

साइबर समाज के निर्माण में ई-गवर्नेंस की भूमिका: भारत के विशेष संदर्भ में

डॉ. अंकुर सिंह

सहायक आचार्य

श्री राम - कृष्ण महाविद्यालय, किसौली, बुलंदशहर (उत्तर प्रदेश)

ई-मेल: ankurdeol1992@gmail.com

सारांश

इक्कीसवीं शताब्दी में सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के तीव्र विकास ने समाज, शासन तथा अर्थव्यवस्था के स्वरूप में व्यापक परिवर्तन उत्पन्न किए हैं। इस परिवर्तनशील परिदृश्य में ई-गवर्नेंस एक ऐसी व्यवस्था के रूप में उभरा है, जिसने शासन-प्रशासन को अधिक पारदर्शी, उत्तरदायी, प्रभावी तथा नागरिक-केंद्रित बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। ई-गवर्नेंस के माध्यम से सरकारी सेवाओं, सूचनाओं तथा योजनाओं को डिजिटल प्लेटफॉर्मों द्वारा नागरिकों तक पहुँचाया जा रहा है, जिससे प्रशासनिक प्रक्रियाओं में सरलता और दक्षता आई है। प्रस्तुत शोध-पत्र का उद्देश्य भारत के विशेष संदर्भ में साइबर समाज के निर्माण में ई-गवर्नेंस की भूमिका का विश्लेषण करना है।

शोध-पत्र मुख्यतः द्वितीयक स्रोतों पर आधारित है, जिनमें पुस्तकों, शोध-पत्रों, सरकारी रिपोर्टों, नीति दस्तावेजों तथा डिजिटल इंडिया कार्यक्रम से संबंधित प्रकाशित सामग्री का उपयोग किया गया है। शोध-पत्र से ज्ञात होता है कि ई-गवर्नेंस ने भारत में डिजिटल नागरिकता, ऑनलाइन सहभागिता, सूचना तक पहुँच तथा सार्वजनिक सेवा वितरण को सुदृढ़ बनाया है। डिजिटल इंडिया, आधार, डिजिलॉकर, उमंग, ई-हॉस्पिटल, ई-कोर्ट तथा डिजिटल भुगतान प्रणालियों जैसी पहलों ने नागरिकों और शासन के मध्य संबंधों को अधिक सशक्त एवं प्रभावी बनाया है। इन पहलों ने न केवल प्रशासनिक दक्षता में वृद्धि की है, बल्कि शिक्षा, स्वास्थ्य, वित्तीय समावेशन, सामाजिक सुरक्षा तथा ग्रामीण विकास जैसे क्षेत्रों में भी सकारात्मक परिवर्तन लाए हैं।

शोध से यह भी स्पष्ट होता है कि ई-गवर्नेंस ने साइबर समाज के निर्माण में महत्वपूर्ण योगदान दिया है, जहाँ नागरिक डिजिटल माध्यमों द्वारा संवाद, सहभागिता, सूचना विनिमय तथा सेवा प्राप्ति की प्रक्रियाओं में सक्रिय रूप से सम्मिलित हो रहे हैं। तथापि डिजिटल विभाजन, साइबर सुरक्षा संबंधी खतरे, डेटा गोपनीयता की चुनौतियाँ, डिजिटल साक्षरता का अभाव तथा तकनीकी अवसंरचना की सीमाएँ अभी भी साइबर समाज के समावेशी विकास में बाधक हैं। निष्कर्षतः कहा जा सकता है कि भारत में ई-गवर्नेंस साइबर समाज के निर्माण का एक महत्वपूर्ण आधार बन चुका है तथा इसके माध्यम से समावेशी, उत्तरदायी और तकनीक-संचालित समाज के निर्माण की दिशा में उल्लेखनीय प्रगति हुई है।

