

Post-bureaucracy as a new organizational model in light of technical and technological development.**Ikram MOUNA**

Doctoral research student, Department of Sociology - Abdelmalek El Saadi University, Faculty of Arts and Humanities - Tetouan - Morocco.

ikramnail142@gmail.com**Jaafar MARROUN**

PhD researcher, Department of Sociology - Abdelmalek Saadi University, Faculty of Arts and Humanities - Tetouan - Morocco.

jaafarmarr@gmail.com

ما بعد البيروقراطية كنموذج تنظيمي جديد في ظل التطور التقني والتكنولوجي.

إكرام مونا

طالبة باحثة بسلك الدكتوراه، قسم علم الاجتماع-جامعة عبد المالك السعدي، كلية الآداب والعلوم

الإنسانية-تطوان-المغرب.

ikramnail142@gmail.com

جعفر مرون

طالب باحث بسلك الدكتوراه، قسم علم الاجتماع-جامعة عبد المالك السعدي، كلية الآداب والعلوم

الإنسانية-تطوان-المغرب.

jaafarmarr@gmail.com

Received: 11-11-2025

Accepted: 29-11-2025

تاريخ الاستلام: 11-11-2025 تاريخ القبول: 29-11-2025

DOI: <https://doi.org/10.48185/sjhss.v1i4.1877>

ISSN (online): 3080-1648

الملخص:

تتبع هذه الدراسة إظهار التحول الذي طرأ على مستوى النموذج البيروقراطي في التنظيمات، من خلال الانتقال من البيروقراطية الكلاسيكية: القائمة على السلطة الهرمية والقواعد الرسمية والمراقبة وتقسيم العمل، إلى نموذج تنظيمي جديد هو "نموذج ما بعد البيروقراطية" الذي يعد أحد البراديغمات المستحدثة داخل سوسيولوجيا التنظيمات، والذي يتسم بالمرونة واللامركزية وغياب السلطة الهرمية... إلخ، ويعتبر التطور التكنولوجي والتقني من أهم عوامل ظهوره. ففي ظل هذا التحول أصبح النموذج البيروقراطي الأول محض تساؤل حول مدى إمكانية توافقه مع هذه التغيرات التي يشهدها العالم، أم أن العالم العربي غير قادر على تجاوز هذا النموذج التقليدي؛ مما يجعله سجين أنظمة جوفاء، تنعكس على تنمية هذه البلدان.

الكلمات الدالة: ما بعد البيروقراطية، البيروقراطية، التطور التقني والتكنولوجي، البيروقراطية المعلوماتية، التنظيمات.

Abstract

This research paper aims to demonstrate the transition of bureaucratic system through the change of traditional model based on hierarchical authority, formal rules, surveillance and division of labor. the fundamental shift that occurred which is the "post bureaucratic model". In fact, it is considered to be one of new paradigms of organization characterised by flexibility, decentralization, and the absence of hierarchical authority. Technological advancement is regarded as the most prominent factors for its emergence. In light of this transformation, the first bureaucratic model has become questioned about the extent to which it can be compatible with these changes taking place in the world, or whether the Arab world is unable to overcome this traditional model. Which makes him a prisoner of hollow systems, reflected on the development of these countries.

Keywords: post-bureaucracy, bureaucracy, technical and technological development, information bureaucracy.

للاقتباس: مونا، إكرام، مرون، جعفر. (2025). ما بعد البيروقراطية كنموذج تنظيمي جديد في ظل التطور التقني والتكنولوجي، مجلة سبأ للعلوم الإنسانية والاجتماعية، مج1، ع(4): 188-197

Cite this article as: Mouna, Ikram, Marroun, Jaafar. (2025). Post-bureaucracy as a new organizational model in light of technical and technological development. Saba Journal of Humanities and Social Sciences Volume 1, Issue (4), Pages: 188-197

المقدمة:

عرفت التنظيمات في الآونة الأخيرة تحولات عدة، فرضتها الثورة التكنولوجية والرقمية، التي أدخلت نماذج جديدة في العمل، وقطعت الصلة مع النماذج الكلاسيكية في العمل، القائمة على العقلانية والتراتبية الهرمية وتقسيم العمل... إلخ. وبدلاً من ذلك، بدأت التنظيمات تلجأ شيئاً فشيئاً للمرونة في العمل، وإدماج الوسائل والتقنيات الحديثة داخل التنظيمات الصناعية؛ مما فتح المجال لتطور الأبحاث والدراسات في هذا الصدد. وقد جاءت هذه الورقة العلمية لرصد هذه التحولات، إن على مستوى المفاهيم الجديدة، أو على مستوى النماذج النظرية المستحدثة في هذا المضمار، بالإضافة إلى الأثر التي خلفته التكنولوجيا الحديثة داخل التنظيمات.

ومنه، فإننا نهدف من خلال هذه الورقة البحثية إلى رصد أهم ملامح التطور النظري في مجال التنظيمات؛ وذلك بارتباطها بمفهوم البيروقراطية والتحولات التي طرأت عليها بفعل التوظيف المكثف للتقنيات التكنولوجية والرقمية؛ وذلك باعتماد المنهج التاريخي الذي يمكن الباحث من سبر أغوار الظاهرة الاجتماعية، وتحديد السيرورة التاريخية التي مرت منها الظاهرة، والكشف عن التغيرات التي شهدتها. بالإضافة إلى المنهج الوصفي التحليلي الذي يخول للباحث تفكيك الظاهرة، ورصد ارتباطاتها بعدد من المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية.

