The Asian Thinker
A Quarterly Bilingual Peer-Reviewed Journal for Social Sciences and Humanities
Year-7 Volume: IV, October-December, 2025
Issue-28 ISSN: 2582-1296 (Online)
Website: www.theasianthinker.com **Email**: asianthinkerjournal@gmail.com

16. ग्रामीण विकास और डिजिटल संचार के परिप्रेक्ष्य में नागरिक-केंद्रित शासन को सुदृढ़ बनाने में ए.सी.ए.सी.ए.ई. (ACACAE) मॉडल की प्रभावकारिता का विश्लेषणात्मक अध्ययन

अभय शुक्ल
रिसर्च स्कॉलर
यूपी राजर्षि टंडन मुक्त विश्वविद्यालय (UPRTOU), प्रयागराज
डॉ. साधना श्रीवास्तव
सहायक आचार्य
यूपी राजर्षि टंडन मुक्त विश्वविद्यालय (UPRTOU), प्रयागराज

The Asian Thinker

शोध सार

यह अध्ययन ग्रामीण विकास और डिजिटल संचार के संदर्भ में सुशासन को केवल तकनीकी अवसंरचना के विस्तार से नहीं, बल्कि नागरिक-केंद्रित सहभागिता की एक क्रमिक और सुव्यवस्थित प्रक्रिया के रूप में पुनर्परिभाषित करता है। ए.सी.ए.सी.ए.ई. (ACACAE) मॉडल (जागरूकता, संचार/परामर्श, अंगीकरण, सहयोग, वकालत और सशक्तिकरण) को सैद्धांतिक रूपरेखा बनाकर शोध यह विश्लेषण करता है कि ग्रामीण नागरिक "डिजिटल लाभार्थी" से "डिजिटल नागरिक" की ओर किस हद तक अग्रसर हो रहे हैं। विश्लेषणात्मक पद्धति के माध्यम से प्रत्यक्ष अवलोकन और 2001–2025 की साहित्य समीक्षा पर आधारित यह अध्ययन पाता है कि वर्तमान डिजिटल गवर्नेंस पहलें मुख्यतः निचले चरणों जागरूकता और विशेष रूप से 'बाध्यकारी अंगीकरण' पर सिमटी हुई हैं, जहाँ नागरिक सेवाओं का उपयोग अनिवार्यता के दबाव में करते हैं, न कि स्वैच्छिक एजेंसी और विश्वास की भावना के साथ। मध्य के चरणों संचार/परामर्श, सहयोग और वकालत को "मिसिंग मिडिल" के रूप में चिह्नित किया गया है, जहाँ कमजोर फीडबैक-लूप, सीमित संस्थागत उत्तरदायित्व, भाषा तथा डिजिटल विभाजन जैसी प्रणालीगत अवरोधक संरचनाएँ नागरिकों को सह-निर्माता और प्रवक्ता की भूमिका निभाने से रोकती हैं। आर्थिक सशक्तिकरण (जैसे स्वयं सहायता समूहों के माध्यम से वित्तीय समावेशन) के कुछ सकारात्मक संकेतों के बावजूद राजनीतिक सशक्तिकरण और जवाबदेही-आधारित सहभागिता अपेक्षाकृत कमजोर पाई गई, जिससे स्पष्ट होता है कि डिजिटल गवर्नेंस अभी तक ग्रामीण नागरिकों को निर्णय-निर्माण में प्रभावी भागीदार नहीं बना पाई है। परिणामतः अध्ययन निष्कर्ष निकालता है कि यदि "डिजिटल इंडिया" को तकनीकी दक्षता से आगे बढ़ाकर वास्तविक नागरिक सशक्तिकरण के कार्यक्रम में रूपांतरित करना है, तो नीतिनिर्माताओं को ए.सी.ए.सी.ए.ई. (ACACAE) मॉडल के सभी चरणों विशेषकर सहयोग और वकालत को मजबूत बनाने हेतु विश्वास, समावेशिता, प्रभावी फीडबैक और अवरोधों में कमी जैसे प्रणालीगत कारकों को केंद्र में रखकर नागरिक-केंद्रित सुशासन की रणनीतियाँ विकसित करनी होंगी।

मुख्य शब्द - नागरिक-केंद्रित सुशासन, डिजिटल नागरिकता परिवर्तन, ए.सी.ए.सी.ए.ई. (ACACAE) मॉडल, मिसिंग मिडिल, विश्वास-आधारित सहभागिता

1. प्रस्तावना

इक्कीसवीं सदी में सार्वजनिक प्रशासन की अवधारणा में एक व्यापक परिवर्तन देखा गया है। पारंपरिक नौकरशाही-आधारित नियंत्रण की जगह अब प्रशासन *"सुशासन (Good Governance)"* के नए प्रतिमान को अपनाने की दिशा में आगे बढ़ रहा है। यह नया प्रतिमान पारदर्शिता, जवाबदेही और विशेष रूप से *नागरिक-केंद्रितता* पर जोर देता है **(यूनाइटेड नेशंस, 2022)**। विकासशील देशों में सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकियाँ (आईसीटी) इस परिवर्तन की सबसे महत्वपूर्ण प्रेरक शक्ति के रूप में उभरी हैं। ग्रामीण क्षेत्र की जनसंख्या, जो दशकों से भौगोलिक दूरी, सूचनात्मक असमानता और प्रशासनिक कठिनाइयों से जूझती रही है, उनके लिए डिजिटल संचार "शासक" और "शासित" के बीच बनी दूरी को कम करने का प्रभावी माध्यम सिद्ध हो सकता है। हालाँकि, केवल डिजिटल अवसंरचना की उपलब्धता स्वयं में विकास की गारंटी नहीं देती। वास्तविक और सार्थक परिवर्तन के लिए एक सुव्यवस्थित एवं नागरिक-उन्मुख ढाँचा आवश्यक होता है, जो यह सुनिश्चित करे कि तकनीक का उपयोग ग्रामीण नागरिकों की विशिष्ट आवश्यकताओं और समस्याओं के समाधान हेतु किया जा सके **(हीक्स, 2002)**।

