

## BIROCRAȚIA DIN MEDIUL UNIVERSITAR

**Laurențiu Gabriel FRÂNCU**  
Academia de Științe Economice, București

### **Rezumat**

*The bureaucracy was intensely studied from the 19<sup>th</sup> century and it is a phenomenon, which had a strong influence over economy and also over the image of institutions or even countries. In Romania, the existing bureaucratic system has a negative effect in the business environment and in the university environment. The study I present in this paper is about the effect of bureaucracy and the behavior of the bureaucrats in the university structure.*

*The bureaucracy in university structures was researched mostly in foreign countries and less in Romania. That's why I will study this phenomenon and I will realize a questionnaire in which I will study the actual situation from the Romanian university environment. The questionnaire it is made on a sample of one hundred students from The Academy of Economic Studies.*

*These results will lead for solutions to the negative effects that the bureaucracy system is creating in the university and to see what economic disadvantage can have the bureaucratic phenomenon in the university structure.*

**Cuvinte cheie:** birocrație, universitate, studenți, comunicare

### **Introducere**

Fenomenul birocratic a fost prezent în cadrul societății umane încă din antichitate și putea fi regăsit în toate administrațiile și orânduirile administrative ca și în ziua de astăzi. Birocrația este văzută în unele cazuri ca o formă de organizare ce a avut un succes foarte mare și este rezultatul a miilor de ani de încercare și evoluție eronată. Iar în alte cazuri birocrația este văzută ca o interpretare și aplicare a legilor,

## THE BUREAUCRACY FROM THE UNIVERSITY STRUCTURE

**Laurențiu Gabriel FRÂNCU**  
Academy of Economic Studies, Bucharest

### **Abstract**

*The bureaucracy was intensely studied from the 19<sup>th</sup> century and it is a phenomenon, which had a strong influence over economy and also over the image of institutions or even countries. In Romania, the existing bureaucratic system has a negative effect in the business environment and in the university environment. The study I present in this paper is about the effect of bureaucracy and the behavior of the bureaucrats in the university structure.*

*The bureaucracy in university structures was researched mostly in foreign countries and less in Romania. That's why I will study this phenomenon and I will realize a questionnaire in which I will study the actual situation from the Romanian university environment. The questionnaire it is made on a sample of one hundred students from The Academy of Economic Studies.*

*These results will lead for solutions to the negative effects that the bureaucracy system is creating in the university and to see what economic disadvantage can have the bureaucratic phenomenon in the university structure.*

**Keywords:** bureaucracy, university, students, communication

### **Introduction**

The bureaucratic phenomenon is present within human society since antiquity and it was found in all administrations and administrative organizations, how is also the case nowadays. The bureaucracy is seen some times as a form of organization, which had a great success and is the result of thousands of years of experiments and failed evolution. But in other cases, the bureaucracy is seen as an interpretation and applicability of laws, provisions,

dispozițiilor, a regulamentelor numai în litera lor, fără preocuparea de a le înțelege spiritul; atitudine caracterizată printr-o respectare exagerată a formalităților sau a regulilor scrise. Astfel se poate trage concluzia că birocrăția reprezintă un mod de organizare destinat administrării pe scară largă a unor resurse prin intermediul unui corp de persoane specializate, de regulă plasate într-o structură ierarhică și dispunând de atribuții, responsabilități și proceduri strict definite.

### **Studiul**

După cum se poate observa în viața de zi cu zi, fenomenul birocratic este prezent în toate activitățile sociale, iar mediile universitare nu sunt nici ele ocolite. Pentru a observa mai bine acest fenomen și cum poate influența acesta accesul studenților la informații, am realizat un chestionar pe baza căruia am cules date cu referire la aceste probleme. Acest chestionar are rolul de a ne ajuta să identificăm și să aflăm ce probleme întâmpină studenții care intră în contact cu acest sistem birocratic și ce trebuie făcut pentru a exista o mai bună cooperare între secretariate, decanate, catedre și studenți, și să aflăm părerile acestora cu privire la ceea ce ar trebui făcut.

Chestionarul a fost realizat pe un eșantion de 100 de studenți din cadrul Academiei de Studii Economice din București și a cuprins 9 întrebări, din care 7 întrebări au fost întrebări închise iar alte două au fost întrebări deschise.

