

ग्रामीण विकास में ई-गवर्नेंस (जी-टू-सी) सेवाओं की भूमिका: एक वैचारिक रूपरेखा का विकास

Abhay Shukla¹, Dr. Sadhna Srivastava²

¹ Research Scholar, UPRTOU Prayagraj, Uttar Pradesh, India

² Assistant Professor, UPRTOU Prayagraj, Uttar Pradesh, India

DOI: <https://doi.org/10.66856/njmrd.2026.11.3.11065>

सारांश

यह अध्ययन ग्रामीण विकास में ई-गवर्नेंस की सरकार-से-नागरिक (जी-टू-सी) सेवाओं की भूमिका को स्पष्ट करने हेतु एक समेकित वैचारिक रूपरेखा प्रस्तुत करता है। अध्ययन गुणात्मक एवं अन्वेषणात्मक दृष्टिकोण पर आधारित है, जिसमें साहित्य समीक्षा, नीति दस्तावेजों तथा क्षेत्रीय अवलोकन के आधार पर ई-गवर्नेंस के प्रमुख आयामों का विश्लेषण किया गया। प्रस्तावित रूपरेखा आगत, प्रक्रिया, निर्गम, परिणाम तथा प्रतिपुष्टि (IPOOF) चरणों के माध्यम से सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी अवसंरचना, नागरिक जागरूकता, सेवा उपयोग, पारदर्शिता, उत्तरदायित्व तथा सशक्तिकरण के अंतर्संबंधों को स्पष्ट करती है। अध्ययन में ACACAE तथा G2C2G दृष्टिकोणों को समेकित कर नागरिक-केंद्रित, सहभागी एवं सतत ग्रामीण विकास का एक नवीन वैचारिक मॉडल प्रस्तुत किया गया है। यह रूपरेखा ई-गवर्नेंस सेवाओं के विश्लेषण, नीति-निर्माण तथा भविष्य के अनुभवजन्य अनुसंधानों के लिए एक प्रभावी सैद्धान्तिक आधार प्रदान करती है।

मूल शब्द: ई-गवर्नेंस, ग्रामीण विकास, जी-टू-सी सेवाएँ, ACACAE मॉडल

सूचना तथा संचार प्रौद्योगिकी (ICT) के तीव्र विकास ने वैश्विक स्तर पर शासन व्यवस्था की कार्यप्रणाली में व्यापक परिवर्तन किए हैं। पारंपरिक प्रशासनिक प्रणाली, जो समय-लंबी, कागजी प्रक्रियाओं और सीमित नागरिक सहभागिता पर आधारित थी, अब नागरिक-केंद्रित डिजिटल शासन की ओर अग्रसर है। इस परिवर्तन में ई-गवर्नेंस की सरकार-से-नागरिक (जी-टू-सी) सेवाओं की महत्वपूर्ण भूमिका रही है, जिनके माध्यम से नागरिकों को सरकारी योजनाओं, प्रमाण-पत्रों, शिकायत निवारण, वित्तीय सेवाओं तथा अन्य सार्वजनिक सेवाओं तक सरल, त्वरित और पारदर्शी पहुँच प्राप्त होती है (हीक्स, 2006; संयुक्त राष्ट्र, 2024)। भारत में डिजिटल इंडिया, राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस योजना (NeGP) तथा विभिन्न राज्य-स्तरीय डिजिटल पहलों ने ग्रामीण क्षेत्रों में सरकारी सेवाओं की पहुँच का विस्तार किया है। आधार, डिजीलॉकर, भूलेख, ई-डिस्ट्रिक्ट, उमंग, जनसुनवाई, कॉमन सर्विस सेंटर (CSC) तथा डिजिटल भुगतान जैसी सेवाओं ने नागरिकों और शासन के बीच प्रत्यक्ष संवाद एवं सेवा वितरण को अधिक प्रभावी बनाया है। इसके परिणामस्वरूप प्रशासनिक पारदर्शिता, उत्तरदायित्व, सेवा दक्षता तथा नागरिकों की सहभागिता में वृद्धि हुई है, हालांकि डिजिटल विभाजन, सीमित डिजिटल साक्षरता तथा अवसंरचनात्मक चुनौतियाँ अभी भी ग्रामीण क्षेत्रों में ई-गवर्नेंस की प्रभावशीलता को प्रभावित कर रही हैं (ओईसीडी, 2009; संयुक्त राष्ट्र, 2024)।

ग्रामीण विकास एक बहुआयामी अवधारणा है, जिसमें केवल आर्थिक प्रगति ही नहीं, बल्कि सामाजिक समावेशन, सूचना तक समान पहुँच, नागरिक सशक्तिकरण, डिजिटल साक्षरता, पारदर्शिता तथा सहभागी शासन भी शामिल हैं। इन उद्देश्यों की प्राप्ति में जी-टू-सी सेवाओं की प्रभावशीलता अनेक परस्पर-संबंधित कारकों, जैसे सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी (ICT) अवसंरचना, इंटरनेट उपलब्धता, डिजिटल उपकरणों की पहुँच, नागरिक जागरूकता, सेवा उपयोग, प्रशासनिक दक्षता तथा उपयोगकर्ता संतुष्टि पर निर्भर करती है। अतः इन सभी कारकों को एक समेकित दृष्टिकोण से समझने के लिए एक सुदृढ़ वैचारिक रूपरेखा की आवश्यकता है, जो उनके अंतर्संबंधों को स्पष्ट कर सके (हीक्स, 2006; ओईसीडी, 2009)।

