

1.

א.

שנהב, י. (1995), מכונת הארגון, פרק ז: הבירוקרטיה, שכלולו של מנגנון הפיקוח הארגוני, עמ' 217-203 תל אביב: שוקן.

שנהב טוען כי המנגנון הבירוקרטי נוצר באופן שונה במקומות שונות. באירופה הוא נוצר על ידי ארגונים פוליטיים וציבוריים. משום כך למדינה היה תפקיד חשוב בהתפתחות של המנגנון. בארצות הברית הוא נוצר כפועל יוצא של המחשבה הרציונלית קונסטרוקטיביסטית אשר ביקשה לשים סייגים לגבי השוק החופשי אשר נתפס לדידה כגורם אשר ללא פיקוח בירוקרטי עלול להיות חסר שליטה ושיגרום לתוהו ובוהו חברתי(שם עמ' 203). כלומר השמת דגש יותר על יד מתערבת מאשר יד נעלמת, במובן הקלאסי של אדם סמית. לפי תפיסה זו הבירוקרטיה היא למעשה הגשמת של התבונה והדרך היעילה ביותר להשיג סדר חברתי אשר יטיב עם מירב האזרחים ולא יפלה אחדים על חשבון אחרים.

בפועל, שנהב מוסיף וטוען כי התפתחות הבירוקרטיה הייתה תוצאה של פעילות מקצועית אשר שירתה את האינטרסים של המעסיקים בראש ובראשונה כי היא יכולה להגביר את השליטה שלה על העובדים(שם, עמ' 205). כלומר, בשתי האזורים השונים התפתחו שני סוגים שונים של מנגנונים בירוקרטיים. באירופה היא הייתה בצורה של ממשל פוליטי ולא בצורת ארגון כלכלי, ובארצות הברית היא נתפסה כ-א-פוליטית, אשר לעיתים יכלה לעמוד מעל לפוליטיקה(שם, עמ' 206). נקודה חשובה נוספת אשר התרחשה בעקבות המהפכה התעשייתית היא שקודם לכן המשפחה הייתה הארגון הכלכלי והיזם ניסה להפריד בין המישור המשפחתי ובין המישור הכלכלי מטעמי יעילות. לאחר אותה המהפכה והקמת מנגנוני הבירוקרטיה אשר ביססו את השליטה על כוח העבודה, היטשטשו הגבולות והארגון הכלכלי הוא זה אשר הפך למשפחה(שם, עמ' 218). הבירוקרטיה הממוסדת, לטענתו של שנהב, הפכה להיות חלק מן הסדר הטבעי של החברה כולה. מיסודה של הבירוקרטיה התרחש מסיבות שונות, פוליטיות או כלכליות, באזורים השונים בהם עוסק שנהב, אולם לשתיים משותף כי החלו כאידאה חיובית של יעילות וסדר ונתפסת כיום כסמל של פורמליות מיותרת וחוסר יעילות.

ב. כהן ניסים, גרשגורן שגיא (2016) "בירוקרטים ברמת הרחוב, איסימטריה במידע ואי-שוויון: מקרה הבוחן של שומת מס ההכנסה בישראל" מגמות נ(2), 355-380.

האזרחים אשר נמצאים בהתקשרות עם נותני השירות הציבורי הבירוקרטי רוצים להאמין כי אותם מספקי שירות פועלים מתוך מניעים ערכיים אשר נועדו להיטיב עם האזרח. בפועל עובדי השטח של המנהל הציבורי, שהם הבירוקרטים של רמת הרחוב, לא מחזקים את אותה התחושה של האזרחים במקרים רבים. דיס פונקציה בולטת אחת היא כי אותם פקידים לעיתים פועלים נגד האינטרסים של האזרחים עמם הם באים במגע, כלומר האינטרס האישי של הבירוקרטים עשוי להימצא בסתירה לרווחת הלקוחות שלהם.

באופן כזה הם לא ממלאים את תפקידם המקורי בתור משרתים את האזרח. כלומר מערכת השיקולים הכללית גורמת לאותו בירוקרט רחוב לשמש בתור באופן מנוגד לתפקידו.

ניגוד עניינים נוסף אשר גורם לדיס פונקציה של המערכת כולה קיים בנושא המיסוי. חוסר הוודאות בנוגע לתוצאות המס גורם לתסכול וחוסר אמון במערכת של האזרח ומצד שני חוסר הוודאות עשויה לשרת דווקא את פקיד המס, כך שוודאי שתמורה מסוימת בעניין זה לא תבוא מצדו. ההחלטות שהוא מקבל, ואשר עשויות לקבוע דברים רבים, נקבעות לפי שיקולי כוח אדם מוגבל והקצאת הזמנים בצורה יעילה ובאה במקרים רבים על חשבון אותו האזרח, אשר סובל מחוסר מידע רב לגבי ההליך כולו ולגבי כיצד עליו לנהוג בתהליך כזה. הסיבה לדיס פונקציות הללו, לחוסר התפקוד של המערכת אשר באה לידי ביטוי בבירוקרטית הרחוב היא משום הבעייתיות של שילוב מערכת תמריצים אשר מבקשת להביא יחס עוין לאזרח, על מנת להשיג את המטרות של הארגון, יחד עם הא סימטריה במידע בין הבירוקרט ובין האזרח מביאה לכך שבירוקרטית הרחוב לא מצליחה לממש את התפקוד שלה בצורה מלאה וגורמת לחוסר אמון בין הבירוקרט ובין האזרח אותה היא נועדה לשרת. המאמר טוען כי בשל אותם הסיבות נוצר מצב בו כוחו של הבירוקרט גדל על חשבון האזרח ומשום כך המערכת סובלת מתפקוד לקוי, לו קראנו דיס פונקציה.

ג.

שנהב תאר תהליך בו המנגנון הבירוקרטי אשר נועד להיטיב עם הסדר החברתי הפך להיות הגורם החשוב ואפילו חשוב יותר מאשר אותו האזרח אותו היא נועדה לשרת. מקרה הבוחן אשר תואר בסעיף השני תיאר מצב דומה אשר מזכיר במידה רבה את טענותיו של שנהב. בשל תמריצים שונים אשר ניתנים לבירוקרטים של הרחוב גרמו לכך שהאזרח אינו מקבל את המידע ואת הטיפול אשר מגיע לו לפי התפיסה הכללית של הבירוקרטיה אשר נועדה להיטיב עם האזרח. שנהב ציין בסופו של המאמר כי כיום מתחדדת התפיסה כי המנגנונים הבירוקרטים אינם באמת משפרים את היכולת של המערכת להביא לשיפור הזכויות של האזרח אלא רק מסאבות ומקשות על תהליך להיות יעיל ופרודוקטיבי באמת. מקרה הבוחן של המיסוי אשר תואר במאמר השני מראה כי טענותיו אלו של שנהב באות לידי ביטוי במערכת הבירוקרטית של המיסוי בישראל. האזרח אינו מקבל את המידע אשר דרוש לו בנוגע לתהליכים אותם הוא צריך לעבור במהלך ההתמודדות עם רשות המיסוי, ובנוסף מערכת התמריצים והתפיסה הכללית של מערכת המיסוי אשר למעשה מעודדת את הפקידים, אשר גם קרויים בירוקרטים של רמת הרחוב, לפעול בצורה עוינת ובלתי מתחשבת באותו אזרח, מחזקת את הטענות הללו של שנהב, אשר הצביע על סלידה של האזרחים ממערכי הבירוקרטיה השונים.