

المعوقات الاجتماعية للبيروقراطية دراسة تحليلية ميدانية

ا.م.د. ناظم جواد كاظم

الباحث. حسن علي عبد السادة

قسم علم الاجتماع / كلية الآداب / جامعة بابل / العراق

Social Obstacles to Bureaucracy Social Field Study

Ph.D.Nadim Jawad kazem

researcher :Hasan Ali

College of arts/ University of Babylon

Department of Sociology

hassan.sada@student.uobabylon.edu.iq

Abstract

This research seeks to provide a theoretical framework that shows what bureaucracy is, what are its characteristics, and what are the most prominent social obstacles that stand in the way of achieving its desired goals.

The bureaucracy is an administrative system as old as human societies, and because of its importance and the need for it, it has been able to take the character of continuity, growth and development, and with the historical process of the development of human societies, research has begun to take different forms and fields according to the degree of development of each society and took different names, so it was the European bureaucracy, the bureaucracy of developing countries and the Arab bureaucracy. The bureaucracy reached the highest levels of development with the industrial revolution in Europe, especially at the beginning of the twentieth century, where it became the main axis for rationalizing and rationalizing society and imposing legal and rational logic in the organization of administrative matters. This constitutes a social obstacle to bureaucratic organization.

Keywords: handicap, social obstacles, bureaucracy, organization.

الملخص

هذه البحث مستل من رسالة ماجستير قدمها الطالب (حسن علي عبد السادة) بعنوان (المعوقات الاجتماعية للبيروقراطية -- دراسة اجتماعية ميدانية في مدينة الحلة) الى كلية الآداب - قسم علم الاجتماع - جامعة بابل - بإشراف ا.م.د.(ناظم جواد كاظم) .

ان هذه البحث يسعى الى تقديم اطار نظري يبين من خلاله ماهي البيروقراطية وما هي خصائصها وماهي ابرز معوقات الاجتماعية التي تقف حائلا دون تحقيق اهدافها المنشودة.

ان البيروقراطية نظام اداري قديم قدم المجتمعات الانسانية وبسبب اهميتها والحاجه اليها فقد استطاعت ان تأخذ صفة الاستمرارية والنمو والتطور ومع السيرورة التاريخية لتطور المجتمعات الانسانية ، بحث اصبحت تأخذ اشكالا ومجالات مختلفة بحسب درجة تطور كل مجتمع واخذت مسميات مختلفة فكانت البيروقراطية الاوربية وبيروقراطية الدول النامية والبيروقراطية العربية . ولقد بلغت البيروقراطية اعلى مستويات التطور مع الثورة الصناعية في اوربا وخاصة في مطلع القرن العشرين حيث اصبحت تشكل المحور الرئيسي لترشيد وعقلنة المجتمع وفرض منطق القانوني والعقلاني في تنظيم الامور الادارية الا ان الطابع الرسمي والقانوني للتنظيمات

البيروقراطية لا تعتمد الانسانية الذي يتأثر بقيمة ومعتقدات ومعايير مجتمعه وتقاليد مما يشكل ذلك عائقا اجتماعيا امام التنظيم البيروقراطي .

الكلمات المفتاحية : المعوق ، المعوقات الاجتماعية ، البيروقراطية ، التنظيم .

١.المقدمة

تعد البيروقراطية اليوم من مستلزمات نجاح الحكومات الحديثة التي تسعى التي تقديم الخدمات الادارية لإنجاح الخطط المرسومة ، لذا اهتمت هذه الحكومات في المجتمعات المختلفة في تحديد ووضع خصائص تضبط حركة التنظيم البيروقراطي ، ومن تلك الخصائص ما حدده العالم الالمني ماكس فيبر (١٨٦٤-١٩٢٠) من خصائص اطلق عليها (النموذج المثالي للتنظيم البيروقراطي) الذي تم التركيز فيه على عقلية وترشيد هذه التنظيم واعتماد الطابع الرسمي والقانوني للتنظيمات الادارية ، ومع التأكيد والاهتمام بهذه الخصائص الا انه يساورنا الشك في مدى تحقيق التنظيم البيروقراطي لأهدافه بسبب كونه اداءات هذه التنظيم يقوم بها الانسان الذي تتعدد انتماءاته الاجتماعية والطبقية والدينية والايديولوجية ، وان هذه الانتماءات تحدد ثقافة الانسان الذي يجعله منحازا الى طابع علاقاته الشخصية وعدم الالتزام بشروط والقواعد القانونية للتنظيم البيروقراطي. ونظرا لأهمية هذه الموضوع وقيمه العلمية تم اختياره كمشكلة بحث .

ومن هنا فقد تم تقسيم البحث الى مباحث وكالاتي

المبحث الاول : عناصر البحث الاساسية المتمثلة بمشكلة البحث والاهمية والهدف والمفاهيم .

اما المبحث الثاني : فإنه يتضمن خصائص البيروقراطية .

اما المبحث الثالث فهو يتضمن المعوقات الاجتماعية للبيروقراطية واخيرا الاستنتاجات والمصادر .

المبحث الاول / عناصر البحث الاساسية

١,٢.مشكلة البحث

تعد البيروقراطية ضرورة من ضروريات الحكومات الحديثة التي لا تهتم بإصدار القوانين والتشريعات التي تنظم شؤون الادارة فحسب ، بل انها تهتم باختيار الشخصية التي ترعى تطبيق القوانين والأنظمة في ادارة شؤون المجتمع ، بذا تعددت وتنوعت اشكال البيروقراطية بحسب طبيعة كل مجتمع ودرجة تطوره ، حيث بلغت البيروقراطية اوج مراحل تطورها مع الثورة الصناعية في اوبا وخاصتا مطلع القرن العشرين الذي يتم التركيز فيه على ترشيد وعقلنة المجتمع وفرض المنطق القانوني والعقلاني في تنظيم الامور الادارية ، والا ان الطابع الرسمي والقانوني للتنظيمات البيروقراطية لا يعبر عن حقيقتها الواقعية لان محور العملية البيروقراطية والاداءات التنظيمية هو الانسان الذي يعكس الطبيعة الاجتماعية للمجتمع على شكل عامل ضبط وضغط يحدد مسار وحركة الفعل الاجتماعي للإنسان الذي يتأثر بقيمة ومعتقدات ومعايير مجتمعه وتقاليد التي تفرض عليه احيانا نوعا من السلوك يقاطع مع طبيعة وشروط التنظيم البيروقراطي ووفق هذا التصور تحاول الدراسة ان تجيب عن التساؤلات الاتية :-

١- ماهي البيروقراطية ؟ وماهي خصائصها ؟

٢- ماهي ابرز المعوقات الاجتماعية التي تعيقها ؟.