बीज शब्द: ई-गवर्नेंस, साइबर समाज, डिजिटल नागरिकता, डिजिटल इंडिया, सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी, डिजिटल शासन, सामाजिक समावेशन, साइबर सुरक्षा, डिजिटल साक्षरता, सुशासन।

प्रस्तावना

इक्कीसवीं शताब्दी को सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी की शताब्दी कहा जाता है। कम्प्यूटर, इंटरनेट, मोबाइल संचार, कृत्रिम बुद्धिमत्ता तथा डिजिटल नेटवर्कों के विकास ने मानव जीवन के लगभग प्रत्येक क्षेत्र को प्रभावित किया है। सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के विस्तार ने शासन, शिक्षा, स्वास्थ्य, व्यापार तथा सामाजिक संबंधों के स्वरूप में व्यापक परिवर्तन उत्पन्न किए हैं। वैश्वीकरण की प्रक्रिया ने विश्व को परस्पर जोड़ते हुए सूचना के आदान-प्रदान को तीव्र गति प्रदान की है। परिणामस्वरूप डिजिटल क्रांति का उदय हुआ, जिसने समय और स्थान की पारंपरिक सीमाओं को कम करते हुए एक ऐसे समाज का निर्माण किया जिसमें अधिकांश गतिविधियाँ डिजिटल माध्यमों द्वारा संचालित होने लगीं। कास्टेलस, मैनुअल के अनुसार सूचना प्रौद्योगिकी आधारित नेटवर्क आधुनिक समाज की मूल संरचना बन चुके हैं और इसी प्रक्रिया से नेटवर्क समाज तथा साइबर समाज का विकास हुआ है।¹

साइबर समाज की अवधारणा ऐसे समाज को अभिव्यक्त करती है जिसमें व्यक्ति, संस्थाएँ तथा शासन व्यवस्थाएँ डिजिटल माध्यमों के द्वारा परस्पर जुड़ी होती हैं। इस समाज में सूचना, संचार और सहभागिता का प्रमुख आधार इंटरनेट तथा अन्य डिजिटल प्लेटफॉर्म होते हैं। भारत में उदारीकरण, वैश्वीकरण तथा तकनीकी विकास के परिणामस्वरूप डिजिटल परिवर्तन की प्रक्रिया तीव्र हुई है। डिजिटल इंडिया, आधार, डिजिलॉकर, उमंग, भारतनेट तथा डिजिटल भुगतान प्रणालियों जैसी पहलों ने नागरिकों को डिजिटल सेवाओं से जोड़ने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। हिक्स, रिचर्ड के अनुसार ई-गवर्नेंस शासन की प्रभावशीलता बढ़ाने के साथ-साथ नागरिकों को डिजिटल समाज का सक्रिय भागीदार बनाने का माध्यम है।² इस प्रकार भारत में ई-गवर्नेंस और डिजिटल परिवर्तन ने साइबर समाज के निर्माण की प्रक्रिया को गति प्रदान की है।

वर्तमान समय में ई-गवर्नेंस केवल प्रशासनिक सुधार का साधन नहीं रह गया है, बल्कि यह डिजिटल समाज के निर्माण का एक महत्वपूर्ण आधार बन चुका है। सरकारी सेवाओं के डिजिटलीकरण ने नागरिकों और शासन के मध्य संबंधों को अधिक सुलभ, पारदर्शी तथा उत्तरदायी बनाया है। ऑनलाइन सेवाओं, डिजिटल भुगतान प्रणालियों तथा ई-भागीदारी मंचों के माध्यम से नागरिकों की शासन प्रक्रिया में सहभागिता बढ़ी है। साथ ही, साइबर संस्कृति ने सामाजिक संबंधों, संचार पद्धतियों तथा नागरिक व्यवहार में महत्वपूर्ण परिवर्तन उत्पन्न किए हैं। इस परिवर्तनशील परिदृश्य को समझने तथा साइबर समाज के निर्माण में ई-गवर्नेंस की भूमिका का विश्लेषण करने के लिए इस शोध-पत्र की आवश्यकता अनुभव की जाती है।