ومن هذا المنطلق، تأتي الإشكالية البحثية لهذه الورقة كما يأتي:

ما التطورات التي عرفت البيروقراطية داخل التنظيمات؟ وكيف ساهم التطور التقني والتكنولوجي في ظهور نموذج ما بعد البيروقراطية داخل التنظيمات؟

1. الإطار النظري

إذا كانت البيروقراطية قد عاشت أوجها خلال القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين مع ماكس فيبر (Max Weber) والمدرسة الكلاسيكية عامة، بما تتسم به من تسلسل هرمي: قواعد وإجراءات غير شخصية، وصارمة وموحدة، وتقسيم مكثف للعمل... وغيره من الخصائص؛ فإن هذا النموذج سيتعرض بعد ذلك للعديد من الانتقادات في جوانب مختلفة منه، إذ انتقدته مدرسة العلاقات الإنسانية من حيث كونه قد أغفل الجانب الإنساني والسيكولوجي للعامل/الشغل، واحتفظ بالجانب العقلاني الذي جاء به فيبر، وانتقده أيضاً هيربرت سيمون (مدرسة اتخاذ القرار) وميشيل كروزي في نظريته التحليل الإستراتيجي، حيث أقرا بكون الفاعل يستطيع أن يفكر، ويخطط ويصوغ الإستراتيجيات، وعوضاً العقلانية الفيبرية الصارمة بعقلانية محدودة، وغيره من الانتقادات الأخرى.

وفي إطار الحديث عن العلاقة بين البيروقراطية الفيبرية والتقنيات الرقمية، نرى أنه من المهم قبل التفصيل في هذه العلاقة، أن نشير إلى الدور الذي لعبته الثورة الصناعية في خلق مجموعة من التحولات الاجتماعية؛ نتيجة للتطور الصناعي الذي تم الاعتماد فيه على المكننة والآلات. وحسب الطرح الماركسي فقد زادت من اغتراب الفرد داخل المصانع. وقد أشار ألان تورين "Alain TOURINE" في دراسته حول عمال مصانع رونو، التي سعى من خلالها إلى البحث عن تداعيات التحولات الصناعية والتكنولوجية، وتأثيرها في طبيعة الوظائف المهنية في بعض الصناعات الفرنسية، إلى أن التحول التقني عمل على التقليل من عدد العمال المؤهلين واندثار القيم المهنية، إذ وجد أن جميع المؤهلات المهنية تختفي بسرعة، ويتم تعويضها بقيم جديدة لم تكن سابقاً، من بينها الربح بأقل تكلفة ممكنة، الأمر الذي أدى إلى تدهور جودة

السيارات، بالإضافة إلى ظهور عدة مشكلات تمثلت في غياب الإحساس بالواجب، وحب العمل مع حضور اللامبالاة والوساطة. (Touraine, 1955).

ففي ظل الثورة المعلوماتية، بدأ يعرف التنظيم مساراً وتوجهاً مختلفاً، فقد ازدادت الحاجة لتوليد وتعزيز تبادل المعلومات والتكامل بين الموظفين، وهو الأمر الذي يصعب تحقيقه في البيروقراطية الفبيرية. الأمر الذي استلزم تغيير وإعادة هيكلة وتصويب هذه التنظيمات؛ لتناسب مع طبيعة التغيرات التي يعرفها العالم، ولا سيما التغيرات التقنية والتكنولوجية. إن هذه النقلة النوعية جعلت هذه التنظيمات تنتقل من "البيروقراطية التقليدية" إلى "البيروقراطية المعلوماتية" التي تتوافق مع ديناميات المجتمع، فأصبحنا أمام إدارة إلكترونية وحكومة إلكترونية وغيرها من المفاهيم التي ظهرت هنا وهناك، وتجليات أضحت ملموسة على أرض الواقع.

2. الإطار المفاهيمي

1.2 البيروقراطية

تعد البيروقراطية أحد أنماط التنظيم التي يتزايد انتشارها في المجتمع الحديث وخاصة في المجتمعات الصناعية، وذلك على الرغم من أن الكثير من الناس يميلون إلى استخدام كلمة البيروقراطية للإشارة فقط إلى التنظيمات الحكومية، أو إلى الروتين أو التعقيدات المكتبية. فقد برز مفهوم البيروقراطية لأول مرة مع الكاتب الفرنسي ديغورنيه سنة 1745 عندما دمج بين كلمة "بيرو" التي تعني المكتب، ومصطلح "قراطيا" الذي يعني الحكم باللغة اليونانية. واستخدم هذا المصطلح أول الأمر للدلالة على حكم المسؤولين أو المكاتب الحكومية، غير أنه انتشر بعد ذلك ليشمل التنظيمات بصورة عامة، وأُعطي لهذا المصطلح في بداياته دلالات سلبية تحمل نوعاً من الوصم لكل منتهج لها، حتى إن الروائي الفرنسي المعروف أونوريه دو بلزاك وصف البيروقراطية بأنها «السلطة الكبرى التي يمارسها الأقزام» (غدنز، 2005).