Astfel, la prima întrebare am vrut să aflăm dacă accesul la informații este facil studenților, iar rezultatul a fost următorul: 76% din studenți au răspuns DA (au un acces facil la informații) iar restul de 24% au răspuns cu NU (accesul la informații nu este facil).

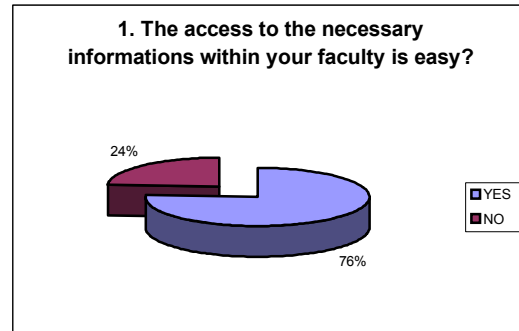
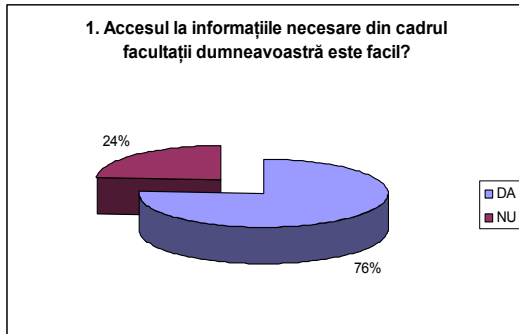
regulations only ad litteram, without any interest in understanding their spirit; attitude characterized by an exaggerate respect for the written formalities or rules. Therefore, we can think that the bureaucracy represents a method of organization designed to administrate largely resources through a specialized group of persons, ordinarily placed into a hierarchic structure and having attributions, responsibilities and procedures strictly defined.

### **The study**

How we can observe daily, the bureaucratic phenomenon is present in all the social activities and the academic environments are not an exception. To observe better this phenomenon and to see how it can influence the access of students to informations, I elaborated a questionnaire based on which I gathered dates regarding these problems. This questionnaire could help me to identify and acknowledge the problems students have within this bureaucratic system and what it can be done in order to achieve a better cooperation between secretaries, deaneries, departments and students and to know their problems regarding what it should be done.

The questionnaire was done with a group of 100 students from the Academy of Economic Studies of Bucharest and had 9 questions, from which 7 were closed questions and two others were opened.

With the first question I wanted to know if the access to information is easy for students and the result was the following: 76% students answered YES (they do have easy access to information) and the rest of 24% answered NO (their access to information is not easy).

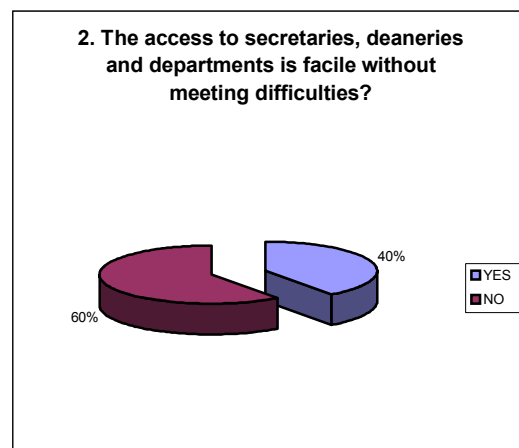
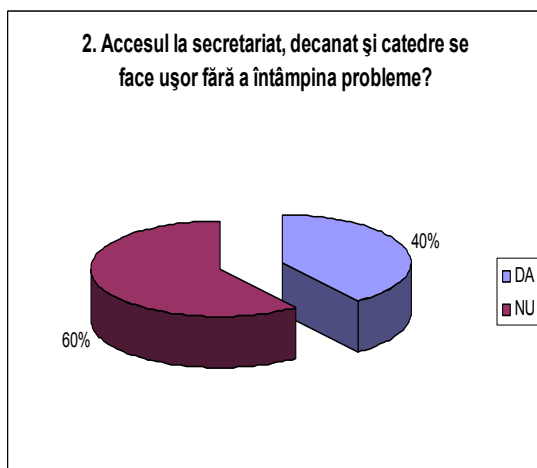


De aici se poate trage concluzia că studenții au acces destul de ușor la informații, însă vom observa pe parcurs că aceștia sunt totuși nemulțumiți de felul cum obțin informațiile respective și de existența birocrăției care le îngreunează relația de comunicare cu facultățile.