प्रस्तुत वैचारिक रूपरेखा इसी आवश्यकता की पूर्ति के उद्देश्य से विकसित की गई है। यह रूपरेखा ई-गवर्नेंस (जी-टू-सी) सेवाओं के इनपुट (ICT अवसंरचना, नीतिगत समर्थन एवं डिजिटल संसाधन), प्रक्रिया (जागरूकता, पहुँच, सेवा उपयोग, नागरिक सहभागिता एवं प्रशासनिक अंतःक्रिया), आउटपुट (पारदर्शिता, दक्षता, उत्तरदायित्व एवं नागरिक संतुष्टि) तथा परिणाम (सशक्तिकरण, सामाजिक समावेशन एवं ग्रामीण विकास) के मध्य संबंधों को व्यवस्थित रूप से प्रस्तुत करती है। साथ ही, यह रूपरेखा यह भी स्पष्ट करती है कि नागरिकों से प्राप्त प्रतिपुष्टि (फीडबैक) ई-गवर्नेंस प्रणाली में निरंतर सुधार का आधार बनती है। इस प्रकार, यह वैचारिक रूपरेखा न केवल अध्ययन के सैद्धान्तिक आधार को सुदृढ़ करती है, बल्कि शोध निष्कर्षों की व्याख्या, अनुभवजन्य विश्लेषण तथा भविष्य के नीति-निर्माण के लिए भी एक प्रभावी विश्लेषणात्मक ढाँचा प्रदान करती है (संयुक्त राष्ट्र, 2024; ओईसीडी, 2009)।

साहित्य समीक्षा

सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी (आईसीटी) के तीव्र विकास ने शासन व्यवस्था में व्यापक परिवर्तन किए हैं। पारंपरिक प्रशासनिक प्रणाली, जो कागजी प्रक्रियाओं, जटिल प्रशासनिक व्यवस्था तथा सीमित नागरिक सहभागिता पर आधारित थी, अब धीरे-धीरे डिजिटल एवं नागरिक-केंद्रित शासन व्यवस्था में परिवर्तित हो रही है। इस परिवर्तन का प्रमुख माध्यम ई-गवर्नेंस है, जिसके अंतर्गत सरकार-से-नागरिक (जी-टू-सी) सेवाओं के माध्यम से नागरिकों को विभिन्न सरकारी सुविधाएँ ऑनलाइन उपलब्ध कराई जाती हैं। विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में ये सेवाएँ प्रशासनिक प्रक्रियाओं को सरल बनाने, समय एवं लागत में कमी लाने, पारदर्शिता बढ़ाने तथा नागरिकों की सहभागिता को सुदृढ़ करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रही हैं (भटनागर, 2014; हीक्स, 2006; संयुक्त राष्ट्र, 2024)।

साहित्य से स्पष्ट होता है कि ई-गवर्नेंस केवल सरकारी सेवाओं के डिजिटलीकरण तक सीमित नहीं है, बल्कि यह शासन, नागरिकों, तकनीकी अवसंरचना तथा संस्थागत व्यवस्थाओं के मध्य समन्वय स्थापित करने वाली एक व्यापक प्रणाली है। इसका

उद्देश्य केवल प्रशासनिक दक्षता में वृद्धि करना नहीं, बल्कि सामाजिक समावेशन, उत्तरदायित्व, नागरिक सशक्तिकरण तथा सतत ग्रामीण विकास को प्रोत्साहित करना भी है।

ई-गवर्नेंस के प्रमुख सैद्धान्तिक आधार

ग्रामीण विकास में ई-गवर्नेंस (जी-टू-सी) सेवाओं की भूमिका को समझने के लिए बहु-सैद्धान्तिक दृष्टिकोण अपनाना आवश्यक है, क्योंकि इसकी प्रभावशीलता केवल तकनीकी अवसंरचना पर निर्भर नहीं करती, बल्कि नागरिकों के व्यवहार, संस्थागत व्यवस्थाओं, सेवा गुणवत्ता तथा सामाजिक सहभागिता से भी निर्धारित होती है। इसी आधार पर प्रस्तुत अध्ययन में सामान्य प्रणाली सिद्धान्त, प्रौद्योगिकी स्वीकृति मॉडल, प्रौद्योगिकी स्वीकृति एवं उपयोग का एकीकृत सिद्धान्त, सूचना प्रणाली सफलता मॉडल, नवाचारों का प्रसार सिद्धान्त तथा भागीदारी विकास सिद्धान्त का समेकित उपयोग किया गया है। बर्टलान्फी (1968) का सामान्य प्रणाली सिद्धान्त ई-गवर्नेंस को आगत (Input), प्रक्रिया (Process), निर्गम (Output), परिणाम (Outcome) तथा प्रतिपुष्टि (Feedback) वाली एक गतिशील प्रणाली के रूप में देखता है। इसके अनुसार तकनीकी अवसंरचना, मानव संसाधन, प्रशासनिक प्रक्रियाओं तथा नीतिगत समर्थन का प्रभावी समन्वय गुणवत्तापूर्ण सेवा वितरण एवं ग्रामीण विकास का आधार है।

डेविस (1989) का प्रौद्योगिकी स्वीकृति मॉडल बताता है कि नागरिक किसी डिजिटल सेवा को तब अपनाते हैं, जब वह उपयोगी तथा प्रयोग में सरल प्रतीत होती है। इसके अतिरिक्त, वेंकटेश एवं सहयोगियों (2003) का UTAUT सिद्धान्त स्पष्ट करता है कि सेवा उपयोग पर प्रदर्शन अपेक्षा, प्रयास अपेक्षा, सामाजिक प्रभाव तथा सहायक परिस्थितियाँ भी प्रभाव डालती हैं। इसलिए डिजिटल साक्षरता, इंटरनेट सुविधा एवं तकनीकी सहयोग ग्रामीण ई-गवर्नेंस की सफलता के लिए आवश्यक हैं। डेलोन एवं मैकलीन (2003) का सूचना प्रणाली सफलता मॉडल प्रणाली की गुणवत्ता, सूचना की गुणवत्ता तथा सेवा की गुणवत्ता को उपयोगकर्ता संतुष्टि एवं सेवाओं के निरंतर उपयोग का प्रमुख निर्धारक मानता है। वहीं रोजर्स (2003) का नवाचारों का प्रसार सिद्धान्त डिजिटल सेवाओं के सामाजिक प्रसार, जागरूकता एवं अंगीकरण की प्रक्रिया को स्पष्ट करता है। भागीदारी विकास सिद्धान्त (फ्रेयर, 1970; सर्वेस, 2008) नागरिकों की सक्रिय सहभागिता, संवाद तथा सशक्तिकरण को विकास का आधार मानता है।