ويشير ماكس فيبر (Max Weber) إلى البيروقراطية كظاهرة اجتماعية تختزل كل أشكال التنظيم الاجتماعي، إذ تعمل على تكريس السلوك العقلاني في التنظيم، وتعتبر عن الخصائص الجوهرية للمجتمع الرأسمالي: كالاتزام بالواجبات، والانضباط، وتوظيف الكفاءات، والتعاقد، والانتقاء، والتخصص، والتقيّد بالقواعد، والتأهيل، والمراقبة، وتقسيم العمل، والترقية المهنية... إلخ. هذه الأفعال عندما تكون متزامنة وممنهجة، وعندما يكون لها طابع شرعي كمارسات مبنية على قواعد متعارف عليها ومقبولة عن طوعية من طرف الأعضاء، فإن التنظيم البيروقراطي يكون عبارة عن عملية ترشيد وعقلنة، تسهم في تحديث المجتمع (امعمري، 2010).

2.2 ما بعد البيروقراطية

لقد برز البراديغم التنظيمي الجديد الذي يطلق عليه "ما بعد البيروقراطية" مع عدد من الباحثين الذين استشفوا ظهور هذا النموذج، ولعل من أبرزهم الباحث هنري مينتيرب (Henry Mintzberg) الذي يعد من الممهدين لهذا الطرح؛ وذلك من خلال توقعه لنماذج تنظيمية جديدة ستسهم في نشأة هذا التوجه الجديد، وفي هذا السياق يرى مينتيرب أنه لا يمكن الحديث في أيامنا هذه عن نموذج واحد للبيروقراطية، فهناك بيروقراطيات معقدة ومركبة تنشأ لاحتياجات الشركات التجارية الكبرى المتعددة الجنسيات، أو بيروقراطيات مهنية تضم في عضويتها فئات محددة من الخبراء والاختصاصيين المدربين، مثل: المهندسين، والأساتذة، والمدرسين، والأطباء وما إلى ذلك. (غدنز، 2005).

و فضلاً عن ذلك، نجد "نظرية الطوارئ والنظم المفتوحة" (Contingency and Open Systems Theory) لرائديها بيرنس (Burns) و ستالكير (Stalker)، والتي تنطلق من كون البيروقراطية قد تكون مناسبة وعملية لبيئات اقتصادية أو سياسية معينة، إلا أنها لا تناسب بيئات ومجتمعات أخرى، ولا سيما عندما تكون هناك درجة عالية من عدم القدرة على التنبؤ وعدم الاستقرار، وحيث يكون الابتكار والتكيف الظرفي جزءاً حيوياً من العمل. ومن هذا المنطلق بدأ التفكير في نموذج جديد يكون بديلاً للبيروقراطية، بحيث يقر بأنه لا توجد إجراءات إدارية أو تنظيمية محددة تناسب جميع المواقف والقرارات التنظيمية، بل إن هذا الأمر رهين بالوضع والظروف التي يوجد عليها التنظيم، وهذا ما يجعل البعض يسميها بالنظرية الظرفية، فهي تهدف إلى الحفاظ على أنشطة التنظيم، وتكييفها لتتوافق مع تطور النظام السائد، وضمان بقائه (Alvesson, et al., 2004).

3.2 التكنولوجيا الحديثة

عرفت تشكل التكنولوجيا الحديثة خلال القرن العشرين انتشاراً واسعاً، فأصبحت تصنف ضمن أحدث الابتكارات الرقمية، من خلال توظيفها في مجالات حياتية عدة (Schatzberg, E. 2019)، فهي ينظر إليها كمجموعة من الموارد والمعلومات التي تسهم في دعم عمل المؤسسات، وتزويدها بالمعطيات اللازمة؛ لضمان تحقيق أهدافها بكفاءة عالية، وفي وقت وجيز (دومينيكا رو، 2008).

تبرز التكنولوجيا بصفاتها جملة من المعارف والمهارات والخبرات الرقمية التي ينبغي توفرها لتحقيق عملية الإنتاج. وداخل مجال العمل تعتبر التكنولوجيا وسيلة للمعالجة النسقية والآلية للمعطيات، واستبدال العمل اليدوي بالتقنيات والآلة وأساليب البرمجة، إذ تسمح التكنولوجيا الجديدة بتدبير مجموعة معقدة من الآلات المندمجة بواسطة برنامج معلوماتي (عبد الله القرطبي، 2018).

تتسم التكنولوجيا الحديثة بما في ذلك الأنظمة المعلوماتية بالمرونة والقابلية للتكيف، وتلعب دوراً مهماً في رصد مكامن الخلل والضعف داخل المؤسسة، وتوفير قاعدة بيانات فورية لحل المشكلات التنظيمية؛ مما يساعد المسؤولين في اتخاذ قرارات دقيقة وبناءة. بالإضافة إلى ذلك، توفر التكنولوجيا الحديثة إمكانيات واسعةة للتحليل، والمحاكاة، والتنبؤ، والاتصال، والعمل عن بعد؛ مما يجعلها بمثابة نظام عصبي، يربط مختلف الوحدات، ويضمن انسيابية المعلومات داخل التنظيم (دومينيكا رو، 2008).