समस्या कथन: सहभागिता की खाई

यद्यपि ई-गवर्नेंस पहलों,जैसे कॉमन सर्विस सेंटर (CSC) और विभिन्न डिजिटल पोर्टल,का तेजी से विस्तार हुआ है, फिर भी ग्रामीण क्षेत्रों में एक महत्वपूर्ण *"सहभागिता की खाई (Engagement Gap)"* बनी हुई है। वर्तमान मॉडल प्रायः *आपूर्ति पक्ष* (जैसे,इंफ्रास्ट्रक्चर की स्थापना) पर अधिक केंद्रित रहते हैं, जबकि *मांग पक्ष* अर्थात् नागरिकों द्वारा इन सेवाओं के वास्तविक उपयोग पर अपेक्षाकृत कम ध्यान दिया जाता है। ग्रामीण नागरिक अक्सर सरकारी योजनाओं के *निष्क्रिय लाभार्थी* बने रहते हैं, न कि शासन प्रक्रिया के *सक्रिय सहभागी*,जो वास्तविक सुशासन का मूल आधार है **(भटनागर, 2004)**। सरकारी सेवाओं की सरल आपूर्ति से आगे बढ़कर "सुशासन" के वास्तविक अर्थ तक पहुँचने के लिए यह आवश्यक है कि एक ऐसा सैद्धांतिक मॉडल विकसित किया जाए जो किसी नागरिक की यात्रा को *निष्क्रिय अवस्था से सक्रिय सशक्तिकरण* की अवस्था तक स्पष्ट रूप से समझाए।

सैद्धांतिक रूपरेखा: ए.सी.ए.सी.ए.ई. (ACACAE) मॉडल

इन चुनौतियों का समाधान प्रस्तुत करने हेतु यह अध्ययन विश्लेषण के लिए **ए.सी.ए.सी.ए.ई. (ACACAE) मॉडल** को एक सैद्धांतिक रूपरेखा (Theoretical Framework) के रूप में उपयोग करता है। यह पदानुक्रमित (hierarchical) मॉडल ग्रामीण क्षेत्रों में *सतत् विकास* प्राप्त करने के लिए आवश्यक छह चरणों की डिजिटल संचार प्रक्रिया को स्पष्ट रूप से रेखांकित करता है **(शुक्ला, 2025)**।

यह मॉडल यह स्थापित करता है कि प्रभावी शासन (Effective Governance) एक *विकासवादी प्रक्रिया* है, जो निम्नलिखित चरणों से मिलकर बनी होती है

- **Awareness (A) – जागरूकता:** यह प्रारंभिक और आधारभूत चरण है, जिसमें डिजिटल माध्यमों का उपयोग नागरिकों को उनके अधिकारों, सरकारी योजनाओं और उपलब्ध सेवाओं के बारे में जानकारी प्रसारित करने के लिए किया जाता है।
- **Consultation (C) – परामर्श / संवाद:** यह चरण एकतरफे संचार (Monologue) से दो-तरफा संचार (Dialogue) की ओर परिवर्तन को दर्शाता है। यहाँ सरकार नागरिकों से सुझाव/प्रतिक्रिया प्राप्त करती है और नागरिक प्रणाली के साथ संवाद स्थापित करना शुरू करते हैं।
- **Adoption (A) – अंगीकरण / स्वीकृति:** इस चरण में ग्रामीण नागरिक व्यवहारगत परिवर्तन प्रदर्शित करते हुए डिजिटल प्लेटफॉर्म का नियमित रूप से उपयोग विभिन्न सेवाओं और कार्यों के लिए करने लगते हैं।
- **Collaboration (C) – सहयोग:** यह अधिक गहन सहभागिता का चरण है, जिसमें नागरिक और स्थानीय प्रशासन मिलकर सामुदायिक समस्याओं का समाधान करते हैं। यह *सह-निर्माण (Co-creation)* की अवधारणा को मजबूत करता है।
- **Advocacy (A) – समर्थन / प्रवक्ता बनना:** इस चरण में संतुष्ट नागरिक डिजिटल प्रणाली और सेवाओं के प्रति विश्वास प्रकट करते हुए अन्य नागरिकों को भी इसके उपयोग हेतु प्रेरित करते हैं, जिससे सामाजिक स्तर पर *नेटवर्क प्रभाव* पैदा होता है।
- **Empowerment (E) – सशक्तिकरण:** यह मॉडल का सर्वोच्च चरण है, जहाँ डिजिटल संचार ग्रामीण नागरिकों को सामाजिक, आर्थिक और राजनीतिक रूप से *आत्मनिर्भर* बनाता है। इस स्तर पर नागरिक निर्णय-क्षमता प्राप्त करते हैं और शासन प्रक्रिया में सक्रिय भूमिका का निर्वहन करते हैं।

अध्ययन का महत्व और उद्देश्य

यह विश्लेषणात्मक अध्ययन इसलिए महत्वपूर्ण है क्योंकि यह "कनेक्टेड" बनाम "नॉन-कनेक्टेड" जैसी सतही द्विआधारी मानकों से आगे बढ़कर कार्य करता है। ए.सी.ए.सी.ए.ई. (ACACAE) मॉडल को लागू करके यह शोध राज्य और ग्रामीण नागरिक के मध्य होने वाले *संचार एवं सहभागिता की गुणवत्ता* का मूल्यांकन करता है। अध्ययन का प्रमुख उद्देश्य यह समझना है कि वर्तमान डिजिटल संचार रणनीतियाँ केवल *"जागरूकता" (Awareness)* या *"अंगीकरण" (Adoption)* तक ही सीमित हैं, या वे नागरिकों को *"सहयोग" (Collaboration)* और आगे बढ़कर *"सशक्तिकरण" (Empowerment)* की ओर भी प्रेरित कर रही हैं।

अंततः यह शोध इस बात की पुष्टि करने का प्रयास करता है कि ए.सी.ए.सी.ए.ई. (ACACAE) मॉडल नीतिनिर्माताओं के लिए एक प्रभावी खाका (Blueprint) सिद्ध हो सकता है, जिससे यह सुनिश्चित हो सके कि "डिजिटल इंडिया" केवल तकनीकी कनेक्टिविटी तक सीमित न रहे, बल्कि एक *सशक्त भारत* के रूप में परिवर्तित हो।