٣- ما سبب عدم تقبل البيروقراطية في بعض البلدان وخاصتا الدول النامية ؟

٢,٢.اهداف البحث

- ١-تهدف الدراسة الى معرفة اهم الجوانب السلبية للبيروقراطية ومدى تأثيرها في المجتمع .
- ٢- تهدف الدراسة الى معرفة اهم المعوقات الاجتماعية التي تعيق عمل البيروقراطية .
- ٣-تهدف الدراسة الى معرفة اهم الاليات القانونية والحلول المقدمة لمعالجة مشكلة النظر السلبية تجاه البيروقراطية والياتها ، فالبيروقراطية يمكن ان يدخل فيها الطابع الإنساني ليجعلها تتساير مع متطلبات المجتمع فكل مجتمع له ثقافته معينه .
- ٤-السعي الى معرفة مدى تقبل البيروقراطية بين الموظفين والمواطنين .
- ٥- تهدف الدراسة للتوصل الى نتائج من اجل تقديمها كحلول للعمل بالتنظيم البيروقراطي.

٣,٢. اهمية البحث

يحتل موضوع الدراسة اهمية بالغه باعتباره ضمن موضوعات حقوق الانسان وحرياته الأساسية . كما ان من ضمن اولوياته لدى الحكومات الراغبة في اعادة كسب الثقة بين مؤسساتها واداراتها العمومية وبين موظفيها خاصتا التي تعاني من تدني مستوى الخدمات بصفه تهدد حقوق المواطنين مما جعل من الضروري اصلاح المظاهر السلبية للبيروقراطية ويتم ذلك عن طريق تبسيط الاجراءات وتسهيل الحصول على خدمة دون اللجوء الى الطرق غير القانونية .

٢,٤. مفاهيم البحث

١,٤,٢.المعوق :

ويعني اي شيء يعترض طريق التقدم انسدادا كان ام عينة من أي نوع تحول دون تحقيق الأهداف المرجوة (١) ويعرف ايضا هو الوضع الصعب الذي يكتفه شيء من الغموض يحول دون تحقيق الأهداف بكفائه وفاعليه ويمكن النظر اليه على أنها المسببة للفجوة بين مستوى الإنجاز المتوقع والانجاز الفعلي أو على أنها الانحراف في الأداء عن معيار محدد مسبقا(٢).

٢,٤,٢.المعوق الاجتماعي : يتمثل في بوجود هياكل تنظيمية ضعيفة او انعدام وجود هذه الهياكل نتيجة لذلك يكون هناك عدم وضوح الاختصاص والواجبات والمسؤوليات المعطاة بكل وظيفه وهذا هو المعوق الذي عادت ما يحدث بين الوحدات الاستشارية ووحدات التنفيذ او ما يظهر نتيجة لعدم وجود ادارة للمعلومات وبالتالي تواجهه المنظمة عدم استقرار في داخلها مما يؤدي الى حالة من عدم التأكد عند اتخاذها لقرارات ادارية (٣) . ويقصد به في ميدان الادارة سوء تنفيذ الاختصاص او الاداء الوظيفي الناقص او السيء (٤).

٣,٤,٢. البيروقراطية : بانها ذلك التنظيم الذي يأخذ شكلا هرميا للتدرج الوظيفي وتعتمد البيروقراطية على العلاقات غير الشخصية أو العقلانية والتنظيم والقانون ويدعمها بقاء القوه الذي يحدد نوع السلوك وشكل التنظيم وتستند البيروقراطية على ظاهره التخصص وتقسيم العمل مما يمكن من تحقيق الكفاءة الانتاجية و على ذلك فهي ليست العمل ولكنها تنظيم العمل وتسجيل أعمال الآخرين (٥). وتعرف ايضا انها نظام فرعي اجتماعي للهياكل الادارية الذي يعمل ضمن اطار مرجعي معين والتي لديها مجموعة من اللوائح المعمول بها للسيطرة على الانشطة

لتقديم الخدمات النيابية عن بعض التوجيهات السياسية التي يتم تسلمها من خلال الادارة في الشركة لو المنظمه او الدولة (٦).

٤,٤,٢. التنظيم : هو مصطلح يستخدم بشكل عام لوصف نشاطات جماعة من الناس يعملون في الأجهزة الحكومية او في القطاع الخاص ويطلب منهم تقديم الارشاد والمشورة للإداريين في مسائل التنظيم وطرق العمل وذلك يهدف الى زياده الكفاءة في العمل ويكون ذلك اما بتقديم خدمة افضل او بتقليل خدمة بتكلفة اقل وتقديم خدمة افضل وتكلفة اقل اما الهدف الاساسي للتنظيم هو تحسين وتطوير عمل المنظمات بغرض تحقيق استفادة من الموارد الطبيعية والانسانية والمالية المتوفرة لدى المنظمه (٧) كما يعرف بانه العلاقة بين الانشطة والسلطة حسب تعريف كل من (وارين بلنكت) و (ريموند اتر) في كتابهم (مقدمة في الادارة) كما عرفا وظيفة التنظيم على انها عملية دمج الموارد البشرية والمادية من خلال هيكل رسمي بين مهام السلطات وتنطوي هذه الوظيفة على تحديد الانشطة والمهام المطلوب انجازها لتحقيق الاهداف السابقة (٨).

٣.المبحث الثاني / خصائص للبيروقراطية

١,٣. خصائص البيروقراطية اوربيا

اما خصائص المنظمة البيروقراطية اعتمد النموذج البيروقراطي الذي جاء به ماكس فيبر على افتراضات وخصائص معينة هي

١-توزع اعمال التنظيم بين مختلف الازواج باعتبارها واجبات رسمية ، ويؤدي ذلك الى تقسيم العمل بدرجة ملحوظة وعلى مستوى من عال من التخصص.

٢- توزيع الأعمال والأنشطة الإدارية على أفراد (أو أعضاء المنظمة بصورة رسمية وبأسلوب ثابت ومقر ومحدد لكل وظيفة .

