IJMRSETM

e-ISSN: 2395 - 7639

# INTERNATIONAL JOURNAL OF MULTIDISCIPLINARY RESEARCH

## IN SCIENCE, ENGINEERING, TECHNOLOGY AND MANAGEMENT

Volume 11, Issue 6, June 2024

INTERNATIONAL STANDARD SERIAL NUMBER INDIA

Impact Factor: 7.802

| ISSN: 2395-7639 | www.ijmrsetm.com | Impact Factor: 7.802 | A Monthly Double-Blind Peer Reviewed Journal |

| Volume 11, Issue 6, June 2024

# आधुनिक युग में लोक प्रशासन की प्रासंगिकता

**Dr. Rajendra Kumar Bunker**

Public Administration, Sardar Patel College, Shri Madhopur, Rajasthan, India

**सार:** लोक प्रशासन, प्रशासन का एक महत्वपूर्ण उपकरण है। देश में शांति एवं सुव्यवस्था स्थापित करना तथा नागरिकों को सुरक्षा प्रदान करना, पारंपरिक रूप से लोक प्रशासन के महत्वपूर्ण कार्य रहे हैं। आधुनिक काल में व्यक्ति की अपेक्षाओं, महत्वाकांक्षाओं तथा आवश्यकताओं में वृद्धि के साथ-साथ लोक प्रशासन का दायित्व भी बढ़ गया है।

## I. परिचय

नया लोक प्रशासन (NPA) लोक प्रशासन में एक दृष्टिकोण है जो 20वीं सदी के उत्तरार्ध में उभरा, जो अधिक सहयोगात्मक और नागरिक-केंद्रित दृष्टिकोण पर केंद्रित है। यह सार्वजनिक आवश्यकताओं, सामुदायिक भागीदारी और सार्वजनिक क्षेत्र के निर्णय लेने में प्रबंधन और सामाजिक विज्ञान सिद्धांतों के एकीकरण के प्रति जवाबदेही पर जोर देता है। NPA पारंपरिक नौकरशाही मॉडल से अधिक लचीले और सहभागी शासन संरचनाओं में बदलाव की वकालत करता है।[1,2]

इतिहास

लोक प्रशासन शब्द का इस्तेमाल पारंपरिक रूप से उन औपचारिक व्यवस्थाओं को परिभाषित करने के लिए किया जाता है जिसके तहत सार्वजनिक संगठन सरकार की सेवा करते हैं, जाहिर तौर पर सार्वजनिक हित में। 1800 के दशक के मध्य से 1900 के दशक की शुरुआत तक लोक प्रशासन मॉडल का विकास मुख्य रूप से वेबर के नौकरशाही के सिद्धांत, ब्रिटेन में एक पेशेवर सिविल सेवा की स्थापना से संबंधित नॉर्थकोट और ट्रेवेलियन की सिफारिशों और प्रशासन से नीति को अलग करने के लिए संयुक्त राज्य अमेरिका में वुडरो विल्सन के विचारों से प्रभावित था (ह्यूजेस, 1994)। पिछले कुछ वर्षों में अन्य प्रबंधकीय सिद्धांत और अवधारणाएँ प्रासंगिक रही हैं जिनमें टेलर का वैज्ञानिक प्रबंधन और साइमन का तर्कसंगत निर्णय लेना शामिल है। 1980 के दशक से, लोक प्रशासन के पारंपरिक मॉडल को सरकारों द्वारा निजी क्षेत्र के अभ्यास पर आधारित अधिक केंद्रित प्रबंधकीय मॉडल के पक्ष में बड़े पैमाने पर खारिज कर दिया गया है,[2,3] जो सार्वजनिक संगठन के बाजार-आधारित आर्थिक मॉडल के संदर्भ में है। हाल के वर्षों में, सार्वजनिक मूल्य बनाने वाले सार्वजनिक संगठन पर नए सिरे से जोर देने के साथ आर्थिक फोकस को संतुलित करने के प्रयास किए गए हैं। यह योगदान सबसे पहले लोक प्रशासन के पारंपरिक मॉडल की जांच करेगा जिसमें वैचारिक और सैद्धांतिक आधार शामिल हैं और यह कैसे संगठनात्मक पहलुओं को प्रभावित करता है। दूसरा, यह पता लगाएगा कि कैसे और क्यों लोक प्रशासन से लोक प्रबंधन में प्रतिमान बदलाव आया है। तीसरा, यह भविष्य के रुझानों पर विचार करेगा।

लोक प्रशासन शब्द का उपयोग औपचारिक प्रक्रियात्मक और संगठनात्मक व्यवस्था को परिभाषित करने के लिए किया जाता है जिसके तहत सार्वजनिक कर्मचारी नीति को लागू करने और सलाह देने तथा संसाधनों का प्रबंधन करके सरकार की सेवा करते हैं। संगठनात्मक पहलू समग्र संरचनाओं के साथ-साथ लोक प्रशासन के भीतर होने वाले संबंधों को भी संदर्भित करते हैं। इसमें शामिल हो सकते हैं: वे संगठन जो सिविल सेवा बनाते हैं, जिन्हें कभी-कभी सरकार की मशीनरी के रूप में संदर्भित किया जाता है; आंतरिक संगठनात्मक व्यवस्था; और/या संगठनात्मक व्यवहार। इस प्रकार, संगठनात्मक पहलुओं का अध्ययन व्यापक अर्थों में या कई परिभाषित क्षेत्रों में किया जा सकता है। यह योगदान संगठनात्मक पहलुओं को शामिल करता है, जिनकी व्यापक रूप से व्याख्या की गई है।