2. साहित्य समीक्षा

इक्कीसवीं सदी में लोक प्रशासन का प्रतिमान पारंपरिक नौकरशाही संरचनाओं से हटकर 'नेटवर्क गवर्नेंस' और 'नागरिक-केंद्रित' दृष्टिकोण की ओर स्थानांतरित हो गया है (शर्मिन व चौधरी, 2025)। ग्रामीण विकास के संदर्भ में, डिजिटल संचार रणनीतियों को अब केवल सेवा वितरण के यांत्रिक माध्यम के रूप में नहीं, बल्कि पारदर्शिता, जवाबदेही और लोकतांत्रिक सशक्तिकरण के उत्प्रेरक के रूप में देखा जा रहा है (ओमवेरी, 2024)। हालाँकि, विद्वानों का तर्क है कि केवल तकनीकी बुनियादी ढांचे (जैसे ब्रॉडबैंड या मोबाइल ऐप) की उपलब्धता सुशासन की गारंटी नहीं देती है। वास्तविक प्रभाव इस बात पर निर्भर करता है कि नागरिक इन तकनीकों के साथ कैसे जुड़ते हैं और क्या ये तकनीकें उन्हें सशक्त बनाती हैं। यह समीक्षा पारंपरिक 'परिपक्वता मॉडलों' (Maturity Models) की सीमाओं का विश्लेषण करती है और शुक्ला (2025) द्वारा प्रस्तावित **ए.सी.ए.सी.ए.ई. (ACACAE) मॉडल** (जागरूकता, संचार, अंगीकरण, सहयोग, वकालत, सशक्तिकरण) को ग्रामीण भारत में डिजिटल गवर्नेंस के मूल्यांकन के लिए एक व्यापक ढांचे के रूप में प्रस्तुत करती है (शुक्ला, 2025)।

सैद्धांतिक विकास: तकनीकी-केंद्रितता से नागरिक-केंद्रितता की ओर

ई-गवर्नेंस पर प्रारंभिक साहित्य मुख्य रूप से "आपूर्ति-पक्ष" (supply-side) और तकनीकी दक्षता पर केंद्रित था। लेन और ली (2001) तथा संयुक्त राष्ट्र (2001) जैसे शुरुआती मॉडलों ने ई-गवर्नेंस को एक रैखिक प्रगति के रूप में कल्पित किया, जो 'वेब उपस्थिति' (Web Presence) से शुरू होकर 'लेनदेन' (Transaction) और अंततः 'एकीकरण' (Integration) तक जाती है (लेन व ली, 2001; संयुक्त राष्ट्र, 2001)।

आलोचकों का तर्क है कि ये मॉडल अत्यधिक "तकनीकी-केंद्रित" (techno-centric) हैं और शासन के मानवीय आयाम की उपेक्षा करते हैं। उदोह (2024) के अनुसार, ये मॉडल सफलता को इस आधार पर मापते हैं कि सरकार क्या प्रदान करती है (जैसे वेबसाइटों की संख्या), न कि इस आधार पर कि नागरिक क्या अनुभव करते हैं (उदोह, 2024)। ग्रामीण संदर्भों में, यह "रैखिकता की भ्रांति" (linearity fallacy) अक्सर विफल हो जाती है क्योंकि विकासशील देश अक्सर तकनीकी चरणों को लांघ (leapfrog) जाते हैं, लेकिन संस्थागत और सामाजिक बाधाओं के कारण नागरिक जुड़ाव में पीछे रह जाते हैं (शुक्ला, 2025)। इसके परिणामस्वरूप, 'सार्वजनिक मूल्य सिद्धांत' (Public Value Theory) जैसे नए ढांचे उभरे हैं जो दक्षता के बजाय सामाजिक परिणामों और लोकतांत्रिक जुड़ाव को प्राथमिकता देते हैं (उदोह, 2024)।

ए.सी.ए.सी.ए.ई. (ACACAE) मॉडल: जुड़ाव का एक नया ढांचा

शुक्ला (2025) द्वारा प्रतिपादित ए.सी.ए.सी.ए.ई. (ACACAE) मॉडल इस सैद्धांतिक बदलाव का प्रतिनिधित्व करता है। यह मॉडल नागरिक की यात्रा को छह योगात्मक चरणों में विभाजित करता है: **जागरूकता (Awareness), संचार/परामर्श (Communication/Consultation), अंगीकरण**

The Asian Thinker
A Quarterly Bilingual Peer-Reviewed Journal for Social Sciences and Humanities
Year-7 Volume: IV, October-December, 2025
Issue-28 ISSN: 2582-1296 (Online)
Website: www.theasianthinker.com **Email**: asianthinkerjournal@gmail.com

(Adoption), सहयोग (Collaboration), वकालत (Advocacy), और **सशक्तिकरण (Empowerment)** (शुक्ला, 2025)।

यह मॉडल पिछले ढांचों से इसलिए महत्वपूर्ण रूप से भिन्न है क्योंकि यह 'जुड़ाव की गहराई' को मापता है। यह केवल लेनदेन की मात्रा (Volume of Transactions) पर ध्यान केंद्रित नहीं करता, बल्कि यह जांचता है कि क्या डिजिटल संचार नागरिक को एक निष्क्रिय लाभार्थी से एक सक्रिय सह-निर्माता (Co-creator) में बदल रहा है (शुक्ला, 2025; हंस व अन्य, 2024)।

जागरूकता से अंगीकरण और 'बाध्यकारी अंगीकरण' की दुविधा

ग्रामीण भारत में डिजिटल गवर्नेंस का वर्तमान परिदृश्य मुख्य रूप से मॉडल के निचले चरणों जागरूकता और अंगीकरण पर केंद्रित है।

