Year-5 Volume: III, July-September, 2023 Issue-19 ISSN: 2582-1296 (Online)
The Asian Thinker
A Quarterly Bilingual Peer-Reviewed Journal for Social Sciences and Humanities
Website: www.theasianthinker.com Email: asianthinkerjournal@gmail.com

8. गोरखपुर के नागरिकों द्वारा ई-गवर्नेंस के प्रति जागरुकता एवं प्रयोग का अध्ययन

अभय शुक्ला
पीएचडी शोधार्थी
जनसंचार एवं पत्रकारिता विभाग
उ.प्र.रा.ट. मु. वि.वि.
ईमेल- abhay4research@gmail.com

सार

बीसवीं सदी के अंतिम दौर और 21वीं सदी के प्रारंभ से ही दुनिया भर में बड़े बदलाव देखने को मिले है। इनमें से कुछ ऐसे बदलाव हैं जो दुनिया और समाज को कुछ इस प्रकार प्रभावित किए हैं कि दुनिया का स्वरूप ही बदल दिया है। ऐसा ही एक परिवर्तन इंटरनेट युग ने भी लाया है इंटरनेट का आविष्कार ही दुनिया में एक मैं वैश्विक परिवर्तन के साथ-साथ वैश्विक एकजुटता ग्लोबल विलेज के अवधारणा को वास्तविकता का रूप दे दिया। इंटरनेट युग क्रांति का एक सकारात्मक रूप ई- गवर्नेंस है। इलेक्ट्रॉनिक गवर्नेंस किसी भी सरकार द्वारा प्रौ।ोगिकी और संचार के मिश्रित प्रयोग से अपनी जनता से जुड़ाव और उन्हें समय पर उचित लाभ पहुंचाने और प्रयास है इस शोध के अंतर्गत ई गवर्नेंस के विभिन्न माध्यमों के प्रति लोगों की जागरूकता और उनके जीवन में उसकी उपयोगिता के बारे में अध्ययन करने का प्रयास किया गया है। इस शोध के अंतर्गत मात्रात्मक और गुणात्मक विधि के मिश्रित प्रयोग के साथ वर्णात्मत शोध विधि का प्रयोग किया गया है। इस शोध के अंतर्गत आंकड़े एकत्रित करने के लिए प्रश्नावली विधि और पूर्व के हुए अध्ययनों का सहयोग लिया गया है।

प्रस्तुत शोध का लक्ष्य गोरखपुर में निवास करने वाले लोग (छात्र,व्यापारी,किसान,आदि) के बीच ई गवर्नेंस के प्रति जागरूकता और उसके प्रयोग से होने वाली लाभ के साथ-साथ आने वाली परेशानियों को जानने का एक व्यवस्थित प्रयास है।

प्रस्तावना

18 वीं सदी के अंत और 19 वी सदी के प्रारंभिक दौर में आए बदलाव जिस प्रकार मानव समाज को एक नई दिशा की ओर अग्रसर किए, उस दौर को औ।ोगिक क्रांति के रूप में जाना गया, ठीक उसी प्रकार बीसवीं सदी के अंत और 21वीं सदी के प्रारंभ में मानव समाज एक बड़े परिवर्तन की ओर अग्रसर होने लगा। मानव द्वारा इंटरनेट का आविष्कार(विंटन सर्फ और बॉब कान) मानव समाज का वह नवाचार था जो मानव समाज की सोचने और समझने की शक्ति को एक अलग आयाम तक ले गया। मानव समाज में इतनी तीव्र परिवर्तन शायद ही कभी किसी दशक में आई होगी जो परिवर्तन इस नवाचार के कारण संभव हुआ है। इंटरनेट विश्व का नवीनतम और तीव्र संचार माध्यम है वेबोपीडिया के अनुसार, इंटरनेट कनेक्टेड नेटवर्क की एक विश्वव्यापी प्रणाली है। प्रत्येक नेटवर्क में लाखों कंप्यूटर, सर्वर, राउटर और प्रिंटर होते हैं। इंटरनेट के प्रयोग ने वैश्विक ग्राम की कल्पना (मार्शल मैक्लुहान) को पूरी तरह से हकीकत में बदल दिया है। आज संचार के इस स्वरूप को प्रा।ोगिकी संचार माध्यम या सूचना एवं संचार प्रौ।ोगिकी माध्यम के

Year-5 Volume: III, July-September, 2023 Issue-19 ISSN: 2582-1296 (Online)
The Asian Thinker
A Quarterly Bilingual Peer-Reviewed Journal for Social Sciences and Humanities
Website: www.theasianthinker.com Email: asianthinkerjournal@gmail.com

नाम से जाना जाता है। आज इस माध्यम का प्रयोग दुनिया के हर क्षेत्र में किया जा रहा है लोगों द्वारा एक दूसरे से संपर्क बनाने से लेकर व्यापार, शिक्षा, स्वास्थ्य तथा अन्य विभिन्न क्षेत्रों में इसका इस्तेमाल किया जा रहा है। इस माध्यम का प्रयोग सरकार द्वारा विभिन्न तरीकों से किया जाता है। भारत सरकार द्वारा इस का सर्वप्रथम प्रयोग 1970 के दशक में डिपार्टमेंट ऑफ इलेक्ट्रॉनिक के गठन से प्रारंभ होता है और 1977 में नेशनल इनफॉर्मेटिक्स सेंटर की स्थापना किया जाता है। द्वितीय प्रशासनिक सुधार रिपोर्ट 2005 के ग्यारहवें अध्याय में सरकार द्वारा अपने नागरिकों से इंटरनेट अथवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से जुड़ाव को ई गवर्नेंस के रूप में बताया गया है इसे मोटे तौर पर चार प्रकार में विभाजित किया गया है।