We can conclude that the students have an easy access to informations, but we can observe that during the process they are unsatisfied by the modalities of obtaining the respective informations and because bureaucracy exists and encumber the communication relations with the faculties.

La cea de-a doua întrebare am încercat să aflu dacă accesul la secretariat, decanat și catedre se face ușor fără a întâmpina probleme. Iată rezultatele obținute: 40% au răspuns că accesul la secretariat, decanat și catedre se face ușor fără a întâmpina probleme iar restul de 60% au răspuns că întâmpină probleme.

At the second question I tried to find if the access to secretary, deanery and departments is easy, without difficulties. Here are the obtained results: 40% answered that the access to secretary, deanery and departments is easy and the rest of 60% answered that they have difficulties all the time.



Prin intermediul celei de-a treia întrebări a chestionarului am aflat care sunt problemele întâmpinate de către studenți în ceea ce privește accesul acestora la secretariate, decanate și catedre. Iată câteva dintre problemele pe care au spus că le întâmpină studenții cu

Along with the third question of the questionnaire I wanted to know which are the students' problems regarding their access to secretary, deanery and departments. Here are some of the problems, which the students said they have while trying to have access to secretary, deanery and departments:

privire la accesul la secretariat, decanat și catedre:

- comportamentul de multe ori inadecvat al celor din secretariate;
- durata mult prea scurtă de lucru cu publicul a secretariatelor;
- lipsa persoanelor de contact care să discute cu studenții și să le ofere informații;
- lipsa de răbdare a personalului în momentul în care oferă informații;
- lipsa de timp și de importanță acordate studenților de către personalul din secretariate;
- crearea cozilor foarte mari la secretariate și reținerea personalului din secretariate și decanate care intră în contact direct cu studentul în ceea ce privește oferirea de informații;
- nerespectarea programului afișat;
- birocrația de care se lovesc studenții în momentul în care doresc să rezolve o problemă minoră, deoarece aceștia sunt trimiși în foarte multe locuri pentru a rezolva respectiva problemă.

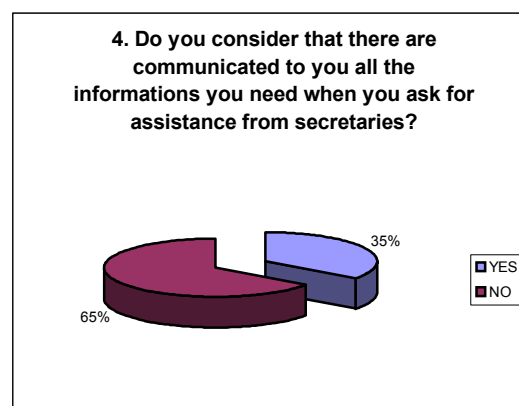
Din chestionarele analizate reiese că aproape 90% din problemele enumerate mai sus se întâmplă în cadrul secretariatelor.

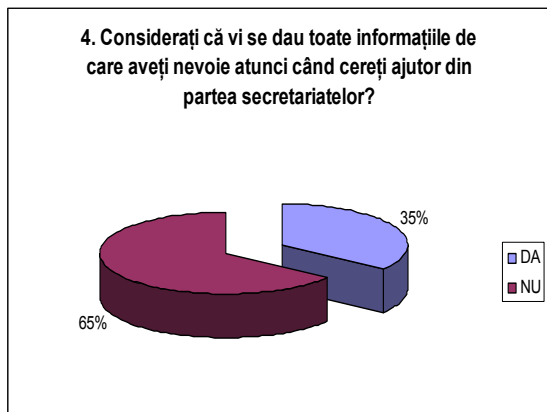
În cea de-a patra întrebare studenții sunt chestionați cu privire la oferirea de informații de către secretariate atunci când le este solicitat ajutorul. Rezultatele au fost următoarele: 35% au răspuns că DA li se dau toate informațiile de către secretare iar restul de 65% au răspuns că NU sunt informați de către acestea.

- the mostly inadequate behaviour of those from the secretary;
- the short duration of the secretaries' programs with public;
- lack of contact persons which should discuss with students and offer them informations;
- lack of patience from the personnel when they offer informations;
- lack of time and importance granted to students by the secretaries' personnel;
- long rows at the doors of the secretaries, keeping their personnel and of those from the deaneries who enter in direct contact with the student regarding the information offer;
- non-observance of the posted schedules;
- the bureaucracy which the students meet while they want to solve a minor problem, because they are sent in many places in order to solve that problem.