3. النتائج البحثية

1.3 البيروقراطية: تجاوز أم توافق؟

إن فيير في تحليله للبيروقراطية قد أولى اهتمامه الرئيس للعلاقات الرسمية التي تحددها القواعد والأنظمة الداخلية في المؤسسة، غير أنه لم يتحدث عن الروابط غير الشخصية والعلاقات التي تدور في نطاق ضيق بين الجماعات في جميع التنظيمات. ويتبين من خلال العديد من الدراسات أن الأساليب غير الرسمية لأنشطة التنظيمات تتيح مجالاً واسعاً للمرونة، وتفسح الفرصة لتحقيق غايات التنظيم بطرق أخرى (غدنز، 2005).

يبدو أن البيروقراطية كما تصورها ماكس فيير لم تسلم من الانتقادات، التي سبغت على تأسيس نماذج نظرية جديدة للتنظيم، لكن يظل السؤال المطروح هو:

هل استطاعت هذه النماذج النظرية التي تلت البيروقراطية الفيبيرية تجاوزها بشكل نهائي؟ بمعنى، هل أسست منطلقاتها بعيدة عن النموذج الفيبيري؟ أم أنها انطلقت منها وحاولت تصويب جوانب الخلل فيها؟

وضع عالم الاجتماع الأمريكي روبرت ميرتون (Robert C. Merton) دراسة موسعة عن النموذج المثالي الذي طرحه فيبر عن التنظيم البيروقراطي، وبين هذا الباحث بأن البيروقراطية تنطوي على كثير من جوانب القصور والعناصر التي قد تفضي إلى إلحاق الضرر حتى في نشاط التنظيم نفسه، إذ إن موظفيها يتدربون على الالتزام المتشدد بالقواعد والإجراءات المكتوبة التي لا تترك لهم مجالاً للمرونة في إصدار الأحكام واتخاذ القرارات، أو السعي إلى حلول وإجابات مبتكرة لمعالجة القضايا والمشكلات. وقد يؤدي ذلك إلى جهود التنظيم، من خلال تكرار تلك السلوكيات والممارسات؛ وهذا ما جعل ميرتون يطلق عليها بـ "الطقوس البيروقراطية" التي تعلو فيها القواعد والقوانين على كل ما عداها من الأمور والحلول المحتملة (غدنز، 2005).

بالإضافة إلى التصور السالف، نجد المقاربة النسقية أو ما يسمى بالتحليل النسقي الذي فسر أكثر هذا الطرح، إذ تكمن خاصيته الأساس في طابعه المجرد والعام، ويهتم بالسلوكيات الموجهة نحو التناغم مع الأدوار الأساسية التي يرسمها النسق، في مقابل تهميش السلوكيات التي تعبر عن رغبة الفاعلين في التحرر من إكراهات النسق، أو على الأقل رغبتهم في توسيع هامش الحرية التي تسمح بها الأدوار الأساسية. فقد اعتمد هذا التحليل على أجوبة جاهزة على كثير من المشكلات التي تطرحها التنظيمات (فزة، 2013)، إذ نلمس في هذا التوجه عدم القدرة على تجاوز الطرح الفيبيري؛ ذلك أن هذه المقاربة لم تنجح في تحرير الفرد من القيود التي يفرضها عليه النسق.

وخلافاً لذلك، فإن التحليل الاستراتيجي الذي يعد ميشل كروزي (Michel Crozier) رائده الأساس، فقد خصص له كتاباً مستقلاً لتفكيكه، وعرض تفصيلاته؛ وذلك بالمشاركة مع أرهارد فرايديبرغ (Erhard Friedberg) تحت عنوان "الفاعل والنسق" (Friedberg & Crozier, 1977). إذ اعتبر النسق بناء اجتماعياً وليس معطى طبيعياً، ويعتبر التحليل الإستراتيجي الفاعل كائناً عقلانياً، إلا أنها عقلانية محدودة، حسب وصف سيمون ومارش، على اعتبار أن الفاعل يتصرف على أساس ملاءمة الوسائل للغايات. نلمس هنا أن نظرية التحليل الإستراتيجي لم تتمكن من التخلص من فكرة العقلانية بشكل مطلق، بل ظلت محافظةً عليها في بعض الجوانب، على الرغم من الانتقادات الكبيرة التي قدمتها للنموذج البيروقراطي، إذ أفرد ميشل كروزي لهذا الأمر كتاباً مستقلاً موسوم بـ "الظاهرة البيروقراطية".

استنتج ميشل كروزي من خلال الدراسة التي قام بها حول البيروقراطية أن علاقة الأفراد بالسلطة والقيادة وبالمهام والمسؤوليات الممنوحة إليهم داخل التنظيم البيروقراطي تتعارض بشكل كبير مع الإبداع والابتكار؛ لأن طبيعة التنظيم يساهم بدوره في الخلل الوظيفي، وهو ما يؤثر في سلوكيات الأفراد (فرح، 2019).

يبدو من خلال هذه النماذج أن العديد من المقاربات والنظريات التي جاءت بعد البيروقراطية تأثرت بها في بعض الجوانب، وانتقدتها في جوانب أخرى، بيد أننا نندوق طعم البيروقراطية في تجليات كثيرة، إذ ألم تطرح مسألة العقلانية والبيروقراطية عند كل من فيبر وتايلور؟ فما الإضافة النوعية التي أضافها كروزي ومن تلاه مادام المنطلق واحداً؟ وهل تم تقديم نموذج بديل عنه بشكل كلي؟ فهنا يتبين لنا أنه قد ينطلق عدد من الباحثين والدارسين من المنطلق نفسه المشترك والموحد غير أنهم يختلفون في مظهراته وتجسيده على أرض الواقع.

