

When the dashboard is wrong

जब डैशबोर्ड गलत हो

Fictional case study: You coordinate emergency drinking-water delivery in a drought-affected Rajasthan block. A newly introduced risk-ranking tool places two remote hamlets low on the priority list because recent field data are missing. A field officer reports that their storage is nearly exhausted. Tankers are limited. A local representative asks you to send a tanker first to a politically prominent settlement that has a functioning alternative source. Your supervisor wants rapid action but asks for an auditable decision.

काल्पनिक प्रकरण: आप राजस्थान के सूखा-प्रभावित ब्लॉक में आपात पेयजल वितरण का समन्वय करते हैं। नई जोखिम-क्रमांकन प्रणाली ने ताजा क्षेत्रीय आँकड़े न होने से दो दूरस्थ ढाणियों को कम प्राथमिकता दी है। क्षेत्र अधिकारी बताता है कि वहाँ पानी लगभग समाप्त है। टैंकर सीमित हैं। स्थानीय प्रतिनिधि पहले एक प्रभावशाली बस्ती में टैंकर भेजने को कहता है, जबकि वहाँ वैकल्पिक स्रोत चालू है। वरिष्ठ अधिकारी शीघ्र कार्रवाई और जाँच योग्य निर्णय चाहता है।

Assumption for this exercise: You may rearrange delivery routes using documented emergency criteria. Exceptional expenditure or powers outside your delegation require competent approval. The case specifies no real district, scheme entitlement or mandatory legal deadline. Do not invent these in your answer.

अभ्यास की मान्यता: दर्ज आपात मानदंडों से आप वितरण-मार्ग बदल सकते हैं। विशेष खर्च या प्रत्यायोजित अधिकार से बाहर की कार्रवाई के लिए सक्षम स्वीकृति चाहिए। कोई वास्तविक जिला, योजना-अधिकार या कानूनी समय-सीमा नहीं दी गई है; उत्तर में इन्हें न गढ़ें।

Stop before choosing / निर्णय से पहले रुकें

1. Identify stakeholders and ethical tensions. / हितधारक और नैतिक तनाव पहचानें।
2. Compare at least three options. / कम से कम तीन विकल्पों की तुलना करें।
3. Give an immediate response, safeguards and review. / तत्काल कदम, सुरक्षा-उपाय और समीक्षा बताएं।

Syllabus connection: AI versus conscience; social justice, humanitarian concerns and accountability; instrumental versus value rationality; non-factual case studies. The tool may help rank routes, but the officer remains responsible for justified decisions.

पाठ्यक्रम-संबंध: कृत्रिम बुद्धिमत्ता बनाम अंतरात्मा; सामाजिक न्याय, मानवीय सरोकार और जवाबदेही; साधनपरक बनाम मूल्यपरक तार्किकता; काल्पनिक प्रकरण। प्रणाली मार्ग-क्रम में सहायता कर सकती है, पर उचित निर्णय की जिम्मेदारी अधिकारी की है।

Diagnose the conflict

टकराव की पहचान

Stakeholders / हितधारक

Residents of the remote hamlets face immediate hardship; children, older people and people with limited mobility may face greater risk. Other settlements also need predictable service. Tanker drivers need safe, feasible routes. Field staff need a way to correct data without retaliation. Supervisors and the public need traceable reasons. The representative may convey legitimate local information but cannot replace evidence with political preference.

दूरस्थ टापुओं के निवासियों को तत्काल कठिनाई है; बच्चे, वृद्ध और सीमित गतिशीलता वाले लोग अधिक जोखिम में हो सकते हैं। अन्य बस्तियों को भी भरोसेमंद सेवा चाहिए। चालकों को सुरक्षित, व्यावहारिक मार्ग चाहिए। क्षेत्रीय कर्मचारियों को बिना प्रतिशोध आँकड़े सुधारने का अवसर चाहिए। वरिष्ठ अधिकारी और जनता कारणों की जाँच कर सकें। प्रतिनिधि उपयोगी सूचना दे सकता है, पर राजनीतिक पसंद साक्ष्य का विकल्प नहीं है।

What is actually in tension? / असली तनाव क्या है?

- Speed versus verification / गति बनाम सत्यापन
- Consistent procedure versus correction of faulty data / प्रक्रिया की संगति बनाम गलत आँकड़ों का सुधार
- Efficient routing versus reaching the most vulnerable / कुशल मार्ग बनाम सर्वाधिक असुरक्षित लोगों तक पहुँचना
- Transparency versus residents' privacy / पारदर्शिता बनाम निवासियों की निजता

Instrumental rationality weighs goals, means and foreseeable consequences, as when comparing delivery routes for a chosen relief goal. **Value rationality** acts from belief in the intrinsic worth of conduct independently of its success, as when refusing to humiliate people because respect is owed. These are orientations of action, not guarantees of ethical correctness. A short route alone cannot justify overlooking severe need; a defensible relief decision also requires fair criteria, transport capacity and safe delivery.