प्रस्तुत शोध-पत्र का प्रमुख उद्देश्य ई-गवर्नेंस की अवधारणा का शोध-पत्र करना तथा साइबर समाज की प्रमुख विशेषताओं का विश्लेषण करना है। इसके अतिरिक्त भारत में संचालित प्रमुख ई-गवर्नेंस पहलों का मूल्यांकन करना, साइबर समाज के निर्माण में उनकी भूमिका का परीक्षण करना तथा इस प्रक्रिया से संबंधित प्रमुख चुनौतियों और संभावनाओं का शोध-पत्र करना भी इस शोध का उद्देश्य है। यह शोध-पत्र डिजिटल शासन और सामाजिक परिवर्तन के मध्य संबंधों को समझने का प्रयास करता है।

यह शोध-पत्र समकालीन भारत में डिजिटल परिवर्तन की प्रक्रिया को समझने की दृष्टि से अत्यंत महत्वपूर्ण है। इसके निष्कर्ष नीति-निर्माताओं को ऐसी नीतियाँ विकसित करने में सहायता प्रदान कर सकते हैं जो डिजिटल सेवाओं की पहुँच को अधिक व्यापक और समावेशी बनाएँ। साथ ही यह शोध-पत्र डिजिटल समावेशन, साइबर नागरिकता तथा डिजिटल अधिकारों के संबंध में जागरूकता बढ़ाने में सहायक होगा। डिजिटल भारत के लक्ष्य की प्राप्ति के लिए यह आवश्यक है कि समाज का प्रत्येक वर्ग डिजिटल संसाधनों और सेवाओं से जुड़ सके। इस संदर्भ में प्रस्तुत शोध-पत्र ई-गवर्नेंस और साइबर समाज के मध्य संबंधों को स्पष्ट करते हुए समावेशी एवं सतत डिजिटल विकास की दिशा में महत्वपूर्ण योगदान प्रदान करता है।

ई-गवर्नेंस की अवधारणा एवं सैद्धान्तिक आधार

ई-गवर्नेंस आधुनिक प्रशासनिक व्यवस्था का एक महत्वपूर्ण आयाम है, जिसका संबंध सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के माध्यम से शासन-प्रक्रियाओं को अधिक प्रभावी, पारदर्शी, उत्तरदायी तथा नागरिकोन्मुख बनाने से है। ई-गवर्नेंस का मूल उद्देश्य नागरिकों, व्यवसायों, सरकारी संस्थाओं तथा कर्मचारियों को डिजिटल माध्यमों के द्वारा जोड़कर सार्वजनिक सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार करना है। यह केवल तकनीकी नवाचार नहीं, बल्कि शासन के स्वरूप में एक संरचनात्मक परिवर्तन का प्रतीक है। डिजिटल माध्यमों के उपयोग से प्रशासनिक प्रक्रियाएँ सरल, त्वरित तथा सुलभ बनती हैं, जिससे नागरिकों और सरकार के मध्य विश्वास तथा सहभागिता में वृद्धि होती है। हिक्स, रिचर्ड के अनुसार ई-गवर्नेंस सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के माध्यम से शासन और विकास को अधिक प्रभावी बनाने की प्रक्रिया है, जो प्रशासनिक दक्षता और नागरिक सहभागिता दोनों को सुदृढ़ करती है।³ इसी प्रकार होम, क्रिस्टोफर का मत है कि ई-गवर्नेंस सरकार और नागरिकों के मध्य संवाद को सुदृढ़ करने तथा सार्वजनिक सेवाओं की उपलब्धता को अधिक व्यापक बनाने का माध्यम है।⁴ इस प्रकार ई-गवर्नेंस को सुशासन, पारदर्शिता और डिजिटल लोकतंत्र की दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम माना जाता है।