في نفس الصدد، نجد وارين بنيس (Warren Bennis) يتحدث في مقال له نشر سنة 1970 موضوعه "نهاية البيروقراطية"، إذ يعتبر أن كل عصر يستلزم ظهور شكل تنظيمي، يتلاءم وطبيعة التحولات المجتمعية، فالشكل التنظيمي المتمركز على الهرمية والتخصص الوظيفي والعلاقات اللاشخصية... إلخ، لم يعد قادراً على التكيف والاستمرارية مع الواقع المعاصر، كما أنه لم يعد يعمل أو توقف على أن يكون آلية للتنسيق في العمل وداخل التنظيمات؛ لذلك وجب الاعتماد على نموذج مرن يستند إلى معيار الكفاءة، وهذا الشكل سيكون البديل الفعلي الذي سيحل بشكل تدريجي محل النموذج البيروقراطي (أحجيج، 2017). وهذا ما يفرض ضرورة الحديث عن "ما بعد البيروقراطية" كبراديعم جديد أصبحت الحاجة إليه ملحة في التنظيمات، خاصة التي توظف التكنولوجيا والمعرفة كإستراتيجية أساسية في اشتغالها، وتسيير شؤونها، وقد ظهر هذا بشكل جلي خلال الفترة التي شهدها العالم أثناء جائحة كوفيد-19.

2.3 الحاجة إلى ما بعد البيروقراطية: براديعم جديد لمجتمع متغير

تشكل الدافع الأساس لظهور هذا البراديعم الجديد من انتقاد مفاده أن البيروقراطية بمفهومها التقليدي عبارة عن "صندوق" مغلق لا يمكن تكيفه أو تطويره مع مستلزمات العصر الراهن واحتياجاته؛ وذلك لكونه يقيد الأفراد، ويكبلهم ويجعلهم حبيسي ذاك الصندوق (التنظيم)، وغير قادرين على تطوير مهاراتهم وكفاءاتهم المهنية؛ مما جعل هذا البراديعم يعتمد على مفاهيم راهنية بديلة للمفاهيم السابقة، المتمثلة في: التعلم والممارسة والاستقلالية واللامركزية والاشتراك والتعاون، وأخيراً الشبكات كوسيلة للانفصال عن السلطة الهرمية، والتقليل من التسلسل الهرمي عن طريق كل من إدارة الجودة الشاملة (TQM) وعملية إعادة هندسة الأعمال (BPR) (Alvesson, et al., 2004).

تميز هذا البراديعم بكونه أعاد الاعتبار لعامل الثقافة داخل التنظيمات؛ وذلك لكون هذا العامل يختلف من مجتمع إلى آخر، ويتباين من تنظيم إلى آخر، ومن ثم لا يمكن الحديث عن ثقافة موحدة تسود كل التنظيمات في ظل التعددية الثقافية، إذ نجد أن الشركات والمؤسسات التنظيمية غالباً ما تجد نفسها مضطرة للتكيف والاندماج مع طبيعة الثقافة السائدة في كل مجتمع (Alvesson, et al., 2004).

لم يقتصر هذا النموذج على الالتفات إلى عنصر الثقافة بصفته العنصر الحيوي داخل المجتمع فقط، بل تجاوزه إلى عنصر أكثر مرونة، يتمثل في العواطف والمشاعر داخل التنظيم، وهو الطرح الذي جاء مع عالمة الاجتماع الأمريكية آرلي هوتشيلد (Arlie Russell Hochschild)، إذ من خلال دراستها حول مضيفات الطيران، ومراكز الاتصال وجدت أن العمل لم يعد يقتصر على القوة البدنية، بل إنه أصبح يركز أكثر على مدى توظيف العاملين لمهاراتهم الانفعالية والعاطفية من خلال صناعة الابتسامة واللطافة والتفاعل الجسدي مع الزبائن، فكلما نجح العاملين في ذلك كسبوا ثقة الزبائن من جهة؛ لكونهم يمنحون لهم الطمأنينة والراحة النفسية، وثقة رب العمل من جهة ثانية؛ لكونهم يمنحون لأنفسهم الفرصة للتقوى في العمل (Alvesson, et al., 2004).

تنامي هذا التوجه مع تطور مجتمع المعرفة الذي يعد العامل الأكبر المسبب في كسر البيروقراطية، وقد تجلّى هذا بشكل واضح خلال السنوات الأخيرة التي شهدت انتشاراً لوباء كوفيد-19، حيث فرض على التنظيمات العامة والخاصة في كل المجالات، وفي جميع أنحاء العالم نخب إستراتيجيات مختلفة في تقديم الخدمات للمواطنين؛ بغية حماية صحتهم من جهة، وصحة العاملين داخل التنظيم من جهة أخرى. واتسمت هذه الإستراتيجيات بالتقليل من تلك السلطة الهرمية المطلقة، ونخب إستراتيجية التقليل من عدد العمال داخل التنظيم، في مقابل زيادة استعمال التقنيات الرقمية التي تجعل

المواطنين أقرب للتنظيمات دون الاحتكاك المباشر بهم، كالحواشيب والمنصات الإلكترونية وغيره؛ وهذا ما يجعلنا نقف عند عدد من النماذج النظرية التي تناولت دخول التكنولوجيا للتنظيمات.

