

القواعد والقوانين والأنظمة والتعليمات والإجراءات التي يكتسب الموظف شرعية منصبه منها. أي أن الشرعية ليست بالكرزما أو الصفة الشخصية وليست بالإرث، إنما يكتسبها الفرد من القواعد والأنظمة والتعليمات والإجراءات الخاصة بمنصبه. ومن هنا أتت كلمة بيروقراطية، والتي تعني "حكم المكتب" وهو ما دعاه إلى الخروج بنظريته عن النموذج المثالي للبيروقراطية باحثاً فيه عن الموضوعية والجدارة والحيادية والدقة والانضباط والعقلانية من خلال توفر الخصائص التالية في المؤسسة:

خصائص النظرية البيروقراطية لماكس فيبر

تميزت النظرية البيروقراطية لفايبر بالعديد من الخصائص ومنها:

1- التسلسل الهرمي

تتبع المنظمة البيروقراطية تسلسل هرمي للمناصب. يوجد تسلسل هرمي للموظفين من أقل العاملين في المستوى المباشر إلى كبار المديرين التنفيذيين. الموظفون في كل مستوى إداري لديهم أدوار وظيفية وسلطة محددة بوضوح. ويحق للمديرين التنفيذيين من المستوى الأعلى إعطاء الأوامر لموظفي المستوى الأدنى

2- التخصص الوظيفي

يُعرف التخصص الوظيفي بأنه عملية ومعرفة يكتسبها الموظفون من خلال التعليم والتدريب والخبرة لتمكينهم من أن يصبحوا محترفين في وظيفة معينة، إن التخصص مهم في المنظمة لأنه يوفر العمال الماهرين القادرين على أداء أنشطتهم اليومية.

3- تقسيم العمل

تقسيم العمل يعني ان يتم تقسيم كل مهمة إلى مجموعة من الأجزاء، وكل جزء يؤديه شخص منفصل او مجموعة من الأشخاص، فتقسيم العمل يجعل لكل موظف مهمة محددة وهدف محدد، وبالتالي يتم تعزيز الإنتاجية وتعزيز الكفاءة من خلال تقسيم المهام والمسؤوليات المنفصلة.

4- القواعد الرسمية

وجود مجموعة من القواعد هو سمة أساسية للبيروقراطية. فكل بيروقراطية لديها مجموعة من القواعد الرسمية التي يتوقع من جميع الموظفين اتباعها. وتلعب القواعد الرسمية دوراً لا غنى عنه في البيروقراطية، فبمساعدة تلك القواعد، يتم توجيه الموظفين على جميع المستويات الإدارية المختلفة لأداء واجباتهم أو مهامهم بطريقة معينة، يشار

إلى القواعد الرسمية أيضًا باسم إجراءات التشغيل القياسية للعاملين وتكون هذه القواعد لأداء عملياتهم اليومية.

5- التوظيف على أساس الجدارة

يتم تعيين الموظفين في البيروقراطية بناءً على مهاراتهم ومعرفتهم و تجري بعض المنظمات اختبارات لهم، ويتعين على الموظف اجتيازها حتى يصبح مؤهلاً للتوظيف ويمكن للأشخاص العاملين في المنظمات البيروقراطية تركية أصدقائهم وأفراد عائلاتهم، ولكن يجب أن يتم التوظيف من خلال الإجراءات القياسية فقط وبهذه الطريقة، فإن المرشح المستحق فقط هو من يحصل على المنصب

6- الإنصاف

تؤدي البيروقراطية إلى معاملة مثالية محايدة وعادلة بين الموظفين و يعد الإنصاف في المنظمات البيروقراطية أمرًا مهمًا لأنه يقلل من التمييز من خلال معاملة جميع الأفراد بطريقة مماثلة، حيث تطبق نفس القواعد والعقوبات على الجميع، بغض النظر عن مركزهم ومكانتهم.

7- الإتصال الكتابي

في المنظمات البيروقراطية، يكون الاتصال مكتوبًا، حيث يتم مشاركة جميع المعلومات الضرورية بشكل مكتوب بين جميع الموظفين في المنظمة، فعلى سبيل المثال، سيتم تعميم إشعار حول التغيير في مواعيد العمل الرسمية ويتم التوقيع على هذا الإشعار حسب الإجراءات المعمول بها من قبل جميع الموظفين قبل تغيير مواعيد العمل الرسمية فالتواصل الكتابي لا يترك مجالاً للارتباك وسوء الفهم بين موظفي المنظمات البيروقراطية

8- حفظ السجلات

بالإضافة إلى الاتصالات الكتابية، يتم تسجيل جميع القرارات المهمة المتخذة في المنظمات البيروقراطية لأغراض مرجعية مستقبلية، حيث يتم الاحتفاظ بجميع القرارات والسياسات والإجراءات والقواعد المهمة في شكل مكتوب. ويضمن الاحتفاظ بالمستندات المكتوبة فعالية العمل ويضمن أيضًا استمرارية العمل في غياب صانع القرار و حفظ السجلات مهم جدًا للمنظمات البيروقراطية. حيث يعمل كموسوعة لعمل المنظمة، و يمكن للمرء الحصول على معلومات حول كل ما حدث في المنظمة في أي وقت. و يعد حفظ السجلات أيضًا طريقة جيدة لنقل المعرفة إلى موظفي المؤسسة المستقبلين