1– G2C (**सरकार से नागरिक)** –आम जनमानस को सुविधा पहुंचाने के लिए सरकार द्वारा विभिन्न प्रकार की इलेक्ट्रॉनिक सेवाओं का प्रारंभ किया गया। यह सुविधाएं आम जनता को बार–बार सरकारी दफ्तरों के चक्कर काटने और वह होने वाले भ्रष्टाचार से बचाने के लिए लाए गए है। इन सुविधाओं के आने से लोगों को सरलता से सरकार और सरकारी तंत्र से जुड़ने का मौका मिला है। इन सुविधाओं में सरकार द्वारा कई लोग कल्याणकारी सुविधाएं भी लाई गई जिन से लोगों को शिक्षा, स्वास्थ्य आदि जैसे क्षेत्रों में भी मदद मिली। इन के कुछ उदाहरण इस प्रकार है ।

भूलेख, ई डिस्टिक, ई पाठशाला, ईपीजी पाठशाला, स्वयं, ई कोर्ट

2– G2B **(सरकार से व्यवसाय)** – सरकार द्वारा सकारात्मक व्यवसाय को बढ़ावा देने के लिए इन सेवाओं की पहल की गई। जिसके अंतर्गत लाइसेंस, परमिट और रिवेन्यू कलेक्शन की मदद के लिए लाया गया है eBIZ भारत का पहला G2B पोर्टल है जो भारत सरकार के उ।ोग मंत्रालय और इंफोसिस के सहयोग से लाया गया था, वर्तमान में व्यापार के लिए विभिन्न प्रकार के वोटरों की सुविधा भारत सरकार द्वारा दी गई है। जिनमें से कुछ इस प्रकार है।

MSME, समाधान पोर्टल, श्रम सुविधा पोर्टल , जीएसटी पोर्टल

3– G2E (**सरकार से कर्मचारियों)** – यह सेवाएं सरकार और उनके कर्मचारियों के बीच नियमित संचार को बनाए रखने के लिए लाया गया है। नियमित संचार कार्यशैली को बेहतर करने के लिए बेहद फायदेमंद माना गया है।

4– **G2G (सरकार से सरकार)** – यह सेवाएं सरकार का सरकार से होने वाली विभिन्न प्रकार की गतिविधियों के लिए लाई गई हैं इसके अंतर्गत केंद्र सरकार और राज्य सरकार के साथ–साथ सरकार के विभिन्न विभाग और एजेंसियां भी सम्मिलित होती है। यह सरकार की कार्यशैली में सुधार लाने के लिए एक पहल है। इसके उदाहरण के तौर पर स्मार्ट गवर्नमेंट (आंध्र प्रदेश) खजाने प्रोजेक्ट (कर्नाटक) है।

इन चारों प्रकारों एक साथ ई–गवर्नेंस के अंतर्गत रखा जाता है लोगों द्वारा सरकारी दफ्तरों में जाने और वहां उनको होने वाली विभिन्न प्रकार की परेशानियों से लोगों को बचाने के लिए और उनके कार्यों को सरलता से पूर्ण करने का प्रयास है। इसके द्वारा सरकार का लक्ष्य है कि सरकारी संस्थानों में हो रहे भ्रष्टाचार और लेट–लतीफी पर पूरी तरह अंकुश लगाया जा सके। लोगों का सीधे संपर्क सरकार से

Year-5 Volume: III, July-September, 2023 Issue-19 ISSN: 2582-1296 (Online)
The Asian Thinker
A Quarterly Bilingual Peer-Reviewed Journal for Social Sciences and Humanities
Website: www.theasianthinker.com Email: asianthinkerjournal@gmail.com

स्थापित करना और लोगों की भागीदारी को सुनिश्चित करना ही इसका प्रमुख उद्देश्य है। द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग के स्पष्ट कहा गया है कि ई–गवर्नेंस कितना सफल है यह इस बात पर निर्भर करता है कि सरकार द्वारा प्रदान की जा रही सेवाएं नागरिकों तक पहुंची है या नहीं और इसके लिए यह अनिवार्य रूप से पारदर्शिता और जवाबदेही हो।

सैद्धांतिक पृष्ठभूमि

ई– गवर्नेंस एक नवीनतम पहल है जिसे नवाचार कहना गलत नहीं होगा ऐसे में इ–गवर्नेंस के प्रसार को 1962 में ई. एम. रोजर्स द्वारा दिए नवाचार के प्रसार सिद्धांत में जिस प्रकार किसी ने नए उत्पाद, सोच अथवा अविष्कार के प्रसार में विभिन्न चरण दिए गए है वो चरण ई–गवर्नेंस पर भी लागू होते है। ई. एम. रोजर्स ने इसे 5 चरणों में विभाजित किया था।

प्रवर्तक (Innovater) –यह वह जनसंख्या होती है जो जोखिम लेने के लिए तैयार होती है इन्हें नए वस्तु और सेवाओं का उपयोग करना अधिक पसंद होता है। ई. एम. रोजर्स ने इन्हें 2.5 प्रतिशत जनसंख्या बताया था जो आर्थिक रूप से समृद्ध और नए ज्ञान के प्रति जिज्ञासु होते हैं।

प्रारंभिक अपनाने वाले (early adopter) – यह वह जनसंख्या होती है जो आर्थिक रूप से संपन्न होती है पर किन्ही कारणों से सेवा या वस्तु की जानकारी देर से प्राप्त कर पाती है। यह निरंतर बेहतर वस्तु या सेवाओं की खोज करती रहती है यह निरंतर प्रवर्तक का अनुसरण करती है। ई. एम.रोजर्स ने इन्हें 13.5 प्रतिशत जनसंख्या बताया है।

प्रारंभिक बहुमत (early majority) – यह वह जनसंख्या होती है जो आर्थिक रूप से उच्च मध्यवर्ग श्रेणी में आती है यह नए चलन का अनुसरण करने पर विश्वास रखती है पर ये किसी सेवा का प्रयोग करने से पहले उस सेवा को पूर्व में प्रयोग करने वाले के कथन या समीक्षा को जानने के बाद ही प्रयोग में लाते हैं। यह सामाजिक तौर पर स्थिर होती है और समाज का एक बड़ा हिस्सा इसके अंतर्गत आता है। ई. एम रोजर्स ने इन्हें 34 प्रतिशत बताया है।