3.3 أثر التكنولوجيا في التنظيمات الحديثة

في ظل عالم معولم حيث تعمل التكنولوجيا، وخاصة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، على تغيير طريقة اشتغال التنظيمات، من خلال إثارة الأسئلة الآتية:

كيف وأين نعمل؟

كيف نتفاعل ونتواصل؟

وفي ظل وفرة الحواسيب المحمولة، والبيانات الضخمة والتعلم الآلي، وأجهزة التصنيع الذكية، والروبوتات، وتقنيات الطاقة المتجددة، فإنها لا تساعد الأشخاص على القيام بالمهام بشكل أفضل وأسرع فحسب، ولكنها أيضاً تتيح لهم إمكانية إجراء تغييرات عميقة في الطرق التي يتم بها العمل داخل هذه المؤسسات (Cascio & Montealegre, 2016).

فعلى الرغم من كون أنظمة تكنولوجيا المعلومات عملت على تسهيل السلطة الإدارية داخل التنظيمات، إلا أن زيادة القدرة على المراقبة المالية، والتحكم والتنبؤ بالأداء لا تزال تشكل سلطة هرمية، ولا سيما أنها تغيرت عن الأشكال التقليدية للبيروقراطية، كما نلمس أيضاً أن الإنتاج غالباً ما يكون لا مركزياً، في حين تظل القوة والتمويل والتوزيع والسيطرة مركزة داخل الشركات الكبرى.

ومن هنا نستنتج أنه بالرغم من التطور المهول للأنظمة التكنولوجية بالتنظيمات، عن طريق إدراج مفاهيم جديدة ومستحدثة تتماشى وطبيعة هذا التطور، إلا أنها لم تستطع التجرد بشكل نهائي من النموذج القديم ومفاهيمه. وهنا نلمس أن فكرة التنظيم باعتباره كـ "صندوق" مغلق قد بدأت تتكسر شيئاً فشيئاً؛ وذلك بتكييف بعض معاييرها مع العصر الحالي، إذ بالعودة إلى ماكس فيبر نلاحظ أنه قد تنبأ بهذا التقدم التقني والتكنولوجي داخل التنظيم واعتبره ضرورياً، إلا أنه عبر عن خوفه منه؛ لأنه سيكون سبباً في إقصاء بعض الفئات الاجتماعية من الحق في العمل، بدعوى عدم اتقانها للأنظمة التكنولوجية (Höpfl, 2006). وهذا ما يجعلنا نقول إن القطيعة مع النموذج القديم لم تتحقق بشكل مطلق، بل إنه يشكل استمرارية وتطوراً تبعاً لاحتياجات العصر؛ لذلك يمكننا الحديث عن "نموذج متكامل" قوامه الدمج والمرونة بين الماضي والحاضر والمستقبل، والانتقال من "البيروقراطية التقليدية" إلى "البيروقراطية المعلوماتية".

4.3 بروز البيروقراطية المعلوماتية كبديل للنموذج التقليدي للبيروقراطية

إن البيروقراطية الكلاسيكية الفيبيرية تتحول نحو بناء تقوده تكنولوجيا المعلومات، عن طريق الثورة المعلوماتية، الشيء الذي أنتج "بيروقراطية معلوماتية"، والتي يسميها آخرون بمسميات مختلفة، مثل: السيبروقراطية (Cyberocracy) مع الباحث رونفيلدت (Ronfeldt)، السياسة الإلكترونية، وقد أطلق عليها الباحث نيبستالد (Neustadt)، الحكومة الإلكترونية مع الباحث ويست (West)، إنها مسميات متعددة لوصف القضايا المرتبطة بمقاربة شمولية للأبعاد التنظيمية والثقافية وشؤون الموظفين لقيادة تكنولوجيا المعلومات. لذلك، فإن مفهوم "البيروقراطية المعلوماتية" يعد الأقرب للتأكيد على جميع الأبعاد التنظيمية المحملة ضمن الثورة المعلوماتية.

تظهر "البيروقراطية المعلوماتية" في طريقتين؛ الأولى بالمعنى الضيق، باعتبارها شكلاً من أشكال التنظيم الذي يحل محل الأشكال التقليدية. أما الثانية فتأخذ بالمعنى الواسع، بكونها شكلاً من أشكال الحكومة التي قد تعيد تعريفها للعلاقات بين الدولة والمجتمع، وبين القطاع العام والقطاع الخاص.