ज्ञान के एक अलग निकाय के रूप में लोक प्रशासन से परे, संगठनात्मक पहलुओं की जांच अन्य सिद्धांतों और प्रथाओं के माध्यम से की जा सकती है, उदाहरण के लिए, राजनीति विज्ञान, सार्वजनिक नीति, समाजशास्त्र, अर्थशास्त्र और प्रबंधन। इस अर्थ में, अध्ययन के प्रत्येक क्षेत्र के अपने सिद्धांत और अवधारणाएँ हैं। इसके अलावा, प्रत्येक राज्य का अपना इतिहास, संगठनात्मक रूप और दृष्टिकोण है, हालाँकि कई सार्वभौमिक, सामान्य तत्व हैं, जो विचारों के अंतर्राष्ट्रीय हस्तांतरण के माध्यम से विकसित हुए हैं। नई सरकारें, औपचारिक समीक्षा प्रक्रियाएँ, केंद्रित शोध और घटनाएँ अक्सर उल्लेखनीय परिवर्तन को प्रेरित करती हैं। इसलिए, लोक प्रशासन का क्षेत्र शोध के लिए एक कठिन क्षेत्र है, और वर्षों से अध्ययन अनुभवजन्य के बजाय काफी हद तक वर्णनात्मक रहे हैं।

नवीन लोक प्रशासन सिद्धांत निम्नलिखित मुद्दों से संबंधित है :

- लोकतांत्रिक नागरिकता ; सीधे तौर पर ऐसी सरकार बनाने के विश्वास को संदर्भित करता है जहाँ "आम आदमी" की राजनीति में आवाज़ हो। इस तरह के दृष्टिकोण के काम करने के लिए, नागरिकों को अपने समुदायों और राष्ट्रों में जागरूक, जानकार और सक्रिय होना चाहिए। सच्ची लोकतांत्रिक नागरिकता के लिए प्रतिनिधियों[3,4] के लिए मतदान से कहीं ज़्यादा की आवश्यकता होती है। इसके लिए अपने दिमाग, आवाज़ और कार्यों का उपयोग करने की आवश्यकता होती है। [1]
- सार्वजनिक हित ; समाज के भीतर सामूहिक सामान्य भलाई को संदर्भित करता है, जो सार्वजनिक हित का मुख्य उद्देश्य है।

| ISSN: 2395-7639 | www.ijmrsetm.com | Impact Factor: 7.802 | A Monthly Double-Blind Peer Reviewed Journal |

| Volume 11, Issue 6, June 2024

- सार्वजनिक नीति ; वह साधन जिसके द्वारा नई सार्वजनिक नीति बनाई जाती है, और उसे लागू किया जाता है। इसमें जनता की भागीदारी सीमित नहीं होती, बल्कि इसमें भागीदारी को प्रोत्साहित किया जाता है।
- नागरिकों को सेवाएं ; संस्थाओं और नौकरशाही के माध्यम से नागरिकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के संबंध में नैतिक और आचारिक मानक प्रदान करना और बनाए रखना।

सबसे पहले, एक 'नया' सिद्धांत लोकतांत्रिक नागरिकता के आदर्श से शुरू होना चाहिए। सार्वजनिक सेवा का वास्तविक अर्थ नागरिकों की सेवा करने के अपने जनादेश से प्राप्त होता है ताकि सार्वजनिक भलाई को आगे बढ़ाया जा सके। यह संस्था का अस्तित्व का कारण है, उन सभी लोगों के लिए प्रेरणा और गर्व का स्रोत है जो इसे अपना जीवन बनाने का विकल्प चुनते हैं, चाहे एक सीज़न के लिए या पूरे करियर के लिए।
नये लोक प्रशासन की मुख्य विशेषताएं

ये हैं:

1. नागरिक सशक्तिकरण:
नए सार्वजनिक प्रबंधन के प्रमुख घटकों में से एक नागरिक सशक्तिकरण है। एनपीएम नागरिकों की पसंद की स्वतंत्रता सुनिश्चित करता है। यह नागरिकों को गुणवत्तापूर्ण सेवाएँ सुनिश्चित करता है। सेवा और उत्पाद क्षेत्रों में स्वस्थ प्रतिस्पर्धा नागरिकों को उनकी ज़रूरतों और पसंद के अनुसार अपनी सेवाएँ और उत्पाद चुनने की अनुमति देती है।

2. प्रबंधकीय सहायता के लिए सेवाएँ:
प्रबंधकीय सहायता सेवाओं का प्राथमिक लक्ष्य नागरिकों को प्रदान की जाने वाली सेवा के स्तर की गारंटी देना है। इसलिए बाजार में उपलब्ध सर्वोत्तम [4,5]प्रतिभाओं को आकर्षक वेतन, प्रोत्साहन और अन्य लाभों द्वारा आकर्षित किया जाता है। एनपीएम सर्वोत्तम परिणाम प्राप्त करने के लिए कौशल-सुधार कार्यक्रमों की लगातार अनुशंसा करता है।

3. प्रशासन में संरचनात्मक परिवर्तन: नए लोक प्रशासन दृष्टिकोण में प्रशासन में छोटे, लचीले और कम पदानुक्रमिक संरचनाओं की आवश्यकता होती है ताकि नागरिक प्रशासन इंटरफ़ेस अधिक लचीला और आरामदायक बन सके। संगठनात्मक संरचना सामाजिक रूप से प्रासंगिक स्थितियों के अनुरूप होनी चाहिए।