- **अनौपचारिक जागरूकता:** शोध बताते हैं कि ग्रामीण क्षेत्रों में जागरूकता का प्रसार अक्सर संस्थागत चैनलों के बजाय अनौपचारिक नेटवर्क (मौखिक शब्द, बिचौलिए-अंतर्वैयक्तिक संचार) के माध्यम से होता है, जो सूचना की विषमता (asymmetry) पैदा करता है (शुक्ला, 2025)। हालांकि 'विकसित भारत संकल्प यात्रा' जैसे अभियान 'संतृप्ति' (saturation) दृष्टिकोण अपना रहे हैं, लेकिन साहित्य यह प्रश्न उठाता है कि क्या यह जागरूकता दीर्घकालिक डिजिटल साक्षरता में बदल रही है (कुमार, 2023)।
- **बाध्यकारी अंगीकरण (Compelled Adoption):** इस अध्ययन के लिए सबसे महत्वपूर्ण खोज "बाध्यकारी अंगीकरण" की अवधारणा है। साहित्य बताता है कि ग्रामीण नागरिक अक्सर डिजिटल तकनीकों (जैसे आधार प्रमाणीकरण, डीबीटी) को इसलिए नहीं अपनाते क्योंकि वे खुद को सशक्त महसूस करते हैं, बल्कि इसलिए अपनाते हैं क्योंकि कल्याणकारी योजनाओं (राशन, मनरेगा मजदूरी) तक पहुँचने के लिए यह अनिवार्य है (शुक्ला, 2025; सिंह, 2018)। पाटिल और उंडाले (2023) अपने अनुभवजन्य अध्ययन में तर्क देते हैं कि जब तकनीक को अनिवार्य किया जाता है, तो यह आवश्यक रूप से 'विश्वास' या 'डिजिटल एजेंसी' का निर्माण नहीं करता है। यह उच्च उपयोग के आँकड़े तो दे सकता है, लेकिन यह वास्तविक 'सशक्तिकरण' का सूचक नहीं है (पाटिल व उंडाले, 2023)।

सहयोग और वकालत: 'मिसिंग मिडिल' (The Missing Middle)

ए.सी.ए.सी.ए.ई. (ACACAE) मॉडल के उच्च चरण सहयोग और वकालत ग्रामीण संदर्भ में सबसे कमजोर कड़ियाँ साबित हो रहे हैं।

- **सहयोग (Collaboration):** डिजिटल प्लेटफार्मों का उद्देश्य नागरिकों को नीति निर्माण और निगरानी में भागीदार बनाना है। उदाहरण के लिए, *ई-ग्राम स्वराज* और *ग्राम मंच* (जीआईएस टूल्स) जैसे पोर्टल विकेंद्रीकृत योजना (GPDP) के लिए बनाए गए हैं (पंचायती राज मंत्रालय, 2024)। हालाँकि, अनुभवजन्य अध्ययन बताते हैं कि नौकरशाही प्रतिरोध और 'फीडबैक लूप' के टूटे होने के कारण वास्तविक सहयोग

न्यूनतम है (मित्तल व कौर, 2013)। नागरिक अक्सर केवल डेटा प्रदाता बनकर रह जाते हैं, निर्णय निर्माता नहीं।

- **वकालत (Advocacy):** वकालत वह गुणात्मक चरण है जहाँ नागरिक सिस्टम के सक्रिय भागीदार बनकर सेवाओं से अत्यंत संतुष्ट होते हैं। इस स्तर पर वे निरंतर जुड़ाव बनाए रखते हुए चेंज एजेंट के रूप में अन्य लोगों को भी डिजिटल सेवाओं का उपयोग करने के लिए प्रेरित करते हैं। ग्रामीण भारत के संदर्भ में वकालत अभी भी शैशवावस्था में है। सीजीनेट स्वरा (CGNet Swara) और सोशल मीडिया जैसे प्लेटफॉर्म ने हाशिए के समुदायों को आवाज़ प्रदान की है, लेकिन डिजिटल विभाजन और निगरानी के भय ने इसके व्यापक विस्तार को सीमित रखा है (मुदलियार व अन्य, 2012; आर्याल, 2024)।

सशक्तिकरण: आर्थिक बनाम राजनीतिक एजेंसी

साहित्य 'सशक्तिकरण' को ए.सी.ए.सी.ए.ई. (ACACAE) मॉडल के शीर्ष के रूप में परिभाषित करता है। वर्तमान शोध मिश्रित परिणाम दिखाते हैं:

- **आर्थिक सशक्तिकरण:** स्वयं सहायता समूहों (SHGs) और 'लखपति दीदी' जैसी पहलों के माध्यम से महिलाओं का डिजिटल समावेशन (वित्तीय साक्षरता, डिजिटल लेनदेन) आर्थिक सशक्तिकरण का एक सफल उदाहरण है। कुमार और रानी (2022) के अध्ययन से पता चलता है कि डिजिटल उपकरणों ने ग्रामीण महिलाओं की निर्णय लेने की क्षमता और वित्तीय स्वतंत्रता को बढ़ाया है (कुमार व रानी, 2022)।
- **राजनीतिक सशक्तिकरण:** इसके विपरीत, राजनीतिक सशक्तिकरण जहाँ नागरिक सरकार को जवाबदेह ठहराते हैं चुनौतीपूर्ण बना हुआ है। *ऑडिटऑनलाइन* (AuditOnline) और सोशल ऑडिट जैसे उपकरण पारदर्शिता लाने का प्रयास कर रहे हैं, लेकिन ग्रामीण शक्ति संरचनाएँ और डिजिटल साक्षरता की कमी अक्सर हाशिए के समुदायों को इन उपकरणों का प्रभावी उपयोग करने से रोकती हैं (वीरराघवन, 2022; शुक्ला, 2025)।

वर्तमान डिजिटल संचार रणनीतियाँ मुख्य रूप से **जागरूकता** और **बाध्यकारी अंगीकरण** तक ही सीमित हैं। सरकारें सफलतापूर्वक "डिजिटल लाभार्थी" (Digital Beneficiaries) तो बना रही हैं, लेकिन "डिजिटल नागरिक" (Digital Citizens) जो सहयोग और वकालत करने में सक्षम हों बनाने में पीछे हैं। शुक्ला (2025) द्वारा प्रस्तावित **GC-Index** और **प्रणालीगत अवमंदक** (Systemic Dampeners - जैसे विश्वास की कमी, भाषा बाधाएं) का गणितीय ढांचा इस अंतर को मापने के लिए एक महत्वपूर्ण उपकरण प्रदान करता है (शुक्ला, 2025)।