साधनपरक तार्किकता में लक्ष्य, साधन और संभावित परिणाम तौले जाते हैं, जैसे राहत के तय लक्ष्य के लिए वितरण-मार्गों की तुलना करना। **मूल्यपरक तार्किकता** में व्यक्ति ऐसा आचरण चुनता है जिसे वह अपने-आप में मूल्यवान मानता है, सफलता मिले या न मिले; जैसे सम्मान देना कर्तव्य मानकर लोगों को अपमानित करने से इंकार करना। ये कर्म को दिशा देने वाली अभिमुखताएँ हैं, नैतिक शुद्धता की गारंटी नहीं। केवल छोटा मार्ग गंभीर जरूरत की उपेक्षा को उचित नहीं ठहरा सकता; उचित राहत-निर्णय में न्यायसंगत मानदंड, वाहन-क्षमता और सुरक्षित वितरण भी जरूरी हैं।

Max Weber, *The Theory of Social and Economic Organization*, chapter I, section 2, pp. 115–118

मैक्स वेबर, *The Theory of Social and Economic Organization*, अध्याय I, खंड 2, पृ. 115–118

The compass analogy / दिशा-सूचक की उपमा

A dashboard is like a map: missing roads can mislead even when its calculations are consistent. Field evidence corrects the map; ethical judgement helps decide whose urgent need matters; lawful authority sets the boundary of action. A personal hunch alone is not an adequate override.

डैशबोर्ड नक्शे जैसा है: कोई मार्ग गायब हो तो सही गणना भी गलत दिशा दे सकती है। क्षेत्रीय साक्ष्य नक्शा सुधारता है; नैतिक विवेक जरूरत की तात्कालिकता समझाता है; वैध अधिकार कार्य की सीमा तय करता है। केवल निजी अनुमान के आधार पर प्रणाली को बदलना पर्याप्त नहीं।

Compare options and act विकल्पों की तुलना और कार्रवाई

Option / विकल्प	Assessment / आकलन
A. Follow the ranking unchanged क्रमांकन यथावत मानें	Fast and consistent, but repeats missing-data bias and ignores credible risk. शीघ्र और एकरूप, पर अपूर्ण आँकड़ों का पक्षपात तथा विश्वसनीय जोखिम अनदेखा।
B. Follow political preference राजनीतिक पसंद मानें	May avoid immediate pressure, but uses an irrelevant criterion and weakens trust. तात्कालिक दबाव घटेगा, पर अप्रासंगिक आधार और जनविश्वास को नुकसान।
C. Suspend all deliveries pending a full audit पूर्ण जाँच तक वितरण रोकें	May improve evidence later but causes avoidable harm now. बाद में बेहतर साक्ष्य संभव, पर अभी टाली जा सकने वाली हानि।
D. Rapid verification plus reasoned, authorised reprioritisation त्वरित सत्यापन और कारणयुक्त, अधिकृत पुनःप्राथमिकता	Best balances urgency, fairness and accountability if criteria and records are consistent. एकसमान मानदंड और रिकॉर्ड हों तो तात्कालिकता, न्याय तथा जवाबदेही का बेहतर संतुलन।

A defensible sequence / उचित कार्य-क्रम

- 1. Verify urgently:** contact field staff and local service points; cross-check storage, alternative sources and access. Do not delay urgent help for a perfect dataset.
तत्काल सत्यापन: क्षेत्रीय कर्मचारी और सेवा-बिंदुओं से भंडार, विकल्प और पहुँच जाँचें। पूर्ण आँकड़ों की प्रतीक्षा में आवश्यक राहत न रोकें।
- 2. Prioritise relevant need:** severity, lack of alternatives and vulnerability; use the same criteria across settlements. Arrange available delivery within delegated powers.
जरूरत को प्राथमिकता: गंभीरता, विकल्पों का अभाव और असुरक्षा; सभी बस्तियों पर समान मानदंड। प्रत्यायोजित अधिकारों के भीतर वितरण करें।
- 3. Handle pressure respectfully:** seek evidence from the representative; explain the criteria and record the request without unnecessary public accusation.
दबाव का सम्मानपूर्वक सामना: प्रतिनिधि से साक्ष्य लें, मानदंड समझाएँ और अनावश्यक सार्वजनिक आरोप के बिना अनुरोध दर्ज करें।
- 4. Record and review:** log evidence, route changes and approvals; publish criteria and service updates without private details; enable complaints and correct data.
दर्ज करें और समीक्षा करें: साक्ष्य, मार्ग-परिवर्तन, स्वीकृतियाँ; निजी विवरण के बिना मानदंड और सेवा-सूचना; शिकायत तथा आँकड़ा-सुधार।

A model response and rubric

आदर्श उत्तर और मानदंड

Practice prompt: 10 marks, 150 words. What would you do, and why? Address the dashboard error, political request and accountability.