इन सभी सिद्धान्तों के समेकन के आधार पर प्रस्तुत अध्ययन जी-टू-सी-टू-जी पंच-आयामी चक्रीय वैचारिक रूपरेखा प्रस्तावित करता है, जिसमें ए.सी.ए.सी.ए.ई. प्रक्रिया के माध्यम से जागरूकता, संचार, अंगीकरण, सहयोग, अभिप्रेरणा तथा सशक्तिकरण को ई-गवर्नेंस सेवाओं की प्रभावशीलता, पारदर्शिता, जवाबदेही तथा सतत ग्रामीण विकास से जोड़ा गया है।

संचार, सहभागिता एवं सुशासन का दृष्टिकोण

रोजर्स (2003) का नवाचार प्रसार सिद्धान्त यह स्पष्ट करता है कि नई तकनीकों का प्रसार समाज में संचार माध्यमों एवं सामाजिक नेटवर्क के माध्यम से होता है। ग्रामीण क्षेत्रों में सोशल मीडिया, स्थानीय मीडिया, पंचायत प्रतिनिधि तथा सामुदायिक संपर्क ई-गवर्नेंस सेवाओं के प्रति जागरूकता बढ़ाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। इसी प्रकार फ्रेयर (1970) का सहभागी विकास सिद्धान्त यह बताता है कि नागरिक केवल सरकारी सेवाओं के उपभोक्ता नहीं, बल्कि विकास प्रक्रिया के सक्रिय भागीदार होने चाहिए। ई-गवर्नेंस नागरिकों को शिकायत दर्ज करने, सुझाव देने, योजनाओं की निगरानी करने तथा शासन व्यवस्था में सक्रिय भागीदारी का अवसर प्रदान करता है। इसलिए आधुनिक डिजिटल शासन को केवल तकनीकी व्यवस्था नहीं, बल्कि

सहभागी लोकतंत्र को सुदृढ़ करने का प्रभावी माध्यम माना जाता है। संयुक्त राष्ट्र तथा विश्व बैंक द्वारा प्रतिपादित सुशासन की अवधारणा भी ई-गवर्नेंस को पारदर्शिता, उत्तरदायित्व, दक्षता, समानता तथा नागरिक सहभागिता को बढ़ावा देने वाला प्रभावी साधन मानती है।

भारत एवं उत्तर प्रदेश में ई-गवर्नेंस की स्थिति

भारत में ई-गवर्नेंस का विस्तार राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस योजना तथा डिजिटल इंडिया कार्यक्रम के माध्यम से हुआ। इन पहलों का उद्देश्य सरकारी सेवाओं को डिजिटल माध्यम से उपलब्ध कराना तथा प्रत्येक नागरिक तक उनकी सरल एवं त्वरित पहुँच सुनिश्चित करना था। उत्तर प्रदेश में भी ई-गवर्नेंस के क्षेत्र में उल्लेखनीय प्रगति हुई है। ई-डिस्ट्रिक्ट, भूलेख, जनसुनवाई (आईजीआरएस), ई-ग्राम स्वराज, कॉमन सर्विस सेंटर तथा उमंग जैसे डिजिटल प्लेटफॉर्म ग्रामीण नागरिकों को प्रमाण-पत्र, भूमि अभिलेख, शिकायत निवारण, सामाजिक सुरक्षा योजनाएँ तथा अन्य सरकारी सेवाएँ ऑनलाइन उपलब्ध करा रहे हैं। इन सेवाओं के माध्यम से समय और धन की बचत हुई है, प्रशासनिक प्रक्रियाएँ सरल हुई हैं तथा नागरिकों की सरकारी सेवाओं तक पहुँच अधिक सुगम हुई है।

प्रमुख अनुभवजन्य अध्ययन

हाल के वर्षों में किए गए अनेक अध्ययनों ने ई-गवर्नेंस के प्रभाव का मूल्यांकन किया है। गुप्ता एवं मौर्य (2020) ने उत्तर प्रदेश के कॉमन सर्विस सेंटर उपयोगकर्ताओं पर किए गए अध्ययन में पाया कि सेवा की गुणवत्ता तथा सेवाओं की सुलभता नागरिकों द्वारा डिजिटल सेवाओं के निरंतर उपयोग को सबसे अधिक प्रभावित करती है। चौधरी एवं सहयोगियों (2025) ने उत्तर प्रदेश में किए गए सर्वेक्षण में पाया कि अधिकांश नागरिक ई-गवर्नेंस सेवाओं से केवल आंशिक रूप से परिचित हैं तथा सोशल मीडिया डिजिटल जागरूकता का सबसे प्रभावी माध्यम बन चुका है। दूसरी ओर, कौशल एवं सहयोगियों (2025) के अध्ययन से स्पष्ट हुआ कि सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी का प्रभाव प्रत्यक्ष आर्थिक वृद्धि की अपेक्षा सामाजिक विकास, वित्तीय समावेशन तथा डिजिटल सशक्तिकरण पर अधिक दिखाई देता है। इन अध्ययनों से यह भी स्पष्ट होता है कि केवल तकनीकी अवसंरचना पर्याप्त नहीं है, बल्कि सेवा की गुणवत्ता, नागरिकों की जागरूकता, डिजिटल कौशल तथा प्रशासनिक उत्तरदायित्व भी समान रूप से महत्वपूर्ण हैं।

प्रमुख चुनौतियाँ

यद्यपि ई-गवर्नेंस ने ग्रामीण विकास में महत्वपूर्ण योगदान दिया है, फिर भी अनेक चुनौतियाँ बनी हुई हैं। डिजिटल विभाजन, इंटरनेट एवं विद्युत आपूर्ति की अनियमितता, सीमित डिजिटल साक्षरता, स्थानीय भाषाओं में सामग्री का अभाव तथा तकनीकी सहायता की कमी प्रमुख समस्याएँ हैं। इसके अतिरिक्त महिलाओं, आर्थिक रूप से कमजोर वर्गों तथा वंचित समुदायों की डिजिटल सेवाओं तक पहुँच अपेक्षाकृत कम पाई गई है। साहित्य यह भी दर्शाता है कि अनेक विभागों में केवल सेवाओं का ऑनलाइनकरण किया गया है, जबकि प्रशासनिक प्रक्रियाओं का पूर्ण डिजिटलीकरण तथा पृष्ठभूमि प्रशासनिक सुधार अभी भी पर्याप्त रूप से नहीं हो पाया है। परिणामस्वरूप कई बार ऑनलाइन आवेदन करने के बाद भी नागरिकों को पारंपरिक प्रक्रियाओं का सामना करना पड़ता है।