3. अनुसंधान पद्धति

यह शोध विश्लेषणात्मक अनुसंधान पद्धति पर आधारित है, जिसमें डेटा संग्रहण के लिए प्रत्यक्ष प्रेक्षण (Observation) और पूर्ववर्ती अध्ययन (Previous Study/Literature Review) दोनों विधियों का प्रयोग

किया गया। शोधकर्ता ने उत्तर भारत के चयनित ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल गवर्नेंस योजनाओं (जैसे भुलेख, किसान क्रेडिट कार्ड, पंचायत पोर्टल) का अवलोकन किया, नागरिकों और पंचायत प्रतिनिधियों की डिजिटल सहभागिता, जागरूकता, समस्याएँ तथा संवाद प्रक्रिया को प्रत्यक्ष रूप से समझा। साथ ही, इस अध्ययन के लिए ए.सी.ए.सी.ए.ई. (ACACAE) मॉडल, नागरिक सशक्तिकरण, डिजिटल शासन और ग्रामीण विकास जैसे विषयों पर प्रकाशित शोध-पत्र, सरकारी रिपोर्ट, नीतिगत दस्तावेज, केस स्टडी और राष्ट्रीय-अंतरराष्ट्रीय जर्नलों से सामग्री का चयन किया गया। डेटा का विश्लेषण मुख्य रूप से विवेचनात्मक और तुलनात्मक (Descriptive & Comparative) पद्धति के अनुसार किया गया, जिससे नागरिक-केंद्रित सुशासन सुनिश्चित करने में ए.सी.ए.सी.ए.ई. (ACACAE) मॉडल की प्रासंगिकता और प्रभावशीलता का संतुलित मूल्यांकन प्रस्तुत किया जा सके। अध्ययन की समयसीमा 2001-2025 के साहित्य को समेटती है।

4. परिचर्चा

ग्रामीण विकास के संदर्भ में, डिजिटल संचार रणनीतियों को अब केवल सूचना प्रसार के साधन के रूप में नहीं, बल्कि नागरिकों को शासन में सक्रिय भागीदार बनाने के तंत्र के रूप में देखा जा रहा है। ओमवेरी (2024) के अनुसार, डिजिटल रणनीतियां अब नागरिकों की भूमिका को 'लाभार्थी' से 'सहभागी' में बदलने में महत्वपूर्ण हैं। यह अध्ययन शुक्ला (2025) द्वारा प्रस्तावित ए.सी.ए.सी.ए.ई. (ACACAE) मॉडल का उपयोग करके ग्रामीण भारत में डिजिटल गवर्नेंस की प्रभावशीलता का मूल्यांकन करती है। यह मॉडल एक संचयी प्रक्रिया है जो यह मानती है कि नागरिक एक चरण से दूसरे चरण में रेखीय रूप से नहीं, बल्कि एक विस्तृत होते हुए भागीदारी के क्षेत्र के साथ आगे बढ़ता है।

इस अध्ययन का प्रमुख उद्देश्य यह समझना है कि वर्तमान डिजिटल संचार रणनीतियाँ केवल **"जागरूकता" (Awareness)** या **"अंगीकरण" (Adoption)** तक ही सीमित हैं, या वे नागरिकों को **"सहयोग" (Collaboration)** और आगे बढ़कर **"सशक्तिकरण" (Empowerment)** की ओर भी प्रेरित कर रही हैं।**तकनीकी-केंद्रितता से नागरिक-केंद्रितता तक**

प्रारंभिक ई-गवर्नेंस मॉडल (जैसे लेन और ली, 2001) सफलता को वेबसाइटों की संख्या या ऑनलाइन सेवाओं की उपलब्धता से मापते थे। लेन और ली (2001) के अनुसार, यह मात्र "डिजिटल उपस्थिति" को सफलता मानने की त्रुटिपूर्ण प्रवृत्ति थी। उदोह (2024) का तर्क है कि ऐसे तकनीक-केंद्रित मॉडल ग्रामीण क्षेत्रों में विफल हो जाते हैं क्योंकि वे नागरिकों की अनुभवगत वास्तविकताओं (lived experiences) की उपेक्षा करते हैं। डिजिटल गवर्नेंस में वास्तविक सफलता तब है जब नागरिक संवाद और निर्णय-निर्माण में शामिल हों, न कि केवल पोर्टल पर क्लिक करें।

जागरूकता (A1): मॉडल के प्रथम चरण **जागरूकता (A1)** पर साहित्य इंगित करता है कि ग्रामीण भारत में डिजिटल जागरूकता अभी भी औपचारिक सरकारी चैनलों के बजाय सामुदायिक नेटवर्क और सामाजिक रिश्तों

पर निर्भर करती है। यद्यपि "विकसित भारत संकल्प यात्रा" जैसे सरकारी अभियानों ने जागरूकता बढ़ाने का प्रयास किया है, परंतु कुमार (2023) के अनुसार, यह जागरूकता अक्सर सतही और अल्पकालीन होती है। नागरिक योजनाओं के नाम तो जानते हैं, पर उनकी प्रक्रियात्मक समझ और उपयोगिता को लेकर गहराई नहीं बन पाई है।

अंगीकरण (A2): साहित्य समीक्षा की एक महत्वपूर्ण खोज **'बाध्यकारी अंगीकरण' (Compelled Adoption)** की अवधारणा है। पाटिल और उंडाले (2023) के विश्लेषण के अनुसार, ग्रामीण नागरिक कई डिजिटल सेवाओं (जैसे आधार प्रमाणीकरण, राशन सत्यापन, DBT) का उपयोग स्वेच्छा या सशक्तिकरण के लिए नहीं, बल्कि इसलिए करते हैं क्योंकि यह अनिवार्य है। ऐसे अंगीकरण में नागरिक की आंतरिक प्रेरणा (Agency) की कमी होती है। उपयोग एवं संतुष्टि सिद्धांत UGT के संदर्भ में, यहाँ नागरिक को 'संतुष्टि' नहीं मिलती, बल्कि वह मजबूरी में तकनीक अपनाता है, जो दीर्घकालिक सशक्तिकरण का आधार नहीं बन सकता है।