ई-गवर्नेंस की संरचना विभिन्न प्रकार के संबंधों पर आधारित होती है। सरकार से नागरिक संबंध के अंतर्गत नागरिकों को प्रमाण-पत्र, कर भुगतान, शिकायत निवारण, पासपोर्ट, सामाजिक सुरक्षा योजनाओं तथा अन्य सार्वजनिक सेवाओं की ऑनलाइन सुविधा उपलब्ध कराई जाती है। इससे

नागरिकों का समय और संसाधन बचते हैं तथा प्रशासनिक प्रक्रियाओं में पारदर्शिता आती है। मिश्रा, अरविन्द के अनुसार नागरिक-केंद्रित सेवाएँ ई-गवर्नेंस की सफलता का सबसे महत्वपूर्ण आधार हैं।⁵

सरकार से व्यवसाय संबंध के अंतर्गत व्यापारिक संस्थानों को ऑनलाइन पंजीकरण, कर भुगतान, निविदा प्रक्रिया तथा निवेश संबंधी सेवाएँ उपलब्ध कराई जाती हैं। इससे व्यावसायिक वातावरण अधिक पारदर्शी और प्रतिस्पर्धी बनता है। सरकार से सरकार संबंध विभिन्न मंत्रालयों, विभागों तथा प्रशासनिक इकाइयों के मध्य सूचनाओं और सेवाओं के आदान-प्रदान को सुदृढ़ करता है, जिससे प्रशासनिक समन्वय तथा निर्णय-निर्माण की प्रक्रिया अधिक प्रभावी बनती है। सरकार से कर्मचारी संबंध के अंतर्गत सरकारी कर्मचारियों के सेवा अभिलेख, वेतन, अवकाश तथा पदोन्नति संबंधी प्रक्रियाओं का डिजिटलीकरण किया जाता है। इससे मानव संसाधन प्रबंधन अधिक सुव्यवस्थित और उत्तरदायी बनता है। इन सभी घटकों का समन्वित स्वरूप ई-गवर्नेंस को प्रभावी बनाता है तथा डिजिटल प्रशासन की आधारशिला तैयार करता है।

ई-गवर्नेंस का सैद्धान्तिक आधार विभिन्न प्रशासनिक और सामाजिक सिद्धान्तों पर आधारित है। सुशासन सिद्धान्त के अनुसार शासन व्यवस्था पारदर्शी, उत्तरदायी, सहभागी तथा विधि के शासन पर आधारित होनी चाहिए। ई-गवर्नेंस इन सभी तत्वों को व्यवहार में लागू करने का प्रभावी माध्यम है। वुल्फेन्सन, जेम्स डेविड के अनुसार सुशासन सतत विकास और लोकतांत्रिक सुदृढ़ता की आधारशिला है।⁶ नई लोक प्रबंधन अवधारणा सार्वजनिक प्रशासन में दक्षता, परिणामोन्मुखता तथा सेवा गुणवत्ता को महत्व देती है। इस दृष्टिकोण के अनुसार प्रशासनिक संस्थाओं को नागरिकों की आवश्यकताओं के अनुरूप अधिक उत्तरदायी बनाया जाना चाहिए। हुड, क्रिस्टोफर के अनुसार नई लोक प्रबंधन अवधारणा सार्वजनिक प्रशासन को अधिक प्रभावी और नागरिक-केंद्रित बनाने का प्रयास करती है।⁷

डिजिटल शासन सिद्धान्त यह प्रतिपादित करता है कि सूचना प्रौद्योगिकी केवल प्रशासनिक उपकरण नहीं है, बल्कि शासन के स्वरूप को परिवर्तित करने वाली शक्ति है। इसके माध्यम से निर्णय-निर्माण, सेवा वितरण तथा नागरिक सहभागिता के नए आयाम विकसित होते हैं। डनलेवी, पैट्रिक के अनुसार डिजिटल शासन प्रशासनिक संरचनाओं को अधिक एकीकृत, पारदर्शी और उत्तरदायी बनाता है।⁸ नेटवर्क समाज सिद्धान्त ई-गवर्नेंस को समझने के लिए विशेष रूप से महत्वपूर्ण है। कास्टेल्ल्स, मैनुअल के अनुसार आधुनिक समाज सूचना नेटवर्कों पर आधारित है, जहाँ संचार, ज्ञान और शक्ति का प्रवाह डिजिटल माध्यमों से संचालित होता है।⁹ ई-गवर्नेंस इसी नेटवर्क आधारित समाज में शासन की नई संरचना को विकसित करता है।