विलंब बहुमत (Late Majority) – युवा जनसंख्या होती है जो अपने स्वयं के रूढ़िवादिता या अन्य कारणों के कारण परिवर्तित नहीं होना चाहते है। यह क्योंकि सेवा या वस्तु का प्रयोग कब करते हैं जब उन्हें इसका होने लगता है कि समाज में इसकी सर्व मान्यता हो चुकी है और यदि वह इसका प्रयोग नहीं करेंगे तो वह समाज में कहीं पीछे छूट जाएंगे। ई. एम रोजर्स ने इन्हें भी 34 प्रतिशत बताया है।

सुस्त जनसंख्या (Laggard) – यह रूढ़िवादी लोगों की वह श्रेणी है जो सबसे विलंब में किसी सेवा या वस्तु को प्रयोग में लाती है इन पर प्रचार क्रियाओं का कोई असर नहीं होता है। यह आर्थिक रूप से अधिक संपन्न नहीं होते और अपने पारंपरिक तरीकों को सहज मानते हैं परिवर्तन इनके लिए अत्यधिक कठिन होता है। ई. एम रोजर्स ने इनकी संख्या भी 34 प्रतिशत बताया है।

Year-5 Volume: III, July-September, 2023 Issue-19 ISSN: 2582-1296 (Online)
The Asian Thinker
A Quarterly Bilingual Peer-Reviewed Journal for Social Sciences and Humanities
Website: www.theasianthinker.com Email: asianthinkerjournal@gmail.com

➢ ई. एम. रोजर्स के अनुसार नवाचार पांच तत्वों से समाज में प्रसारित होता है।

ज्ञान (knowledge) – यह वह प्रारंभिक चरण है जहां सेवा प्रदाता को आम जनमानस से संपर्क करने और अपने सेवाओं की जानकारी देने की आवश्यकता होती है

उत्प्रेरण (Persuasion) – यह वह चरण होता है जहां आम जनसंख्या को वस्तु और सेवा का ज्ञान हो चुका रहता है और लोगो का सेवा के प्रति एक दृष्टिकोण का गठन होता है इसमें लाभार्थी सेवा से होने वाले लाभ और हानि की कल्पना करता है।

निर्णय (Decision) – युवा चरण होता है जहां उपभोक्ता लाभार्थी यह निर्णय करता है कि वह नवाचार का प्रयोग करेगा या नहीं। यह निर्णय उसके जरूरत, मौजूदा ज्ञान और स्थिति पर निर्भर करता है।

कार्यान्वयन (implementation) – इससे पूर्व की सभी चरण मानसिक प्रक्रिया मात्र होती हैं इस चरण में व्यक्ति द्वारा वास्तविकता में सेवा या वस्तु को प्रयोग में लाया जाता है। इस चरण में लाभार्थी को सेवा या वस्तु के बारे में वास्तविक ज्ञान प्राप्त होता है।

पुष्टि (confirmation) – यह वह आखरी चरण है जहां उपभोक्ता किसी नवाचार को अपने जीवन में अंगीकृत करता है या उससे दूरी बना लेता है यह उसके पूर्व के प्रयोग और जन माध्यमों द्वारा दी गई जानकारी पर निर्भर करता है।

प्रारंभिक 3 चरणों में जन माध्यमों के साथ–साथ पारस्परिक संचार महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है किसी भी नवाचार को समाज द्वारा अंगीकृत करने में पारस्परिक संचार का एक महत्वपूर्ण योगदान होता है।

साहित्य समीक्षा

डॉ एसक्कीरणी श्रीआंदल आर. (सहेयक प्रोफेसर) , चित्रा वी. शिव प्रकाश कॉलेज ऑफ वूमेन कोर्टलम तमिल नाडु , (2021), पब्लिक अवेयरनेस एंड यूजेस ऑफ ई–गवर्नेंस सर्विस , इंटरनेशनल एडवांस रिसर्च जनरल इन साइंस, इंजीनियरिंग एंड टेक्नोलॉजी ISSN- 2393–8021(online) ,2394–1588 (print) – इस शोध के अंतर्गत शोधकर्ताओं द्वारा ई–गवर्नेंस के प्रति लोगों की जागरूकता और इसकी सेवाओं से उनके संतुष्टि के स्तर को जानने का प्रयास किया गया है इस शोध के प्रमुख उद्देश्य ई गवर्नेंस सर्विस के प्रकारों को जानना, लोगों के प्रति ई गवर्नेंस की धारणा को जानना तथा इसकी उपयोगिता का विश्लेषण करना है। प्रस्तुत शोध में सांख्यिकी विधि के अंतर्गत एच टेस्ट और काई स्क्वायर टेस्ट का प्रयोग किया गया है इस शोध के निष्कर्ष में शोधकर्ता द्वारा बताया गया है कि लोगों द्वारा ई गवर्नेंस सेवाओं का प्रयोग इनकम टैक्स भुगतान करने, ड्राइविंग लाइसेंस बनवाने और बिल का भुगतान करने जैसे अन्य कार्यों में बड़े पैमाने पर इस्तेमाल किया जा रहा है साथ ही साथ उनका यह सुझाव है कि

Year-5 Volume: III, July-September, 2023 Issue-19 ISSN: 2582-1296 (Online)
The Asian Thinker
A Quarterly Bilingual Peer-Reviewed Journal for Social Sciences and Humanities
Website: www.theasianthinker.com Email: asianthinkerjournal@gmail.com

सरकार को विभिन्न प्रकार के जागरूकता कार्यक्रमों का आयोजन करके इसका लोगों के बीच प्रचार करने की आवश्यकता है और ग्रामीण क्षेत्रों में वाई फाई का सुविधा प्रदान करने पर भी जोर दिया है।

