

औद्योगिक नौकरशाही (Industrial Bureaucracy)

औद्योगिक नौकरशाही का शाब्दिक अर्थ उद्योग के क्षेत्र में नौकरशाही है। अस्तु, इसमें नौकरशाही के अर्थ की व्याख्या अधिक महत्वपूर्ण है। नौकरशाही का अंग्रेजी पर्याय ब्यूरोक्रेसी शब्द, फ्रेंच शब्द Bureau से बना, जिसका अर्थ लिखने वाली मेज या डेस्क है। इसीलिए फाइनर ने ब्यूरोक्रेसी को डेस्क गवर्नमेंट (Desk Government) कहा है। ब्यूरो का दूसरा अर्थ पद होता है। इस दृष्टि से ब्यूरोक्रेसी से तात्पर्य अधिकारियों के शासन से है। हिन्दी में ब्यूरोक्रेसी के लिये अनेक शब्द प्रयोग किये गये हैं जैसे नौकरशाही, अधिकारी तन्त्र, सेवक तन्त्र इत्यादि। इन सबसे तात्पर्य पदाधिकारियों द्वारा प्रशासन से है। आधुनिक काल में राज्य इतने बड़े होते हैं कि प्रत्यक्ष शासन सम्भव नहीं है। इसलिये राज्यों में नौकरशाही के माध्यम से शासन चलाना होता है। यह बात उद्योगों के विषय में भी कही जा सकती है। आधुनिक उद्योग इतने बड़े पैमाने पर होते हैं कि कोई एक व्यक्ति कर्मचारियों से काम नहीं ले सकता है। उद्योग को चलाने के लिये निम्न और उच्च पद क्रम की एक पूरी अधिकारी व्यवस्था की आवश्यकता पड़ती है। यही औद्योगिक नौकरशाही है।

औद्योगिक व्यवस्था में सबसे अधिक महत्वपूर्ण तत्त्व औद्योगिक नौकरशाही है। इसे औद्योगिक कर्मचारी तन्त्र, अधिकारी तन्त्र तथा अंग्रेजी में इण्डस्ट्रियल ब्यूरोक्रेसी कहते हैं। ब्यूरोक्रेसी का सबसे पहला व्यवस्थित अध्ययन मैक्सवेबर ने किया था। मैक्सवेबर के काल में औद्योगीकरण बढ़ने के कारण उद्योग के क्षेत्र में नौकरशाही विकसित हो रही थी। मैक्सवेबर ने नौकरशाही को एक ऐसी प्रशासनिक व्यवस्था माना है जिसमें कर्मचारियों के उच्च और निम्न स्तर के कार्यों का इस प्रकार समन्वय किया जाता है कि औद्योगिक संगठन के उद्देश्यों को प्राप्त किया जा सके।

औद्योगिक नौकरशाही की परिभाषा (Definition of Industrial Bureaucracy)

नौकरशाही की निम्नलिखित परिभाषाओं से भी इसका अर्थ स्पष्ट होता है—

(1) मैक्स वेबर द्वारा परिभाषा—मैक्स वेबर के अनुसार, “नौकरशाही विशेष योग्यता, निष्पक्षता और मानवता के अभाव के लक्षण युक्त प्रशासकीय व्यवस्था

है।¹ नौकरशाही की इस परिभाषा में उसे प्रशासनिक अवस्था का एक प्रकार माना गया है जिसमें एक ओर दक्षता, निष्पक्षता और दूसरी ओर मानवता का अभाव विशेष लक्षण है। मानवता का अभाव इसलिये होता है क्योंकि नौकरशाही नियमों के आधार पर प्रशासन चलाती है, भले ही उससे मानव मूल्यों की क्षति होती हो। यह एक प्रकार का औपचारिक संगठन होता है और इसलिये इसमें लालफीता शाही का बोल-बाला पाया जाता है। नौकरशाही की इसी विशेषता के कारण कुछ लोगों ने उसकी बड़ी आलोचना की है। उपरोक्त लक्षणों के अतिरिक्त मैक्स वेबर ने नौकरशाही की कुछ अन्य विशेषतायें भी मानी हैं जैसे पद सोपान का सिद्धान्त, अभिलेखों, फाईलों और लिखित दस्तावेजों पर आधारित, आधुनिक दफ्तरी प्रबन्ध के निर्णयों पर आधारित, कार्यालय प्रबन्ध के लिये सामान्य नियमों और व्यवहारों की व्यवस्था तथा इसके लिये अधिकारियों को नियमों और तकनीकियों का प्रशिक्षण देना।