٣-تحويل السلطات (أو الصلاحيات) لأفراد المنظمة لضمان سير أنشطتها وأعمالها على وفق قواعد واضحة ومحددة ، يتم من خلالها تحديد نطاق الاشراف لكل مسؤول إداري .

٤-الفصل بين الأعمال الرسمية للموظف وبين الأعمال الشخصية الخاصة به التي يقوم بها في اطار علاقاته غير الرسمية .

٥-تعيينه الأفراد العاملين في المنظمة البيروقراطية على وفق المقدرة والكفاءة والخبرة الفنية في النشاطات التي يؤديونها.

٦- إسناد تركيب المنظمة إلى أساس التدرج الهرمي أو هرمية التنظيم واعتماد التقسيم الإداري على مستويات تنظيمية محددة بشكل دقيق وحاسم .

٧- نعتمد الإدارة البيروقراطية ، في انتهاجها الأسلوب الرسمي في التعامل مع الأفراد العاملين فيها ، على الوثائق ، والسجلات ، والمستندات .

٨- تتصف القواعد والتعليمات التي تطبقها المنظمة البيروقراطية بالشمول ، والعمومية ، والثبات النسبي .

٩- تؤدي المنظمة البيروقراطية إلى تحقيق الأمن الوظيفي لأفرادها من خلال التقاعد ، وزيادة الرواتب ، والعمل على إيجاد إجراءات ثابتة للترقية والتقدم المهني (٩)

١٠- ليس هنالك حق لأي شخص في التنظيم في امتلاك المنصب الرسمي كما ان تولي الوظائف لا يكون على نظام وراثي او انتخابي .

١١- تتوزع اعمال التنظيم بين مختلف الاوضاع باعتبارها واجبات رسمية ، ويؤدي ذلك الى تقسيم العمل بدرجة ملحوظة وعلى مستوى من عال من التخصص.

١٢- جميع الاجراءات الادارية والقواعد والقرارات توضع وتثبت كتابه على شكل مستندات مكتوبة .(١٠).

١٣- تقسيم العمل على أساس وظيفي يعتمد على مبدأ التخصص و المقدر ، كذلك التدرج الهرمي حيث تنظم علاقات الوظائف على أساس التدرج الهرمي المسند إلى السلطة الرسمية وذلك انطلاقاً من تقسيم المنظمة إلى عدة مستويات هرمية واعتماد الوظائف على الجدار والإخبار المهني والذرية يكون على أساس الأقدمية والأداء والقدرة.

١٤- خضوع المستوى الإداري الأدنى لإشراف وتوجيه المستوى الإداري الأعلى بالإضافة إلى تحديد نطاق سلطة الرؤساء على المرؤوسين وفقاً لقواعد محددة وثابتة وجود قواعد وإجراءات رسمية مكتوبة توجه سلوك العاملين والقرارات المختلفة في الوظائف وكذلك الفصل التام بين ممتلكات المنظمة والممتلكات الخاصة للعاملين فيها (١١)

١٥- التدرج الهرمي للعلاقات الوظيفية المستندة الى السلطة .

١٦- وضع قواعد رسمية تحكم النشاطات والقرارات الادارية المختلفة والتنسيق بينها

١٧- بيان العلاقات اللاشخصية بين الاعضاء وبينهم المنظمة وبينهم العملاء .

١٨- الوظيفة ليست ملكاً لمن يشغلها

١٩- إيجاد نظام للخدمة يقول على اساس اعتبار الخدمة بالمنظمة مهنة العمر لمن يلتحق بها ٢٠ هناك فصل تام بين ممتلكات المنظمة وبين ممتلكات الشخصية (١٢).

٢,٣. خصائص البيروقراطية العربية

١. النزعة المركزية : يمكن القول ان البيروقراطية العربية تمثل حاله يغلب عليها حشد اكبر قدر ممكن من صلاحياته اتخاذ القرار في المدراء لعل هذه العمومية تعبر عن نزعة تكريس السلطة وتوسيع رقعة الهيئة الادارية قمع كثرة الدوائر والاقسام الادارية في وزارات الدولة .

٢. التوسع الاداري والمظهري ان كثرة التقنيات والتفرعات في مؤسساتها البيروقراطية تتضح هذه الحقيقة في العدد الكبير نسبياً للوزارات التي تتشكل منها كثير من الحكومات العربية وحتى الجديدة والفقيرة منها وتختلف الصورة في الاقطار الصناعية المتقدمة حيث يتولى وزارة واحدة من شؤون الاسكان والبيئة والصحة بدلاً من فصلها الى وزارات متعدده .

٣. الطابع الشخصي . لا حضناً كيف وصلت التنظيمات البيروقراطية في الاقطار العربية الصناعية تقدمها نحوه

المؤسسة التوجيه القانوني القائم على وضوح الادوار الرسمية التي تنظم علاقات العاملين سواء كانوا رؤساء او مرؤوسين .

٤. ضعف التوجيه المهني: اني في مجتمعنا العربي يتم تجاهل مبدأ الاحتراف والهيبة في التعيين في المناصب

البيروقراطية في عالمنا العربي ذلك تحت تأثير النزعات القبلية القرابية والسياسية واشباهها.

٥. انقطاع التراكمي التنظيمي : نتيجة الافتقار للمنظمات البيروقراطية العربية للمؤسسية والمهنية الناضجة فننمها كثيرا ما تتعرض لمشكلة عدم ارتباط تجاربها واعمالها عبره فترات نموها وتطورها

٦. ازدواجية التقليد والقانون : يتوقف نجاح المنظمات البيروقراطية بين امور اخرى على التزامها بالقوانين في محصلتها النهائية التقييد بالقولب الشكلية التي لا تتيح التصرف حسب تنوع الحالات الفردية مع ان هذه السمة تعني الجمود وربما افتقاد الحس الانساني واغفال المشاعر والظروف الناس الى انها من جهة اخرى تضمن حقوقهم وتشيع العدالة بينهم ولأتمسح بالتلاعب بالقانون وتطبيقه بطرق لا تتقيد بمنصوصيه.

٧. ضعف المساءلة : تعني المساءلة الالتزام الرسمي القانوني للموظفين الاداريين او التقنوقراطيين او القضائيين بتفسير او توضيح بعض اعمالهم او تصرفاتهم او قراراتهم المتصلة بمسؤولياتهم الرسمية للتحقق من مدى التزام بها (١٣).