4. लोक प्रशासन की बहु-विषयक प्रकृति: लोक प्रशासन के अनुशासन का निर्माण कई विषयों से ज्ञान से होता है, न कि केवल एक प्रमुख प्रतिमान से। अनुशासन के विकास को सुनिश्चित करने के लिए राजनीतिक, सामाजिक, आर्थिक, प्रबंधन और मानवीय संबंध दृष्टिकोण की आवश्यकता होती है।

5. राजनीति-प्रशासन द्वंद्व : चूँकि आज प्रशासक सभी चरणों में नीति निर्माण और नीति कार्यान्वयन में शामिल हैं। द्वंद्व का अर्थ है "दो चीज़ों के बीच विभाजन या विरोधाभास जो विरोधी या पूरी तरह से अलग हैं या दर्शाए जाते हैं"।

6. जागरूकता: लोक प्रशासन के कार्यों और लोक प्रशासकों द्वारा समुदाय और सरकार के लिए किए जाने वाले कार्यों पर ध्यान आकर्षित करें। लोक प्रशासकों का काम समुदायों और बड़ी संख्या में लोगों को प्रभावित करता है। नौकरी के महत्व पर प्रकाश डाला जाना चाहिए।

7. केस स्टडीज़: केस स्टडीज़ सार्वजनिक प्रशासकों को उन स्थितियों और घटनाओं को उजागर करने में मदद करती हैं जहाँ नीतियों को उस तरह से लागू नहीं किया गया जैसा कि उन्हें किया जाना चाहिए था। वे इस बात का उदाहरण देते हैं कि क्या करना है और क्या नहीं करना है। केस स्टडीज़ घटनाओं को तोड़ने का एक बुनियादी तरीका है ताकि दूसरे लोगों [5,6]की गलतियों और उन गलतियों के समुदाय पर पड़ने वाले प्रभावों से सीखा जा सके। चूँकि सार्वजनिक प्रशासन लोगों के लिए समर्पित एक नौकरी है; इसलिए यह समुदाय में आपके द्वारा किए जाने वाले काम की वास्तविकता को देखने का एक स्पष्ट तरीका है। जबकि ऐसे कई मामले हैं जहाँ नीतियों को योजना के अनुसार लागू नहीं किया गया। निष्पादित नीतियों के बहुत से उदाहरण भी हैं जिनसे समुदायों को लाभ हुआ है, और उन पर भी गौर करना ज़रूरी है।

8. संरचना परिवर्तन: लोक प्रशासन कई अलग-अलग दिशाओं में आगे बढ़ रहा है, इसे अब अधिक बार लोक प्रबंधन कहा जाता है। ऐसा इसलिए है क्योंकि यह नौकरी न केवल लोगों के लिए नीति लागू करने की दिशा में आगे बढ़ रही है, बल्कि नीतियों का प्रबंधन भी कर रही है क्योंकि यह कानून प्रक्रिया के माध्यम से नीचे आती है, ताकि यह समुदायों और उनमें रहने वाले लोगों के लिए यथार्थवादी हो।

| ISSN: 2395-7639 | www.ijmrsetm.com | Impact Factor: 7.802 | A Monthly Double-Blind Peer Reviewed Journal |

| Volume 11, Issue 6, June 2024

9. हर काम में निपुण: सबसे अच्छे सार्वजनिक प्रशासक वे होते हैं जिन्हें राजनीति और कानून का ज्ञान होता है, लेकिन सामुदायिक कार्यों में भी उनकी भूमिका होती है। इससे नीति से लेकर क्रियान्वयन तक का संक्रमण सहज हो जाता है।

10. बदलाव: दुनिया में आए बदलावों के साथ ही लोक प्रशासन का काम भी बदल गया है। काम तो वही है, लेकिन लोक प्रशासक की जगह लोक प्रबंधक और लोक सलाहकार जैसे पदों ने ले ली है।