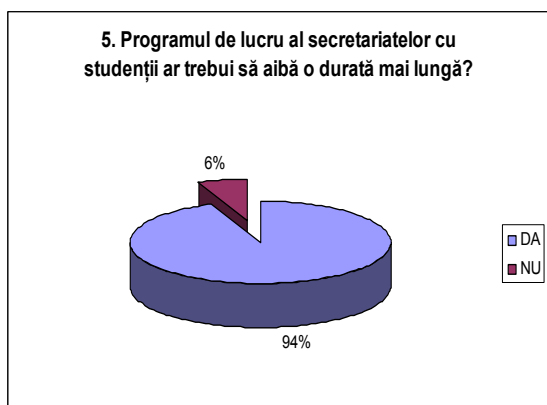
From the analysed questionnaires results that almost 90% of the problems named above are happening within secretaries.

With the forth question the students were asked about the informations offered by secretaries when they ask for their assistance. The results were the following: 35% answered YES, that they receive all the informations from secretaries, and the rest of 65% answered NO, that they are not informed by those.





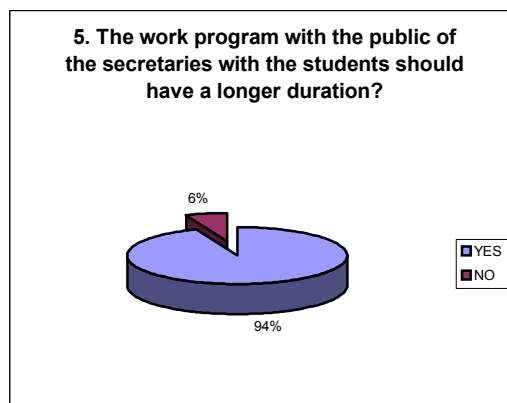
Prin intermediul celei de-a cincea întrebări am vrut să aflu părerea studenților în ceea ce privește programul de lucru al secretariatelor cu aceștia. În proporție de 94% au răspuns că programul secretariatelor cu studenții ar trebui să aibă o durată mai lungă, iar 6% sunt mulțumiți de programul actual.



Din răspunsurile studenților se poate trage concluzia că aceștia ar dori un program cu o durată mai mare de lucru a secretariatelor cu publicul.

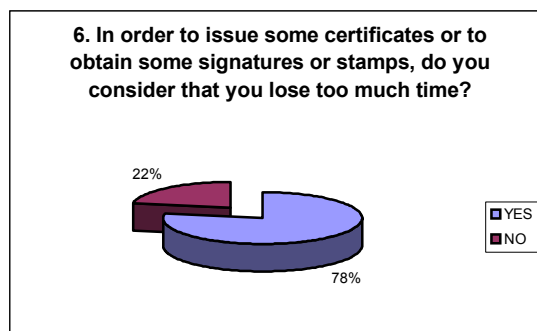
Prin intermediul celei de-a șasea întrebări am vrut să aflu dacă studenții pierd prea mult timp pentru eliberarea adeverințelor sau pentru a lua anumite ștampile sau semnături. Răspunsul acestora a fost următorul: 78% au răspuns că DA pierd mult prea mult timp, iar restul de 22% au răspuns că NU pierd prea mult timp.

Through the fifth question I wanted to know the opinion of the students regarding the duration of work of the secretaries with them. A proportion of 94% answered that the duration of the schedule of secretaries with them should be longer and 6% are satisfied with the actual program.

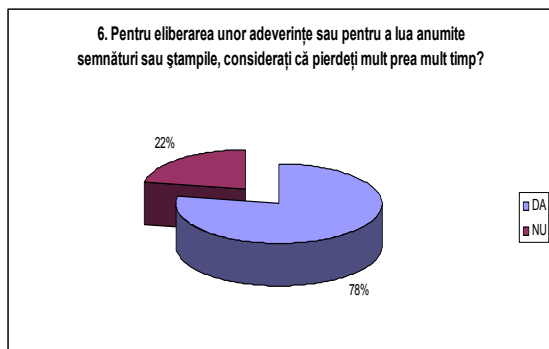


From the students' answers we can conclude that they would want a longer program with the public of the secretaries.