٤. المبحث الثالث / المعوقات الاجتماعية للبيروقراطية

اولا التنشئة الاجتماعية :

ان السلوك الانساني قليل ما يكون فطريا وغالبا ما يكون متعلما ويكتسب الانسان انواع المهارات والمعرفة التي يحتاجها الانسان ليعيش وينمو من خلال تفاعله وتواصله مع المجتمع بواسطة انتقال الثقافات المادية وغير المادية . كما ان الانسان كائن ثقافي فقد اولى علماء الاجتماع اهمية كبرى لفكرة التنشئة الاجتماعية اي ان الانسان يتعلم من خلالها قواعد وممارسات الجماعات الاجتماعية . (١٤)

ان بناء مفاهيم ثقافية مشتركة تربط بين افراد الجماعة الواحدة انما يتم من خلال التنشئة الاجتماعية التي تمارسها الجماعة نفسها وهذا يعتمد على ما يسمى بالثواب والعقاب ، ويتم تثبيت مثل هذا الاداء عن طريق ادخال (فيه) المفاهيم الثقافية الى السلوك اذ يعمل الاباء على إيصاله الى ابنائهم منذ فترة الطفولة (١٥) وهذا اما يقوي بالضرورة المفاهيم المشتركة ويوثق ارتباطها بحياة الجماعة وسلوك افرادها ويجعل من المتعارضات الثقافية لازمة حياة (١٦)

وعليه يرى تالكوت بارسنز ان عملية التنشئة الاجتماعية هي تكيف حقيقي اذ يبدو الفرد كائنا تابعاً لا يكون سلوكه الانتاج الاجتماعي (١٧). بينما يرى دوركهايم ان التربية والتنشئة الاجتماعية تقوم على القهر والالتزام وانهما تفرضان على الفرد اساليب الفكر والعاطفة والفعل (١٨). وبذلك تشكل لدى الافراد مفاهيم مجتمعه واساسية تترسخ في عقولهم ويعتقد ان الانسان يعكس الطبيعة الاجتماعية لمجتمعه بما يحمله من قيم ومعايير واعراف اجتماعية تشكل عامل ضبط يحدد مسار السلوك الاجتماعي للقائد الاداري الذي قد يتقاطع مع الطابع الرسمي والقانوني للتنظيمات الادارية مما يؤدي الى عدم تحقق النظام البيروقراطي اهدافه المرسومة .

ثانيا الخلفية الثقافية والاجتماعية :

لكي نفهم مستقبل الناس وتعمق في احتمالاته وإمكانياته لا بد لنا من استيعاب ماضيهم . فأساليب الحياة لدى الجماعات في أي زمان تعتمد بصورة حتمية على أعراف الماضي المعدلة والمتكيفة لظروف وضرورات الحاضر . وبناء ان على الاستعمال الأنثروبولوجي لهذا المصطلح يمكن القول أن الجماعات والشعوب كلها تمتلك ثقافات

يمكن طرقها وأساليبها التقليدية التي تتبعها في مختلف ميادين العمل والسلوك والفكر . فالخلفية الثقافية وهي أيضا تعتبر الوسيلة الكبرى التي يستعان بها في تنظيم الحياة الاجتماعية ومن خلالها ينظر إلى الكون وتفسر الاتجاهات والانفعالات والعواطف التي يشترك بها الناس في واقع التفاعل الجاري في حياتهم اليومية وأهم ما يميز هذه الخصائص الكامنة في الثقافة هو أنها مشتركة ومتكررة في سلوك أفراد المجتمع الواحد . وهي أيضا يتم اكتسابها بواسطة التنشئة الاجتماعية أو التربية وتتسم ثقافة المجتمع بالاتساق الداخلي ، وبناء على ما تقدم يصبح كل فرد في المجتمع خاضعة إلى صقل ثقافة مجتمعه إلى درجة أن كل ما يفكر به ويعتقده ويحسه ويفعله ويتصوره هو نتاج ما تفرزه هذه الثقافة في بناء شخصيته تحت تأثير ظروف التطبيع (١٩) اما فيما يخص التفاعل في الحياة الحضرية حيث ان التفاعل في المدن يقوم على اساس رسمي اي ان التفاعل يكون من خلال وسائل الاعلام المتقدمة والمعاملات الرسمية التي تحكم علاقاتهم لذلك نجد ان العلاقات بين سكان المدن لا تقوم على اساس الوجه للوجه ولهذا فهي علاقات فاتره تحكمها الاجراءات واللوائح والقوانين بصورة اساسية وذلك عكس ما هو قائم في الريف حيث يكون التفاعل غير رسمي بمعنى انه قائم على علاقة الوجه للوجه لهذا نجد في البيئة الحضرية علاقات دافئة يمكن ان نلتمسها من خلال تفاعلاتهم اليومية التي تخضع لتوجهات ووسائل الاعلام الرسمية. (٢٠)

ثالثا القيم الاجتماعية :

القيم عبارة عن نظام معقد يتضمن أحكاما تقويمية ، ايجابية أو سلبية تبدأ من القبول إلى الرفض ، ذات طابع فكري ، ومزاجي ، نحو الأشياء و موضوعات الحياة المختلفة ، بل نحو الأشخاص ، وتعكس القيم أهدافنا واهتماماتنا وحاجاتنا والنظام الاجتماعي والثقافي التي تنشأ فيها بما تتضمنه من نواحي دينية واقتصادية وعلمية (٢١)