साइबर समाज : अवधारणा एवं स्वरूप

साइबर समाज वह सामाजिक व्यवस्था है जिसमें व्यक्तियों, संस्थाओं तथा समुदायों के मध्य संवाद और सहभागिता का प्रमुख माध्यम डिजिटल तकनीक और इंटरनेट होते हैं। साइबर स्पेस एक

आभासी क्षेत्र है जहाँ सूचना, विचार और सेवाओं का आदान-प्रदान होता है। इसी आभासी क्षेत्र में विकसित सामाजिक संबंधों, गतिविधियों और संस्थागत व्यवस्थाओं को साइबर समाज कहा जाता है। गिब्सन, विलियम ने साइबर स्पेस को एक ऐसी आभासी दुनिया के रूप में परिभाषित किया है जहाँ सूचना का वैश्विक प्रवाह निरंतर संचालित होता है।¹⁰ साइबर समाज में डिजिटल नागरिकता की अवधारणा भी महत्वपूर्ण है, जिसके अंतर्गत नागरिक डिजिटल माध्यमों का उत्तरदायी, सुरक्षित और सक्रिय उपयोग करते हैं। डिजिटल नागरिकता नागरिकों को ऑनलाइन अधिकारों, कर्तव्यों तथा सहभागिता के प्रति जागरूक बनाती है।

साइबर समाज की प्रमुख विशेषता आभासी संचार है। इंटरनेट और डिजिटल मंचों के माध्यम से व्यक्ति भौगोलिक सीमाओं से परे संवाद स्थापित कर सकते हैं। डिजिटल पहचान भी साइबर समाज का महत्वपूर्ण तत्व है, जिसके माध्यम से व्यक्ति ऑनलाइन मंचों पर अपनी उपस्थिति दर्ज कराते हैं। इसके अतिरिक्त ऑनलाइन सहभागिता ने नागरिकों को शासन, शिक्षा तथा सामाजिक गतिविधियों में सक्रिय रूप से भाग लेने का अवसर प्रदान किया है। टैप्सकॉट, डॉन के अनुसार डिजिटल युग में ज्ञान और सूचना सामाजिक तथा आर्थिक विकास के प्रमुख संसाधन बन चुके हैं।¹¹ इसी कारण साइबर समाज को ज्ञान आधारित समाज भी कहा जाता है। नेटवर्किंग और सूचना साझाकरण के माध्यम से व्यक्ति और संस्थाएँ वैश्विक स्तर पर परस्पर जुड़ते हैं, जिससे सामाजिक और आर्थिक गतिविधियों में तीव्रता आती है।

साइबर समाज की संरचना अनेक डिजिटल घटकों पर आधारित है। इंटरनेट इसका मूल आधार है, जो वैश्विक संचार और सूचना विनिमय का माध्यम है। सोशल मीडिया मंच व्यक्तियों और समुदायों को परस्पर जोड़ने का कार्य करते हैं तथा विचारों और सूचनाओं के आदान-प्रदान को प्रोत्साहित करते हैं। डिजिटल प्लेटफॉर्म शिक्षा, स्वास्थ्य, शासन तथा व्यापार संबंधी सेवाओं की उपलब्धता सुनिश्चित करते हैं। ई-कॉमर्स मंचों ने व्यापार और उपभोक्ता व्यवहार में व्यापक परिवर्तन उत्पन्न किया है। इसके अतिरिक्त डिजिटल समुदायों ने समान रुचियों और उद्देश्यों वाले व्यक्तियों को एक मंच पर संगठित किया है। इस प्रकार साइबर समाज एक बहुआयामी डिजिटल संरचना है जो आधुनिक सामाजिक जीवन का अभिन्न अंग बन चुकी है।