शोध-अंतर एवं वर्तमान अध्ययन की आवश्यकता

उपलब्ध साहित्य से स्पष्ट होता है कि अधिकांश अध्ययनों ने ई-गवर्नेंस के विभिन्न आयामों, जैसे तकनीकी स्वीकृति, सेवा

गुणवत्ता, डिजिटल अवसंरचना अथवा नागरिक संतुष्टि का पृथक-पृथक अध्ययन किया है। बहुत कम शोध ऐसे हैं जो ग्रामीण विकास, नागरिक सहभागिता, डिजिटल सशक्तिकरण तथा सरकार-से-नागरिक सेवाओं के प्रभाव का एक समेकित वैचारिक ढाँचे के माध्यम से विश्लेषण करते हैं। विशेष रूप से उत्तर प्रदेश के पूर्वांचल क्षेत्र के ग्रामीण संदर्भ में इस विषय पर समग्र एवं विश्लेषणात्मक अध्ययन का अभाव दिखाई देता है। इसी शोध-अंतर को ध्यान में रखते हुए वर्तमान अध्ययन जागरूकतादृ संवाद –अंगीकरण –सहयोग –पक्षसमर्थन –सशक्तिकरण (एसीएसीआई) तथा सरकार-से-नागरिक-से-सरकार (जी-टू-सी-टू-जी) अवधारणा पर आधारित एक समेकित वैचारिक मॉडल प्रस्तुत करता है। यह मॉडल स्पष्ट करता है कि किस प्रकार सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी, संस्थागत सहयोग तथा नागरिक सहभागिता मिलकर पारदर्शी, उत्तरदायी, सहभागी एवं नागरिक-केंद्रित शासन व्यवस्था को सुदृढ़ करते हुए सतत ग्रामीण विकास में योगदान देती हैं।

शोध प्रश्न

ग्रामीण विकास को प्रोत्साहित करने में ई-गवर्नेंस की सरकार-से-नागरिक (जी-टू-सी) सेवाओं की भूमिका को एक समेकित वैचारिक रूपरेखा के माध्यम से किस प्रकार स्पष्ट किया जा सकता है?

शोध उद्देश

ग्रामीण विकास को प्रभावित करने वाले ई-गवर्नेंस की सरकार-से-नागरिक (जी-टू-सी) सेवाओं के प्रमुख आयामों की पहचान एवं विश्लेषण करना।

ग्रामीण विकास के संदर्भ में सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी (ICT) अवसंरचना, नागरिक जागरूकता, सेवा उपयोग, पारदर्शिता तथा नागरिक सशक्तिकरण के मध्य वैचारिक संबंधों का परीक्षण करना।

ग्रामीण विकास में सरकार-से-नागरिक (जी-टू-सी) ई-गवर्नेंस सेवाओं की भूमिका को स्पष्ट करने हेतु एक समग्र वैचारिक रूपरेखा का विकास करना।

शोध पद्धति

वर्तमान अध्ययन गुणात्मक एवं अन्वेषणात्मक शोध अभिकल्प पर आधारित है, जिसका उद्देश्य ग्रामीण विकास में ई-गवर्नेंस की सरकार-से-नागरिक (जी-टू-सी) सेवाओं की भूमिका को स्पष्ट करने हेतु एक समग्र वैचारिक रूपरेखा का विकास करना है। अध्ययन के लिए द्वितीयक एवं प्राथमिक दोनों स्रोतों का उपयोग किया गया। द्वितीयक स्रोतों में शोध लेख, पुस्तकें, सरकारी रिपोर्टें, नीति दस्तावेज़, संयुक्त राष्ट्र, ओईसीडी तथा डिजिटल इंडिया एवं राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस योजना (NeGP) से संबंधित साहित्य का विश्लेषण किया गया। प्राथमिक स्रोत के रूप में पूर्वांचल के ग्रामीण क्षेत्रों में क्षेत्रीय अवलोकन किया गया, जिसमें कॉमन सर्विस सेंटर, ग्राम पंचायतों तथा जी-टू-सी सेवाओं के उपयोग, डिजिटल अवसंरचना एवं नागरिक अनुभवों का निरीक्षण किया गया। प्राप्त जानकारी का विषयवस्तु एवं विषयगत विश्लेषण कर इनपुट-प्रक्रिया-आउटपुट-परिणाम आधारित वैचारिक रूपरेखा विकसित की गई।

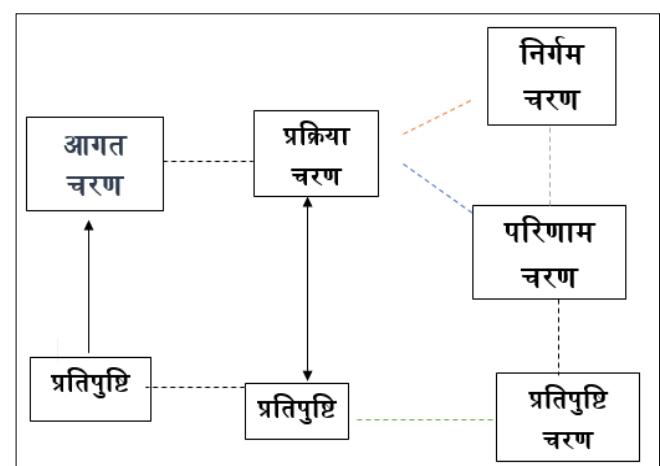
सैद्धान्तिक रूपरेखा

प्रस्तुत अध्ययन "ग्रामीण विकास में ई-गवर्नेंस (जी-टू-सी) सेवाओं की भूमिका : एक वैचारिक रूपरेखा का विकास" एक समेकित सामाजिक-तकनीकी दृष्टिकोण पर आधारित है, जिसके अनुसार ई-गवर्नेंस केवल सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी का अनुप्रयोग नहीं, बल्कि सरकार, नागरिकों, संस्थागत व्यवस्थाओं तथा विकास प्रक्रियाओं के मध्य सतत अंतःक्रिया की प्रणाली है।