## II. विचार-विमर्श

थीम्स

1. प्रासंगिकता : पारंपरिक लोक प्रशासन में समकालीन समस्याओं और मुद्दों में बहुत कम रुचि है। सामाजिक वास्तविकताओं को ध्यान में रखा जाना चाहिए। यानी लोगों को परिवर्तनों को प्रासंगिक रूप से देखना चाहिए, जिसका अर्थ है कि परिवर्तन क्षेत्र की जरूरतों और लोगों की जरूरतों के अनुसार होने चाहिए। एनपीए के पहले के दृष्टिकोणों में माना जाता था कि लोगों की तर्कसंगतता की उपेक्षा की गई थी। एनपीए नीति निर्माण और सत्यापन की प्रक्रिया में लोगों की तर्कसंगतता को भी शामिल करने का सुझाव देता है।
2. मूल्य : लोक प्रशासन में मूल्य-तटस्थता असंभव है। प्रशासनिक कार्रवाई के माध्यम से दिए जा रहे मूल्य पारदर्शी होने चाहिए। लोक प्रशासन में पारदर्शिता का अभ्यास करने का मतलब नागरिकों को ऐसी जानकारी की उपलब्धता सुनिश्चित करना है जिसे सार्वजनिक माना जाता है। यह एक संगठनात्मक लक्ष्य होना चाहिए, और किसी की नौकरी के शीर्षक की परवाह किए बिना सभी सार्वजनिक व्यवसाय का संचालन करते समय इसे ध्यान में रखा जाना चाहिए। यदि किसी संगठन का लक्ष्य नागरिकों की उनकी सर्वोत्तम क्षमता के अनुसार सेवा करना है, तो पारदर्शिता को टालना या प्राप्त करने में विफल होना उनके और उन लोगों के बीच संबंधों को महत्वपूर्ण नुकसान पहुंचाएगा जिनकी वे सेवा करना चाहते हैं।
3. सामाजिक समानता : सामाजिक समानता की प्राप्ति लोक प्रशासन का मुख्य लक्ष्य होना चाहिए।
4. परिवर्तन : स्थायी संस्थाओं और यथास्थिति में निहित गहरी शक्तियों के प्रति संदेह। पर्यावरणीय परिवर्तनों को पूरा करने के लिए परिचालन लचीलापन और संगठनात्मक अनुकूलनशीलता प्रशासनिक प्रणाली में अंतर्निहित होनी चाहिए।
5. ग्राहक फोकस : दुर्गम और सत्तावादी " हाथीदांत टॉवर " नौकरशाहों के बजाय सकारात्मक, सक्रिय और उत्तरदायी प्रशासक ।
6. प्रबंधन-कर्मचारी संबंध। दक्षता और मानवीय विचारों दोनों पर समान जोर दिया जाना चाहिए। सफलता प्राप्त करने के लिए नए दृष्टिकोण को दक्षता[6] और मानवीय संबंध दोनों मानदंडों को पूरा करना होगा।

एनपीए इन लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए समाधान प्रदान करता है, जिन्हें लोकप्रिय रूप से 4 डी कहा जाता है अर्थात विकेंद्रीकरण, डी-नौकरशाहीकरण, प्रतिनिधिमंडल और लोकतंत्रीकरण।

आलोचना

हालाँकि नया लोक प्रशासन लोक प्रशासन को राजनीति विज्ञान के करीब लाया, लेकिन इसकी आलोचना सिद्धांत-विरोधी और प्रबंधन-विरोधी के रूप में की गई। रॉबर्ट टी. गोलेम्बिवस्की इसे शब्दों में कट्टरवाद और कौशल और प्रौद्योगिकियों में यथास्थिति के रूप में वर्णित करते हैं। इसके अलावा, इसे आकांक्षा और प्रदर्शन के बीच के क्षेत्र में अंतर की एक क्रूर याद के रूप में ही गिना जाना चाहिए। गोलेम्बिवस्की इसे एक अस्थायी और संक्रमणकालीन घटना मानते हैं। [2] दूसरे शब्दों में, हम कह सकते हैं कि लक्ष्यों और विरोधी लक्ष्यों को प्राप्त करने के समाधान एनपीए विद्वानों द्वारा स्पष्ट रूप से प्रदान नहीं किए गए थे। दूसरे, लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए किसी को कितना विकेंद्रीकरण या प्रतिनिधि या नौकरशाही या लोकतंत्रीकरण करना चाहिए? इस मोर्चे पर एनपीए पूरी तरह से चुप है।

जैसा कि ए न्यू सिंथेसिस ऑफ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन में कहा गया है , सरकारों को हमेशा कठिन निर्णय लेने, जटिल पहल करने और उस समय की जटिल समस्याओं का सामना करने के लिए कहा जाता है। यह विवाद का विषय नहीं है। फिर भी, वर्तमान परिस्थितियाँ यह निर्धारित करने वाली हैं कि पारंपरिक तरीके से क्या संभाला जा सकता है और क्या अलग तरीके से किया जाना चाहिए। [3]

सरकारों को हमेशा मुश्किल समस्याओं का सामना करने के लिए कहा जाता है। प्राथमिकताएँ निर्धारित करना और चुनाव करना हमेशा मुश्किल रहा है। उदाहरण के लिए, एक बड़े घाटे को खत्म करना "केवल" एक मुश्किल समस्या है, हालाँकि जब कोई इस तरह के दिल दहला देने वाले अभ्यास के बीच में होता है, तो इस पर विश्वास करना मुश्किल होता है। इसमें समान रूप से योग्य सार्वजनिक उद्देश्यों के बीच चुनाव करना और भविष्य के लिए क्या संरक्षित किया जाना चाहिए, इस बारे में कठोर निर्णय लेना शामिल है। इसके लिए भविष्य की जरूरतों को इस बात से जोड़ना होगा कि आगे बढ़ने के लिए अल्पावधि में पर्याप्त मात्रा में सार्वजनिक समर्थन क्या मिल सकता है। अकादमिक लोक प्रशासन व्यावहारिक लोक प्रशासन से काफी पीछे है। बेहतर पाठ्यक्रम और सरकारी प्रशासन की नीति गतिशीलता पर जोर देने का फिर से ध्यान केंद्रित करना अधिक छात्रों को लोक प्रशासन का अध्ययन करने के लिए आकर्षित करने में महत्वपूर्ण कारक होंगे। सार्वजनिक मामलों के कार्यक्रमों के साथ विश्वविद्यालयों की संख्या बढ़ाना और उनका भौगोलिक विस्तार सुधारना, अन्य स्नातक और पेशेवर कार्यक्रमों के पाठ्यक्रम में सार्वजनिक मामलों के घटकों

| ISSN: 2395-7639 | www.ijmrsetm.com | Impact Factor: 7.802 | A Monthly Double-Blind Peer Reviewed Journal |

| Volume 11, Issue 6, June 2024

को एकीकृत करना, लोक सेवकों के लिए कई और इन-सर्विस, मिड-कैरियर शैक्षिक कार्यक्रम विकसित करना और सार्वजनिक मामलों के कार्यक्रमों को मजबूत करने के लिए मौजूदा संसाधनों का उपयोग करना अधिक महत्वपूर्ण है। [3]