(2) **लास्की का मत**—प्रो० लास्की के अनुसार, “यह एक व्यवस्था, नियंत्रण है जो कि अधिकारियों के इस प्रकार पूरे हाथों में है कि उनकी शक्ति सामान्य नागरिक की स्वतंत्रताओं को समाप्त कर देती है।”² लास्की द्वारा इस परिभाषा में नौकरशाही की व्याख्या से अधिक आलोचना की गयी है। लास्की के राज्य में नागरिकों की स्वतंत्रता को सबसे अधिक महत्वपूर्ण माना है। निःसन्देह बहुधा नौकरशाही सामान्य व्यक्तियों की स्वतंत्रता का अपहरण कर लेती है किन्तु यह उसकी अनिवार्य विशेषता नहीं है, इसकी सम्भावना अवश्य बनी रहती है।

(3) **मर्टन का विचार**—मर्टन ने नौकरशाही की परिभाषा करते हुए लिखा है, “नौकरशाही कुछ क्रियाओं को करने के लिये बनायी गयी द्वैतीयक समूह संरचना है जो कि प्राथमिक समूह कसौटी के आधार पर सन्तोषजनक रूप से नहीं किये जा सकते।”³ नौकरशाही की इस परिभाषा में यह कहा गया है कि वह द्वैतीयक समूह रचना पर आधारित होती है। द्वैतीयक समूह की विशेषतायें जैसे औपचारिकता, सामाजिक अन्तर, परोक्ष सम्बन्ध इत्यादि नौकरशाही में देखे जा सकते हैं। मर्टन ने अपनी परिभाषा में यह भी स्पष्ट किया है कि नौकरशाही की रचना उन कामों के लिये की जाती है जो प्राथमिक समूह के आधार पर नहीं किये जा सकते। जैसा कि पीछे बतलाया जा चुका है, जब तक उद्योग छोटे पैमाने पर थे, उनमें नौकरशाही की आवश्यकता नहीं थी। कुटीर उद्योगों और ग्रामोद्योगों में नौकरशाही नहीं होती। नौकरशाही की आवश्यकता तो केवल उन्हीं उद्योगों में होती है जिनमें इतने अधिक लोग काम करते हैं कि उनमें प्राथमिक समूह के सम्बन्ध नहीं रह पाते और इसलिये द्वैतीयक समूह रचना को व्यवस्थित रूप से चलाने के लिये नौकरशाही की आवश्यकता हो जाती है।

1. "Bureaucracy is a system of administration characterised by expertness, impartiality and absence of humanity."

—Max Weber, *Essays in Sociology*, (Eng. Trans) O.U.P. pp. 197-198.

2. "A system, the control of which is so completely in the hands of officials that their power geoperdises the liberties of ordinary citizen."

—J.H. Laski in *Encyclopaedia of Social Sciences*.

3. "Bureaucracy is a secondary group structure designed to carry on certain activities which can not be satisfactorily performed on the basis of primary group criteria."

—Merton, R.K.

(4) लुइसकौसर और राजेनबर्ग द्वारा परिभाषा—नौकरशाही की परिभाषा करते हुए इन्होंने लिखा है, “नौकरशाही को उतार-चढ़ाव के क्रम के संगठन के उस प्रकार के रूप में परिभाषित किया जा सकता है जो कि बड़े पैमाने पर प्रशासनिक कार्यों को करने में लगे बहुत से व्यक्तियों के कार्य के समायोजन को विवेकपूर्ण रूप से करने के लिये आयोजित किया जाता है।”¹ नौकरशाही की इस परिभाषा में उसे पद सोपान का एक संगठन कहा गया है जिसका लक्ष्य बड़े पैमाने के काम में लगे बहुत से लोगों के कार्य को व्यवस्थित करना है। यह व्यवस्था विवेकपूर्ण होती है। स्पष्ट है कि नौकरशाही कोई अवांछित तत्त्व नहीं है जब तक कि उसमें भ्रष्टाचार आरम्भ न हो जाये। सच तो यह है कि आधुनिक बड़े उद्योगों को चलाने के लिये नौकरशाही का होना अनिवार्य है।

