11

हर्बर्ट ए. साइमन

एन. उमापति

1930 और 1940 के दशकों के दौरान हुए प्रशासकीय अध्ययनों में बड़े पैमाने पर अनुभववाद प्रतिबिंबित होता है जिसके फलस्वरूप संगठन में मनुष्य के बारे में रखी जाने वाली पूर्व धारणाओं में काफी संशोधन हुआ। इन अध्ययनों ने सामाजिक व्यवस्था की सैद्धांतिक संरचना विकसित की तथा मानव व्यवहार की कुछ सारभूत धारणाओं की आधारशिला रखी। इसी दौरान कामकाजी लोगों के बारे में खोजी गईं तमाम बातों को सिद्धांतों और अवधारणाओं में बदलने के अनेक प्रयास हुए। इन्हें संगठनात्मक सिद्धांत के परवर्ती विकास की पूर्व-पीठिका माना जाता है। इन अध्ययनों को व्यवहारवादी अध्ययन कहते हैं। मानव व्यवहार के संबंध में किए गए ये अध्ययन वास्तव में मानवशास्त्र, समाजशास्त्र और मनोविज्ञान में अंतर्भूत ज्ञान के अंतरविषयक अध्ययन हैं, जिनके निष्कर्षों ने बाद में एक स्वतंत्र विषय का रूप ले लिया। आमतौर पर इसे व्यवहारवादी विज्ञान का नाम दिया जाता है। प्रशासकीय व्यवहार के क्षेत्र में हुए प्रमुख अध्ययन हैं: नौकरशाही, मानव-संबंध, अभिप्रेरणा और निर्णयकरण संबंधी अध्ययन। हर्बर्ट ए. साइमन का महत्वपूर्ण योगदान विशेष रूप से निर्णयकरण के क्षेत्र में है।

साइमन अमेरिका के एक विख्यात राजनीतिक और सामाजिक वैज्ञानिक हैं।

Scanned with CamScanner

उनका जन्म सन 1916 में विस्कोंसिन में हुआ। उन्होंने शिकागो विश्वविद्यालय से राजनीति विज्ञान विषय में डॉक्टरेट की उपाधि हासिल की। अपने कैरियर की शुरुआत नगरपालिका प्रशासन में करते हुए उन्होंने कई किताबें लिखीं। उन्होंने एक अकादमिक और एक परामर्शदाता के रूप में तमाम संस्थानों (संगठनों) के विभिन्न पदों पर काम किया। प्रशासनिक चिंतन में उनका योगदान और उनकी प्रसिद्धि विभिन्न विषयों पर उनके लेखों के रूप में दृष्टव्य हैं जिनमें से अनेक का अनुवाद दुनिया की विभिन्न भाषाओं में हुआ है। इनमें तुर्की, फारसी और चीनी भाषाएं भी शामिल हैं। उनके कुछ महत्वपूर्ण प्रकाशन हैं–'प्रशासकीय व्यवहार' (1947), 'फंडामेंटल रिसर्च इन एडमिनिस्ट्रेशन' (1953), 'आर्गेनाइजेशंस' (1958), 'द न्यू साइंस ऑफ मैनेजमेंट डिसीजन-शेप ऑफ आटोमेशन' (1960), 'साइंस ऑफ द आर्टीफिसियल' (1969) और 'ह्यूमन प्रॉब्लम सॉलविंग' (1972)। अतिथि प्रोफेसर के रूप में साइमन ने दुनिया के अनेक विश्वविद्यालयों में व्याख्यान दिया है। उन्हें बहुत से पुरस्कार हासिल हुए हैं और दुनिया के अनेक विश्वविद्यालयों ने उन्हें मानद डॉक्टरेट की उपाधि प्रदान की है।