يفترض هذا الشكل الجديد من البيروقراطية نشر المعلومات المتقدمة وأنظمة الاتصالات في جميع أنحاء العالم، وكذا في القطاع العام والخاص، كما يعني ظهور النخب التي تعتمد على تلك الأنظمة، وتعمل على استخدامها لأقصى قدر ممكن. فإذا كانت "البيروقراطيات التقليدية" غالباً ما تنظم نفسها تبعاً لتخصيص ميزانيات كبيرة، واعتبار الموظفين أكثر أهمية من المعلومات كأساس للبناء. وعلاوة على ذلك، فإن الهيكل الهرمي للبيروقراطيات قد يؤدي بالسلطات والإدارات إلى إرباك تدفق المعلومات التي قد تكون ضرورية وملحة خاصة في ظل القضايا المعقدة في عالم اليوم. وفي مقابل ذلك، فإن تطوير "البيروقراطية المعلوماتية" يعني أن المعلومات الكبيرة تصبح مصدراً للسلطة بصفقتها أكثر أهمية من الميزانية، فهي تركز على "الأبعاد اللينة" الثقافية والرمزية والنفسية لصنع السياسات والرأي العام. لذا، فلكي تكون بيروقراطية مستتيراً يجب أن تكون لديك القدرة على التواصل والتشاور بسهولة بشكل فردي أو جماعي، كما أنه من المهم معرفة أنه ليس الأساس الوصول إلى المعلومات فقط، ولكن أيضاً التحكم في كيفية استخدامها للتأثير في صنع السياسات، وتوجيه السلوك. ومن ثم، فقد نتحدث اليوم عن البيروقراطية المعلوماتية كإحدى الجوانب المهمة لدولة ما بعد البيروقراطية، لدولة يكون فيها الالتزام السياسي والثقافي بالأشكال البيروقراطية منخفضاً نسبياً، وحرية المعلومات عالية... إلخ، وقد تجد الدولة صعوبة في هذه النقلة أمام السلوك البيروقراطي المتأصل ثقافياً وسياسياً.

في هذا الصدد، نستنتج أن ما بعد البيروقراطية تظهر على أنها أكثر ديمقراطية من البيروقراطية التقليدية، وفي الوقت نفسه، أكثر شمولية؛ لأنها تفتقر إلى حدود واضحة، بحيث لا يتم الفصل بين الحياة الشخصية للعمال والحياة المهنية (Maravelias, 2003).

ومما سبق، فالبيروقراطية التقليدية تواجه تحدياً كبيراً من قبل الأشكال التنظيمية الأخرى؛ لأن صلابتها ينظر إليها على أنها تضر بالبقاء التنظيمي في ظل تكنولوجيا المعلومات، كما أن التوحيد والتجانس والتسلسل الهرمي لا يفضي إلى تلبية المطالب المتغيرة لبيئة مضطربة، ونتيجة لذلك ظهرت أشكال تنظيمية جديدة قائمة على المرونة والقدرة على التكيف. في حين أن التنظيمات، ولا سيما الكبيرة منها، يتم بناؤها تقليدياً بالشكل الهرمي، وتهدف إلى العمل من تلقاء نفسها، وتتكون شبكاتها من أجزاء ومؤسسات ارتبطت معاً للعمل بشكل مشترك، فالثورة المعلوماتية تدعم نمو الشركات من خلال جعلها ممكنة لتنوع الجهات الفاعلة للتواصل والتشاور والتنسيق والعمل معاً عبر مسافات أكبر على أساس معلومات أكثر وأفضل من أي وقت مضى.

الخاتمة

ختاماً، نؤكد على التغيرات المهمة التي أصابت التنظيمات منذ ظهور النموذج الفيبري إلى اليوم، حيث أصبحنا أمام تنظيمات رقمية تؤدي إلى إلغاء بعض الوظائف، وإدخال أخرى جديدة، كما أصبحت مهارات الأفراد وابتكاراتهم على مستوى المنظمة الرقمية تنطوي فقط على عنصر التكنولوجيا؛ أي التغيرات في البرامج والأجهزة الجديدة. ويمكننا أن نقول في ظل هذا الوضع أن البيروقراطية الفيبرية تعيش أزمة حقيقة؛ لكون العديد من النماذج النظرية التي جاءت من بعدها

انتقدتها في جوانب عدة، إلا أنه ما لا يجب نسيانه هو أنها انطلقت منها، فالبيروقراطية استطاعت لفترة طويلة أن تغرس جذورها داخل التنظيمات، بل داخل الدولة عامة، لذلك فإن اقتلاعها من هذه الجذور قد يكون أمراً صعباً.

في ظل هذه التغيرات، برزت الحاجة لخلق أو استشراف نموذج جديد يسمى "ما بعد البيروقراطية"، يكون كفيلاً بأخذ هذه التغيرات التي مست المجتمع في عدد من المستويات بعين الاعتبار، أهمها: المستوى التكنولوجي والتقني، ظهور مجتمع المعرفة والمعلومات، إعطاء الأهمية للجانب العاطفي والثقافي... إلخ، كل هذه المؤشرات مهدت الطريق أمام هذا النموذج بصفته نموذجاً متكاملًا، يجمع بين طياته جملة من النماذج النظرية التي تتأطر ضمنه، ومن بينها: نموذج قبول التقنيات بالتنظيمات، ونموذج موحد لقبول واستخدام التقنيات بالتنظيمات، ونموذج قائم على نشر واستيعاب الابتكارات بالتنظيمات. بيد أنه لا يمكن قطع الصلة بشكل نهائي مع النموذج البيروقراطي التقليدي؛ وذلك لكون مجمل الاجتهادات التي تلت هذا النموذج انطلقت منه، سواء بغية نقده أو بغية إضافة بعض المفاهيم والمعايير الجديدة التي لم يَحْثَ عليها هذا النموذج.