औद्योगिक नौकरशाही के लक्षण

(Characteristics of Industrial Bureaucracy)

नौकरशाही की उपरोक्त परिभाषाओं से उसके निम्नलिखित लक्षण स्पष्ट होते हैं—

(1) विशिष्ट व्यवस्था (Particular System)—नौकरशाही एक विशेष प्रकार की व्यवस्था है जिसका उद्देश्य बड़े उद्योगों को व्यवस्थित रूप से चलाना है।

(2) पद सोपान (Hierarchy)—नौकरशाही की पद्धति में उतार-चढ़ाव के क्रम में बहुत से अधिकारी होते हैं और फाईल नीचे से ऊपर की ओर चलती है। प्रत्येक पद पर बैठा व्यक्ति नीचे से फाईल प्राप्त करता और उस पर अपना काम करके उसे अपने से ऊपर सरकाता है। इसमें किसी भी सोपान का उल्लंघन नहीं किया जा सकता और इसलिये कार्यालय के कामों में उचित मार्ग के द्वारा कार्य होने पर जोर दिया जाता है।

(3) अधिकारियों के कर्तव्यों की व्याख्या (Definition of duties of officers)—इस पद सोपान में जितने भी अधिकारी होते हैं, उन सबके कर्तव्यों और अधिकारों की व्याख्या लिखित और स्पष्ट होती है। कोई भी अधिकारी अपने अधिकार क्षेत्र से बाहर का काम करने पर उसके लिये जबाब देह माना जाता है और ऐसा करना अनुचित समझा जाता है। प्रत्येक अधिकारी अपने अधिकारों की सीमा में ही रहकर अपने कर्तव्यों का पालन करता है।

(4) विशेषीकरण (Specialisation)—नौकरशाही में विभिन्न पदों पर नियुक्त व्यक्तियों को विशेष प्रकार के कार्य करने पड़ते हैं जिनमें भिन्न-भिन्न प्रकार की विशेष योग्यताओं की आवश्यकता पड़ती है। प्रत्येक पद के लिये आवश्यक इन विशेष योग्यताओं को पद की माँग के साथ विज्ञापित कर दिया जाता है और पद पर आने वाले प्रार्थी इन योग्यताओं के होने पर ही प्राप्त पत्र भेजते हैं तथा इन सब प्रार्थियों में से ऐसे व्यक्ति का चुनाव

1. "Bureaucracy may be defined as that type of hierarchical organisation which is designed rationally to coordinate the work of many individuals in the pursuit of large scale administrative tasks."

औद्योगिक नौकरशाही

किया जाता है जिसमें वे विशेष योग्यतायें सबसे अधिक हों। उद्योग के क्षेत्र में जहाँ तक यह चुनाव सही हो पाता है वहाँ तक सफलता मिलने की सम्भावना बढ़ जाती है।

(5) **कर्तव्य पालन व्यवस्था** (System of fulfilment of duties)—इस प्रकार नौकरशाही में प्रत्येक व्यक्ति के विशिष्ट कर्तव्य होते हैं और उसे अपने कर्तव्य करने होते हैं। जब तक नौकरशाही के सभी सदस्य अपने-अपने कर्तव्य करते रहते हैं तब तक उसके माध्यम से बहुत अच्छा प्रशासन सम्भव हो पाता है।

(6) **वरिष्ठता और योग्यता के आधार पर पदोन्नति** (Promotion on Seniority and ability)—औद्योगिक नौकरशाही में पदोन्नति के दो आधार होते हैं—वरिष्ठता और योग्यता तथा बहुधा इन दोनों ही आधारों को ध्यान में रखकर पदोन्नति की जाती है क्योंकि यदि केवल वरिष्ठता के आधार पर पदोन्नति हो और उसमें योग्यता का ध्यान न रखा जाये तो योग्य व्यक्तियों को पर्याप्त प्रेरणा नहीं मिल पाती और उनके नौकरी छोड़कर अन्य उद्योगों में चले जाने का खतरा बना रहता है। अस्तु, नौकरशाही की सफलता पदोन्नति के उचित नियम पर बहुत कुछ निर्भर होती है।

