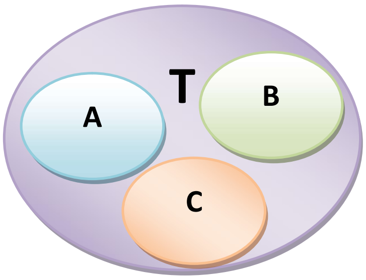
المحاضرة الخامسة: النظريات الإدارية الحديثة

نظرية النظم

كلمة التحليل كلمة قديمة قد نصادفها في الكثير من المجالات، فالتحليل أداة قوية تعتمد على النقد والتأمل والمنطق والعقل والقياس والمقارنة، هذه الوسائل والطرق كلها منطقية وقوية، وهذا ما أدى إلى كثير من الاكتشافات وفهم الكثير من الأمور التي تحيط بالإنسان. لما تكون لدينا ظاهرة ناتجة عن أسباب معينة، ونريد أن فهم هذه الظاهرة نقوم بتحليلها، فالتحليل إذا هو الأداة المستعملة التي تمكننا من التعرف على أي ظاهرة وفهمها.



لمعرفة وفهم الظاهرة نحتاج لمعرفة الأجزاء، وفي التحليل: الكل= مجموع الأجزاء.

مثلا إذا كان لدينا ظاهرة T مكونة من ثلاثة أجزاء A وB وC، لنفهم T يجب نفهم A ونفهم B ونفهم C لأن T يساوي مجموع هذه الأجزاء **A + B + C =T**.

إذا منطلق التحليل وإطار فهم التحليل هو أن كل ظاهرة تتكون من مجموعة أجزاء، ومجموع هذه الأجزاء يساوي الظاهرة.

ففهم الظاهرة بالنسبة للتحليل يتم من خلال فك الأجزاء ثم فهم كل جزء، ولما نفهم كل الأجزاء نفهم الظاهرة، وبهذه الطريقة عملت البشرية لفترة طويلة، وفهمت كثيرا من الأمور التي تحيط بها، وبهذه الطريقة أيضا توصلت البشرية إلى اكتشاف الأمور المهمة التي جعلتها في هذا المستوى الراقي جدا من الحياة، لكن المجتمعات تطورت وهذا ما أدى إلى ظهور أمور كثيرة، فقد أصبحت هناك الكثير من الصناعات مقارنة بالسابق في مجالات كثيرة، ومهن كثيرة لم تكن موجودة من قبل، ومنظمات كثيرة ظهرت نتيجة لهذه المعارف والعلوم والصناعات، فأصبحت المتغيرات والأجزاء التي تكون الظواهر كثيرة جدا، وصار التشابك والتداخل كبيرا في العلاقات بين الأجزاء المكونة لهذه الظواهر. هنا أصبح التحليل صعبا حيث لم يعد يمكن من الوصول إلى نتيجة في مستوى مقبول، فالتحليل أصبح غير كاف وأصبح صعبا، وفيه الكثير من التعقيد ويحتاج إلى الكثير من العلاقات لدراستها، مما جعلنا نحتاج إلى طريقة جديدة لفهم الظواهر.

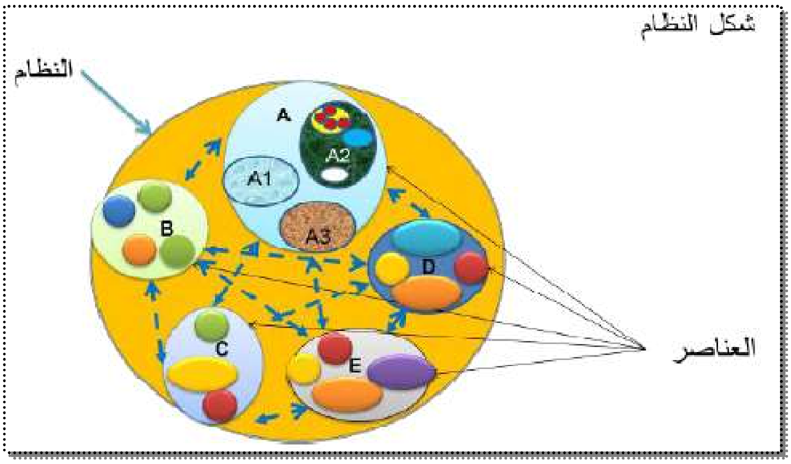
1- ظهور نظرية النظم: في سنة 1947 نشر أستاذ علم الأحياء نمساوي الأصل **لودفيك بارتالونفي Ludwig Bertalanffy 1901-1972** كتاب النظرية العامة للنظم **General System Theory**، هذا الكتاب أدخل مفهوم النظام والتفكير النظمي في مجالات كثيرة ومنها نظريات الإدارة، إذ يقوم مدخل النظم على استخدام السبب والنتيجة في التعامل مع المشكلات حيث يتم التركيز على التفاعل والعلاقات فيما بين الأشياء الأجزاء.