यह सैद्धान्तिक रूपरेखा सामान्य प्रणाली सिद्धान्त (बर्टलान्फी, 1968) को आधार बनाती है, जिसके अनुसार किसी भी प्रणाली की सफलता उसके विभिन्न घटकों के समन्वित कार्य पर निर्भर करती है। इसी आधार पर प्रस्तावित मॉडल में ICT अवसंरचना, संस्थागत समर्थन, मानव संसाधन, वित्तीय संसाधन तथा नागरिक सहभागिता को आगत चरण के प्रमुख निर्धारक माना गया है, जो ई-गवर्नेंस सेवाओं के प्रभावी क्रियान्वयन के लिए आवश्यक आधार प्रदान करते हैं।

प्रक्रिया चरण का सैद्धान्तिक आधार प्रौद्योगिकी स्वीकृति मॉडल (डेविस, 1989), प्रौद्योगिकी स्वीकृति एवं उपयोग का एकीकृत सिद्धान्त (वेंकटेश एवं अन्य, 2003) तथा नवाचारों का प्रसार सिद्धान्त (रोजर्स, 2003) पर आधारित है। ये सिद्धान्त स्पष्ट करते हैं कि नागरिक किसी डिजिटल सेवा को उसकी अनुभूत उपयोगिता, उपयोग में सरलता, सामाजिक प्रभाव तथा अनुकूल परिस्थितियों के आधार पर स्वीकार करते हैं। इसी कारण प्रस्तावित मॉडल में नागरिक सहभागिता को जागरूकता (Awareness), संवाद (Communication), अंगीकरण (Adoption), सहयोग (Collaboration), पक्षसमर्थन (Advocacy) तथा सशक्तिकरण (Empowerment) के क्रमिक चरणों में व्यवस्थित किया गया है, जो नागरिकों को केवल सेवा उपभोक्ता से शासन के सक्रिय सहभागी (G2C2G) में रूपांतरित करता है। यह दृष्टिकोण नागरिक-केंद्रित ई-गवर्नेंस को सहभागी शासन के रूप में स्थापित करता है।

मॉडल का निर्गम तथा परिणाम चरण सूचना प्रणाली सफलता मॉडल (डीलोन एवं मैकलीन, 2003), भागीदारी आधारित विकास सिद्धान्त (फ्रेरे, 1970), सुशासन सिद्धान्त (संयुक्त राष्ट्र विकास कार्यक्रम ख्यूएनडीपी, 1997; विश्व बैंक, 1992) तथा सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी आधारित विकास (ICT4D) दृष्टिकोण (हीक्स, 2002, 2006) पर आधारित है। इन सिद्धान्तों के अनुसार प्रणाली गुणवत्ता, सूचना गुणवत्ता, सेवा गुणवत्ता तथा नागरिक संतुष्टि ई-गवर्नेंस की सफलता के प्रमुख संकेतक हैं, जबकि पारदर्शिता, जवाबदेही, प्रशासनिक दक्षता, नागरिक सहभागिता, सामाजिक समावेशन तथा आर्थिक सशक्तिकरण इसके दीर्घकालिक विकासात्मक परिणाम हैं। प्रस्तुत रूपरेखा की विशिष्टता इसका प्रतिपुष्टि तंत्र है, जिसमें शिकायत निवारण, सामाजिक अंकेक्षण, नागरिक सुझाव तथा संतुष्टि सर्वेक्षण के माध्यम से प्राप्त प्रतिक्रियाएँ पुनः नीति निर्माण, सेवा सुधार तथा प्रक्रिया सुदृढीकरण में प्रयुक्त होती हैं। इस प्रकार आगत-प्रक्रिया-निर्गम-परिणाम-प्रतिपुष्टि (Input-Process-Output-Outcome-Feedback: IPOOF) पर आधारित यह एकीकृत सैद्धान्तिक रूपरेखा ई-गवर्नेंस सेवाओं और ग्रामीण विकास के मध्य बहुआयामी संबंधों की व्याख्या करते हुए नागरिक-केंद्रित, सहभागी एवं सतत विकास के लिए एक सुदृढ़ वैचारिक आधार प्रदान करती है।



चित्र 1: ग्रामीण विकास के लिए ई-गवर्नेंस मार्गदर्शी मॉडल (जी.टू.सी.)

वैचारिक रूपरेखा का विस्तृत विवेचन

प्रस्तुत वैचारिक रूपरेखा "ग्रामीण विकास में ई-गवर्नेंस (जी-टू-सी) सेवाओं की भूमिका : एक वैचारिक रूपरेखा का विकास" ग्रामीण शासन में ई-गवर्नेंस सेवाओं की कार्यप्रणाली, नागरिक सहभागिता तथा विकासात्मक परिणामों को एक समेकित एवं गतिशील दृष्टिकोण से समझने का प्रयास करती है। यह रूपरेखा इस मूल अवधारणा पर आधारित है कि ई-गवर्नेंस केवल डिजिटल तकनीकों के माध्यम से सरकारी सेवाओं का ऑनलाइन वितरण नहीं है, बल्कि यह सरकार, नागरिक, सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी, संस्थागत व्यवस्थाओं तथा सामाजिक प्रक्रियाओं के मध्य निरंतर अंतःक्रिया का एक बहुआयामी तंत्र है। सामान्य प्रणाली सिद्धान्त (बर्टलान्की, 1968) के अनुरूप यह मॉडल ई-गवर्नेंस को एक खुली प्रणाली के रूप में देखता है, जिसमें प्रत्येक चरण परस्पर जुड़ा हुआ है तथा प्रत्येक स्तर अगले स्तर की प्रभावशीलता को प्रभावित करता है। इस दृष्टिकोण से ग्रामीण विकास एक सतत प्रक्रिया है, जिसमें तकनीकी संसाधन तभी सार्थक सिद्ध होते हैं जब वे नागरिकों की आवश्यकताओं, स्थानीय परिस्थितियों और प्रशासनिक उत्तरदायित्व के साथ प्रभावी रूप से एकीकृत हों।