भुवना एम. और वसंथा एस.(2020), रोल ऑफ इनफॉर्मेशन एंड कम्युनिकेशन टेक्नोलॉजी फॉर रूरल डेवलपमेंट थ्रू ए –गवर्नेंस इनिशिएटिव, इंटरनेशनल जर्नल ऑफ साइकोसोशियल रिहैबिटिटेशन अगस्त 2020 ISSN- 1475–7192 – इस शोधपत्र के अंतर्गत विभिन्न ई–गवर्नेंस सेवाओं का ग्रामीण विकास में भूमिका की जांच करने का प्रयास किया गया है इस शोध पत्र में ग्रामीण विकास के लिए सूचना और संचार प्रौ ोगिकी की भूमिका का भी विश्लेषण किया गया है। इस शोध का प्रमुख लक्ष्य भारत सरकार द्वारा विकसित किए विभिन्न ई–गवर्नेंस प्लेटफार्म पर चर्चा करना, साथ ही साथ ग्रामीण क्षेत्रों के विकास के संबंध में ई–गवर्नेंस और सूचना एवं संचार प्रौ ोगिकी के विभिन्न घटकों का विश्लेषण करना शामिल था। इस शोध के निष्कर्ष के रूप में शोधकर्ता ने माना कि ई–गवर्नेंस द्वारा नागरिकों को सशक्तिकरण किया गया है भ्रष्टाचार पर रोक लगी है समय और पैसे दोनों की बचत हो रही है और सेवाओं में पारदर्शिता आई है पर शोधकर्ता ने इस पर भी दिया की अधिकतर ई–गवर्नेंस सेवाएं एकतरफा कार्य करती हैं इस कारण से लोगों की भागीदारी कम हो पाती है।

डॉ सिंह श्रुति डॉ सिंह रूबी (2018) ,इंपैक्ट ऑफ़ ई गवर्नेंस इन इंडिया : ऑपर्च्युनिटीज एंड चैलेंजेस , इंटरनेशनल जनरल फॉर इन्नोवेटिव इंजीनियरिंग एंड मैनेजमेंट रिसर्च ISSN- 2456–5083 – यह शोध पत्र भारत में ई–गवर्नेंस का भारतीय समाज पर क्या प्रभाव पड़ रहा है और ई–गवर्नेंस के कार्यान्वयन में आने वाली प्रमुख बाधाओं पर केंद्रित है। यह शोध पत्र द्वितीयक आँकड़ों पर आधारित है पूर्व के शोध और विभिन्न प्रकार के रिपोर्टों के आधार पर इस शोध के आंकड़ों को लिया गया है। इस शोध पत्र का उद्देश्य भारत में मौजूदा ई–गवर्नेंस प्रणाली के प्रति सरकार के मूल्यांकन विधि की जांच करना, सरकार के विभिन्न राष्ट्रीय क्षेत्रीय और स्थानीय स्तर पर विकास कार्यों में ई–गवर्नेंस की भूमिका आदि शामिल है। शोध के निष्कर्ष में कहा गया है कि पश्चिमी देशों की तुलना में भारत में अभी भी ई–गवर्नेंस प्रारंभिक चरण पर है पर निरंतर भारत के आई–टी विभाग द्वारा ई–गवर्नेंस के बेहतरी के लिए विभिन्न ड्राफ्ट पारित किए जा रहे हैं जो भविष्य में पूरे सरकारी तंत्र को ई–गवर्नेंस से जोड़ने का कार्य करेंगे।

सोराउट उत्तमा , डॉ त्रिपाठी चंद्रप्रकाश,(2021) एक्सप्लोरिंग द रोल ऑफ सोशल नेटवर्किंग साइट इन ई गवर्नेंसः एन इंडियन पर्सपेक्शन,जर्नल ऑफ इमर्जिंग टेक्नोलॉजी एंड इनोवेशन रिसर्च 2021 ISSN- 2349–5162 – इस शोध के अंतर्गत सोशल मीडिया साइट के पहुंच और उपयोग की महत्वता को देखते हुए ई–गवर्नेंस में इसके संभावनाओं और समस्याओं की गहन जांच की गई है। इस शोध के आंकड़ों को एकत्रित करने के लिए माध्यमिक विधि का प्रयोग किया गया है आंकड़ों को प्रकाशित साहित्य, ब्लॉक, समाचार पत्र इत्यादि स्रोतों से एकत्रित किया गया है। इस शोध के अंतर्गत डिजिटल साक्षरता की कमी को ई–गवर्नेंस के क्रियान्वयन में एक बड़ी बाधा बताई गई है साथ ही साथ विभिन्न स्थानों पर इंटरनेट की पहुंच ना होना और होना भी तो गति काफी धीमी होने भी ई–गवर्नेंस के लिए एक बाधा है। इन सब के बाद डेटा सुरक्षा भी लोगों में ई–गवर्नेंस को अपनाने में एक बड़ी बाधा बनी हुई है।

डॉ सिंह विक्रम , चंद्र सुभाष, कुमार अमित (2021), ई – गवर्नेंस इन डेवलपमेंट ऑफ रूलर इकोनामी , जर्नल ऑफ़ इमर्जिंग टेक्नोलॉजी एंड इन्नोवेटिव रिसर्च ISSN 0976–8491 (ONLINE) 2229–4333(PRINT) – यह शोध कार्य पंजाब के ग्रामीण क्षेत्र किया गया है इसके अंतर्गत 790 लोगों को उत्तर दाता के रूप में चयनित किया गया था। शोध में ग्रामीण क्षेत्रों में ई–गवर्नेंस द्वारा आर्थिक विकास किस प्रकार किया जा रहा है इस को जानने का प्रयास किया गया है पूर्व की स्थिति जिसमें

Year-5 Volume: III, July-September, 2023 Issue-19 ISSN: 2582-1296 (Online)
The Asian Thinker
A Quarterly Bilingual Peer-Reviewed Journal for Social Sciences and Humanities
Website: www.theasianthinker.com Email: asianthinkerjournal@gmail.com