أهم ما يميز هذه النظرية هي العلاقة التي تراها بين المؤسسة وبيئتها، فالمؤسسة حسب النظرية كيان يجب أن يتأقلم مع بيئته ويتطور فيها وتربطه علاقات بها.

2- خصائص نظرية النظم:

- ترى نظرية النظم أن الكل عبارة عن مجموعة من الأجزاء.
- النظام يرى أن الأجزاء هي مجموعة من العناصر المتفاعلة مع بعضها من أجل تحقيق هدف معين، إذا نظرية النظم تأخذ بعين الاعتبار العلاقات الكثيرة والمعقدة الموجودة بين مختلف مكونات النظام، وتعتبر أن للنظام هدفا وتأخذ هذا الهدف بعين الإعتبار.
- في نظرية النظم كل جزء من أجزاء النظام هو نظام في نفس الوقت، والنظام عبارة عن مجموعة من نظم صغيرة، وهذه النظم تتكون من أنظمة أصغر إلى ما لا نهاية.
- إن لكل نظام هدف خاص به، ويتم تحقيق هدف النظام بتحقيق أهداف الأنظمة الجزئية المكونة له، إذا النظام يتمكن من تحقيق هدفه عندما يتمكن كل جزء من تحقيق هدفه.

- في نظرية النظم على عكس التحليل الكل أكبر من مجموع الأجزاء، ويعبر عنه بـ: **2+ 2 = 5** وهو ما يسمى بأفضليات التجميع (التعاضد،



التداؤب).

من الشكل نلاحظ أن محتوى النظام هو مجموعة من العناصر، وهذه العناصر متفاعلة ولها علاقات فيما بينها، فكل عنصر لديه علاقة بالعناصر الأخرى A-B-C-D-E، ومن ناحية أخرى كل عنصر هو مجموعة من النظم، مثلا العنصر A يحتوي على عناصر فرعية A1 وA2 وA3، والعنصر A2 بدوره مكون من أجزاء وهكذا، فنظرية النظم تنطلق من الصغير جدا إلى الكبير جدا، من الذرة إلى الكون، فهما نظام وكل ما بينهما نظام، وهو ما جعل هذه النظرية تصلح لكل المجالات وكل ميادين المعرفة بدون استثناء.

3- هدف النظام: إن لكل نظام هدف خاص به، ويتم تحقيق هدف النظام بتحقيق أهداف الأنظمة الجزئية المكونة له، إذا النظام يتمكن من تحقيق هدفه عندما يتمكن كل جزء من تحقيق هدفه، نفس الشيء بالنسبة للمنظمة، أي أن المنظمة تصل إلى هدفها من خلال تحقق أهداف أنظمتها الجزئية أو الفرعية.

إذا لفهم الكل نحتاج إلى:

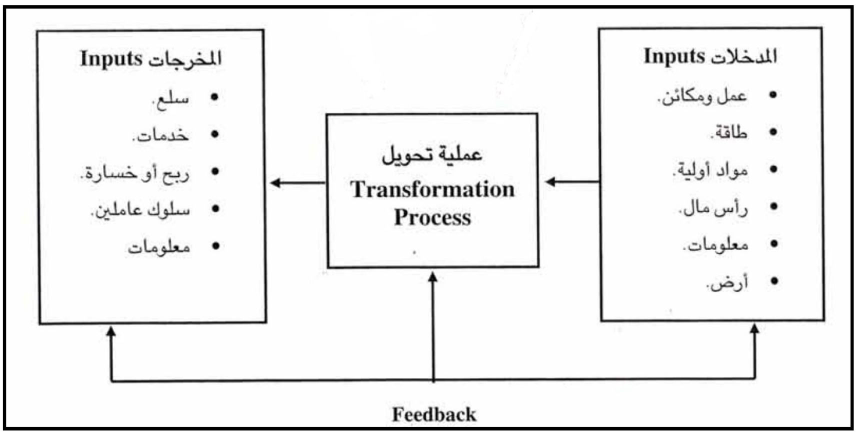
- فهم ومعرفة الأجزاء (العناصر) المكونة للنظام.
- فهم العلاقة فيما بين الأجزاء (العناصر).
- فهم علاقة الأجزاء (العناصر) ببيئتها، لأن الأجزاء كي تحقق أهدافها يجب أن تدخل في علاقة مع بيئتها.