इस रूपरेखा का प्रथम आयाम आगत आयाम है जो सम्पूर्ण मॉडल का आधार प्रस्तुत करता है। इस चरण में ICT अवसंरचना, संस्थागत समर्थन, वित्तीय संसाधन, मानव संसाधन तथा जी-टू-सी सेवाओं की उपलब्धता को प्रमुख निर्धारक माना गया है। ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल शासन की सफलता केवल इंटरनेट या कंप्यूटर उपलब्ध कराने तक सीमित नहीं है, बल्कि इसके लिए विश्वसनीय विद्युत आपूर्ति, ब्रॉडबैंड कनेक्टिविटी, कॉमन सर्विस सेंटर (CSC), प्रशिक्षित कार्मिक, डिजिटल साक्षर नागरिक तथा प्रभावी नीतिगत समर्थन की आवश्यकता होती है। यदि इन आधारभूत घटकों में किसी प्रकार की कमी रहती है, तो नागरिकों तक डिजिटल सेवाओं की पहुँच तथा उनकी उपयोगिता दोनों प्रभावित होती हैं। इसलिए आगत चरण को समस्त ई-गवर्नेंस प्रक्रिया का आधारभूत निवेश माना गया है।

द्वितीय आयाम प्रक्रिया आयाम है जो इस मॉडल का केंद्रीय एवं सर्वाधिक महत्वपूर्ण भाग है। यह चरण नागरिकों के व्यवहार, सेवा अंगीकरण तथा सहभागिता की प्रक्रिया को स्पष्ट करता है। प्रस्तुत अध्ययन में इस चरण को ACACAE मॉडल—जागरूकता (Awareness), संवाद (Communication), अंगीकरण (Adoption), सहयोग (Collaboration), पक्षसमर्थन (Advocacy) तथा सशक्तिकरण (Empowerment)—के माध्यम से व्यवस्थित किया गया है। यह मॉडल स्पष्ट करता है कि ग्रामीण नागरिक किसी डिजिटल सेवा का उपयोग एक ही चरण में नहीं करते, बल्कि यह एक क्रमिक सामाजिक एवं व्यवहारिक प्रक्रिया है। प्रारम्भ में नागरिकों को सेवाओं के प्रति जागरूक किया जाता है, तत्पश्चात संवाद एवं सूचना विनिमय के माध्यम से उनमें विश्वास विकसित होता है। इसके बाद वे सेवाओं को अपनाते हैं, शासन के साथ सहयोग स्थापित करते हैं, अन्य नागरिकों को भी प्रेरित करते हैं तथा अंततः शासन प्रक्रिया में सक्रिय भागीदार बनकर सशक्त नागरिक के रूप में उभरते हैं। इस प्रकार प्रक्रिया चरण नागरिकों को निष्क्रिय लाभार्थी से सक्रिय सहभागी (G2C2G) में परिवर्तित करने की प्रक्रिया का प्रतिनिधित्व करता है।

इसके पश्चात मॉडल का निर्गम आयाम आता है जो ई-गवर्नेंस सेवाओं के तात्कालिक प्रशासनिक परिणामों को दर्शाता है। इस स्तर पर सेवा उपयोग में वृद्धि, सेवाओं तक सरल पहुँच, प्रशासनिक दक्षता, पारदर्शिता, जवाबदेही तथा नागरिक संतुष्टि जैसे संकेतकों का विकास होता है। यदि डिजिटल सेवाएँ समयबद्ध, सरल, विश्वसनीय एवं उपयोगकर्ता-अनुकूल हों, तो नागरिकों का सरकारी संस्थाओं के प्रति विश्वास बढ़ता है और प्रशासनिक प्रक्रियाओं में अनावश्यक विलम्ब, भ्रष्टाचार तथा

मध्यस्थता में कमी आती है। यह चरण वस्तुतः सूचना प्रणाली सफलता मॉडल (डीलोन एवं मैकलीन, 2003) के प्रमुख आयामों प्रणाली गुणवत्ता, सूचना गुणवत्ता, सेवा गुणवत्ता तथा उपयोगकर्ता संतुष्टि को व्यावहारिक रूप में अभिव्यक्त करता है। इसलिए यह स्तर तकनीकी उपलब्धियों को प्रशासनिक दक्षता में परिवर्तित करने का कार्य करता है।

चतुर्थ आयाम परिणाम चरण है जो ई-गवर्नेंस के दीर्घकालिक सामाजिक एवं विकासात्मक प्रभावों को स्पष्ट करता है। प्रस्तुत मॉडल के अनुसार जब प्रशासनिक दक्षता, पारदर्शिता तथा नागरिक संतुष्टि में निरंतर सुधार होता है, तब उसके परिणामस्वरूप सामाजिक समावेशन, आर्थिक सशक्तिकरण, नागरिक सहभागिता, सुशासन तथा सतत ग्रामीण विकास को प्रोत्साहन मिलता है। ग्रामीण नागरिकों को सरकारी योजनाओं, सामाजिक सुरक्षा कार्यक्रमों, भूमि अभिलेखों, शिकायत निवारण प्रणालियों तथा वित्तीय सेवाओं तक त्वरित एवं समान पहुँच प्राप्त होती है, जिससे उनकी प्रशासनिक निर्भरता कम होती है तथा विकास की प्रक्रिया अधिक समावेशी बनती है। इस प्रकार ई-गवर्नेंस केवल सेवा वितरण का माध्यम न रहकर ग्रामीण जीवन की गुणवत्ता में सुधार तथा लोकतांत्रिक शासन को सुदृढ़ करने का साधन बन जाता है।