निर्णयकरण या निर्धारण प्रक्रिया का विश्लेषण करने संबंधी उनके लब्ध-प्रतिष्ठित योगदान को मान्यता देते हुए उन्हें 1978 का नोबेल पुरस्कार दिया गया। वर्तमान में वह पिट्सबर्ग स्थित कारनेगी-मेलोन विश्वविद्यालय में कम्प्यूटर विज्ञान और मनोविज्ञान के प्रोफेसर हैं। स्थानीय प्रशासन की विभिन्न पद्धतियों में सापेक्ष कार्य-कुशलता संबंधी समस्याओं के मूल्यांकन में रुचि होने के चलते प्रारंभ में वह 'प्रचालन शोध' क्षेत्र से जुड़े। आजकल वह निर्णयकरण प्रक्रिया में मानवीय चिंतन को रूप धारण करने में इलेक्ट्रानिक कम्प्यूटरों की भूमिका का विश्लेषण जैसे कार्यों के शोध में संलग्न हैं।

साइमन संगठन में 'समूह-गतिकी' संबंधी फॉलेट के विचार से बहुत प्रभावित थे। मानव संबंध उपागम के अग्रदूत एल्टन मेयो तथा दूसरे चिंतकों व बर्नार्ड के विचारों से भी साइमन बहुत हद तक प्रभावित थे। सही मायनों में बर्नार्ड की पुस्तक 'फंक्शंस ऑफ द एक्जीक्यूटिव' ने ही साइमन पर प्रशासन को लेकर सबसे सकारात्मक और सशक्त प्रभाव डाला।

साइमन 'प्रशासन' को निर्णयकरण के समतुल्य मानते हैं। उन्होंने इस बात पर जोर दिया कि निर्णय कैसे लिए जाते हैं और कैसे उन्हें और ज्यादा प्रभावकारी बनाया जा सकता है। परम्परागत उपागम की संकीर्णता और व्यर्थता पर कठोर टिप्पणी करते हुए वह कहते हैं कि इससे पहले कि कोई प्रशासन के संबंध में 'अपरिवर्तनीय' सिद्धांत गढ़े, उसे इस व्याख्या में भी सक्षम होना चाहिए कि वस्तुतः एक प्रशासकीय संगठन सटीक ढंग से दिखता कैसे है और यथातथ्य यह कैसे काम करता है।[1] वह कहते हैं कि जब शोध संपन्न हो जाए, तमाम विद्वानों को संतुष्ट करने वाली आधारभूत शब्दावली विकसित हो जाए, कार्य के साथ-साथ निर्णयकरण प्रक्रिया का विश्लेषण कर लिया जाए तथा सीमित योग्यताओं, आदतों, मूल्यों और ज्ञान द्वारा रोपित तार्किकता की सीमाओं की

पूर्ण रूप से खोज कर ली गई हो-तब और सिर्फ तभी प्रशासन के वैध सिद्धांत संभव हैं और तभी यह जाना जा सकता है कि इनका इस्तेमाल कैसे किया जाना चाहिए।[2] परंपरावादियों के 'सिद्धांत संबंधी उपागम' के विकल्प के रूप में साइमन ने 'निर्णयकरण' पर जोर दिया और उन्होंने प्रशासन के अध्ययन के लिए अनुभववादी उपागम का सुझाव दिया। साइमन प्रशासन के पारंपरिक सिद्धांतों के कटु आलोचक हैं। वह इन सिद्धांतों को 'लोकोक्तियां' कहते हैं। इसके विपरीत अनुभवजन्य उपागम की प्रासंगिकता सिद्ध करने के लिए वह काल्पनिक प्रस्थापनाओं की एक शृंखला प्रस्तुत करते हैं। वह मानते हैं कि 'दक्षता और मितव्ययिता' की अवधारणाएं किस तरह सैद्धांतिक रूप से सत्यापित 'साधन-साध्य शृंखला के स्थिर ढांचों' के संदर्भ में सेवायोग्य प्रशासकीय प्रभावात्मकता के मानदंड हैं।[3]

