فن إدارة المؤسسات

لكي تحكم على إدارة مؤسسة ، حكومية أو خاصة ، بأنها ناجحة أو فاشلة ، سوف أشير عليك بعدة معايير قلما تخطئ في هذا الصدد . المعيار الأول : هو العمل في صمت ، وبدون ضجيج . ولما شك أن ذلك يعني أن كل موظف أو عامل في المؤسسة يعرف جيداً مسؤوليته ، وأنه ينفذها بدقة وكفاءة . لأن ما يدعو الموظفين إلى الزعيق ورفع الصوت أثناء العمل هو تنازع الاختصاصات ، والتقصير في القيام بالمسؤوليات المحددة لكل منهم . المعيار الثاني هو ترتيب الملفات ، أي وضعها في نظام بحيث يسهل على أي موظف أن يرجع إلى ما يحتاجه منها بسرعة وسهولة ، وبذلك يتمكن من إجابة رؤسائه وزملائه وكذلك المواطنين المتعاملين معه ، عن أي معلومة تطلب منه ، وبذلك لا تتعطل الأعمال ، ولما تتراكم ، ولما تشتبك المصالح بعضها ببعض فتضطر المؤسسة إلى ازدحام الناس فيها ، ويحثهم دون جدوى عما يريدون . المعيار الثالث: أن يكون باب المدير مفتوحاً لتلقى الشكاوى ، وليس يعني هذا أن يرد بنفسه على كل المشاكين ، وإنما الغرض هو أن يشعر مرؤسيه بأنه يتابع موظفيه في أداء عملهم على النحو الأكمل ، لأن الشكوى لا تأتي غالباً إلا من تقصير أو فساد ، وكلاهما ينبغى القضاء عليه أولاً بأول حتى لا يستشري ، وبالتالي يتيح وجود أنواع من مراكز النفوذ التي تتحكم في المواطنين ، وتضطرهم أحياناً إلى اللجوء للرشوة من أجل تمرير مصالحهم . المعيار الرابع أن تكون هناك لافتات إرشادية ، وبيانات معلقة لكي يستضئ بها المواطنون القادمون للمؤسسة ، وبذلك يوفرون على موظفي المؤسسة كثرة الإجابات المكررة على أسئلتهم واستفساراتهم . وينبغي أن توجه التحية هنا لإدارات المرور لدينا التي تستخدم هذه الوسيلة ، لكنني ما زلت أتعجب من ازدحام المواطنين بها !

المعيار الخامس ويتمثل في أن كثرة السعاة في مؤسسة يدل على مدى الفوضى فيها . فكلما رأيت سعاة يحملون صواني المشاي والمقهوة والميمونادة ، وهم يروحون ويجيئون في ممرات المؤسسة وداخل مكاتب الموظفين ، أدركت على الفور أنك في دار ضيافة أو مقهى ولست في مؤسسة عاملة بجدية . ومن الواضح أن هذه الظاهرة تتعلق بسلوكيات شعبية لم نستطع أن نتخلص تماماً منها ، وخاصة في أثناء العمل . فكثيراً ما يأتي للموظف في مكتبه أحد الضيوف من أقاربه أو أصدقائه ، وكثيراً ما تكون لديه حاجة في المؤسسة فيشغل الموظف عن أداء عمله وتمنعه من استقبال المواطنين من ذوي الحاجات الملحة . أذكر عندما زرت منظمة اليونسكو في باريس ، أدهشني عدم وجود سعاة على الإطلاق . وهناك صالة مفتوحة يستقبل فيها الموظفون ضيوفهم ، وفيها ماكينة يضعون فيها العملة ، ويحصلون على المشاي والمقهوة بأنفسهم . وأتعب أن هذا (القانون) ينطبق على صغار الموظفين ، وكذلك على الكبار حتى درجة وزير !

فن إدارة المؤسسات

لكي تحكم على إدارة مؤسسة ، حكومية أو خاصة ، بأنها ناجحة أو فاشلة ، سوف أشير عليك بعدة معايير قلما تخطئ في هذا الصدد . المعيار الأول : هو العمل في صمت ، وبدون ضجيج . ولما شك أن ذلك يعني أن كل موظف أو عامل في المؤسسة يعرف جيداً مسؤوليته ، وأنه ينفذها بدقة وكفاءة . لأن ما يدعو الموظفين إلى الزعيق ورفع الصوت أثناء العمل هو تنازع الاختصاصات ، والتقصير في القيام بالمسؤوليات المحددة لكل منهم . المعيار الثاني هو ترتيب الملفات ، أي وضعها في نظام بحيث يسهل على أي موظف أن يرجع إلى ما يحتاجه منها بسرعة وسهولة ، وبذلك يتمكن من إجابة رؤسائه وزملائه وكذلك المواطنين المتعاملين معه ، عن أي معلومة تطلب منه ، وبذلك لا تعطل الأعمال ، ولما تتراكم ، ولما تشتبك المصالح بعضها ببعض فتضطر المؤسسة إلى ازدحام الناس فيها ، ويحثهم دون جدوى عما يريدون . المعيار الثالث: أن يكون باب المدير مفتوحاً لتلقى الشكاوى ، وليس يعني هذا أن يرد بنفسه على كل الشاكين ، وإنما الغرض هو أن يشعر مرؤسيه بأنه يتابع موظفيه في أداء عملهم على النحو الأكمل ، لأن الشكوى لا تأتي غالباً إلا من تقصير أو فساد ، وكلاهما ينبغى القضاء عليه أولاً بأول حتى لا يستشري ، وبالتالي يتيح وجود أنواع من مراكز النفوذ التي تتحكم في المواطنين ، وتضطرهم أحياناً إلى اللجوء للرشوة من أجل تمرير مصالحهم . المعيار الرابع أن تكون هناك لافتات إرشادية ، وبيانات معلقة لكي يستضئ بها المواطنون القادمون للمؤسسة ، وبذلك يوفرون على موظفي المؤسسة كثرة الإجابات المكررة على أسئلتهم واستفساراتهم . و ينبغى أن توجه التحية هنا لإدارات المرور لدينا التي تستخدم هذه الوسيلة ، لكنني ما زلت أتعجب من ازدحام المواطنين بها!

المعيار الخامس ويتمثل في أن كثرة السعاة في مؤسسة يدل على مدى الفوضى فيها . فكلماً رأيت سعاة يحملون صواني الشاي والقهوة والميمونادة ، وهم يروحون ويجيئون في ممرات المؤسسة وداخل مكاتب الموظفين ، أدركت على الفور أنك في دار ضيافة أو مقهى ولست في مؤسسة عاملة بجدية . ومن الواضح أن هذه الظاهرة تتعلق بسلوكيات شعبية لم نستطع أن نتخلص تماماً منها ، وخاصة في أثناء العمل . فكثيراً ما يأتي للموظف في مكتبه أحد الضيوف من أقاربه أو أصدقائه ، وكثيراً ما لا تكون لديه حاجة في المؤسسة فيشغل الموظف عن أداء عمله وتمنعه من استقبال المواطنين من ذوي الحاجات الملحة . أذكر عندما زرت منظمة اليونسكو في باريس ، أدهشني عدم وجود سعاة على الإطلاق . وهناك صالة مفتوحة يستقبل فيها الموظفون ضيوفهم ، وفيها ماكينة يضعون فيها العملة ، ويحصلون على الشاي والقهوة بأنفسهم . وأتعبج أن هذا (القانون) ينطبق على صغار الموظفين ، وكذلك على الكبار حتى درجة وزير !