लोगों को उत्पीड़न और भ्रष्टाचार का सामना करना पड़ता था, वही इस अध्ययन से यह पता लगा की वर्तमान स्थिति में ई–गवर्नेंस के कारण पारदर्शिता और भ्रष्टाचार में कमी आई है पर सर्वेक्षण से यह भी पता लगा कि अभी पंजाब के ग्रामीण क्षेत्र के करीबन 40 प्रतिशत लोग ही डिजिटल साक्षर हैं सरकार को ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल साक्षरता को बढ़ाने के लिए कार्य करने की आवश्यकता है इन सभी समस्याओं के बावजूद ई–गवर्नेंस द्वारा ग्रामीण क्षेत्रों की आर्थिक स्थिति बेहतर हुई है बेहतर संचार, आवागमन, और प्रौ ोगिकी के इस्तेमाल ने ग्रामीण क्षेत्रों की आर्थिक स्थिति को बेहतर बनाया है।

उद्देश्य

- शहरी एवं ग्रामीण क्षेत्रों में ई–गवर्नेंस के प्रति लोगों का रवैया और जागरूकता को जानने का प्रयास ।
- सरकार द्वारा ई–गवर्नेंस के प्रचार एवं प्रसार के लिए किए जाने वाले कार्यक्रमों में लोगों की भागीदारी के स्तर को जानने का प्रयास।
- लोगों द्वारा विभिन्न ई–गवर्नेंस सेवा को प्रयोग करने में आने वाली प्रमुख परेशानियों को जानने का प्रयास।
- शिक्षा, स्वास्थ्य एवं कृषि के क्षेत्रों लोगों द्वारा ई–गवर्नेंस का प्रयोग के जानने का प्रयास।

परिकल्पना

H0 - शहरी और ग्रामीण क्षेत्र के लोगों में ई–गवर्नेंस के प्रति जागरूकता जागरूकता के स्तर में कोई अंतर नहीं है

शोध क्रियाविधि

इस शोध कार्य को गोरखपुर के ग्रामीण एवं शहरी क्षेत्र के अंतर्गत किया गया है। इस शोध कार्य के अंतर्गत वर्णनात्मक विधि के अंतर्गत गुणात्मक एवं मात्रात्मक दोनों के मिश्रित विधि के प्रयोग से आंकड़ों को एकत्रित किया गया है। मात्रात्मक विधि के अंतर्गत सर्वेक्षण विधि में प्रश्नावली द्वारा आंकड़ों को एकत्रित किया गया है वहीं गुणात्मक विधि में आंकड़ों के लिए पूर्व की अध्ययन सामग्री और वर्तमान सर्वेक्षण के दौरान लोगो से लिए गए साक्षात्कार (अवलोकन) द्वारा एकत्रित किया गया ळें

नमूने

नमूनों का चयन गैर संभावित नमूना विधि के अंतर्गत स्नोबॉल सेंपलिंग विधि के प्रयोग से किया गया है। इस शोध के अंतर्गत 100 उत्तर दाताओं द्वारा प्रश्नावली विधि से आंकड़ों को एकत्र किया गया है वही यादृच्छिक रूप से लोगों का साक्षात्कार और अवलोकन किया गया है।

शोध क्षेत्र

गोरखपुर जिले के शहरी एवं ग्रामीण क्षेत्र

शोध उपकरण

इस शोध के अंतर्गत प्रश्नावली, साक्षात्कार और अवलोकन का प्रयोग किया गया है।

आंकड़ों का विश्लेषण

Year-5 Volume: III, July-September, 2023 Issue-19 ISSN: 2582-1296 (Online)
The Asian Thinker
A Quarterly Bilingual Peer-Reviewed Journal for Social Sciences and Humanities
Website: www.theasianthinker.com Email: asianthinkerjournal@gmail.com

इस शोध के अंतर्गत 100 उत्तरदाताओं द्वारा प्रश्नावली विधि से आंकड़े एकत्रित किए गए हैं। इस सर्वेक्षण विधि में 60 प्रतिशत पुरुष और 40 प्रतिशत महिलाओं ने भाग लिया है। शोध कार्य में 38 प्रतिशत ग्रामीण क्षेत्र के लोग तो वही 62 प्रतिशत शहरी क्षेत्र के लोगो द्वारा आंकड़े एकत्रित किए गए हैं। इस शोध के विश्लेषण में एस पी एस एस सॉफ्टवेयर का प्रयोग किया गया है।

➢ शहरी एवं ग्रामीण क्षेत्र में ई–गवर्नेंस के प्रति लोगों में जागरूकता

एकत्रित किए गए डाटा के विश्लेषण करने पर पता चलता है कि शहरी क्षेत्रों की तुलना में ग्रामीण क्षेत्रों में लोगों को ई–गवर्नेंस के प्रति अधिक जागरूकता है वह ई–गवर्नेंस सेवाओं के बारे में शहरी क्षेत्र के लोगों से अधिक जानकारी रखते हैं। जहां ग्रामीण उत्तर दाताओं में 81.5 प्रतिशत लोग ई– गवर्नेंस के प्रति जानकारी रखते है वही शहरी क्षेत्र में यह संख्या करीबन 63 प्रतिशत है। शहरी लोगों में ई–गवर्नेंस के प्रति जानकारी में कमी के लिए कुछ प्रमुख कारण जो शोध के आंकड़ों के अनुसार सामने आए हैं शहरी क्षेत्र के लोगों में दैनिक रूप से अखबार पढ़ने की संख्या कम है वहीं ग्रामीण क्षेत्र में यह संख्या शहरी क्षेत्र के तुलना में अधिक है। शोध के आंकड़ों के अनुसार ग्रामीण क्षेत्र में शहरी क्षेत्र के तुलना में तुलना में टेलीविजन का भी उपयोग मामूली हद में अधिक देखने को पाया गया है वहीं रेडियो का प्रयोग ग्रामीण और शहरी दोनों क्षेत्रों में दैनिक रूप से नाम मात्र का रह गया है। सोशल मीडिया वह माध्यम है जो ग्रामीण और शहरी दोनों क्षेत्र में बड़े पैमाने पर प्रयोग में लाया जाता है। सोशल मीडिया और ई–गवर्नेंस दोनों में इंटरनेट सेवाओं का प्रयोग किया जाता है परंतु इसके बावजूद लोगों के अनुसार अखबार वह माध्यम है जिसमें वह ई–गवर्नेंस सेवाओं के प्रति अधिक जानकारी प्राप्त कर पाते हैं।