इस तरह साइमन तार्किक प्रत्यक्षवाद के सिद्धांतों और प्रणाली विज्ञान पर आधारित प्रशासन की एक नई अवधारणा को प्रस्तुत करते हैं जो निर्णय लेने की प्रक्रिया पर केंद्रित है। वह साबित करते हैं कि किसी को अगर विज्ञानवादी बनना है तो उसे मूल्य निर्णयों को एक किनारे कर तथ्यों पर ध्यान देना होगा तथा शब्दों की सटीक परिभाषा को अपनाना होगा, उनका कठोर विश्लेषण करना होगा और प्रशासन के बारे में तथ्यात्मक कथनों या धारणाओं का परीक्षण करना होगा। प्रशासकीय विज्ञान किसी भी दूसरे विज्ञान की तरह पूर्णतः तथ्यात्मक विवरणों से संबंधित है। विज्ञान के अध्ययन में आचारगत (मूल्यगत) वक्तव्यों के लिए कोई जगह नहीं है।

साइमन निर्णय निर्धारण की अपनी अवधारणा को प्रशासनिक क्रिया का मूल भाग मानते हैं। प्रशासन में 'कर्ता' से हटकर 'क्रिया' (निर्णय लेने की) पर जोर देना कोई नई बात नहीं है। शास्त्रीय मतों के व्याख्याकारों ने अपने प्रशासनिक सिद्धांतों में प्रौद्योगिकी को 'प्रचालन' से अलग कर दिया था। लेकिन इसका मतलब यह कतई नहीं है कि साइमन का योगदान किसी भी तरह से कम महत्वपूर्ण है। उनके लेखों से प्रशासकीय प्रघटनाओं को पूर्णता से समझने में मदद मिलती है। साइमन के सिद्धांत इसलिए भी तुरंत स्वीकार्य हैं कि इनमें अनेक प्रशासनिक कार्य, मसलन फेयोल की पी ओ सी सी तथा गुलिक की पोस्डकोर्ब का आसानी से समावेश हो जाता है।

शास्त्रीय सिद्धांत : एक आलोचना

साइमन प्रशासन की पारंपरिक अवधारणाओं को मिथक और मुहावरा कहते हैं। उनकी नजरों में श्रम विभाजन, आदेश की एकता और नियंत्रण का विस्तार क्षेत्र जैसे सदृश ये सिद्धांत संदिग्ध, महज कहावतें और विरोधाभासी हैं। इस अस्पष्टता का कारण वह परिस्थितियों की पर्याप्त रूप से जांच के अभाव, शब्दों के स्पष्ट निर्धारण (विवेचन) और वास्तविक परिस्थितियों के व्यापक शोध की कमी मानते हैं।[4] साइमन कहते हैं कि ये सिद्धांत मनुष्यों के रहने लायक मकान की अपेक्षा ऐसे मकानों की एक शृंखलाबद्ध अमूर्त वास्तु शिल्पीय परिकल्पना हैं।[5] साइमन 'पोस्डकोर्ब' फार्मूले में परिकल्पित

Scanned with CamScanner

प्रशासकीय प्रक्रियाओं में परिपूर्णता और उद्देश्य प्राप्ति में उनकी उपयोगिता को लेकर कोई अनुरूपता नहीं पाते। अपनी इन आलोचनाओं के जरिए साइमन सिद्धांत और व्यवहार के बीच बड़ी होती खाई की ओर इशारा करते हैं।[6] इन सबमें साइमन के मुताबिक जो चीज छूट रही है यानी जिस कारक का अभाव है वह है निर्णय निर्धारण की सही प्रक्रिया जिसका तात्पर्य है वैकल्पिक कार्यविधियों के बीच युक्तिसंगत अनुकूल विकल्प का चुनाव। इस तरह उनके द्वारा युक्तिसंगत निर्णय निर्धारण के मॉडल की खोज शुरू होती है। इससे ही वास्तविक दुनिया में निर्णय निर्धारण का मार्गदर्शन प्राप्त किया जा सकता है।