وبالتالي، توصلنا إلى كون الحديث عن البيروقراطية المعلوماتية باعتبارها من بين الأشكال المستحدثة، التي جاءت ضمن الفترة المؤطرة لظهور "براديغم ما بعد البيروقراطية"، ما هو إلا حديث عن نموذج فتي ما زال يحاول توطيد وفرض نفسه داخل التنظيمات، وهذا يعني أن هذا البراديغم الأخير يظل مفتوحاً على اجتهادات الباحثين والمنظرين من جهة، واجتهادات أرباب العمل لإدخال تغييرات جديدة وجذرية تكون ثورة حقيقة على النموذج التقليدي من جهة ثانية.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع باللغة العربية:

- أحجيح، ح. (2017). *التدبير العمومي الجديد شركات الدولة بين قيم الخدمة العمومية وقيم المقاوله*. ط 1 الدار البيضاء: مركز الدراسات والأبحاث الإنسانية مدى.
- امعمري، ل. (2010). *التغير الاجتماعي ورهانات العولمة*. ط 1 فاس: منشورات دار ما بعد الحداثة.
- رو، دومينيك. (2008). *المائة كلمة في الإدارة (ترجمة وردية واش)*. بيروت: مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم؛ المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.
- غدنز، أ. (2005). *علم الاجتماع*. ترجمة فايز الصياغ. ط 4 بيروت: المنظمة العربية للترجمة.
- فزة، ج. (2013). *سوسيولوجيا التنظيمات أسس واتجاهات*. ط 1 الرباط: دار أبي رقراق للطباعة والنشر.
- القرطبي، ع. (2018). *في سوسيولوجية الشغل*. ط 1 مراكش: فضاء آدم للنشر والتوزيع.
- لطفي، ط. ب. (2007). *علم اجتماع التنظيم*. ط 1 القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.

المراجع باللغة الأجنبية:

- Alvesson, M., Thompson, P., Ackroyd, S., Batt, R., & Tolbert, P. S. (2004). Post-bureaucracy?. In *The Oxford handbook of work and organization* Oxford University Press. p. 485-507.
- Cascio, W. F., & Montealegre, R. (2016). How technology is changing work and organizations. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 3, p349-375.
- Hamza, A. T. E. Ş., & Bozali, S. (2005). Public administration in the information age: towards an informatised bureaucracy. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (10), p 46-68.
- Harris, M. (2006). Technology, innovation and post-bureaucracy: the case of the British library. *Journal of Organizational Change Management*, 19(1), p 80-92.
- Höpfl, H. M. (2006). Post-bureaucracy and Weber's "modern" bureaucrat. *Journal of Organizational Change Management*, 19(1), p 8-21.
- Maravelias, C. (2003). Post-bureaucracy –control through professional freedom. *Journal of Organizational Change Management*, 16(5), p. 547-566.
- Muellerleile, C., & Robertson, S. (2018). Digital Weberianism : Bureaucracy , Information , and the Techno – rationality of Neoliberal Capitalism. *Indiana Journal of Global Legal Studies*, 25(1), p 187-216.
- Porlier, C., Sébastien, V., & Tang-Taye, J. P. (2016). À l'ère du numérique, impacts des représentations sur la dynamique du changement organisationnel. p 1 – 65.
- Schatzberg, E. (2019). *Technology: critical history of a concept*. University of Chicago Press.
- Touraine, A. (1955). *L'évolution du travail ouvrier aux usines Renault*. Paris: Editions du Centre national de la recherche scientifique.

Romanization of the References:

- Ahjjj, H. (2017). al-tadbīr al-‘umūmī al-jadīd sharikāt al-dawlah bayna Qayyim al-khidmah al-‘Umūmīyah wa-qiyam al-muqāwalah. 1 al-Dār al-Bayḍā’ : Markaz al-Dirāsāt wa-al-Abḥāth al-Insānīyah Madā.
- Am‘mry, L. (2010). al-taghayyur al-ijtimā‘ī wa-riḥānāt al-‘awlamah. 1 Fās : Manshūrāt Dār mā ba‘da al-ḥadāthah.
- Rw, Dominique. (2008). al-mi‘ah Kalimah fī al-Idārah (tarjamah wardīyah wāsh). Bayrūt : Mu‘assasat Muḥammad ibn Rāshid Āl Maktūm ; al-Mu‘assasah al-Jāmi‘īyah lil-Dirāsāt wa-al-Nashr wa-al-Tawzī‘.
- Ghdnz, U. (2005). ‘ilm al-ijtimā‘. tarjamah Fāyiz alshyāgh. 4 Bayrūt : al-Munazzamah al-‘Arabīyah lil-Tarjamah.
- Fazzah, J. (2013). Sūsiyūlūjiyā al-Tanzīmāt Usus wa-ittijāhāt. 1 al-Rabāt : Dār Abī Raqrāq lil-Ṭibā‘ah wa-al-Nashr.
- Al-Qurtubī, ‘A. (2018). fī sūsiyūlūjiyah al-shughl. 1 Marrākush : faḍā’ Ādam lil-Nashr wa-al-Tawzī‘.
- Luṭfī, Ṭ. b. (2007). ‘ilm ijtimā‘ al-tanzīm. 1 al-Qāhirah : Dār Gharīb lil-Ṭibā‘ah wa-al-Nashr wa-al-Tawzī‘.