إيجابيات النظرية البيروقراطية

هنالك مجموعة من الايجابيات للنظرية البيروقراطية وهي:

1- تقسيم العمل :تقسيم العمل يجعل العمل أسهل؛ و يؤدي إلى التخصص وزيادة الخبرة والمهارة لدى العاملين. الكفاءة يتم تنفيذ العمل بكفاءة تحت إشراف المديرين المباشرين في التسلسل الهرمي مما يحفز الافراد العاملين على انجاز الاعمال المناطة بهم.

2- المساءلة والشفافية :التعامل بشفافية مسؤولية اتجاه المجتمع و المسؤولية عن الأفعال التي يقومون بها في سياق القيام بمهامهم، فالمنظمة مسؤولة في حالة حدوث خطأ ما.

3- صنع القرار وفق التسلسل الهرمي : يتم تسليم القرارات بشكل عام للموظفين من قبل مديريهم المباشرين، وهؤلاء المديرين يتسلمون القرارات من قبل أولئك الذين فوقهم في التسلسل الهرمي.

4- القواعد واللوائح : مجموعة القواعد واللوائح التي يتم تحديدها بوضوح في معظم الحالات تجعل الامتثال لها شرطاً أساسياً في الهيكل البيروقراطي، مما يقلل من نطاق عدم الالتزام بإطار القواعد والبروتوكولات.

5- سهولة الإدارة : البيروقراطية تجعل الإدارة أسهل اذ يتم ترتيب المنظمة بشكل أكثر عقلانية في التسلسل الهرمي الهيكلي. ففي الهيكل البيروقراطي، يكون الرقابة على الإدارة، وإجراء التعديلات اللازمة عند الاقتضاء، وإدخال مجموعة جديدة من القواعد حسب المتطلبات من وقت لآخر، أسهل بسبب الحجم الكبير للمنظمة.

أبرز الانتقادات الموجهة للنظرية البيروقراطية

تم توجيه بعض الانتقادات على النظرية البيروقراطية حالها حال أي نظرية من النظريات الأخرى والتي لا تخلو من أشياء سلبية وخاصة حال تطبيقها، ومن تلك الانتقادات.

1- التركيز على المستوى الإداري وتم إغفال التركيز على المستوى الفني أو الإنتاجي

2- إهمال للجانب الإنساني في التعامل مع الموظف أو العامل

3- النموذج البيروقراطي لا يعترف بأثر المجتمع على التنظيم، وتعدده نظاماً مغلقاً لا

يتأثر بالبيئة أو يؤثر فيها وهناك انتقادات أخرى وكالاتي :

1- الروتين

البيروقراطية، بحكم طبيعتها، تتبع مجموعة معينة من القواعد والأنظمة و يؤدي هذا إلى نقص المرونة ويمكن أن يؤدي في كثير من الأحيان إلى عدم الكفاءة

2- التأخير

غالبًا ما تسبب مجموعة القواعد المعقدة في النظام البيروقراطي تأخيرات طويلة.

3- الفساد البيروقراطي

يمكن أن يكون الفساد في المستويات العليا من البيروقراطية كارثيًا للغاية على الاقتصاد.

4- تغيير الأهداف

إن عملية إنجاز العمل في نظام بيروقراطي مرهقة وغالبًا ما يتم إعطاء أهمية أكبر لمجموعة القواعد واللوائح من النتيجة النهائية

5- الأعمال الورقية

في البيروقراطية قد تكون هناك حاجة إلى الكثير من الأعمال الورقية، وحتى للأعمال البسيطة جدًا

6- المحسوبية

غالبًا ما تكون المحسوبية في البيروقراطية مشكلة. وقد يفضل المدراء الذين يجلسون في القمة موظفين معينين ويساعدونهم على الترقى في السلم الوظيفي بشكل أسرع من الأفراد الأكثر استحقاقًا

7- صنع القرار

يعتمد صنع القرار في البيروقراطية على مجموعة معينة من القواعد واللوائح. وغالبًا ما تؤدي هذه الصلابة إلى اختيار القرارات المبرمجة بينما لا يتم استكشاف السبل الأحدث وفي البيروقراطية يتم تركيز سلطة اتخاذ القرارات في يد مجموعة قليلة من القادة والرؤساء في الإدارة العليا.

8- إغفال جوانب فنية وإنسانية

تم التركيز على المستوى الإداري وتم إغفال التركيز على المستوى الفني أو الإنتاجي وتم إهمال للجانب الإنساني في التعامل مع الموظف أو العامل النموذج البيروقراطي لا يعترف بأثر المجتمع على التنظيم، وتعدده نظاماً مغلقاً لا يتأثر بالبيئة أو يؤثر فيها.