निर्णय निर्धारण

साइमन ने संगठन को निर्णयकर्ताओं का ढांचा कहा है। उनके अनुसार निर्णय संगठन के हर स्तर पर लिए जाते हैं जिनमें कुछ निर्णय अधिकांश लोगों को प्रभावित करते हैं जबकि कुछ निर्णय अपेक्षाकृत कम महत्वपूर्ण होते हैं। प्रत्येक निर्णय कुछ आधारवाक्यों पर निर्भर होता है। साइमन अपना ध्यान इस बात पर केन्द्रित करते हैं कि ये आधारवाक्य निर्धारित कैसे होते हैं। "इनमें से कुछ आधारवाक्यों का निर्धारण निर्णयकर्ता की प्राथमिकताओं द्वारा होता है, कुछ का उसकी सामाजिक प्रस्थिति और कुछ का उस संचार की बदौलत होता है जो वह संगठन की घटक इकाइयों से प्राप्त करता है। साइमन जोर देकर कहते हैं कि शीर्ष प्रबंधन संगठन के हर सदस्य को सीधे निर्देशित नहीं कर सकता और न ही प्रत्येक निर्णय के बारे में बता सकता है कि यह, यह है। लेकिन यह शीर्ष प्रबंधन कुछ को प्रभावित कर सकते हैं और बहुत संभव है कि ये वे सबसे महत्वपूर्ण आधारवाक्य हों जिन पर निर्णय आधारित हो। शीर्ष प्रबंधन एक ऐसा ढांचा खड़ा कर सकता है जो आवश्यक सूचना के प्रसारण की अनुमति दे और उसे प्रेरित करे।"[7]

साइमन निर्णय निर्धारण की प्रक्रिया को तीन चरणों में बांटते हैं—बौद्धिक गतिविधि, अभिकल्पन गतिविधि और चयन संबंधी गतिविधि।[8] पहले चरण में ऐसे अवसरों की तलाश की जाती है जहां निर्णय लेने की जरूरत हो। प्रशासक संगठनात्मक वातावरण को समझने की कोशिश करता है और उन स्थितियों की पहचान करता है जिनपर नए सिरे से कार्रवाई करने की जरूरत होती है। दूसरे चरण में शामिल तत्व हैं उन स्थितियों को पहचानना, विकसित करना और उनका विश्लेषण करना जो हर तरह के वैकल्पिक क्रिया मार्गों को संभव बनाएं। इस चरण में पहले चरण के मुकाबले समय और ऊर्जा की ज्यादा खपत होती है। अंततः कार्यपालक उसके लिए उपलब्ध कार्रवाइयों में से एक वैकल्पिक कार्रवाई चुनता है। साइमन कहते हैं कि देखने में तो ये तीनों चरण साधारण और एक दूसरे के क्रमागत लगते हैं लेकिन व्यवहार में इनका यह क्रम विन्यास बहुत जटिल है, क्योंकि इनमें से प्रत्येक चरण स्वयं निर्णय निर्धारण प्रक्रिया क्रम विन्यास को अधिक जटिल बना सकता है। उदाहरण के लिए चयन के चरण में बौद्धिक गतिविधि

Scanned with CamScanner

का भी समावेश हो सकता है और अभिकल्पन गतिविधि का भी अर्थात किसी भी चरण में दोनों चरण शामिल हो सकते हैं।