संचार (C1), सहयोग (C2) और वकालत (A3): 'मिसिंग मिडिल'

ए.सी.ए.सी.ए.ई. (ACACAE) मॉडल के मध्य चरण सबसे कमजोर पाए गए हैं:

- **संचार/परामर्श (C1):** ई-गवर्नेंस प्लेटफ़ॉर्म अक्सर नागरिकों को केवल "डेटा प्रदाता" बना देते हैं। मित्तल और कौर (2013) के अनुसार, नागरिक अपनी राय नहीं दे पाते, जो एक "कमजोर फीडबैक-लूप" को दर्शाता है।
- **सहयोग (C2):** यह मॉडल का सबसे महत्वपूर्ण चरण है जो नागरिक को सक्रिय भागीदार (Collaboration) और "सह-निर्माता" (Co-creator) बनाता है। हांस, मेहरा और सिंह (2024) बताते हैं कि सहयोग आधारित शासन लोकतांत्रिक जवाबदेही बढ़ाता है, लेकिन भारत में नौकरशाही संरचनाएं जन-सहभागिता को प्रक्रियात्मक रूप से महत्व नहीं देतीं।
- **वकालत (A3):** मुदलियार, डॉनर और थीज़ (2012) तथा आर्यल (2024) बताते हैं कि डिजिटल विभाजन, प्रशासनिक उदासीनता और निगरानी (surveillance) के भय के कारण ग्रामीण नागरिक डिजिटल मंचों (जैसे CGNet Swara) पर खुलकर बोलने से हिचकते हैं। ऐसे में चैन एजेंट की भूमिका बड़ जाती है जो उन्मे सेवाओ के प्रति विश्वास ला सकता है और उनकी वास्तविक समस्या को समझ सकता है।

सशक्तिकरण (E1): आर्थिक बनाम राजनीतिक

अंतिम चरण के परिणाम मिश्रित हैं:

- **आर्थिक:** कुमार और रानी (2022) के अनुसार, स्वयं सहायता समूहों (SHGs) और डिजिटल वित्त ने महिलाओं के आर्थिक सशक्तिकरण में सकारात्मक भूमिका निभाई है।
- **राजनीतिक:** वीरराघवन (2022) अपने अध्ययन में तर्क देते हैं कि ऑडिटऑनलाइन (AuditOnline) जैसे प्लेटफॉर्म होने के बावजूद, ग्रामीण नागरिक स्थानीय शक्ति संरचनाओं और तकनीकी विषमताओं के

The Asian Thinker
A Quarterly Bilingual Peer-Reviewed Journal for Social Sciences and Humanities
Year-7 Volume: IV, October-December, 2025
Issue-28 ISSN: 2582-1296 (Online)
Website: www.theasianthinker.com **Email**: asianthinkerjournal@gmail.com

कारण प्रशासन को जवाबदेह ठहराने में इनका पूरा उपयोग नहीं कर पाते। नागरिक में 'दावेदार' (Claimant) बनने की क्षमता तो है, पर व्यवहार में यह सीमित है।

3. सैद्धांतिक ढांचा: संचार और व्यवहार

ए.सी.ए.सी.ए.ई. (ACACAE) मॉडल की वैचारिक आधारभूमि तीन प्रमुख सिद्धांतों पर टिकी है:

- **मैजिक मल्टीप्लायर (Wilbur Schramm):** श्रैम (1964) के अनुसार, मीडिया सूचना को तीव्र गति से फैलाकर जागरूकता (A1) पैदा करता है। यह मॉडल के आधारभूत चरण को परिभाषित करता है।
- **भागीदारी का सिद्धांत (Paulo Freire):** फ्रायरे (1970) का मानना था कि विकास 'बैंकिंग मॉडल' नहीं, बल्कि 'संवाद' होना चाहिए। नागरिक अपनी स्थितियों की "समीक्षात्मक चेतना" विकसित करें, तभी C2 (सहयोग) और E1 (सशक्तिकरण) संभव है।
- **उपयोगिता और संतुष्टि का सिद्धांत (UGT):** ब्लम्लर और काट्ज़ (1974) का यह सिद्धांत कहता है कि नागरिक 'सक्रिय' हैं। वे किसी डिजिटल सेवा का दीर्घकालीन उपयोग तभी स्वीकारते हैं जब वह उनकी **संज्ञानात्मक** (जानकारी), **सामाजिक** (जुड़ाव) और **भावनात्मक** आवश्यकताओं को संतुष्टि प्रदान करती हो। यदि 'बाध्यकारी अंगीकरण' है, तो संतुष्टि नहीं होगी और जुड़ाव क्षणिक होगा।