हांगकांग के मामले में न्यू पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन को बढ़ावा देने के पीछे की मंशा भी सवालों के घेरे में है। जैसा कि एंथनी चेउंग तर्क देते हैं, अधिकारियों ने अक्सर 1990 के दशक में सार्वजनिक व्यय को कम करने और कल्याण प्रावधान को कम करने के लिए न्यू पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन की बयानबाजी का इस्तेमाल किया। [4] उस समय राज्यपालों ने नौकरशाही की शक्ति को कम करने के लिए प्रशासनिक दक्षता का बहाना बनाया। [5]

महत्व [5]
फेलिक्स और लॉयड नीग्रो का मानना है कि नवीन लोक प्रशासन ने अनुशासन की पारंपरिक अवधारणाओं और दृष्टिकोण को गंभीर रूप से झकझोर दिया है और इसे समाज से निकटता से जोड़कर एक व्यापक परिप्रेक्ष्य प्रदान करके विषय को समृद्ध किया है। [6] एनपीए आंदोलन में समग्र ध्यान प्रशासन को कम "सामान्य" और अधिक "सार्वजनिक", कम "वर्णनात्मक" और अधिक "निर्देशात्मक", कम "संस्था-उन्मुख" और अधिक "ग्राहक-उन्मुख", कम "तटस्थ" और अधिक "मानक" बनाने पर लगता है, लेकिन यह कम वैज्ञानिक नहीं होना चाहिए।

लोक प्रशासन का अनुशासन

- प्रशासन के व्यापक क्षेत्र में लोक प्रशासन एक उपसमूह के रूप में शामिल है। इसे केवल नौकरशाही माना जाता है, इस तथ्य की अनदेखी करते हुए कि नौकरशाही संगठनों के निजी और सार्वजनिक दोनों क्षेत्रों में मौजूद एक विशिष्ट संगठनात्मक रूप है (धामेजा, 2003, पृष्ठ 2)। लोक प्रशासन का अनुशासन जनता के लाभ के लिए सार्वजनिक नीतियों को व्यवस्थित करने, विकसित करने और लागू करने पर केंद्रित है। यह राजनीतिक निर्णयकर्ताओं द्वारा विकसित लक्ष्यों और उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए एक राजनीतिक ढांचे के भीतर काम करता है। इसलिए, लोक नौकरशाही लोक प्रशासन का मुख्य केंद्र है। इस विषय ने 1968 के मिनोब्रुक सम्मेलन के बाद महत्वपूर्ण गति प्राप्त की, जिसकी अध्यक्षता ड्वाइट वाल्डो ने की और सिरैक्यूज़ विश्वविद्यालय में आयोजित किया गया। यह तब था जब "नए लोक प्रशासन" का विचार पहली बार सामने आया था। वर्तमान संस्कृति में, लोक प्रशासन सार्वजनिक नीति से संबंधित सरकारी गतिविधि के मार्ग के रूप में महत्वपूर्ण है। यह आधिकारिक रूप से स्वीकृत नीति उद्देश्यों, विधियों और कार्यान्वयन एजेंसियों के नियमों और प्रक्रियाओं से जुड़े विशेष मामलों पर सरकार के कार्यों या निष्क्रियताओं को संदर्भित करता है। सार्वजनिक नीति सरकार (लोक प्रशासन) के लक्ष्यों और वास्तविक परिणामों के बीच संबंध को आकार देती है। परिणामस्वरूप, सार्वजनिक नीति का मुख्य लक्ष्य सरकार द्वारा निर्धारित विशेष लक्ष्यों को प्राप्त करना है, जिसमें जनता के कल्याण पर प्राथमिक जोर दिया जाता है। आम जनता की राय सरकारी कार्यक्रमों की दिशा और क्रियान्वयन पर महत्वपूर्ण प्रभाव डालती है।

## III. परिणाम

डिजिटलीकरण ने हमारे दैनिक जीवन को बदल दिया है, हमारे रहने के तरीके से लेकर हमारे जीने के तरीके तक। इस बदलाव में वह तरीका भी शामिल है जिससे हम नवाचार करते हैं और हम आम तौर पर सेवाओं के साथ कैसे बातचीत कर पाते हैं। इस प्रकार, यह नई गति लोक प्रशासन में नई तकनीकों का संकेत देती है। नया लोक प्रबंधन एक प्रबंधन दर्शन है जो सार्वजनिक प्रशासन में निजी क्षेत्र द्वारा अपनाई गई प्रथाओं का उपयोग करता है, जिसका उद्देश्य दक्षता पैदा करना, लागत कम करना और सेवा वितरण में प्रभावशीलता प्राप्त करना है।

जिस प्रकार हमें स्वयं को निरंतर अद्यतन करना चाहिए, उसी प्रकार लोक प्रशासन को भी प्रभावी, कुशल और पर्याप्त सेवाओं की गारंटी देने के लिए मुख्य तकनीकी नवाचारों को एकीकृत करना चाहिए।