भारत में ई-गवर्नेंस का विकास

भारत में ई-गवर्नेंस की शुरुआत प्रशासनिक प्रक्रियाओं में कम्प्यूटरीकरण से हुई। राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र की स्थापना ने सरकारी विभागों में सूचना प्रौद्योगिकी के उपयोग को बढ़ावा दिया। इसके बाद राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस योजना के माध्यम से विभिन्न सरकारी सेवाओं को डिजिटल स्वरूप प्रदान किया गया। इक्कीसवीं शताब्दी के दूसरे दशक में डिजिटल इंडिया कार्यक्रम ने इस प्रक्रिया को नई गति प्रदान की। यह कार्यक्रम डिजिटल अवसंरचना, डिजिटल सेवाओं तथा डिजिटल साक्षरता के विकास पर केंद्रित है।

इसके माध्यम से भारत को डिजिटल रूप से सशक्त समाज और ज्ञान आधारित अर्थव्यवस्था में परिवर्तित करने का प्रयास किया गया।

भारत में डिजिटल इंडिया कार्यक्रम ई-गवर्नेंस की सबसे व्यापक पहल है। इसके अतिरिक्त आधार ने नागरिकों की डिजिटल पहचान को सुदृढ़ किया है। डिजिलॉकर नागरिकों को अपने दस्तावेज सुरक्षित रूप से डिजिटल माध्यम में उपलब्ध कराने की सुविधा प्रदान करता है। उमंग मंच विभिन्न सरकारी सेवाओं को एकीकृत रूप में उपलब्ध कराता है। ई-हॉस्पिटल स्वास्थ्य सेवाओं के डिजिटलीकरण का महत्वपूर्ण उदाहरण है, जबकि ई-कोर्ट न्यायिक प्रक्रियाओं को अधिक पारदर्शी और सुलभ बनाता है। ई-नाम कृषि विपणन व्यवस्था को डिजिटल मंच प्रदान करता है तथा भारतनेट ग्रामीण क्षेत्रों में ब्रॉडबैंड कनेक्टिविटी उपलब्ध कराने का प्रयास करता है। इन पहलों ने शासन और नागरिकों के मध्य डिजिटल संबंधों को मजबूत किया है।

वर्तमान समय में भारत विश्व के सबसे बड़े डिजिटल समाजों में से एक के रूप में उभर रहा है। इंटरनेट उपयोगकर्ताओं की संख्या में निरंतर वृद्धि हुई है तथा डिजिटल भुगतान प्रणालियों का व्यापक प्रसार हुआ है। ऑनलाइन सेवा वितरण ने नागरिकों को घर बैठे सरकारी सेवाओं तक पहुँच प्रदान की है। डिजिटल मंचों के माध्यम से नागरिक सहभागिता में भी उल्लेखनीय वृद्धि हुई है। शिकायत निवारण पोर्टलों, ऑनलाइन परामर्श मंचों तथा सामाजिक मीडिया के माध्यम से नागरिक शासन प्रक्रिया में अधिक सक्रिय भूमिका निभा रहे हैं। परिणामस्वरूप प्रशासनिक पारदर्शिता, जवाबदेही तथा सेवा गुणवत्ता में सुधार हुआ है और भारत में साइबर समाज के निर्माण की प्रक्रिया को महत्वपूर्ण गति प्राप्त हुई है।