At the sixth question I wanted to know if the students are losing too much time in order to obtain certificates or to have certain documents stamped or signed. Their answer was the following: 78% answered YES, that they lose too much time and the rest of 22% answered NO.

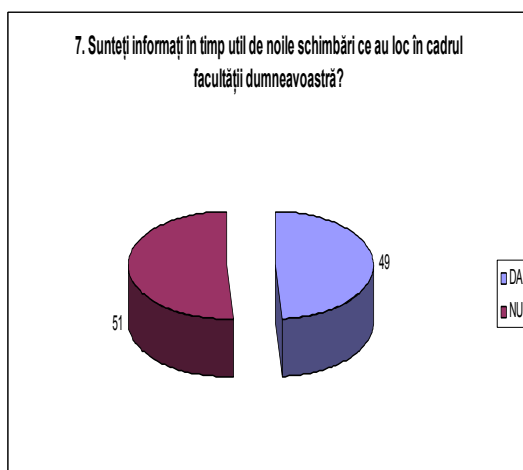


Therefore, the conclusion is that the majority of the students lose too much time to solve bureaucratic problems and this phenomenon influences the



De aici se poate trage concluzia că majoritatea studenților pierd mult prea mult timp pentru rezolvarea problemelor birocratice și că acest fenomen își pune amprenta și asupra desfășurării activității facultăților în relațiile acestora cu studenții.

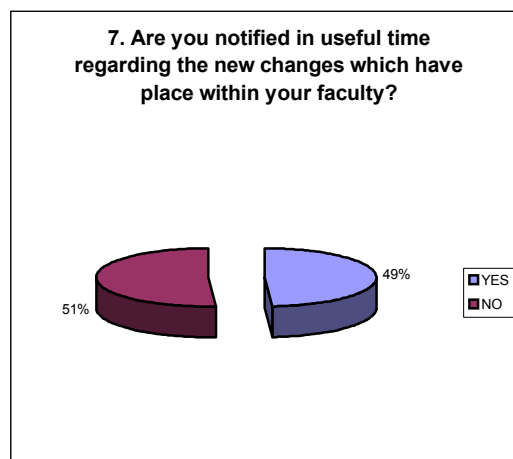
Întrebarea cu numărul șapte a chestionarului se referă la informațiile transmise în timp util, în legătură cu schimbările ce au loc în cadrul facultății și dacă au o influență directă în rândul studenților. Aceștia au răspuns în proporție de 51% că NU sunt informații în timp util cu privire la schimbările ce au loc în cadrul facultății, iar restul de 49% au răspuns că DA sunt informați în timp util. Se poate observa că în acest caz părerile sunt împărțite.



Cu toate că studenții au afirmat prin intermediul întrebărilor anterioare că există foarte multe nemulțumiri în ceea ce privește modul în care sunt informați și

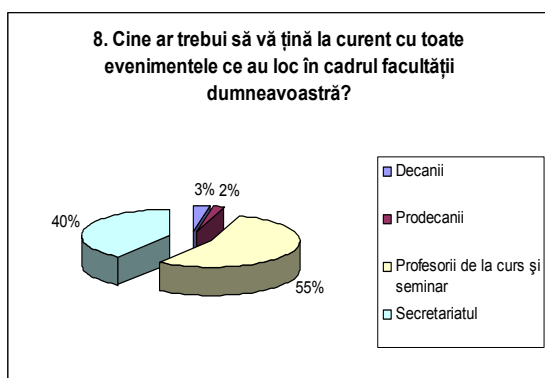
activities' development of the faculties in their relations with students.

The seventh question of the questionnaire regards the information communication in useful time, in respect with the changes within faculty and if they have a direct influence between students. They answered in proportion of 51% NO, that they are not informed in time regarding these changes, and the rest of 49% answered YES, that they are informed in short time. It can be observed that in this case the opinions are different.