اما علاقة القيم الاجتماعية بالأخلاقية بالعمل : تؤثر القيم الاخلاقية لدى الفرد دورا اساسيا في التأثير على سلوكه ونشاطاته اليومية ومن هذا المنطلق فان قيمتنا هي اهم ما يميز شخصيتنا ، لأنها تؤثر على سلوكنا وتصرفاتنا ومدى ثقنتنا مع الاخرين والرغبات التي نلبيها ويربط ماكس شيلر بين الاخلاق والقيم ويرى ان القيم الاخلاقية مرتبطة بسلم القيم فالفعل يكون خيرا اذا حقق قيمة ايجابية ويكون شرا اذا حقق قيمة سلبية او دنيا وبذلك يعتبر شيلر ان الاخلاق هي تطبيق للقيم على الطبيعة فمن كانت قيمته عالية فان سلوكه المترتب عليها يعبر عن اخلاق عالية ومميزه والعكس صحيح ، وهذه القيم تكون فردية او مهنية او قد تكون عامة كقيم المنظمه والمجتمع وكلها تكون ذات علاقة تبادلية بحيث تؤثر كل منها على الاخر ، كما ان قيم المجتمع تكون ذات تأثير مباشر على قيم الفرد والمنظمة لان القيم المشتركة بين المنظمة والافراد تعتبر ذات مصدر اساس لفاعلية الفرد والمنظمة على حد سواء. (٢٢). كما تؤثر القيم الاجتماعية والعادات والتقاليد والقيم الدينية على شخصيات الافراد فتكون منعكسة في سلوكهم داخل التنظيمات الرسمية (البيروقراطية) وذلك ان الموظفين تكون ثقافتهم ايضا من الوسط الاجتماعي الذي يعملون فيه نتيجة التفاعل بين الافراد وعلاقات العمل حيث ان البيروقراطيون هم مخلوقات انسانية وليسوا الآلات او مكائن وهناك العديد من العوامل التي تحدد سلوكهم لذا يشترط البحث عن الاصول الاجتماعية والقيم الاجتماعية التي يحملها الاداريون وطبيعة التأثير تلك العوامل مع بعضها البعض ومع السياسات الحكومية (٢٣)

رابعاً - الحزب السياسي:

هو مجموعة منظمة من الافراد الذين يتقاسمون فكر معين هدفهم هو الحصول على السلطة لغرض تنفيذ برامج افكارهم بكل اوجهها ،اي انه مجموعة منظمة اداريا بشكل هرمي يهدف لممارسة علاقات القوة بشكل اكثر فاعلية كذلك يعتبر منظمة اقليميه بمعنى انتشاره في المجال السياسي للمجتمع لتسهيل من عملية تعبئة مناصريه (انصاره) في الصراع من اجل السلطة (٢٤) كما ان الايديولوجيات تلعب دورين رئيسيين في نشوء الصراعات فهي اداة تنسيق التعارضات الجزئية وتمذهبها في اطار نزاع كلي وهي ثانيا تهب لذه الصراع الكلي انكار يتناول القيم فيؤدي ذلك الى التزام اعمق واشمل ، كما ان دراسات عن الراي العام التي تمت في فرنسا وفي غيرها تدل على ان هناك عناصر خمس رئيسية تؤثر في اختيار المواطنين واتجاهاتهم وهي (المستوى المعيشي ،العمر ،الجنس ،مستوى التعليم ، الدين ،مناصرة حزب سياسي معين) .واوضح ان العوامل الثلاث الاخيرة ايديولوجية فالأحزاب السياسية تقوم على ايديولوجية سياسية ترتبط بالعقائد الدينية كثيرا او قليلا ومستوى التعليم يحدد مستوى فهم هذا وتلك (٢٥)

اما الأسباب السياسية للفساد : أن محدودية قوة التأثير الرسمية على قرارات الأجهزة الادارية الحكومية وضعف العلاقة بين هذه الأجهزة والجمهور وتعالى وشيوع الولاءات الحزبية على حساب التحسس الوطني وحماية المتسولين والتساهل في محاسبتهم وغياب الأنظمة الرقابية من شأنه أن يدفع إلى بروز ظاهرة الفساد . (٢٦) كما ان روبرت ميشيلز اشار الى البيروقراطية الأوليغاركية حيث بين في مؤلفه القانون الحديدي للأوليغاركية أن كافة التنظيمات الكبرى الحديثة ، سواء أكانت أحزاب سياسية او نقابات أو غير ذلك ، تكشف عن اتجاه اوليغاركي واضح ، وهو الذي يحدث الكثير البناء التنظيمي ،ولكي يدل على صدق هذا القانون درس البناء الداخلي للحزب الاشتراكي الألماني الذي يفترض أن يكون قائمة على أسس ديمقراطية أكثر من أي تنظيم آخر . ولقد خلس ميشيلز إلى نتيجة مؤداها : أن النظام المتبع في هذا الحزب يتسم الأوليغاركية فالديمقراطية شعار لا وجود له واقعا ، يتردد فقط في القواعد واللوائح التنظيمية المدونة ، وهكذا لا تتيح التنظيمات الكبرى التي تعتمد على البيروقراطية فرصة تحقيق الديمقراطية الداخلية . وربما يمكن أن نرجع ذلك إلى سببين رئيسيين :

السبب الاول فالديمقراطية الحقيقية تعني المشاركة الفعلية من جانب أعضاء التنظيم في العملية السياسية المتمثلة في صياغة سياسته ، والإشراف على تنفيذها . ولا شك أن ذلك غير واقعي ، بل يكاد يكون مستحيلا إذا أخذنا في اعتبارنا التزايد الهائل في أعداد من يشغلون وظائف إدارية وكتابية تتصل بالأعمال الروتينية في التنظيمات

أما السبب الثاني فهو تعقد المشكلات التنظيمية وحاجاتها الى خبره فنية متخصصة .

والواقع أن ميشيلز كان مدرك تماما الفارق الواضح بين ما يردده الأفراد على المستوى اللفظي ، وبين أنماط السلوك الفعلية وضروب العلاقات التي في الواقع ، وذلك بالاستناد إلى دراساته المتعمقة للأيديولوجيات التي تصطنعها الأوليغاركية لتبرير مواقفها ، فالفكرة التي تكمن خلفه هذه الأيديولوجيات هي ضرورة تحقيق الوحدة الداخلية ، والانسجام والتوازن من أجل مواجهة الأخطار والتحديات الخارجية . وإن لا يمكن أن تمنح الأوليغاركية بظهور أية محاولة من شأنها أن تحدث خلافا في البناء القائم ، فتتح ثغرة فيه ، قد تكون سببا في انهياره تماما (٢٧)

خامسا - الرشوة :

الرشوة او العمولة : بجميع صورها (عينية أو نقدية) ، يقصد بها تسهيل عقد الصفقات مع رجال الأعمال والشركات المحلية أو الأجنبية ، أو إرساء مناقصات او عطاءات ، أو منح إعفاءات غير قانونية إلخ ، ويقصد بالرشوة نقاضي الموظف مبلغا من المال (النقدي أو العيني بطريقة غير قانونية مقابل خدمات يقدمها للمستفيد أما العمولة فيقصد بها حصول الموظف على نسبة من المبلغ الأصل أو من الدخل ، أو كليهما ، بطريقة غير قانونية مقابل خدمات يقدمها للمستفيدين كما تأخذ اشكالا عديدة كالاختلاس ، ويقصد به الاستيلاء بطريقة غير قانونية (الاحتيال / الخداع) على أموال نقدية أو عينية وضعت تحت مسؤولية وثقة الشخص (٢٨) كما ان سبب وجود الرشوة يعود الى ضعف مرتبات الموظفين خاصتا الموظفين من ذوي الطبقة الفقيرة منهم من يلجأ الى استعمال مركزهم الوظيفي وذلك من اجل تعقيد الاجراءات اما المواطنين من اجل اجبارهم في النهاية على التوسط من اجل تسهيل الإجراءات وذلك من خلال دفع الرشوة بغض النظر سواء كانت نقدية او عينية (٢٩).