लोक प्रशासन से संबंधित नवाचारों में से एक नागरिकों के साथ संचार से संबंधित है। इसलिए, यह महत्वपूर्ण है कि ऐसे समाधान हों जो इस आवश्यकता की गारंटी देते हों, जैसा कि इंटरनेट और सामाजिक नेटवर्क के मामले में है। लोक प्रशासन को नागरिकों की जरूरतों के प्रति चौकस रहना चाहिए और उनकी समस्याओं को दूर करने के लिए प्रभावी और सरल उपकरण प्रदान करना चाहिए ।

उदाहरण के लिए, PARTTEAM और OEMKIOSKS द्वारा क्लस्टरवॉल, सामग्री (ब्लॉग, लेख, पीडीएफ फाइलें, वीडियो, फोटो, श्वेत पत्र, नोटिस, ट्विटर, आदि) साझा करने के लिए एक आंतरिक या बाहरी सामाजिक नेटवर्क है, जो एक आसान और बहुत सहज तरीके से अनुकूलित सामग्री अनुभवों के निर्माण, प्रबंधन[4,5] और अनुकूलन की अनुमति देता है ।

चूंकि क्लस्टरवॉल एक सामाजिक नेटवर्क है, इसलिए इसका उपयोग सार्वजनिक प्रशासन के लिए एक परिसंपत्ति होगी, जो आसानी से अपने संदेशों को प्रभावी ढंग से प्रसारित कर सकता है। चूंकि इसे और अन्य प्लेटफ़ॉर्म को प्रबंधन की आवश्यकता होती है,

| ISSN: 2395-7639 | www.ijmrsetm.com | Impact Factor: 7.802 | A Monthly Double-Blind Peer Reviewed Journal |

| Volume 11, Issue 6, June 2024

इसलिए क्लस्टरवॉल इस संबंध में आदर्श है, क्योंकि यह एक केंद्रीकृत प्रबंधन प्रदान करता है। एक ही बिंदु के माध्यम से, पूरे नेटवर्क का प्रबंधन करना संभव है, जिसमें व्यवस्थापक के पास सभी नेटवर्क अनुकूलन उपकरणों तक पहुंच होती है ।

लेकिन नवीन सार्वजनिक प्रबंधन में अन्य विशेषताएं और दृष्टिकोण भी शामिल हैं, जैसे कि:

- ग्राहक संतुष्टि पहल;
- ग्राहक सेवा में दोगुना प्रयास;
- सार्वजनिक सेवा में उद्यमशीलता की भावना का सृजन;
- नवाचारों का परिचय .

नए सार्वजनिक प्रबंधन के लाभ

न्यू पब्लिक मैनेजमेंट, एक वैचारिक दृष्टिकोण होने के नाते, संगठनात्मक प्रदर्शन में सुधार लाने का लक्ष्य रखता है। इसलिए, न्यू पब्लिक मैनेजमेंट के कई लाभ हैं जिन्हें हम सूचीबद्ध कर सकते हैं:

- सकारात्मक परिणाम प्राप्त करने के लिए प्रबंधन के साथ आर्थिक परिप्रेक्ष्य को जोड़ना;
- व्यक्तिवाद को बढ़ावा देना जिससे वस्तुओं और सेवाओं की आपूर्ति में दक्षता आए;
- नौकरशाही प्रणाली की दक्षता में वृद्धि;
- सार्वजनिक क्षेत्र की संरचनाओं में सुधार;
- लागत एवं व्यय में कमी;
- ग्राहक को महत्व देना, जो सदैव प्रथम स्थान पर आता है;
- यह सुनिश्चित करना कि संगठन प्रौद्योगिकी और वैश्वीकरण के तेजी से विकास के साथ तालमेल बनाए रखें ।

ग्राहक संतुष्टि

तकनीकी विकास को ध्यान में रखते हुए, स्वयं-सेवा उपकरण सार्वजनिक उपस्थिति में एक अभिनव भूमिका निभाते हैं, अर्थात् स्थानों और लोगों के प्रबंधन के अनुकूलन में ।

इस प्रकार, स्व-सेवा मल्टीमीडिया कियोस्क , प्रमुख तकनीकी टुकड़ों के रूप में दिखाई देते हैं। कनेक्टिविटी और बातचीत हमारे दैनिक जीवन में तेजी से केंद्रीय होती जा रही है। वास्तव में, सूचना प्रौद्योगिकी ने हमारे सोचने, कार्य करने और प्रतिक्रिया करने के तरीके को बदल दिया है। इसके हालिया उदाहरण चेहरे की पहचान करने वाली प्रणालियाँ हैं, जैसा कि PARTTEAM और OEMKIOSKS ने विकसित किया है (YooniK के साथ साझेदारी में)। चेहरे की पहचान करने वाली तकनीक , जिसे मल्टीमीडिया कियोस्क में एकीकृत किया जा सकता है और जिसमें ऑर्डरिंग, ग्राहक भुगतान और प्रतिष्ठानों में प्रवेश नियंत्रण को सुव्यवस्थित करने की क्षमता है, कंपनियों की श्रम लागत को भी कम करती है ।

वास्तव में, कियोस्क में बायोमेट्रिक सिस्टम की उल्लेखनीय वृद्धि को दर्शाया जा सकता है, जो सुरक्षा और उपयोग में आसानी को जोड़ती है। हमारे फिंगरप्रिंट और चेहरे की प्रोफाइल, जो एक दूसरे से अलग हैं, सुरक्षा से समझौता किए बिना किसी भी लेनदेन या प्रमाणीकरण प्रक्रिया को सरल बनाने के लिए उपयुक्त हैं ।