(7) **अभिलेखों और फाइलों पर आधारित** (Based on Documents and Files)—नौकरशाही की कार्यवाही बहुधा अभिलेखों और फाइलों के माध्यम से चलायी जाती है। औद्योगिक संगठन के कर्मचारियों की नियुक्ति, वेतन, पदोन्नति, बोनस, पेंशन तथा कारखाने के आय व्यय और अन्य सभी तत्वों के विषय में अभिलेख रखे जाते हैं। मूल फाइलों में पुराने रिकार्ड भी रखे जाते हैं। ये फाइलें क्रमवार लगायी जाती हैं और नौकरशाही का काम इन फाइलों को तेजी से निबटाना होता है। इन फाइलों के लाल फीते में बन्द रहने और इस प्रकार उनके निबटारे में देर को ही लाल फीताशाही (Red Tapism) कहा जाता है।

(8) **कार्यों की गोपनीयता** (Secrecy of Functions)—औद्योगिक नौकरशाही में प्रत्येक पद पर नियुक्ति अधिकारी अपने कार्यों की गोपनीयता बनाये रखता है।

(9) **कैरियर के लिये नौकरी** (Service for Career)—नौकरशाही में प्रत्येक व्यक्ति ऊँचा पद प्राप्त करने के लिये ईमानदारी से काम करता है। दूसरी ओर जो लोग कठोर परिश्रम, कर्तव्यपरायणता और योग्यता से काम करते हैं उनको इसका फल अच्छे कैरियर के रूप में प्राप्त होता है। इसीलिये बहुधा औद्योगिक नौकरशाही में किसी व्यक्ति की योग्यता का अनुमान उसके कैरियर से लगा लिया जाता है किन्तु जब लोग कैरियर बनाने में भ्रष्ट साधन अपनाने लगते हैं तब इससे बड़ी हानि होती है।

(10) **सिद्धान्त और व्यवहार में अन्तर** (Difference in Theory and Practice)—नौकरशाही में बहुधा सिद्धान्त और व्यवहार में अन्तर दिखलायी पड़ता है। इसी कारण से कुछ लोगों ने इसको मानवता के विरुद्ध माना है। किन्तु यह नौकरशाही की अनिवार्य विशेषता नहीं कही जा सकती, इसे दूर किया जा सकता है।

(11) **प्रशिक्षण** (Training)—यूँ तो नौकरशाही में प्रत्येक पद पर पहले से ही प्रशिक्षित व्यक्ति लिये जाते हैं किन्तु दक्षता बढ़ाने के लिये समय-समय पर उन्हें नये प्रशिक्षण प्राप्त करने का भी अवसर दिया जाता है।

(12) **नौकरशाही व्यक्तित्व** (Bureaucrat Personality)—नौकरशाही की एक विशेषता यह बतलायी जाती है कि इसमें व्यक्ति का निजी व्यक्तित्व उसके कार्यालय के व्यक्तित्व से बहुत भिन्न हो जाता है और बहुधा उनमें संघर्ष भी होते हैं। यद्यपि ऐसा अधिकतर दिखलायी पड़ता है किन्तु इसे नौकरशाही की अनिवार्य विशेषता नहीं कहा जा सकता। वास्तव में सफल अधिकारी होने के लिये यह आवश्यक नहीं है कि व्यक्ति अपने निजी व्यक्तित्व और पदाधिकारी व्यक्तित्व को अलग रखे। यदि वह उद्योग से पूर्णतया तादात्म्य कर लेता है तो इनमें कोई अन्तर नहीं होता। चूँकि बहुधा ऐसा नहीं हो पाता और ऐसा करने में बहुत सी कठिनाइयाँ होती हैं इसीलिये यह कहा जाता है कि पदाधिकारी का अधिकारी व्यक्तित्व निजी व्यक्तित्व पर हावी होता है।