سابعا -الوساطة :

وتعرف على انها الاداة او الوسيلة التي يستخدمها الافراد للوصول الى شخص يملك القرار لتحقيق مصلحه لشخص او اكثر وهي خارج القنوات واللوائح التنظيمية الرسمية و احيانا تستخدم باسم عاطفة الخير او الشفقة. (٣٠)

كما تعرف الوساطة : هي التدخل لصالح فرد او جماعة دون الالتزام بأصول العمل والكفاءة مثل تعيين شخص في منصب معين لأسباب تتعلق بالقرابة او الانتماء الحزبي رغم كونه غير كفوء او غير مستحق او هي مساعده شخص ما للحصول على حق ، يستحقه او اعفائه من حق يجب عليه دفعه مما يلحق الضرر بالآخرين ويطلق على هذه النوع من الوساطة المذمومة ،ويوجد نوع اخر من الوساطة وهو ما يطلق عليه الوساطة المحمودة وهي تقديم المساعدة لشخص ما للحصول على حق يستحقه او اعفاء من شرط لا يجب عليه وتعد الوساطة من الظواهر الاجتماعية العامة التي تسود معظم المجتمعات لا انها تختلف من مجتمع لآخر ،وتعتبر المجتمعات النامية اكثر تأثرا بها وبممارستها من خلال مقارنتها في المجتمعات المتقدمة وذلك لتشتتها الحضارية والاجتماعية القائمة على استمرار العلاقات الاولية التقليدية وما يرتبط بها من قيم ومعايير ثقافية وعمق مشاكلها الاجتماعية والاقتصادية والادارية. (٣١)

ثامنا -الجماعات غير الرسمية :

تعرف بأنها الجماعات التي تتميز بالتفاعل التلقائي الذي يحدث لفترة طويلة نسبيا بين مجموعة صغيرة من الأشخاص الذين يقومون بأداء أدوار معينة في سبيل تحقيق بعض الأهداف . وتتمثل جماعات العمل غير الرسمية ، في جماعات الأصدقاء والزمير التي يمكن أن تكون داخل المصنع . وتتميز هذه الجماعات بأنها غير مخططة حيث تنشأ بطريقة عفوية أو تلقائية ، وتقوم على علاقات الوجه للوجه ويرى (بارنارد) أن جماعات العمل غير الرسمية تكون عادة صغيرة الحجم ، وأن عدد أعضاء كل جماعة من هذه الجماعات لا يزيد عادة على عشرة أفراد . كما أن مشاكل الاتصال تتزايد كلما تزايد عدد أفراد الجماعة. (٣٢) كما تصف هذه الجماعة بأن العضوية لا تتشكل ولا تتحدد فيها وفقا للمقتضيات التنضيد ، بل استجابة لحاجات خاصة بالأعضاء والتي قد لا تكون بضرورة منسجمة أو متقنة مع الأهداف التنظيمية . ومن ذلك جماعات

المصالح ، التي تتشكل لتنظيم مساعدة الأعضاء الذين يتعرضون لأزمات ، أو تهتم بتنظيم رحلات ، أو نشاطات اجتماعية خاصة بها ، وكذلك هناك جماعات الصداقة التي ليس بالضرورة التحقيق أهداف محددة ، وإنما للتوافق في القيم والمشاعر بين أفرادها وهو امر مهم لكافة الناس اذ يشعر اعطاء الجماعة بالأمن وبالاعتراف بذاتيتهم والاحترام والانتماء وبالقوة على انجاز الاهداف من خلال العضوية في الجماعة (٣٣)

كذلك يسهم الترابط بين العناصر الأساسية لمنظومة القيم الاجتماعية في توضيح المعاني التي تنطوي عليها أشكال السلوك الاجتماعي في التنظيم ، مما يجعل لهذا الترابط أثر ايجابي وفعال في منح الأفراد القدرة على التمييز بين أنماط السلوك الاجتماعي المرغوب وغير المرغوب . تقوم القيم الاجتماعية على احترام المواقع التي يشغلها الأعضاء في التنظيم ، كاحترام الرئيس والمدير والعامل والمسئول ، كل منهم بحسب موقعه في التنظيم ، وكلما احترمت الفرد الآخرين بحسب مواقعهم الاجتماعية كلما تمثلت القيم الاجتماعية في شخصه ، على العكس فلما كان مهملًا لحقوق الآخرين واحترامهم بحسب المواقع التي يشغلونها كلما كان أقل تمثلاً للقيم الاجتماعية . مع العلم بأنه هناك نسبة في الاجتماعية وتغير حتى وإن كان بطيء . وبحكم تغير القيم الاجتماعية من وقت لآخر حتى وإن كان هذا التغير طفيفاً إلا أن هناك تفاوت بين القيم التقليدية والقيم الحديثة . وكثيراً ما يلاحظ أن هناك تأثير للقيم الاجتماعية على الأداء التنظيمي ، فالمجتمع في المرحلة التقليدية يعزز قيم الارتباط القبلي والعشائري ويؤكد على أهمية القرابة في توزيع المسؤوليات والأدوار بينما تؤكد قيم المجتمع الحديث على الكفاءة الشخصية ، والمسؤولية الفردية ، والمكانة الأساسية ، والعلاقات الرسمية (٣٤)

تاسعا -الروتين الاداري:

ان المدلول التطبيقي للروتين في الأعمال الحكومية هي الشكليات التي يجب توافرها في المعاملة الرسمية ، والممرات التي يجب أن تجتازها قبل أن تصل لنهايتها والروتين ليس مرضاً بحد ذاته ، فهو طريقة لتنظيم الخطوات و بدونه تتعقد الأعمال وتتأخر لأنه في كل مرة يجد المدراء و الموظفون أنفسهم أمام مشكلة تحديد ماهية الخطوات الواجب عليهم إتباعها لإتمام المعاملات . لكن في حال التقيد الشديد بالقوانين ، وتعدد الإجراءات ، وارتباطها ارتباطاً زائداً بعدد كبير من المستويات الإدارية في الهيكل التنظيمي (٣٥). فإن الروتين يصبح مرضاً خطيراً يهدد التنظيم لأنه يشغل الإدارة عن العمل ، ويزيد من سخط المواطنين عليها كما أنها تؤدي إلى شعور العمال بالقلق ، والملل ، وتضعف إيمانهم بالضمير المهني ، كما أن كثرة التعليمات الصادرة عن القيادات في القمة ، والتي تتصف بها معظم الأجهزة البيروقراطية الضخمة من شأنها تنمية الاتجاهات الروتينية ، وتحويل الحيوية ، وروح المبادرة ، والاتجاهات المرنة من جانب الإدارة إلى عمل روتيني بطيء ، وجامد يبيث روح الكسل في نفوس الموظفين ، والتفوق حول أنفسهم (٣٦) ويمكن القول بان تمسك الموظف بتطبيق حرفية القواعد القانونية إلى أبعد حد إنما يعود لأحد سببين . إما لكي يخلى نفسه تماماً من المسؤولية خوفاً من العقاب ، أو أن يحصل على بعض المكاسب الشخصية من المراجعين ، وفي كلتا الحالتين فإن ذلك يكون مبعثاً لظهور أشكال مختلفة من الفساد الإداري منها الوساطة التي تساعد على تخطي الحواجز واختصار الجهود .إضافة إلى الرشوة التي انتشرت على نطاق واسع داخل المنظمات العامة ، ويعتبر معقب المعاملات من أهم صور الفساد الإداري و أكثرها انتشاراً خاصة بالقرب من منظمات الإدارة العامة ومنها مديرية المالية باللاذقية ، و هو شخص ملم بمراحل وإجراءات العمل ومقابل مبلغ من المال يتابع المعاملة يدويا مما يسرع انتقالها من مرحلة إلى أخرى ، ويساعد

على إنجازها بوقت أقصر) . وليس هناك أدنى شك من أن نظم المعلومات الإدارية تساعد عبر شبكات الاتصال باختصار تعقيد الإجراءات الروتينية ، الأمر الذي يمكن من التخلص من مظاهر الفساد الإداري المختلفة (٣٧).

٥. الاستنتاجات

- ١- يعد التنظيم البيروقراطي احد الاسس المنهجية التي تعتمدها الحكومات الحديثة لتحقيق الاهداف المرسومة .
- ٢- ان المبادئ الاساسية للنموذج البيروقراطي (مركزية سلطة اتخاذ القرار والقواعد القانونية الشخصية والتسلسل الهرمي تحول نظام العمل الى نظام آلي لذا يجب اجراء تعديلات او تحويلات او ربما حذف بعض هذه المرتكزات.
- ٣- ان النموذج البيروقراطي الذي قدمه ماكس فيبر هو نموذج متقدم ورائد حيث كان له الفضل في احلال المنطق القانوني والعقلاني والقضاء على النظام الاستبدادي .
- ٤- يفصل التنظيم البيروقراطي بين الاعمال الرسمية للموظف وبين الاعمال الشخصية الخاصة به التي يقوم بها في اطار علاقاته غير الرسمية
- ٥- ان النظم البيروقراطية تعدد وتتوعد بحسب طبيعة ودرجة تطور كل مجتمع ، فهي تأخذ اشكالا مختلفة تناسب المرحلة التاريخية لكل مجتمع فنقول البيروقراطية في الدول الاوربية. البيروقراطية في الدول النامية البيروقراطية في الدول العربية .
- ٦- يعد الانسان محور العملية البيروقراطية ، فهو الذي يتحمل مسؤولية تطبيق القواعد البيروقراطية وترشيد وعقلنة السلوك الاداري بحسب طبيعة المجتمع وخصوصية الحضارة .
- ٧- ان ترشيد وعقلنة السلوك الاداري في التنظيم البيروقراطي ،قد لا يأخذ مداه الى نقطة النهاية بسبب صعوبة تجريد الانسان عن انتماءاته وولاءاته الطبيعية وروابطه الايديولوجية والطبيعية ، مما تشكل هذه الانتماءات والروابط عائقا اجتماعيا يقف امام التنظيم البيروقراطي في تحقيق اهدافه .

٦. المصادر

- (١). New Webster's Dictionary of English language ,new York. copyright,1975.
- (٢). احمد صالح (المعوقات التي تواجه مؤسسات المجتمع المدني في تعزيز ثقافة حقوق الانسان من وجهة نظر الاداريين المديرين في محافظه غزه)، فلسطين المجلد الثامن والعشرين ،ت ٢٠١٤، ص ٢٣٤٦.
- (٣). ا.د. موسى اللوزي ،التطوير التنظيمي اساسيات ومفاهيم حديثة ، الطبعة الخامسة ، الاردن _ عمان ، دار وائل للطباعة والنشر ،٢٠١٢، ص ٨٥.
- (٤) - احمد زكي بدوي ، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، الطبعة الثانية ،بيروت ، مكتبة لبنان ، ١٩٨٦، ص ١٢٠.
- (٥). حسين عبد الحميد احمد رشوان ، التصنيع والمجتمع ، الطبعة الثانية ،المكتب الجامعي الحديث، ٢٠١١.
- (٦). Maurice Ulysses, Understanding Bureaucracy, University of Liverpool, June, .pp1,2016
- (٧) محمد شاكر عصفور ، اصول التنظيم والاساليب ، الطبعة السابعة ، الرياض ،دار الشروق للطباعة والنشر ، ١٩٨٧، ص ٢٦.