सुरक्षित होने के अलावा, कृत्रिम बुद्धिमत्ता (एआई) प्रणालियां अपनी सटीकता और इस तथ्य से प्रतिष्ठित हैं कि वे बेहतर उपयोगकर्ता अनुभव प्रदान करती हैं ।

यदि उचित रूप से डिजाइन और कार्यान्वित किया जाए, तो ये समाधान सामाजिक व्यय को कम करके, प्रशासन के भीतर प्रक्रियाओं को स्वचालित करके और नागरिकों को अधिक चुस्त, प्रभावी और व्यक्तिगत तरीके से बातचीत करने का अवसर प्रदान करके नागरिकों के जीवन को बेहतर बना सकते हैं ।

ग्राहक सेवा: कतार प्रबंधन समाधान

कतारें लोगों के लिए निराशाजनक हो सकती हैं, जो किसी भी तरह के व्यवसाय के लिए उपयुक्त नहीं है। इस प्रकार, उपस्थिति प्रबंधन का मुख्य उद्देश्य कतारों का क्रम बनाना है, ताकि प्रदान की गई सेवा की गुणवत्ता, सेवा की दक्षता और स्थान की छवि में सुधार हो सके। इसके अलावा, इसका उद्देश्य प्रतीक्षा प्रक्रिया को अधिक व्यवस्थित, सरल और सबसे बढ़कर, तेज़ बनाना है, साथ ही ऐसी प्रणालियाँ प्रदान करना है जो आगंतुकों के प्रवाह का विश्लेषण और सुधार करती हैं ।

| ISSN: 2395-7639 | www.ijmrsetm.com | Impact Factor: 7.802 | A Monthly Double-Blind Peer Reviewed Journal |

| Volume 11, Issue 6, June 2024

## IV. निष्कर्ष

लोक प्रशासन के लिए मल्टीमीडिया कियोस्क की प्रासंगिकता
समाज के कई क्षेत्र हैं जहाँ राज्य मौजूद है। ये सार्वजनिक संस्थाएँ, अधिकांश समय, नागरिकों को सूचित करती हैं, उनकी सहायता करती हैं, उन्हें निर्देशित करती हैं और उनकी सहायता करती हैं। इसलिए, वे नागरिकों की सेवा में हैं, इसलिए मल्टीमीडिया कियोस्क एक शक्तिशाली सहायता उपकरण हैं और सार्वजनिक निकायों के लिए एक आवश्यक कार्य तत्व हैं ।
नागरिकों को प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने के अलावा, इनका उपयोग इन संस्थानों में कतारों और उपस्थिति का प्रबंधन करने के लिए भी किया जा सकता है ।

लोक प्रशासन में, मल्टीमीडिया कियोस्क को डिजिटल साइनेज या कॉर्पोरेट टीवी सिस्टम (कतार, विज्ञापन, टेलीविजन पर सूचना देना) के साथ जोड़ने की आवश्यकता भी बढ़ती जा रही है, जो संस्थानों के स्वागत कक्ष में रखी गई एलसीडी स्क्रीन पर दिखाई जाती है ।

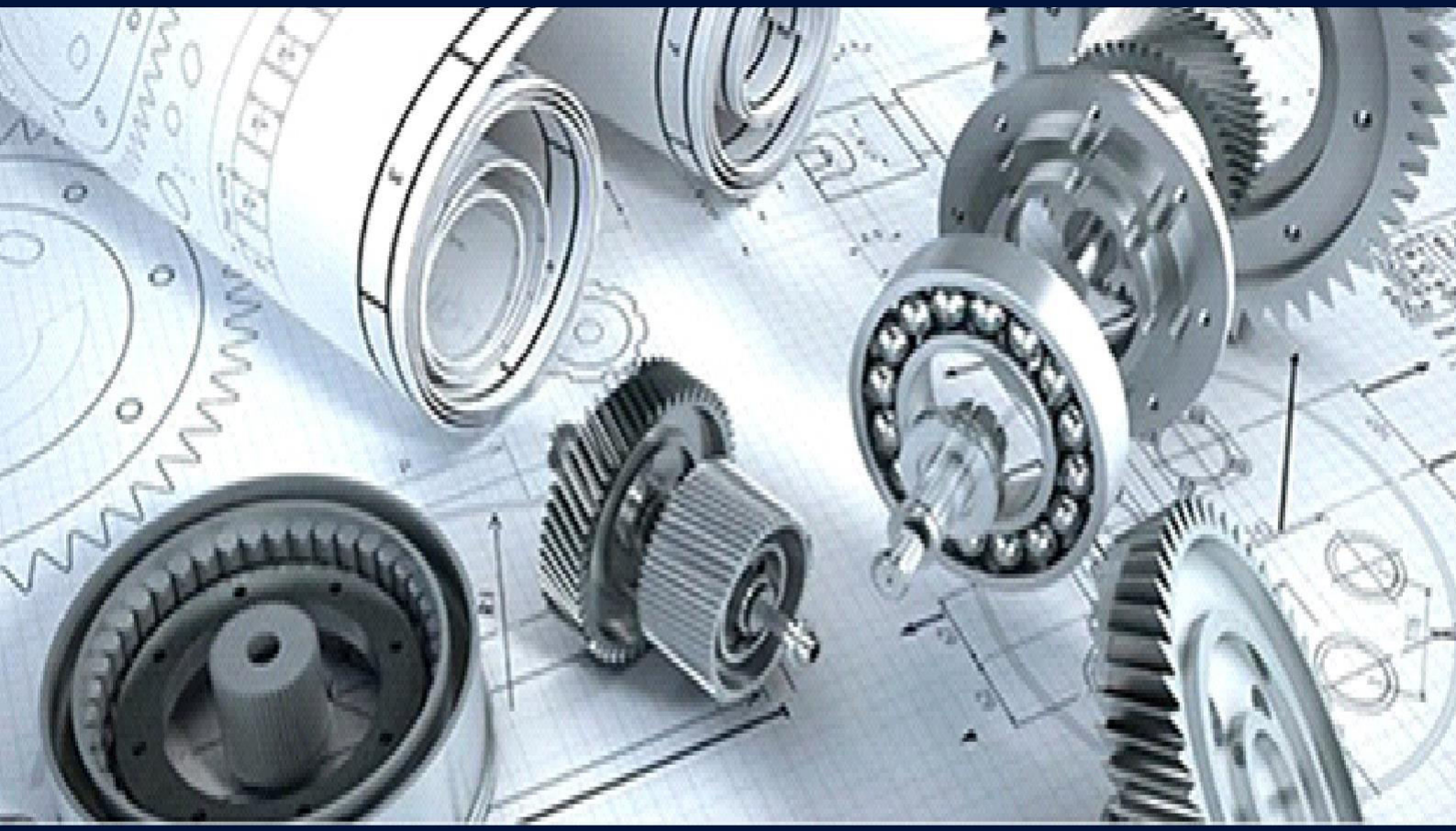
वास्तव में, मल्टीमीडिया कियोस्क निम्नलिखित कार्यों के लिए लोक प्रशासन में एक अपरिहार्य उपकरण प्रतीत होते हैं:

- सूचना – प्रदान की गई सेवाओं के बारे में आवश्यक और प्रासंगिक जानकारी का प्रदर्शन;
- प्रचार-प्रसार - स्वचालित टिकट बिक्री के साथ स्थानीय कार्यक्रमों (संगीत समारोह, सांस्कृतिक कार्यक्रम) का प्रचार-प्रसार;
- अभिविन्यास - दुकानों की खोज करने की संभावना, शहर/कस्बे के गाइड के बारे में जानकारी या महत्वपूर्ण सार्वजनिक/निजी कंपनियों के पते;
- सेवा प्रबंधन ;
- कतार प्रबंधन - व्यावहारिक और प्रभावी तरीके से उपयोगकर्ताओं के प्रवाह का प्रबंधन करना;
- भुगतान – नागरिक किसी अन्य के हस्तक्षेप की आवश्यकता के बिना भुगतान कर सकते हैं;
- बाह्य संचार - नागरिकों और पर्यटकों तक प्रासंगिक जानकारी और संचार का प्रसार करना ।

तकनीकी नवाचार में योगदान देने के उद्देश्य से, पार्टटीम और ओईएमकिओस्क्स कई बाजारों और गतिविधि क्षेत्रों के लिए अनुकूलित तकनीकी समाधानों के विकास में एक विश्व संदर्भ है।[6]

## संदर्भ

1. चिलकोट, जॉर्ज डब्ल्यू.; लिगॉन, जेरी ए. (2003). "हम लोकतांत्रिक नागरिकों की तलाश में हैं:" शर्ली एच. एंगल के लेखन से सामाजिक अध्ययन के लिए संभावनाएँ और अपेक्षाएँ" (पीडीएफ) . इंटरनेशनल जर्नल ऑफ सोशल एजुकेशन . 18 (2): 76–88.
2. ^ गोलेम्बिवस्की, रॉबर्ट (1 अगस्त 1977)। एक विकासशील अनुशासन के रूप में लोक प्रशासन । न्यूयॉर्क, न्यूयॉर्क: सीआरसी प्रेस। पीपी. 118-246.
3. ^ बानोवेट्ज़, जेम्स एम. (1967). "ज़रूरत: लोक प्रशासन में नई विशेषज्ञता"। लोक प्रशासन समीक्षा . 27 (4): 321–324. doi : 10.2307/973347 . JSTOR 973347 .
4. ^ चेउंग, एंथनी बीएल (1996)। "कार्यदक्षता के रूप में बयानबाजी: हांगकांग में सार्वजनिक क्षेत्र के सुधार की व्याख्या"। प्रशासनिक विज्ञान की अंतर्राष्ट्रीय समीक्षा । 62 : 43. doi : 10.1177/002085239606200102 . S2CID 153536772 .
5. ^ चेउंग, एंथनी बीएल (1992). "हांगकांग में सार्वजनिक क्षेत्र सुधार: परिप्रेक्ष्य और समस्याएं"। एशियन जर्नल ऑफ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन . 14 (2): 141. doi : 10.1080/02598272.1992.10800266 .
6. ^ निग्रो, लॉयड (2014). न्यू पब्लिक पर्सनल एडमिनिस्ट्रेशन . बोस्टन, एमए: सेनगेज लर्निंग. पी. 320. आईएसबीएन 978-1133734284.



INTERNATIONAL STANDARD SERIAL NUMBER INDIA

# INTERNATIONAL JOURNAL OF MULTIDISCIPLINARY RESEARCH

## IN SCIENCE, ENGINEERING, TECHNOLOGY AND MANAGEMENT

+91 99405 72462 +91 63819 07438 ijmrsetm@gmail.com

www.ijmrsetm.com