नौकरशाही के प्रकार (Types of Bureaucracy)

नौकरशाही ही उपरोक्त विशेषता स्थूल रूप से उसके सभी प्रकारों में पायी जाती है। नौकरशाही के प्रकारों को वास्तव में पद पर भरती की कसौटियों के अनुसार विभाजित किया जाता है। उदाहरण के लिये यदि भरती योग्यता के आधार पर होती है तो इसे योग्यता नौकरशाही (Merit Bureaucracy), यदि जाति के आधार पर होती है तो जातिगत नौकरशाही (Caste Bureaucracy) कहा जाता है। इसी प्रकार नौकरशाही का वर्गीकरण अधिकारियों के आचरण के आधार पर भी किया जाता है। यदि वह आचरण एक अभिभावक के व्यवहार के समान न्यायपूर्ण होता है और सामान्य जनता के हित को ध्यान में रखकर किया जाता है तो यह अभिभावक नौकरशाही (Guardian Bureaucracy) कहलाती है। दूसरी ओर यदि अधिकारी का व्यवहार अनुग्रह दिखलाता है और उसमें संरक्षक जैसा आचरण पाया जाता है तो इसे संरक्षक नौकरशाही (Patronage Bureaucracy) कहा जाता है। नौकरशाही के इन विभिन्न प्रकारों में जातिगत नौकरशाही की तुलना में योग्यता नौकरशाही और संरक्षक नौकरशाही की तुलना में अभिभावक नौकरशाही बेहतर है।

नौकरशाही के लाभ (Merits of Bureaucracy)

नौकरशाही की विशेषताओं और प्रकार के उपरोक्त विवेचन से उसके निम्नलिखित लाभ स्पष्ट होते हैं—

(1) **व्यवस्थित प्रशासन** (Systematic Administration)—जैसा कि नौकरशाही की विभिन्न परिभाषाओं से स्पष्ट होता है, इसमें प्रशासन को व्यवस्थित रूप से चलाया जाता है और इस व्यवस्था में दफ्तर पद्धति का प्रयोग किया जाता है।

(2) **बड़े पैमाने पर उद्योग की सम्भावना** (Possibility of large scale Industry)—अन्त में नौकरशाही का सबसे बड़ा लाभ यह है कि उसके माध्यम से उद्योग अत्यधिक बड़े पैमाने पर अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर चलाये जाते हैं। नौकरशाही में चाहे कितने ही दोष क्यों न हों किन्तु यह निश्चय है कि उसके अभाव में बहुत बड़े पैमाने पर उद्योग चलाना

सम्भव नहीं हो पाता। अस्तु, आधुनिक काल में बड़े पैमाने के उद्योगों में नौकरशाही अनिवार्य रूप से पायी जाती है।

(3) **प्रभावशाली नियन्त्रण** (Effective Control)—नौकरशाही व्यवस्था नियमों के आधार पर प्रशासन चलाती है और इसमें व्यक्तिगत भावनाओं को कोई महत्त्व नहीं दिया जाता है। इस प्रकार भले ही यह किसी समय अमानवीय मालूम पड़े किन्तु इससे उद्योग के प्रत्येक क्षेत्र में कार्यों का प्रभावशाली नियन्त्रण सम्भव हो पाता है तथा स्वेच्छाचारिता कम होती है।

(4) **योग्य व्यक्तियों द्वारा प्रशासन** (Administration by able persons)—नौकरशाही में औद्योगिक प्रशासन के समस्त कार्य को कार्यों और उपकार्यों में बाँटकर विभिन्न पदों की व्यवस्था की जाती है और प्रत्येक पद के कार्यों की व्यवस्था करके उस पर काम करने के लिये उपयुक्त व्यक्ति की योग्यतायें निश्चित की जाती हैं। इन योग्यताओं का विज्ञापन करके प्रार्थनापत्र प्राप्त किये जाते हैं और इनमें चुनाव करके साक्षात्कार पद्धति से पद पर नियुक्ति की जाती है।

नौकरशाही के दोष (Demerits of Bureaucracy)