Even though the students declared through the previous questions that there are many problems regarding the way they are treated and informed, they consider in a rather high percent (49%) that they are informed in time regarding certain changes. Like it was the case with the first question from which resulted that the access to informations is facile, in this case we have again a high percent of students who sustain that they are informed regarding the changes within the faculty and which affects them directly. So, it can be concluded that the students have other means of informations (friends or connections from other study years or other faculties) how results also from the result obtained at the eight question of the questionnaire, that the persons who can keep them informed

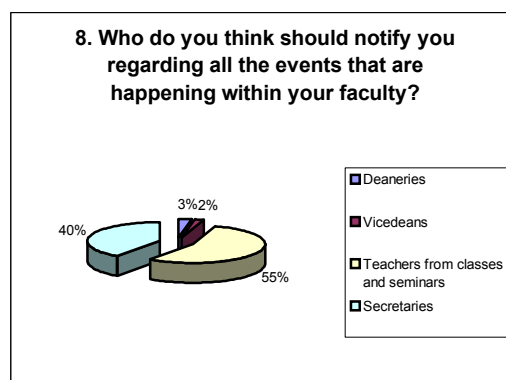
tratați, aceștia consideră, într-un procent destul de ridicat (49%), că sunt informați în timp util cu privire la anumite schimbări. La fel ca și în cazul primei întrebări de unde a reieșit faptul că accesul la informații este facil și în acest caz există un procent destul de ridicat de studenți care susțin faptul că sunt informați de schimbările ce au loc în cadrul facultății și îi privește direct. Astfel se poate trage concluzia că studenții au alte mijloace de informare (prieteni sau cunoștințe din alți ani de studiu sau de la alte facultăți) și așa cum reiese și din rezultatul obținut la cea de-a opta întrebare a chestionarului consideră că persoanele în măsură să-i țină la curent cu evenimentele ce au loc în cadrul facultății sunt profesorii de la curs și seminar în proporție de 55%. Pe locul al doilea se află secretariatele cu 40% iar pe ultimele locuri se află decanii cu 3% și prodecanii cu 2%.



Prin intermediul ultimei întrebări am vrut să aflu ce soluții ar da studenții în legătură cu înlăturarea birocrăției din secretariate. Iată câteva dintre variantele oferite:

- simplificarea procedurilor prin folosirea internetului;
- angajarea unui personal mai eficient care să rezolve problemele în timp util;
- afișarea informațiilor necesare studenților în timp util;
- organizare mai bună a personalului;
- simplificarea procedurilor pentru

regarding the events within the faculty are the teachers from classes and seminars in proportion of 55%. On the second place there are the secretaries with 40% and on the last places there are the deaneries with 3% and vice-deans with 2%.



With the last question I wanted to know what solutions the students could have in respect to the removal of bureaucracy from secretaries. Here are some of the offered answers:

- simplification of the procedures by using the internet;
- hiring a more efficient personnel which would be able to solve problems in useful time;
- a better organization of the personnel;
- simplification of the procedures regarding the obtaining of different documents or approvals;
- the change of the schedule of work with the public;
- the request should be made online and submitted separately by each group;
- existence of a responsible assigned to solve all the problems of the students and a separate secretary department where to develop his activity;
- stimulation of the personnel;
- specialized trainings for the secretaries' personnel and a more adequate instruction of those

- obținerea diverselor documente sau aprobări;
- schimbarea programului de lucru cu publicul;
- cererile ar trebui făcute în totalitate online și depuse separat pe fiecare grupă în parte;
- să existe un responsabil care să se ocupe de toate problemele studenților și un ghișeu separat de secretariat unde să-și desfășoare activitatea;
- motivarea angajaților;
- cursuri de specializare pentru personalul secretariatelor și o instruire mai adecvată în ceea ce privește relația studenți-secretariat;
- schimbarea completă a structurii și a regulilor secretariatelor;
- organizare mai bună și clarificarea sarcinilor care îi revin fiecărei persoane în parte din cadrul secretariatelor.

### Concluzii

Prin realizarea acestui chestionar am dorit să aflu mai multe amănunte cu privire la birocrăția existentă în facultăți și accesul studenților la informații. Acest chestionar mă poate ajuta să aflu care sunt problemele existente în acest moment și ce s-ar putea face în acest sens. Pe baza acestui chestionar putem găsi soluții la problemele semnalate de studenți și în unele cazuri am putea lua în considerare și părerile studenților cu privire la înlăturarea birocrăției din mediile universitare.