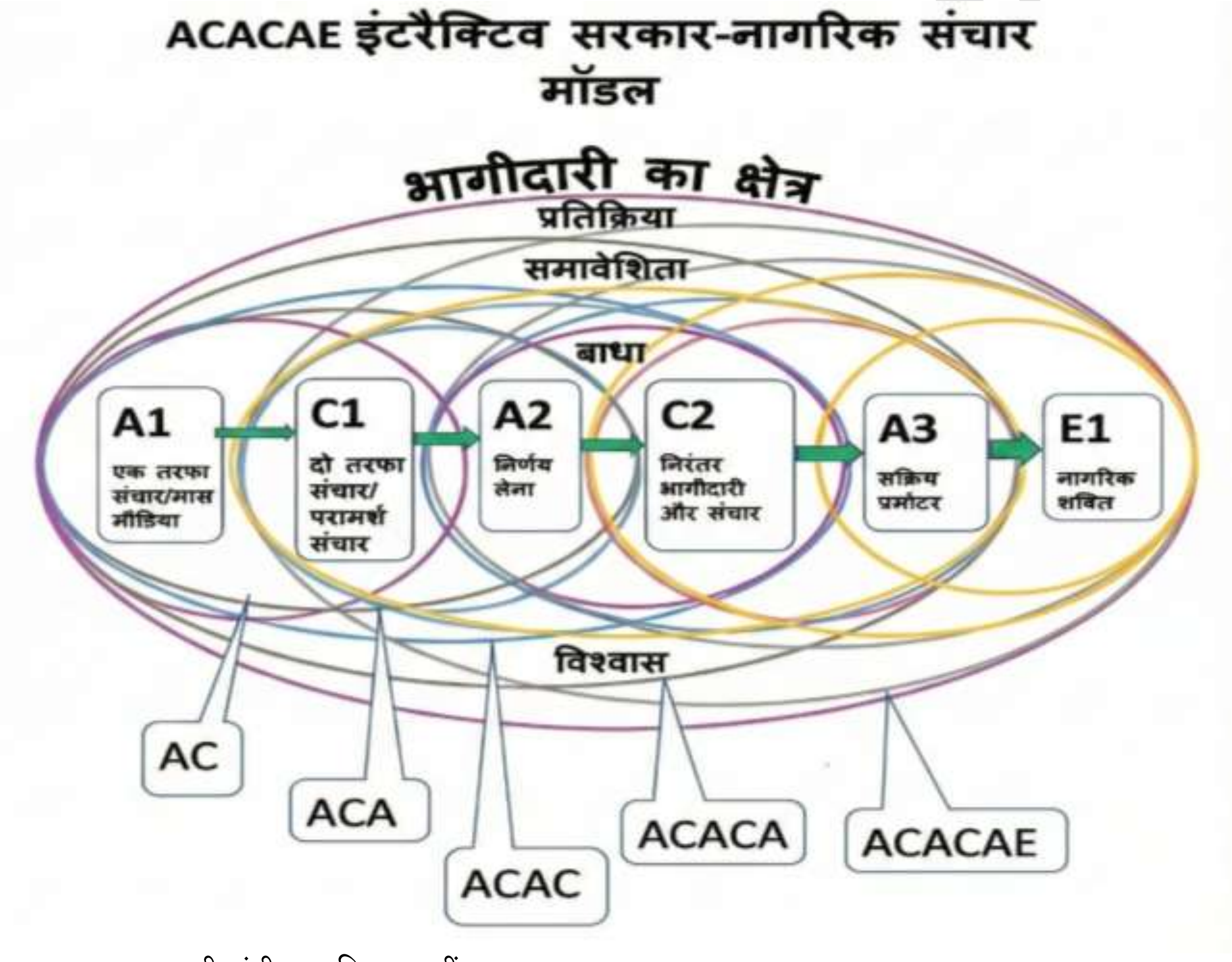
The Asian Thinker

शुक्ला, 2025

संचार प्रक्रिया के निर्णायक चर (Systemic Variables)

मॉडल की सफलता **GC-Index** सूत्र पर निर्भर करती है: (Shukla, 2025)। यह स्पष्ट करता है कि नागरिक सशक्तिकरण उन परिस्थितियों में अधिक होता है जहाँ:

- **विश्वास (Trust - T):** क्या नागरिक को भरोसा है कि उसका डेटा सुरक्षित है और शिकायत सुनी जाएगी?



बाध्यकारी अंगीकरण विश्वास नहीं बनाता।

- **समावेशिता (Inclusivity - I):** क्या भाषा और तकनीक सभी के लिए सुलभ है? शर्मिन और चौधरी (2025) के अनुसार, डिजिटल डिवाइड समावेशिता को कम करता है।
- **प्रतिपुष्टि (Feedback - F):** यह संचार का प्राण है। फीडबैक के बिना C2 (सहयोग) संभव नहीं है।

- **अवरोध (Barriers - B):** तकनीकी जटिलता और इंटरनेट की कमी। अवरोध जितने कम होंगे, सुशासन उतना प्रभावी होगा।

केस स्टडी: जनसुनवाई पोर्टल (उत्तर प्रदेश)

उत्तर प्रदेश का **जनसुनवाई (IGRS)** पोर्टल इस विश्लेषण का व्यावहारिक उदाहरण है (Gupta & Rajan, 2019)

- **सफलता (A1-A2):** पोर्टल जागरूकता और अंगीकरण में अत्यंत प्रभावी है। करोड़ों शिकायतों का निस्तारण हुआ है, जो तकनीकी दक्षता दर्शाता है।
- **चुनौती (C2-E1):** साहित्य समीक्षा के अनुसार, सहयोग और वकालत के चरण कमजोर हैं। नागरिकों की भूमिका अक्सर केवल 'शिकायतकर्ता' तक सीमित रहती है। वे नीति निर्माण या समीक्षा प्रक्रिया में 'सह-निर्माता' (Co-creator) के रूप में भाग नहीं ले पाते। यूज़ेज़ ऐंड ग्रैटिफिकेशन थ्योरी UGT के नज़रिए से, यदि नागरिक को लगता है कि उसकी राय का कोई मूल्य नहीं है, तो वह सेवा/ पोर्टल से भावनात्मक रूप से नहीं जुड़ता है (ब्लमलर एवं कैट्ज़, 1974)।

यह साहित्य समीक्षा और विश्लेषण इस निष्कर्ष पर पहुँचता है कि ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल गवर्नेंस के लिए अब केवल सेवाओं का विस्तार पर्याप्त नहीं है। वर्तमान रणनीतियां नागरिकों को **"डिजिटल लाभार्थी"** बनाने में तो सफल रही हैं, परंतु उन्हें **"डिजिटल नागरिक"** के रूप में परिवर्तित करना अभी अपूर्ण है।

ए.सी.ए.सी.ए.ई. (ACACAE) मॉडल स्पष्ट करता है कि ग्रामीण विकास तभी सहभागी आधारित (participatory) और सतत (sustainable) बन सकता है जब मध्य चरण (C1, C2, और A3) को मजबूत किया जाए। डिजिटल तकनीक तभी लोकतांत्रिक सशक्तिकरण का साधन बन सकती है जब नागरिकों को नीतिगत प्रक्रिया में 'विषय' (Subject) नहीं, बल्कि 'साझेदार' (Partner) के रूप में स्थापित किया जाए। सुशासन के लिए, सरकार को 'बाध्यकारी अंगीकरण' से आगे बढ़कर 'विश्वास' और 'संतुष्टि' पर आधारित संचार प्रणाली बनानी होगी।