उपरोक्त लाभों के बावजूद विचारकों ने सब कहीं नौकरशाही की तीव्र आलोचना की है। लास्की के अनुसार यह सामान्य व्यक्तियों की स्वतन्त्रता का हनन करती है। बरनार्ड शा ने इसे सत्ता के उपासक उच्च अधिकारियों की सामन्तशाही कहा है। रैमजे म्योर ने तो यहाँ तक कह दिया है कि नौकरशाही अथवा सेवक तन्त्र अग्नि के समान है जो कि एक सेवक के रूप में बहुमूल्य सिद्ध होता है किन्तु जब वह मालिक या स्वामी बन जाता है तो घातक सिद्ध होता है।¹ प्रो० रोबसन ने नौकरशाही में नागरिकों के प्रति उदासीनता, विभागीय निर्णय में कठोरता, औपचारिकताओं का पालन और शासक तथा शासित में भारी अन्तर इत्यादि दोष दिखलाये हैं। संक्षेप में नौकरशाही में दिखलाये गये मुख्य दोष निम्नलिखित हैं—

(1) **लालफीता शाही** (Red Tapism)—नौकरशाही का सबसे बड़ा दोष लाल फीताशाही बतलाया जाता है। इसमें फाइलें लम्बे कालों तक लाल फीते में बन्धी पड़ी रहती हैं और कभी-कभी उन पर इतनी देर में निर्णय लिया जाता है जिससे भारी हानि होती है। बहुधा सरकारी उद्योगों में ऐसा देखा गया है। किन्तु अधिकतर निजी उद्योगों में लाल फीताशाही को कम से कम करने का प्रयास किया जाता है।

(2) **सत्तावादी मनोवृत्ति** (Authoritative Tendency)—नौकरशाही में बहुधा पदासीन अधिकारी अपनी सत्ता का अधिक से अधिक कठोर रूप में प्रयोग करने का प्रयास करता है जिससे अमानवीयता बढ़ती है।

(3) **दैनिकता पर जोर** (Emphasis on Routine)—नौकरशाही में उद्योग की सर्वांगीण प्रगति को भूल कर बहुधा दैनिकता चलाने की औपचारिकता को ही कर्तव्य मान लिया जाता है। सार्वजनिक क्षेत्र के उद्योगों में बहुधा ऐसा देखा जाता है।

1. Ramsay Muir, *How Britain is Governed*, p. 53.

(4) **श्रेष्ठता भावना ग्रन्थि (Superiority Complex)**—नौकरशाही में पदाधिकारियों में अहंकार की भावना पायी जाती है। सत्ता के घमण्ड में वे अपने को सामान्य कर्मचारियों से बहुत ऊँचा समझने लगते हैं। इसका परिणाम कर्मचारियों पर कभी भी अच्छा नहीं पड़ता और वे अपमान अनुभव करते हैं।

(5) **निर्वैयक्तिक सम्बन्धों पर जोर (Emphasis on Impersonal Relations)**—बहुधा यह देखा जाता है कि अनेक अधिकारी जो निजी जीवन में बहुत सद्व्यवहार करने वाले हैं, कुर्सी पर बैठकर कठोरतापूर्वक पेश आते हैं। साधारणतया निर्वैयक्तिकता को नौकरशाही का एक अनिवार्य लक्षण माना जाता है और सीमा के अन्दर रहने पर यह बुरा नहीं है किन्तु जब यह इतना अधिक बढ़ जाता है कि अधिकारी कर्मचारियों को पहचानते भी नहीं और उनके निजी जीवन से कोई सरोकार नहीं रखते तो यही दोष बन जाता है।

(6) **रूढ़िवादी (Conservative)**—नौकरशाही रूढ़िवादी है और बराबरी का विरोध करती है। अधिकारी अपनी सत्ता जमाना चाहते हैं और अनुशासन के नाम पर किसी भी प्रकार के परिवर्तन और सुधार का विरोध करते हैं तथा सुझावों की ओर से कान बन्द रखते हैं। सत्ता के इस दुरुपयोग से उद्योग की हानि होती है और कर्मचारियों में बेचैनी फैलती है। औपचारिकता और तानाशाही से उद्योग में मानवीय सम्बन्ध नहीं रह पाते।