इस रूपरेखा की सबसे महत्वपूर्ण विशेषता प्रतिपुष्टि आयाम है जो इसे पारंपरिक रैखिक मॉडल से भिन्न बनाता है। अधिकांश ई-गवर्नेंस मॉडल परिणाम प्राप्त होने पर समाप्त हो जाते हैं, जबकि प्रस्तुत रूपरेखा परिणामों के आधार पर प्राप्त नागरिक प्रतिक्रियाओं को पुनः नीति निर्माण एवं सेवा सुधार की प्रक्रिया से जोड़ती है। शिकायत निवारण, सामाजिक अंकेक्षण, नागरिक सुझाव, संतुष्टि सर्वेक्षण तथा सेवा मूल्यांकन के माध्यम से प्राप्त प्रतिपुष्टि सरकार को यह समझने में सहायता करती है कि कौन-सी सेवाएँ प्रभावी हैं, किन क्षेत्रों में सुधार की आवश्यकता है तथा नागरिकों की बदलती आवश्यकताओं के अनुरूप कौन-से नीतिगत संशोधन आवश्यक हैं। यह प्रतिपुष्टि पुनः आगत एवं प्रक्रिया चरणों को सुदृढ़ करती है, जिससे सम्पूर्ण प्रणाली निरंतर सीखने, अनुकूलन तथा निरंतर सुधार की दिशा में कार्य करती है। परिणामस्वरूप ई-गवर्नेंस एक चक्रीय एवं उत्तरदायी शासन प्रणाली के रूप में विकसित होता है।

समग्र रूप से प्रस्तुत वैचारिक रूपरेखा तकनीकी, संस्थागत, सामाजिक तथा विकासात्मक आयामों को एकीकृत करते हुए यह स्पष्ट करती है कि ग्रामीण विकास में ई-गवर्नेंस की वास्तविक सफलता केवल डिजिटल सेवाओं की उपलब्धता से निर्धारित नहीं होती, बल्कि नागरिकों की जागरूकता, सेवा अंगीकरण, सहभागिता, प्रशासनिक पारदर्शिता, उत्तरदायित्व तथा प्रभावी प्रतिपुष्टि तंत्र के समन्वित संचालन पर निर्भर करती है। यही कारण है कि यह Input-Process-Output-Outcome-Feedback (IPOOF) आधारित मॉडल पारंपरिक ई-गवर्नेंस मॉडलों की तुलना में अधिक व्यापक, नागरिक-केंद्रित एवं सतत विकासोन्मुख है। यह न केवल ग्रामीण ई-गवर्नेंस के अध्ययन के लिए एक सुदृढ़ सैद्धान्तिक आधार प्रदान करता है, बल्कि भविष्य के अनुभवजन्य शोध, नीतिगत विश्लेषण तथा डिजिटल शासन के मूल्यांकन के लिए भी एक उपयोगी विश्लेषणात्मक ढाँचा उपलब्ध कराता है।

निष्कर्ष

प्रस्तुत अध्ययन में विकसित सरकार-से-नागरिक-से-सरकार (G2C2G) पंच-आयामी चक्रीय वैचारिक रूपरेखा ग्रामीण विकास के संदर्भ में ई-गवर्नेंस (जी-टू-सी) सेवाओं की भूमिका को एक समग्र, नागरिक-केंद्रित एवं सहभागी दृष्टिकोण से स्पष्ट करती है। यह रूपरेखा दर्शाती है कि ई-गवर्नेंस की प्रभावशीलता केवल डिजिटल सेवाओं के ऑनलाइन उपलब्ध होने तक सीमित नहीं है,

बल्कि सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी अवसंरचना, संस्थागत सहयोग, नागरिक जागरूकता, सेवा अंगीकरण, प्रशासनिक दक्षता, पारदर्शिता, उत्तरदायित्व तथा नागरिकों की सक्रिय सहभागिता के समन्वित प्रभाव से निर्धारित होती है। इसी कारण प्रस्तुत मॉडल ई-गवर्नेंस को एक तकनीकी प्रणाली के स्थान पर सामाजिक-तकनीकी तथा नागरिक-केंद्रित शासन की प्रक्रिया के रूप में स्थापित करता है।

यह वैचारिक रूपरेखा पारंपरिक आगत – प्रक्रिया – निर्गम – परिणाम मॉडल का विस्तार करते हुए उसमें प्रतिपुष्टि को एक स्वतंत्र एवं सतत आयाम के रूप में सम्मिलित करती है। नागरिकों द्वारा शिकायत निवारण, सामाजिक अंकेक्षण, सुझाव, संतुष्टि सर्वेक्षण तथा डिजिटल संवाद के माध्यम से प्राप्त प्रतिपुष्टि पुनः नीति निर्माण, सेवा सुधार तथा प्रशासनिक नवाचार का आधार बनती है। इस प्रकार यह मॉडल शासन को एक सीखने वाली तथा अनुकूलनशील प्रणाली में रूपांतरित करता है, जहाँ नागरिक केवल योजनाओं के लाभार्थी नहीं, बल्कि शासन सुधार के सह-निर्माता बन जाते हैं।

प्रस्तुत रूपरेखा का सबसे महत्वपूर्ण योगदान इसका ACACAE प्रक्रिया मॉडल है। यह मॉडल स्पष्ट करता है कि नागरिक सशक्तिकरण किसी एक प्रशासनिक हस्तक्षेप का परिणाम नहीं, बल्कि एक क्रमिक सामाजिक, व्यवहारिक एवं संचारात्मक प्रक्रिया है। जब नागरिकों में सरकारी डिजिटल सेवाओं के प्रति जागरूकता विकसित होती है, प्रभावी संवाद स्थापित होता है, सेवाओं का नियमित उपयोग बढ़ता है तथा सरकार और नागरिकों के मध्य सहयोगात्मक संबंध विकसित होते हैं, तब नागरिक स्वयं डिजिटल सेवाओं के समर्थक बनते हैं और अंततः निर्णय-निर्माण, सामाजिक निगरानी तथा स्थानीय शासन में सक्रिय भागीदारी निभाने लगते हैं। यही प्रक्रिया वास्तविक लोकतांत्रिक सशक्तिकरण का आधार बनती है।