अभ्यास-प्रश्न: 10 अंक, 150 शब्द। आप क्या करेंगे और क्यों? डैशबोर्ड की त्रुटि, राजनीतिक अनुरोध तथा जवाबदेही पर विचार करें।

Model answer: I would not treat the ranking as conclusive because missing field data can conceal urgent need. I would rapidly cross-check storage and alternative sources through field staff, while preparing available relief within my delegated authority. Allocation would use consistent criteria of urgency, vulnerability and lack of alternatives. I would ask the representative for relevant evidence and explain why political prominence cannot determine priority. Any departure from the ranking would be reasoned, recorded and reported to the supervisor; expenditure beyond my powers would require approval. Drivers would receive feasible, safe routes. Public updates would explain service criteria without exposing residents' private details. I would provide a grievance channel, confirm delivery and correct the dataset, then review whether similar hamlets were excluded. This approach combines humanitarian urgency with impartiality and accountability: technology supports judgement but does not transfer responsibility away from the officer.

आदर्श उत्तर: अपूर्ण क्षेत्रीय आँकड़े गंभीर जरूरत छिपा सकते हैं, इसलिए क्रमांकन को अंतिम नहीं मानूँगा। कर्मचारियों से भंडार और वैकल्पिक स्रोतों की त्वरित जाँच के साथ अपने अधिकार में उपलब्ध राहत तैयार करूँगा। आवंटन तात्कालिकता, असुरक्षा तथा विकल्पों के अभाव के समान मानदंडों से होगा। प्रतिनिधि से प्रासंगिक साक्ष्य माँगकर स्पष्ट करूँगा कि राजनीतिक प्रभाव प्राथमिकता का आधार नहीं है। क्रमांकन से अलग निर्णय के कारण दर्ज करके वरिष्ठ अधिकारी को सूचित करूँगा; अधिकार-सीमा से बाहर खर्च की स्वीकृति लूँगा। चालकों को सुरक्षित, व्यावहारिक मार्ग दूँगा। सार्वजनिक सूचना में निजी विवरण के बिना सेवा-मानदंड बताऊँगा। शिकायत-व्यवस्था बनाकर वितरण की पुष्टि, आँकड़ों का सुधार और समान ढाणियों के बहिष्करण की समीक्षा करूँगा। इससे मानवीय तात्कालिकता, निष्पक्षता और जवाबदेही जुड़ती हैं। तकनीक निर्णय में सहायक है, अधिकारी की जिम्मेदारी का स्थानापन्न नहीं।

Self-assessment / स्व-मूल्यांकन	Marks / अंक
Identifies data uncertainty and stakeholders / अनिश्चितता व हितधारक	2
Compares options and values / विकल्प और मूल्य	2
Feasible, authorised immediate action / व्यावहारिक अधिकृत तत्काल कदम	3
Records, privacy, grievance and review / रिकॉर्ड, निजता, शिकायत, समीक्षा	2
Clear, disciplined expression / स्पष्ट अनुशासित अभिव्यक्ति	1

5-mark follow-up (50 words): Why is “the computer decided” an inadequate defence? Expected answer: data and design can be incomplete or biased; officials must assess evidence, lawful authority and consequences; explain decisions and provide review. Do not claim every algorithm is biased or every override is ethical.

5-अंकीय पूरक (50 शब्द): “कंप्यूटर ने निर्णय लिया” पर्याप्त बचाव क्यों नहीं? अपेक्षित उत्तर: आँकड़े और डिजाइन अपूर्ण या पक्षपातपूर्ण हो सकते हैं; अधिकारी साक्ष्य, वैध अधिकार और परिणाम जाँचें; कारण तथा समीक्षा दें। हर एल्गोरिदम को पक्षपाती या हर हस्तक्षेप को नैतिक न कहें।

Official alignment / आधिकारिक पाठ्यक्रम-संदर्भ: RPSC, Scheme & Syllabus, 09-01-2026, Paper II Unit I, p.5. [English syllabus](#) · [Hindi syllabus](#) · [Question scheme](#). Checked 30-09-2026. Explanations, cases, questions and rubrics are original learning material, not official answers. / व्याख्याएँ, प्रकरण, प्रश्न तथा मूल्यांकन मानदंड मौलिक अभ्यास सामग्री हैं, आधिकारिक उत्तर नहीं।