(7) **वर्ग चेतना (Class Consciousness)**—नौकरशाही में पदासीन व्यक्ति बहुधा अपने को सामान्य कर्मचारी से भिन्न वर्ग का मानने लगते हैं। इससे वर्गवाद बढ़ता है जो उद्योग के लिये नितान्त हानिकारक है।

(8) **लकीर के फकीर (Circumlocution)**—नौकरशाही में अधिकारी बहुधा लकीर के फकीर होते हैं और यह नहीं देखते कि इसमें मनुष्यों का कितना नुकसान हो जाता है। वे बहुधा फाइल में दिये हुये आंकड़ों और नोट के अनुसार चलना चाहते हैं चाहे इससे कम्पनी का नुकसान ही क्यों न होने लगे।

सुधार के लिये सुझाव (Suggestions for Reform)

जैसा कि पीछे स्थान-स्थान पर कहा गया है, औद्योगिक नौकरशाही के अधिकांश तथा कथित दोष या तो बहुत बड़े उद्योगों के दोष हैं या फिर सरकारी उद्योगों में पाये जाते हैं क्योंकि इनमें नौकरशाही के कार्यों पर नियन्त्रण ही रह पाता। वास्तव में यदि नौकरशाही के कार्यों पर कठोर नियन्त्रण रखा जाये, जैसा कि कुछ निजी उद्योगों में दिखलायी पड़ता है तो उसके अधिकांश दोषों को दूर किया जा सकता है। इसके लिये निम्नलिखित सुझाव दिये जा सकते हैं—

(1) **सरकार का नियन्त्रण**—नौकरशाही के अधिकारियों पर उद्योगपति या सरकार का निरन्तर नियन्त्रण रहना चाहिये और जहाँ कहीं उनका कार्य उद्योग के लिये हानिकारक सिद्ध हो वहीं उन्हें दण्डित किया जाना चाहिये।

(2) **अभिभावक की अभिवृत्ति**—नौकरशाही में यथासम्भव संरक्षक की नहीं बल्कि अभिभावक की अभिवृत्ति विकसित करने का प्रयास किया जाना चाहिये जिससे वे अपने को

उद्योग के कर्मचारियों का संरक्षक नहीं बल्कि अभिभावक मानें, उनकी कठिनाइयों को समझें और यथासम्भव उनको दूर करने का प्रयास करें।

(3) **भरती की सही पद्धति**—नौकरशाही में अधिकांश दोष भरती की गलत पद्धति के कारण होते हैं। पदों पर नियुक्ति कभी भी योग्यता के अतिरिक्त किसी अन्य कसौटी से नहीं की जानी चाहिये ताकि उद्योग में काम करने वाले सभी कर्मचारियों को यह पता चले कि यहाँ योग्यता की कद्र की जाती है और वे योग्यता बढ़ाने का प्रयास करें।

(4) **शिकायत की स्वतन्त्रता**—कर्मचारियों को नौकरशाही के किसी भी सदस्य के विरुद्ध शिकायत करने की पूरी स्वतन्त्रता दी जानी चाहिये और उनकी शिकायत को सुनने के लिये निष्पक्ष न्यायालयों की स्थापना की जानी चाहिये। इससे नौकरशाही में स्वेच्छाचारिता कम होगी।

(5) **अनुसंधान**—नौकरशाही व्यवस्था को अधिक से अधिक सुधारने के लिये अनुसंधान किये जाने चाहियें।

अभ्यास के लिए प्रश्न

1. औद्योगिक अधिकारी तन्त्र की संरचनात्मक विशेषताओं का वर्णन कीजिये।
2. औद्योगिक संगठन में नौकरशाही की भूमिका की विवेचना कीजिये।
3. उद्योग समाज में नौकरशाही की भूमिका बताइये। नौकरशाही के गुण तथा अवगुण क्या-क्या हैं?
4. औद्योगिक नौकरशाही का अर्थ स्पष्ट कीजिये। नौकरशाही की विशेषताओं को दृष्टिगत करते हुए इसके गुण तथा दोषों पर प्रकाश डालिये।