Astfel din datele obținute pe baza chestionarului ar trebui să se ia următoarele măsuri:

- un acces cât mai facil al studenților la diferitele informații ce ar trebui să le fie transmise;
- durată mai mare de lucru cu studenții sau să existe un responsabil care să se ocupe de toate problemele studenților;
- încercarea de eliminare a tuturor criteriilor anevoioase pentru

- regarding the relations between students and secretaries;
- the complete change of the structure and of the rules of the secretaries;
- a better organization and the clarification of the assignments of each person within secretaries.

### Conclusions

By realizing this questionnaire I wished to know more details regarding the existent bureaucracy in faculties and the access of students to informations. This questionnaire can help me find which the existent issues are at the moment and what it can be done. Based on this questionnaire we can find solutions for the problems named by the students and in some cases we could take into considerations the students' opinions regarding the removal of the bureaucracy from the academic environments.

Therefore, from the obtained dates based on the questionnaire, it should be taken the following measures:

- a most facile access of the students to different informations which should be issued to them;
- a longer duration of the work with students or the existence of a responsible assigned to solve all the problems of the students;
- the attempt to eliminate all hard procedures in order to issue certificates or other documents;
- the notification in useful time of the students regarding the changes within the faculty;
- testing the competency of the personnel; the informations publishing on internet;
- to create a web page of the faculty which should be actualised daily;
- specialized training for employees;
- a better communication and cooperation between departments.



- eliberarea de adeverințe sau a altor documente;
- informarea în timp util a studenților cu privire la schimbările ce au loc în cadrul facultății;
  - testarea competenței personalului;
  - publicarea informațiilor pe internet;
  - crearea unei pagini web a facultății care să fie actualizată zilnic;
  - cursuri de specializare pentru angajați;
  - bună comunicare și cooperare între departamente.

În concluzie pot spune că studenții sunt clienții facultății și trebuie să fie tratați ca atare. În cazul în care aceștia sunt nemulțumiți se pot îndrepta către alte facultăți. Astfel facultățile pot avea de suferit atât din punct de vedere al imaginii cât și din punct de vedere economic, deoarece fiecare student în parte reprezintă o sursă de venit pentru facultate iar existența unui sistem birocratic anevoios de care se lovesc studenții zi de zi, din cadrul mediilor universitare, nu face altceva decât să îndepărteze studenții făcându-i să aleagă alte instituții de învățământ.

### **Bibliografie**

1. Beetham, David – “Birocrația”, Editura Du Style, 1998;
2. Berger, Hilary – “Agile development in a bureaucratic arena – A case study experience”, International Journal of Information Management, 2007;
3. Coyne, J. Christopher – “The Politics of Bureaucracy and the failure of post-war reconstruction”, Springer Science+Business Media, LLC, 2007;
4. Huber, F., Shipan, R. – “Deliberate discretion: The institutional foundations of bureaucratic autonomy”, Cambridge University Press, Cambridge, 2002;
5. Yang, Song – “Bureaucracy versus

As a conclusion, I can say that the students are the clients of the faculty and they have to be treated alike. In case they are unsatisfied they can go to other faculties. Hence, the faculties could suffer both from the image perspective and the economic one, because each student represents an income source for the faculty and the existence of a difficult bureaucratic system that the students meet each day within the academic environments, does not do something else than avert the students determining them to choose other educational institutions.

### **Bibliography**

1. Beetham, David – “Birocrația”, Editura Du Style, 1998;
2. Berger, Hilary – “Agile development in a bureaucratic arena – A case study experience”, International Journal of Information Management, 2007;
3. Coyne, J. Christopher – “The Politics of Bureaucracy and the failure of post-war reconstruction”, Springer Science+Business Media, LLC, 2007;
4. Huber, F., Shipan, R. – “Deliberate discretion: The institutional foundations of bureaucratic autonomy”, Cambridge University Press, Cambridge, 2002;
5. Yang, Song – “Bureaucracy versus high performance: Work reorganization in the 1990s”, The

- high performance: Work reorganization in the 1990s”, The Journal of Socio-Economics, 2007;
6. Von Mises, Ludwig - “Bureaucracy”, Retrieved on 2006, (1944), (1962);
  7. Zamfir C., Vlăsceanu L. – *Dicționar de sociologie*, Editura Babel, București, 1998.
6. Von Mises, Ludwig - Journal of Socio-Economics, 2007; “Bureaucracy”, Retrieved on 2006, (1944), (1962);
  7. Zamfir C., Vlăsceanu L. – *Dicționar de sociologie*, Editura Babel, București, 1998