

## 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 يعنى 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 ، والمتقصير 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 ، وبحثهم دون جدوى عما يريدون .

المعيار الثالث: أن يكون باب المدير مفتوحاً لتلقى الشكاوى ، وليس يعنى هذا أن يرد بنفسه على كل المشاكين ، وإنما الغرض هو أن يشعر مرؤسيه بأنه يتابع موظفيه فى أداء عملهم على النحو الأكمل ، لأن الشكوى لا تأتى غالباً إلا من تقصير أو فساد ، وكلاهما ينبغى القضاء عليه أولاً بأول حتى لا يستشرى ، وبالتالي يتيح وجود أنواع من مراكز النفوذ التى تتحكم فى المواطنين ، وتضطربهم أحياناً إلى اللجوء للرشوة من أجل تمرير مصالحهم . المعيار الرابع أن تكون هناك لافتات إرشادية ، وبيانات معلقة لكى يستضى بها المواطنون القادمون للمؤسسة ، وبذلك يوفرون على موظفى المؤسسة كثرة الإجابات المكررة على أسئلتهم واستفساراتهم . و ينبغى أن توجه التحية هنا لإدارات المرور لدينا التى تستخدم هذه الوسيلة ، لكننى ما زلت أتعجب من ازدحام المواطنين بها!

المعيار الخامس ويتمثل فى أن كثرة السعاة فى مؤسسة يدل على مدى الفوضى فيها . فكلما رأيت سعاة يحملون صوانى الشاي والقهوة والليمونادة ، وهم يروحون ويجيئون فى ممرات المؤسسة وداخل مكاتب الموظفين ، أدركت على الفور أنك فى دار ضيافة أو مقهى ولست فى مؤسسة عاملة جديده . ومن الواضح أن هذه الظاهرة تتعلق بسلوكيات شعبية لم نستطع أن نتخلص تماماً منها ، وخاصة فى أثناء العمل . فكثيراً ما يأتى للموظف فى مكتبه أحد المضيوف من أقاربه أو أصدقائه ، وكثيراً ما تكون لديه حاجة فى المؤسسة فيشغل الموظف عن أداء عمله وتمنعه من استقبال المواطنين من ذوى الحاجات الملحة . أذكر عندما زرت منظمة الميونسكو فى باريس ، أدهشنى 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 :