			क्या आप पहले-से e-governance के बारे में जानते हैं		
			हां	नहीं	Total
Location	RULAR	Count	31	7	38
		Expected Count	26.6	11.4	38.0
	URBAN	Count	39	23	62
		Expected Count	43.4	18.6	62.0
Total		Count	70	30	100
		Expected Count	70.0	30.0	100.0

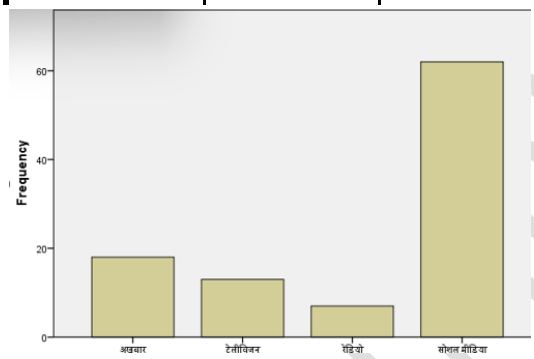
➢ सरकार द्वारा ई– गवर्नेंस के प्रचार एवं प्रसार के लिए किए जाने वाले कार्यक्रमों के प्रति लोगों की भागीदारी

सरकार द्वारा ई–गवर्नेंस को बढ़ावा देने के लिए अनेक प्रकार के कार्यक्रम चलाए जा रहे हैं इस शोध द्वारा लोगों से ई–गवर्नेंस के प्रति उनके क्षेत्र में हुए किसी कार्यक्रम या कार्यशाला के प्रति सवाल पूछने पर, ग्रामीण क्षेत्र के लोग ऐसे किसी कार्यक्रम के बारे में जानने या सम्मिलित होने से मना किए, शहरी क्षेत्र के लोगों द्वारा भी ऐसा ही जवाब प्राप्त हुआ परंतु साक्षात्कार के दौरान पता चला कि इंटरनेट के मदद से शहरी क्षेत्र के कई लोगों द्वारा ई–सुविधाओं के बारे में जानकारी और प्रयोग के तरीका को जानने में मदद पाए है। ई– गवर्नेंस के विकास में डिजिटल साक्षरता एक बड़ी समस्या है। प्राप्त आंकड़ों से यह स्पष्ट है कि ग्रामीण क्षेत्र के लोगों में ई–गवर्नेंस के प्रति जानकारी तो है पर वह स्वयं इसके प्रयोग में

Year-5 Volume: III, July-September, 2023 Issue-19 ISSN: 2582-1296 (Online)
The Asian Thinker
A Quarterly Bilingual Peer-Reviewed Journal for Social Sciences and Humanities
Website: www.theasianthinker.com Email: asianthinkerjournal@gmail.com

शहरी क्षेत्र के लोगों की अपेक्षा सक्षम नहीं है। वही ई – गवर्नेंस की सुविधाओं का लाभ लेने के लिए किसी एजेंट या वकील आदि पर निर्भर है।

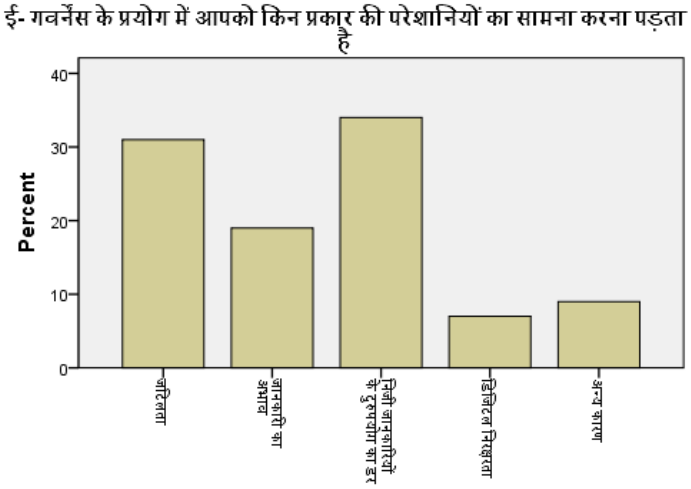
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	अखबार	18	18.0	18.0	18.0
	टेलीविजन	13	13.0	13.0	31.0
	रेडियो	7	7.0	7.0	38.0
	सोशल मीडिया	62	62.0	62.0	100.0