साइमन स्पष्ट करते हैं कि निर्णय निर्धारण में मूलतः वैकल्पिक कार्य योजनाओं के बीच चयन निहित है जिनमें मूल्य और तथ्य मौजूद हैं। उनके अनुसार प्रत्येक निर्णय तथ्य और मूल्य प्रस्थापनाओं का तार्किक संयोजन होता है। तथ्य यथार्थ की अभिव्यक्ति है जो स्वयं मौजूदा कार्य, कृत्य और व्यवहार का सूचक होता है। किसी तथ्यपूर्ण आधारवाक्य को प्रेक्षणीय और मापनीय साधनों से साबित किया जा सकता है। मूल्य प्राथमिकताओं की अभिव्यक्ति है। मूल्यगत आधारवाक्य सिर्फ व्यक्तिनिष्ठ तरीके से ही वैध माने जा सकते हैं। हालांकि साइमन इस बात से अवगत हैं कि ज्यादातर आधारवाक्य तथ्यात्मक और मूल्यपरक दोनों ही होते हैं। फिर भी अगर उन्होंने इनमें भिन्नता स्पष्ट की है तो इसलिए कि सच्चाई के विभिन्न मानदंडों को स्पष्ट किया जा सके। इससे निर्णय में मौजूद नैतिक और तथ्यात्मक तत्वों की विवेचना करने में मदद मिलती है। वह साफ-साफ शब्दों में कहते हैं कि वैज्ञानिक विश्लेषण के तरीकों में और विशेषकर पर्यवेक्षण आधारित निर्णयों में नैतिकता के लिए कोई जगह नहीं होती। परन्तु तथ्य अकेले, अपने आप में सत्य नहीं होते। तथ्य और मूल्य आपस में एक दूसरे से घुले-मिले (अंतर्गुंफित) होते हैं। यहां तक कि अधिकांश मूल्यगत आधार वाक्य ऐसे होते हैं जिनमें मध्यवर्ती स्तर के तथ्य शामिल होते हैं। इन्हें तभी पृथक किया जा सकता है जबकि इनका दृष्टांतपरक विश्लेषण करना हो। तथ्य और मूल्य के बीच प्रभेद करने के लिए कई दफा साध्य-साधन भेद का भी सहारा लेना पड़ता है। साइमन इस प्रघटना को बहुत महत्वपूर्ण मानते हैं, क्योंकि विवेकपूर्ण निर्णयों में तथ्यों का आधार तो होता है लेकिन जहां तक मूल्य का सवाल है, उसकी बुनियाद विश्वास जैसे कारणों पर टिकी होती है जिसका कोई औचित्य नहीं होता है।

प्रशासन पर जब तथ्यों और मूल्यों दोनों का दबाव एक साथ होता है तब निर्णय प्रक्रिया जटिल हो जाती है। प्रशासन के लिए ऐसे मिश्रित दबाव की प्रासंगिकता संगठन के उद्देश्यपूर्ण चरित्र में देखनी चाहिए जिसके चलते लोगों का समूह निर्मित होता है और यह समूह लक्ष्यों को क्रमागत ढंग से हासिल करता है जबकि व्यक्तिगत प्रयासों से ये लक्ष्य परे होते हैं। उद्देश्यपरकता के सातत्य में 'निर्णयों के सोपान' की अवधारणा शामिल है। इस परिप्रेक्ष्य में साइमन का निष्कर्ष है कि किसी संगठन में 'व्यवहार', जो 'निर्णय प्रक्रियाओं' का एक जटिल संजाल होता है वह उस संगठन में विवेकपूर्ण लक्ष्यों के साथ सामंजस्य स्थापित करता है। निर्णय प्रक्रिया के जटिल संजाल पर बोलते हुए साइमन कहते हैं कि "हर निर्णय में लक्ष्य का चयन और इसके लिए प्रासंगिक व्यवहार शामिल होता है; कभी-कभी यह लक्ष्य किसी बड़े लक्ष्य का मध्याधार हो सकता है और इस तरह अंत में अपेक्षाकृत अंतिम उद्देश्य तय होता है।[9] साधन-साध्य और तथ्य मूल्य के बीच अस्पष्ट समानता इस परिभाषा से स्पष्ट होती है कि निर्णय अंतिम लक्ष्यों का

Scanned with CamScanner