- (٨) ابراهيم العديلي ، فن الادارة الحديثة ، دار زهران للنشر والتوزيع ، ٣٠٠٨ ، ص ٢٥.
- (٩) د. ا. خليل محمد حسين ، ا. د. كاظم محمود ، نظرية المنظمة ، الطبعة الاولى ، عمان ، دار الميسرة للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٠ ، ص ٣٥.
- (١٠) د. محمد علي محمد علم اجتماع التنظيم ، الطبعة الثالثة ، الاسكندرية ، دار المعرفة الجامعية للطباعة والنشر ، ٢٠١٦ ، ص ٨٧.
- (١١) محمد سلمان العيان ، السلوك التنظيمي في المنظمات والاعمال ، الطبعة الثالثة ، دار وائل للنشر ، ٢٠٠٥ ، ص ٤٤-٤٥.
- (١٢) د. هشام عبد الله الغريزي ، نظرية المنظمة ، الطبعة الاولى ، الكويت ، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع ، ٢٠١١ ، ص ١٨.
- (١٣) د. قيس النوري ، التنظيم الاجتماعي رؤية نظرية وسلوكية ، الطبعة الاولى ، بغداد ، دار الجامعة للطباعة والنشر ، ٢٠٠٨ ، ص ١٧١-١٧٣.
- (١٤) د. سامية محمد جابر ، علم الاجتماع العام ، الطبعة الاولى ، بيروت ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر ، ٢٠٠٣ ، ص ٣٥٦-٣٥٨.
- (١٥) د. متعب مناف جاسم ، الثقافة والبناء الاجتماعي والشخصية في ضوء عوامل التحريك والترديد السلوكية ، مجلة كلية الآداب ، جامعة بغداد ، العدد ٢٩ ، ١٩٨٠ ، ص ٤.
- (١٦) المصدر نفسة ، ص ٨.
- (١٧) دنيس كوش ، المفهوم الثقافي في العلوم الاجتماعية ، ترجمة منير السعيداني ، الطبعة الاولى ، مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت ، ٢٠٠٧ ، ص ٨٤-٨٥.
- (١٨) د. محمد سعيد فرج ، البناء الاجتماعي والشخصية ، الاسكندرية ، دار المعارف الجامعية ، ١٩٨٩ ، ص ٢٥٣.
- (١٩) د. قيس النوري ، السلوك الاداري وخلفياته الاجتماعية ، الطبعة الاولى ، عمان ، دار الكندي للطباعة والنشر والتوزيع ، ٢٠١٦ ، ص ٩٩-١٠٠.
- (٢٠) د. فادية عمر الجولاني ، علم الاجتماع الحضري ، بدون طبعة ، مؤسسة الشباب الجامعة للنشر ، ١٩٩٣ ، ص ١٦٤.
- (٢١) د. محمود السيد ابو النيل ، علم النفس الاجتماعي عربيا وعالميا ، الطبعة الاولى ، القاهرة ، مكتبة الانجلو المصرية ، ٢٠٠٩ ، ص ٢٠٢.
- (٢٢) المجموعة العربية للتدريب ، الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني ، منشور على الانترنت ، ٢٠١٨ ، ص ٥٣-٥٤.
- (٢٣) Lipset , S , M , : Bureaucracy and social . Change in R , Merton and others (eds) Reder in Bureaucracy (Glenco : The Free press 1957) PP . 228-230
- (٢٤) د. سويم العزي ، دراسات في علم السياسة ، الاردن - عمان ، اثناء للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٩ ، ص ١٠٥-١٠٦.
- (٢٥) موريس دو فرجيه ، مدخل الى علم السياسة ، ترجمة د. جمال الاتاسي ود. سامي الدروبي ، بيروت ، الطبعة الاولى ، المركز الثقافي العربي ، ٢٠٠٩ ، ص ١٠٠.

- (٢٦) حيدر علي عبد الله الجشعمي ، الفساد والنزاهة في العراق ، بغداد ، دار الكتب والوثائق الوطنية ٢٠١٤ ، ص ٢١،٣٢ .
- (٢٧) د. محمد علي محمد ، علم اجتماع التنظيم ،مصدر سابق ص ٨٢-٨٤.
- (٢٨) ا.د منصور محمد اسماعيل العريفي ، السلوك التنظيمي ، الطبعة الثانية ، صنعاء ،جامعة العلوم والتكنولوجيا ، ٢٠١٣.
- (٢٩) علي الشريف ، الادارة العامة مدخل الانظمة ، بيروت ،دار النهضة العربية للنشر والتوزيع ، ١٩٨٠ ، ص٢٠.
- (٣٠) ا.د. هاشم الشمري ،د. يثار الفتلي ،الفساد الاداري والمالي واثاره الاقتصادية والاجتماعية ،الطبعة الاولى ، الاردن _ عمان ، دار اليازوي العلمية للنشر والتوزيع ، ،ت٢٠١١، ص٥٢_٥٣.
- (٣١) ماهر موسى عايش ، الوساطة والمحسوبية في الوظيفة العامة في فلسطين واثرها على التنمية السياسية ، اطروحة دكتوراه غير منشوره ،نابلس ،كلية الدراسات العليا ،جامعة النجاح الوطنية ، ٢٠١٥.ص١٩.
- (٣٢)د. طلعت ابراهيم لطفي ،علم اجتماع التنظيم ،القاهرة ، دار غريب للطباعة والنشر ، ٢٠٠٧، ص١٩٠.
- (٣٣) ا.د محمد قاسم القريوتي ،السلوك التنظيمي ، الطبعة الثالثة ،عمان ،دار الشروق للنشر والتوزيع ،٢٠٠٠، ص١٣٣-١٣٤.
- (٣٤) وجدان ابو القاسم الميلودي ،محاضره في علم اجتماع التنظيم متاح على الرابط
<https://hilsc.zu.edu.my/Subject/5efaofc817a18e599403de22>
- (٣٥) مجدي عريف ، رسالة ماجستير منشوره بعنوان (نظم المعلومات الادارية ودورها في حل المشاكل الإدارية العامة) دراسة ميدانية في مديرية المالية اللاذقية سوريا ، جامعة تشرين ، كلية الاقتصاد ، قسم اداره اعمال ، ٢٠٠٨ ، ص ٦٠ .
- (٣٦) علي سعيدان ، بيروقراطية الادارة الجزائرية ، الجزائر ، الشركة الوطنية للنشر والتوزيع ، ١٩٨١ ، ص ٤٧.
- (٣٧)مجدي عريف ، رسالة ماجستير منشوره بعنوان (نظم المعلومات الادارية ودورها في حل المشاكل الإدارية العامة) مصدر سابق ، ص ٦١ .