➢ लोगों द्वारा विभिन्न ई–गवर्नेंस सेवाओं के प्रयोग में आने वाली प्रमुख परेशानिया

सर्वेक्षण द्वारा प्राप्त आंकड़ों से पता चलता है की सबसे बड़ी समस्या लोगों में निजी जानकारी के चोरी होने का डर है वही लोगों द्वारा ई–गवर्नेंस की जटिलताओं के कारण भी समस्या देखने को पाया गया है। ग्रामीण क्षेत्र में डिजिटल साक्षरता की बड़ी समस्या देखने को मिला, लोग स्वयं द्वारा ई–गवर्नेंस सेवाओं का प्रयोग करने में सक्षम नहीं हैं क्योंकि उन्हें डिजिटल उपकरणों के बारे में उचित जानकारी का अभाव है। इसके अलावा कई ई–सेवाओं के बारे में लोगों को जानकारी ही नहीं है जिसे वह उन सेवाओं का आसानी से उपयोग करके जानकारी प्राप्त कर सकें, जैसे ग्रामीण क्षेत्रों में भूमि दस्तावेज के लिए सरकार द्वारा भूलेख वेब पोर्टल पर जानकारी उपलब्ध करवाई गई है पर ग्रामीण क्षेत्र की बड़ी जनसंख्या को उसके बारे में जानकारी ना होने के कारण जमीन के कागजात के लिए तहसीलों का चक्कर काटना पड़ता है। इसी प्रकार शहरी क्षेत्रों में भी कई समस्याओं को देखने को पाया गया है शहरी क्षेत्रों में जानकारी का अभाव सबसे बड़ी समस्या सामने आई है सर्वेक्षण के अनुसार प्राप्त डांटा 34 प्रतिशत लोग निजी जानकारियों के दुरुपयोग को एक गंभीर समस्या के रूप में देखते हैं वहीं 31 प्रतिशत लोग ई –गवर्नेंस को जटिल मानते हैं। 19 प्रतिशत लोग ई –गवर्नेंस के उपयोग न कर पाने की वजह को जानकारी का अभाव बताते हैं वहीं 7 प्रतिशत लोग डिजिटल निरक्षरता को अपनी समस्या बताते हैं यह 7 प्रतिशत लोग पूरी तरह ग्रामीण क्षेत्र के व्यक्ति हैं। इसके अलावा 9 प्रतिशत लोगों द्वारा अन्य कारणों से ई–गवर्नेंस सेवाओं के प्रयोग में परेशानी देखी गई है। इन समस्याओं के बारे में उनसे पूछने पर बताया उन लोगों द्वारा कई प्रकार के कारण बताए गए, जैसे–कभी इस की सेवाओं की जरूरत न पड़ना, पुराने तरीकों को खुद के लिए बेहतर मानना, ई–गवर्नेंस सेवाओं में संतुष्ट नहीं होना आदि।

Year-5 Volume: III, July-September, 2023 Issue-19 ISSN: 2582-1296 (Online)
The Asian Thinker
A Quarterly Bilingual Peer-Reviewed Journal for Social Sciences and Humanities
Website: www.theasianthinker.com Email: asianthinkerjournal@gmail.com



➢ शिक्षा, स्वास्थ्य एवं कृषि आदि के क्षेत्र में लोगों द्वारा ई–गवर्नेंस का प्रयोग

लोगों द्वारा ई–गवर्नेंस का प्रयोग विभिन्न क्षेत्रों में किया जाता है इस शोध के अंतर्गत प्राप्त आंकड़ों से यह पता चलता है कि गोरखपुर क्षेत्र के लोगों द्वारा ई गवर्नेंस का प्रयोग सबसे अधिक सरकारी प्रमाण पत्रों, ई–कोर्ट , भूमि दस्तावेज को प्राप्त करने आधार में सुधा करने (UIDAI) , मोटर वाहनों के लाइसेंस आदि के लिए उपयोग में लाते हैं। शिक्षा के क्षेत्र में मुख्यमंत्री अभ्युदया योजना एकमात्र ऐसी सरकारी ई–योजना सेवा है जिसके प्रति लोगों में जागरूकता है वही केंद्र सरकार द्वारा चलाई जा रही अन्य सेवाएं जैसे स्वयं स्वयंप्रभा, ई पाठशाला, ई पीजी पाठशाला, विकासपीडिया जैसी सेवाओं के प्रति जानकारी का अभाव देखने को प्राप्त हुआ। स्वास्थ्य के क्षेत्र में आयुष्मान भारत योजना के प्रति लोगों में जागरूकता तो देखने को प्राप्त होती है परंतु ग्रामीण क्षेत्र के अधिकांश लोग स्वयं इसका लाभ लेने में सक्षम नहीं है इस सेवा को प्राप्त करने के लिए उन्हें किसी तीसरे व्यक्ति के सहयोग की आवश्यकता पड़ती है।

परिकल्पना की जांच

H0– **शहरी एवं ग्रामीण क्षेत्र के लोगों में ई–गवर्नेंस के प्रति जागरूकता में कोई अंतर नहीं है**

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.913[a]	1	.048

शून्य परिकल्पना की जांच से यह पता चलता के लिए काई स्क्वायर टेस्ट का प्रयोग किया जा रहा है परीक्षण के दौरान सिग्निफिकेंट वैल्यू या पी वैल्यू .048 आया है जोकि .05 से कम है इस परीक्षण से यह स्पष्ट होता है कि शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों के लोगों में ई–गवर्नेंस के प्रति जागरूकता में अंतर है अतः उपरोक्त शून्य परिकल्पना को अस्वीकार किया जाता।

निष्कर्ष

Year-5 Volume: III, July-September, 2023 Issue-19 ISSN: 2582-1296 (Online)
The Asian Thinker
A Quarterly Bilingual Peer-Reviewed Journal for Social Sciences and Humanities
Website: www.theasianthinker.com Email: asianthinkerjournal@gmail.com

इस शोध के दौरान आंकड़ों से यह स्पष्ट हो गया कि लोगों में अभी ई–गवर्नेंस के प्रति जानकारी प्रारंभिक स्तर पर है। नवाचार के प्रसार के सिद्धांत के अनुसार यदि देखें तो भारत (गोरखपुर उत्तर प्रदेश) में अभी ई–गवर्नेंस के लिए प्रारंभिक बहुमत (early majority) का दौर चल रहा हैं। लोगों में ई–गवर्नेंस के प्रति बुनियादी जानकारी होने के बावजूद कई सारे अफवाहे लोगों के बीच में प्रचलित है। साथ ही साथ यह भी देखने को मिला कि सरकारी तंत्र द्वारा नियुक्त किए गए अधिकारियों द्वारा ई–गवर्नेंस विषय पर ग्रामीण लोगों से किसी प्रकार का पारस्परिक संचार नहीं करते है जो की सरकारी तंत्र की उदासीनता को दरसाता है। सेवा प्रदान कर देना कार्य सम्पूर्ण होने का प्रतीक नहीं है जब तक उस सेवा तक पहुंचने के प्रक्रिया के बारे में जनसंख्या के बड़ी आबादी को नहीं पता चल जाए और वह उस सेवा का उपयोग स्वयं द्वारा करने ना लगे, तब तक सेवा का भाव अधूरा है। लोगों को ई–गवर्नेंस की सेवाएं जटिल लगती है अतः सरकार को इसके लिए लोगों से पारस्परिक संवाद द्वारा और विभिन्न ई–गवर्नेंस से संबंधित कार्यशाला के आयोजन करके लोगों को इसके प्रयोग की प्रक्रिया के प्रति सहज और इसके इंटरफेस को लोगों के लिए सरल करना चाहिए । सरकार को ई–गवर्नेंस के प्रचार प्रसार के लिए सोशल मीडिया के विभिन्य माध्यमों का प्रयोग करना चाहिए, साथ ही साथ मुख्यधारा की मीडिया द्वारा की इसे प्राथमिकता देनी चाहिए। सरकार को विज्ञापनों का दायरा बढ़ाते हुऐ हुए लक्ष्य आधारित करना चाहिए ताकि उस विज्ञापन का सकारात्मक परिणाम देखने को मिले।