4- أنواع النظم: تصنف النظم إلى أنواع كثيرة حسب عدة معايير أهمها:

أ- النظام المغلق: هو النظام الذي ليست له علاقة مع البيئة - وهذا نادرا ما يكون -، أو يكون له ارتباط ضعيف جدا بها، ما يعطيه درجة عالية من الاستقلالية.

ب- النظام المفتوح: هو النظام الذي له علاقات كبيرة مع البيئة، فالبيئة تؤثر فيه، وهو يؤثر في البيئة لما يكون قويا.

وعلى هذا الأساس يمكن تعريف المؤسسة على أنها نظام مفتوح يتكون من مجموعة من العناصر في حالة من التفاعل موجهة لتحقيق هدف المؤسسة، وهذه العناصر قد تكون مادية أو بشرية أو معنوية أو تقنية، كما هو موضح في الشكل التالي:



نلاحظ من شكل النظام المفتوح أنه يحتوي على مدخلات وعملية تحويلية ومخرجات، فالنظام له مدخلات يقوم بتحويلها عبر عملية تسمى العملية التحويلية ونتيجة لها تنتج لنا مخرجات تطرح في البيئة، هذه المخرجات يمكن أن تقبلها البيئة أو ترفضها أو تتحفظ عليها، إذا للبيئة موقف من المخرجات، نأخذ هذه المعلومة التي نسميها تغذية عكسية أو معلومة مرتدة أو تغذية راجعة، ومن خلالها نحسن المدخلات أو العملية التحويلية في النظام، إذا ضمن النظام المفتوح وبهذه الكيفية يتأقلم النظام، فهو لما لا يحسن انطلاقا من موقف البيئة لا يتأقلم وبالتالي ينتهي، والمؤسسة عبارة عن نظام مفتوح لأنها تتأقلم، وينطبق عليها ما ينطبق على النظام.

4- دور نظرية النظم في نظريات الإدارة: وفقا لنظرية النظم، فإن المؤسسة تكون فعالة إذا استطاعت الحصول على الموارد اللازمة من البيئة، لتشغيل عملياتها وإنتاج مختلف السلع والخدمات. وعلى عكس الاتجاهات السابقة تؤكد هذه النظرية على ضرورة التوصل أولا إلى فهم المؤسسة ككل قبل محاولة فهم أجزائها أو عملياتها الفرعية. ويمكن أن نلخص إسهامات هذه النظرية في النقاط التالية:

- فهم تطور المؤسسة من خلال تأقلمها مع البيئة (من خلال تحسين النظام، المدخلات، تحسين عملية التحويل، تحسين المخرجات).
- الإدراك بأن المؤسسة التي لا تتأقلم مع بيئتها تفشل (من خلال نظرية النظم نفهم أن التأقلم ضروري لأن الحي يتأقلم، ومن لا يتأقلم يموت ولا يبقى).
- فهم أن كل أجزاء المؤسسة معنية بالتأقلم مع البيئة (الإنتاج، التسويق، الإدارة...)، وأن التغيرات التي قد تحدث بجزء من المؤسسة ستؤثر في بقية الأجزاء، لذلك يجب مراعاة لكل جوانبها.
- إعتبار المؤسسة نظاما اجتماعيا يتكون من أنظمة فرعية مترابطة تعمل كوحدة واحدة، يدفع كل مدير للنظر إلى وحدته ضمن إطار النظام الكلي، الأمر الذي يحقق تنسيقا أفضل في المؤسسة.
- تتفاعل المؤسسة مع البيئة الخارجية من خلال رصدها وتشخيصها بهدف إدارتها بشكل جيد.
- تسمح نظرية النظم بتنبيه المدراء لوجود مدخلات وعمليات تحويلية بديلة من أجل تحقيق أهداف الأجزاء بشكل خاص وأهداف المؤسسة بشكل عام.