ग्रामीण नागरिक सशक्तिकरण के संदर्भ में यह मॉडल विशेष रूप से उपयोगी है क्योंकि यह सशक्तिकरण को केवल सरकारी लाभ प्राप्त करने तक सीमित नहीं मानता, बल्कि सूचना तक समान पहुँच, डिजिटल साक्षरता, सेवा उपयोग की क्षमता, निर्णय प्रक्रिया में सहभागिता, शिकायत दर्ज करने का अधिकार, प्रशासनिक उत्तरदायित्व सुनिश्चित करने की क्षमता तथा स्थानीय विकास में सक्रिय योगदान जैसे व्यापक आयामों से जोड़ता है। जब ग्रामीण नागरिक भूमि अभिलेख, सामाजिक सुरक्षा योजनाएँ, स्वास्थ्य सेवाएँ, वित्तीय समावेशन, डिजिटल भुगतान, शिकायत निवारण प्रणाली तथा अन्य सार्वजनिक सेवाओं का स्वतंत्र रूप से उपयोग करने लगते हैं, तब उनकी सरकारी तंत्र पर अनावश्यक निर्भरता कम होती है, आत्मविश्वास बढ़ता है तथा वे अपने अधिकारों और कर्तव्यों के प्रति अधिक जागरूक बनते हैं। परिणामस्वरूप ई-गवर्नेंस सामाजिक समावेशन, आर्थिक अवसरों तथा लोकतांत्रिक भागीदारी को सुदृढ़ करने का प्रभावी माध्यम बन जाती है।

नीतिगत दृष्टि से भी यह मॉडल अत्यंत उपयोगी है। यह नीति-निर्माताओं, प्रशासनिक अधिकारियों तथा स्थानीय स्वशासी संस्थाओं को यह समझने में सहायता प्रदान करता है कि ई-गवर्नेंस की सफलता केवल डिजिटल प्लेटफॉर्म विकसित करने से सुनिश्चित नहीं होती, बल्कि डिजिटल अवसंरचना, नागरिक प्रशिक्षण, स्थानीय भाषा में सेवाओं की उपलब्धता, इंटरनेट कनेक्टिविटी, सेवा गुणवत्ता, संस्थागत समन्वय तथा प्रभावी प्रतिपुष्टि तंत्र पर समान रूप से ध्यान देना आवश्यक है। यह रूपरेखा डिजिटल इंडिया, राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस योजना, ई-ग्राम स्वराज, कॉमन सर्विस सेंटर तथा राज्य स्तरीय डिजिटल पहलों के मूल्यांकन एवं सुधार के लिए भी एक व्यावहारिक विश्लेषणात्मक ढाँचा प्रदान करती है।

अंततः, प्रस्तुत G2C2G पंच-आयामी चक्रीय वैचारिक रूपरेखा ई-गवर्नेंस, सहभागी संचार, सुशासन तथा ग्रामीण विकास के बीच विद्यमान संबंधों को एकीकृत करते हुए यह स्थापित करती है कि ग्रामीण नागरिक सशक्तिकरण ई-गवर्नेंस का अंतिम परिणाम नहीं, बल्कि उसका केंद्रीय उद्देश्य है। जब डिजिटल प्रौद्योगिकी नागरिकों को सूचना, सेवाओं, सहभागिता तथा निर्णय प्रक्रिया से जोड़ती है, तब शासन एकतरफा सेवा प्रदाता न रहकर नागरिकों के साथ सहयोगात्मक साझेदारी में परिवर्तित हो जाता है। इस प्रकार यह मॉडल ग्रामीण भारत में पारदर्शी, उत्तरदायी, सहभागी एवं सतत डिजिटल शासन की स्थापना के लिए एक नवीन वैचारिक योगदान प्रस्तुत करता है तथा भविष्य के अनुभवजन्य शोध, नीति निर्माण और ई-गवर्नेंस मूल्यांकन के लिए एक सुदृढ़ सैद्धान्तिक एवं विश्लेषणात्मक आधार उपलब्ध कराता है।

संदर्भ

1. Bertalanffy L von. General system theory: Foundations, development, applications. George Braziller, 1968.
2. Bhatnagar S. Public service delivery: Role of information and communication technology in improving governance and development impact. Asian Development Bank, 2014.
3. Chaudhary A, Gautama S, Agrawal R. Evaluating the impact and implication of E-governance initiatives on public awareness and perception in Uttar Pradesh. International Journal of Innovative Research in Technology, 2025;11(12):532–540.
4. Davis FD. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 1989;13(3):319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
5. DeLone WH, McLean ER. The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. Journal of Management Information Systems, 2003;19(4):9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
6. Freire P. Pedagogy of the oppressed. Continuum, 1970.
7. Gupta KP, Maurya H. The role of access convenience of common service centres (CSCs) in the continued use of e-government. Digital Policy, Regulation and Governance, 2020;22(5–6):437–453. <https://doi.org/10.1108/DPRG-06-2019-0046>
8. Heeks R. Information systems and developing countries: Failure, success, and local improvisations. The Information Society, 2002;18(2):101–112. <https://doi.org/10.1080/01972240290075039>
9. Heeks R. Implementing and managing eGovernment: An international text. SAGE Publications, 2006.
10. Koushal A, Deswal K, Kumar H. Empowering governance with ICT: Evaluating technology's role in transparency and development in Uttar Pradesh. International Journal of Computer Applications, 2025;187(62):24–30. <https://doi.org/10.5120/ijca2025926010>
11. OECD. Focus on citizens: Public engagement for better policy and services. OECD Publishing, 2009.
12. Rogers EM. Diffusion of innovations (5th ed.). Free Press, 2003.
13. Servaes J. Communication for development and social change. SAGE Publications, 2008.
14. Shukla A. Government-citizen interactive communication through the ACACAE model: A

- comprehensive discussion. *International Journal of Science and Research*,2025;14(9):761–767. <https://doi.org/10.21275/SR25917021716>
15. United Nations Development Programme. Governance for sustainable human development. UNDP, 1997.
 16. United Nations. United Nations e-government survey 2024: Accelerating digital transformation for sustainable development. United Nations, 2024.
 17. Venkatesh V, Morris MG, Davis GB, Davis FD. User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*,2003;27(3):425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
 18. World Bank. Governance and development. World Bank, 1992.