5. निष्कर्ष

ग्रामीण विकास और डिजिटल संचार के संदर्भ में सुशासन सुनिश्चित करने हेतु केवल तकनीकी बुनियादी ढाँचे का विस्तार पर्याप्त नहीं है, बल्कि नागरिक-केंद्रित सहभागिता की एक स्पष्ट और सुव्यवस्थित प्रक्रिया आवश्यक है। इसी संदर्भ में ए.सी.ए.सी.ए.ई. (ACACAE) मॉडल (जागरूकता, संचार/परामर्श, अंगीकरण, सहयोग, वकालत और सशक्तिकरण) ग्रामीण भारत में डिजिटल गवर्नेंस की परिपक्वता को मापने के लिए एक प्रभावी विश्लेषणात्मक ढाँचा प्रदान करता है। अध्ययन दर्शाता है कि वर्तमान डिजिटल पहलें मुख्य रूप से मॉडल के शुरुआती चरणों जागरूकता

और बाध्यकारी अंगीकरण पर केंद्रित हैं, जहाँ नागरिक सेवाओं का उपयोग तो करते हैं, परंतु यह उपयोग सशक्तिकरण के भाव से नहीं, बल्कि अनिवार्यता के कारण होता है।

मध्यम स्तर के चरण सहयोग और वकालत ग्रामीण क्षेत्रों में सबसे कमजोर पाए गए, जहाँ फीडबैक तंत्र, संस्थागत समर्थन और डिजिटल विश्वास की कमी सहभागिता को सीमित करती है। परिणामस्वरूप, नागरिक अभी भी डेटा प्रदाता बने रहते हैं, निर्णय-निर्माण के सह-भागीदार नहीं। हालाँकि आर्थिक सशक्तिकरण के कुछ सकारात्मक उदाहरण उभरते हैं, राजनीतिक सशक्तिकरण अभी भी सीमित है। इसलिए यह अध्ययन रेखांकित करता है कि यदि भारत को "डिजिटल लाभार्थी" से आगे बढ़कर "डिजिटल नागरिक" तैयार करने हैं, तो डिजिटल संचार को ए.सी.ए.सी.ए.ई. (ACACAE) मॉडल के सभी चरणों में संतुलित रूप से उन्नत करना होगा। यह मॉडल नीतिनिर्माताओं के लिए एक सशक्त मार्गदर्शक के रूप में उभरता है, जो सुशासन को तकनीकी दक्षता से जोड़कर वास्तविक नागरिक सशक्तिकरण तक पहुँचाने में सक्षम हो सकता है।

संदर्भ

1. Aryal, A. (2024). From Digital Divide to Digital Empowerment: Transforming Marginalized Communities. *Social Innovations Journal*, 25.
2. Bhatnagar, S. (2004). *E-government: From vision to implementation – A practical guide with case studies*. SAGE Publications.
3. Blumler, J. G., & Katz, E. (1974). *The uses of mass communications: Current perspectives on gratifications research*. Sage.
4. Freire, P. (1970). *Pedagogy of the oppressed*. Herder and Herder.
5. Gupta, S., & Rajan, S. (2019). Jansunwai-The government process reengineering initiative to resolve the public grievances leading Uttar Pradesh from success to excellence. *International Journal of Research and Analytical Reviews*, *6*(2), 803-809.
6. Hans, A., et al. (2024). Human-machine dynamics in local digital governance. *Technology in Society*, *77*, 102530.
7. Kumar, P. (2023). Viksit Bharat Sankalp Yatra: A 'Sankalp for Inclusiveness and Empowerment'. *Rising India*.
8. Kumar, V., & Rani, S. (2022). Empowerment through Digitalization: A Case Study of Women Self-Help Groups in India. *Journal of Social Issues*, 78(2), 234-250.

9. Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136.
10. Mittal, P., & Kaur, A. (2013). E-Governance: A challenge for India. International Journal of Advanced Research in Computer Engineering & Technology, 2(3).
11. Mudliar, P., Donner, J., & Thies, W. (2012). Emergent practices around CGNet Swara, voice forum for citizen journalism in rural India. *Proceedings of the Fifth International Conference on Information and Communication Technologies and Development*, 159-168.
12. Omweri, F. S. (2024). A Systematic Literature Review of E-Government Implementation in Developing Countries: Examining Urban-Rural Disparities, Institutional Capacity, and Socio-Cultural Factors. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, 8(8), 1173-1199.
13. Patil, H., & Undale, S. (2023). Compelled adoption of technology: Test of an extended UTAUT model. *Education and Information Technologies*, 28(11), 14943-14965. https://doi.org/10.1007/s10639-023-11778-6
14. Schramm, W. (1964). *Mass media and national development*. Stanford University Press.
15. Sharmin, S., & Chowdhury, R. H. (2025). Digital Transformation in Governance: The Impact of e-governance on Public Administration and Transparency. *Journal of Computer Science and Technology Studies*, 7(1), 362-379.
16. Shukla, A. (2025). Government-Citizen Interactive Communication through the ACACAE Model: A Comprehensive Discussion. *International Journal of Science and Research*, 14(9), 761–767. https://dx.doi.org/10.21275/SR25917021716
17. Shukla, A. (2025, October 23). *Evaluating the GC Index's structural integrity against operational constraints: A critical assessment of context insensitivity and the measurement of dynamic political efficacy through the ACACAE model*. SSRN. https://doi.org/10.2139/ssrn.5663170
18. Shukla, A. (2025, October 23). *Evaluating the GC Index's structural integrity against operational constraints: A critical assessment of context insensitivity and the*

The Asian Thinker

measurement of dynamic political efficacy through the ACACAE model. SSRN. https://doi.org/10.2139/ssrn.5663170

19. Udoh, H. (2024). E-Governance Performance in the Context of Developing Countries. *Journal of Public Administration and Governance*.
20. United Nations. (2001). *Benchmarking E-government: A Global Perspective*. United Nations Division for Public Economics and Public Administration.
21. United Nations. (2022). *UN E-Government Survey 2022: The future of digital government*. United Nations Department of Economic and Social Affairs.
22. Veeraraghavan, R. (2022). *Patching development: Information politics and social change in India*. Oxford University Press.

The Asian Thinker