- सरकार को ग्रामीण क्षेत्रों में ई–गवर्नेंस की उपयोगिता के लिए विशेष ध्यान देने की जरूरत है। समय–समय पर ई–गवर्नेंस के लिए कार्यशाला का आयोजन करने की आवश्यकता है जिसमें ग्रामीणों की भागीदारी हो और उन्हें स्वयं द्वारा ई– गवर्नेंस सेवाओं का प्रयोग करना सिखाया जा सके, लोगों में प्रचलित विभिन्न प्रकार की भ्रांतियां इसे खत्म होंगी और ग्रामीण लोग डिजिटल रूप से सशक्त होंगे।
- सरकार को ग्रामीण क्षेत्रों में इंटरनेट डाटा को सस्ते दामों पर उपलब्ध करवाना चाहिए और यदि हो सके तो कुछ निश्चित स्थानों पर प्रत्येक ग्राम में फ्री वाई–फाई सुविधा प्रदान करनी चाहिए जिसे लोग इंटरनेट सेवाओं का अधिक प्रयोग करेंगे और लोगों में डिजिटल साक्षरता बढ़ेगी।

सीमाएं

- इस शोध के अंतर्गत केवल 100 उत्तरदाताओं को समलित किया गया है जो की नमूने के दृष्टिकोण से बहुत कम है।

भविष्य के शोध के लिए सुझाव

- विभिन्न सूचना माध्यमों पर ई–गवर्नेंस के प्रति विषय वस्तु विश्लेषण किया जाना चाहिए।
- सरकारी संसाधनों का ई–गवर्नेंस द्वारा आम जन को सशक्त बनने के प्रति क्या रवैया है इस विषय पर एक विस्तृत अध्ययन किया जाना चाहिए।
- ई गवर्नेंस के प्रयोग से लोगों के संतुष्टि के स्तर को भी जानने का प्रयास किया जाना चाहिए, भविष्य के शोध में उपयोग और संतुष्टि के सिद्धांत (uses and gratification theory) को केंद्र में रखते हुए अध्ययन किया जाना चाहिए

Year-5 Volume: III, July-September, 2023 Issue-19 ISSN: 2582-1296 (Online)
The Asian Thinker
A Quarterly Bilingual Peer-Reviewed Journal for Social Sciences and Humanities
Website: www.theasianthinker.com Email: asianthinkerjournal@gmail.com

संदर्भ

- डॉ सिंह श्रुति डॉ सिंह रूबी (2018) ,इंपैक्ट ऑफ़ ई गवर्नेंस इन इंडिया : ऑपर्च्युनिटीज एंड चैलेंजेस , इंटरनेशनल जनरल फॉर इन्नोवेटिव इंजीनियरिंग एंड मैनेजमेंट रिसर्च ISSN-2456–5083
- भुवना एम. और वसंथा एस.(2020), रोल ऑफ इनफॉर्मेशन एंड कम्युनिकेशन टेक्नोलॉजी फॉर रूरल डेवलपमेंट थ्रू ए –गवर्नेंस इनिशिएटिव, इंटरनेशनल जर्नल ऑफ साइकोसोशियल रिहैबिटिटेशन अगस्त 2020 ISSN- 1475–7192
- डॉ एसक्कीरणी श्रीआंदल आर. (सहेयक प्रोफेसर) , चित्रा वी. शिव प्रकाश कॉलेज ऑफ वूमेन कोर्टलम तमिल नाडु , (2021), पब्लिक अवेयरनेस एंड यूजेस ऑफ ई–गवर्नेंस सर्विस , इंटरनेशनल एडवांस रिसर्च जनरल इन साइंस, इंजीनियरिंग एंड टेक्नोलॉजी ISSN- 2393–8021(ONLINE) ,2394–1588 (PRINT)
- सोराउट उत्तमा , डॉ त्रिपाठी चंद्रप्रकाश,(2021) एक्सप्लोरिंग द रोल ऑफ सोशल नेटवर्किंग साइट इन ई गवर्नेंसः एन इंडियन पर्सपेक्शन,जर्नल ऑफ इमर्जिंग टेक्नोलॉजी एंड इनोवेशन रिसर्च 2021 ISSN- 2349–5162
- डॉ सिंह विक्रम , चंद्र सुभाष, कुमार अमित (2021), ई – गवर्नेंस इन डेवलपमेंट ऑफ रूलर इकोनामी , जर्नल ऑफ़ इमर्जिंग टेक्नोलॉजी एंड इन्नोवेटिव रिसर्च ISSN 0976–8491 (ONLINE)
- राम्या. के. एस (2016), ए स्टडी ऑन अवेयरनेस ऑफ ई–गवर्नेंस एंड एटीट्यूड टुवर्ड्स सस्टेनेबल डेवलपमेंट, इंटरनेशनल जर्नल ऑफ एडवांस्ड ट्रेंड्स इन इंजीनियरिंग एंड टेक्नोलॉजी ISSN–2456–4664 (ONLINE)
- Diffusion-of-Innovations.jpg (1600×1241) (bstrategyhub.com)
- e - Governance A Government of India : National Institute of Electronics & Information Technology (nielit.gov.in)
- e-Governance (drishtiias.com)
- E- Governance in India (drishtiias.com)
- NCEG

The Asian Thinker