साइबर समाज के निर्माण में ई-गवर्नेंस की भूमिका

ई-गवर्नेंस ने भारत में साइबर समाज के निर्माण की प्रक्रिया को गति प्रदान की है। सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के माध्यम से शासन, नागरिकों और संस्थाओं के मध्य स्थापित डिजिटल संबंधों ने एक ऐसे समाज का निर्माण किया है जहाँ सूचना, सेवाएँ तथा सहभागिता डिजिटल माध्यमों द्वारा संचालित होती हैं। साइबर समाज केवल तकनीकी परिवर्तन का परिणाम नहीं है, बल्कि यह सामाजिक, आर्थिक और राजनीतिक संरचनाओं में व्यापक बदलाव का द्योतक है। कास्टेल्स, मैनुअल के अनुसार नेटवर्क आधारित सूचना संरचनाएँ आधुनिक समाज की आधारशिला बन चुकी हैं और इन्हीं के माध्यम से डिजिटल समाज का विकास संभव हुआ है।¹² भारत में ई-गवर्नेंस की विभिन्न पहलों ने नागरिकों को डिजिटल माध्यमों से जोड़ते हुए साइबर समाज की स्थापना में महत्वपूर्ण योगदान दिया है।

डिजिटल नागरिकता साइबर समाज का एक प्रमुख आधार है। ई-गवर्नेंस के माध्यम से नागरिकों को विभिन्न सरकारी सेवाओं तक ऑनलाइन पहुँच प्राप्त हुई है, जिससे उनकी प्रशासनिक प्रक्रियाओं में सहभागिता बढ़ी है। जन्म प्रमाण-पत्र, आय प्रमाण-पत्र, पासपोर्ट, पेंशन, कर भुगतान तथा अन्य अनेक सेवाएँ अब डिजिटल माध्यमों से उपलब्ध हैं। इससे नागरिकों और सरकार के मध्य प्रत्यक्ष संपर्क की

आवश्यकता कम हुई है तथा सेवाओं की उपलब्धता अधिक सरल और पारदर्शी बनी है। आधार जैसी डिजिटल पहचान प्रणालियों ने नागरिकों की विशिष्ट पहचान सुनिश्चित करते हुए डिजिटल शासन को सुदृढ़ किया है। हिक्स, रिचर्ड के अनुसार डिजिटल पहचान नागरिकों को शासन व्यवस्था का सक्रिय भागीदार बनाती है तथा सेवाओं की पहुँच को अधिक प्रभावी बनाती है।¹³ इस प्रकार ई-गवर्नेंस ने डिजिटल नागरिकता के विकास को प्रोत्साहित किया है।

ई-गवर्नेंस ने डिजिटल संचार और सामाजिक अंतःक्रिया के नए आयाम स्थापित किए हैं। सरकारी डिजिटल प्लेटफॉर्म नागरिकों को सूचनाएँ प्राप्त करने, सुझाव देने तथा शिकायत दर्ज कराने की सुविधा प्रदान करते हैं। सोशल मीडिया आधारित प्रशासन के माध्यम से सरकारें नागरिकों से प्रत्यक्ष संवाद स्थापित कर रही हैं। विभिन्न मंत्रालय और सरकारी विभाग सामाजिक माध्यमों का उपयोग जनजागरूकता, सूचना प्रसार तथा त्वरित प्रतिक्रिया के लिए कर रहे हैं। वान डाइक, जान के अनुसार डिजिटल संचार ने सामाजिक संबंधों और सार्वजनिक संवाद की प्रकृति को मूलतः परिवर्तित कर दिया है।¹⁴ परिणामस्वरूप नागरिकों की सहभागिता और शासन की उत्तरदायित्व क्षमता में वृद्धि हुई है।

ई-गवर्नेंस ने ज्ञान एवं सूचना आधारित समाज के निर्माण में महत्वपूर्ण योगदान दिया है। डिजिटल शिक्षा के माध्यम से विद्यार्थियों को गुणवत्तापूर्ण शोध-पत्र सामग्री, ऑनलाइन पाठ्यक्रम तथा आभासी शिक्षण संसाधनों तक पहुँच प्राप्त हुई है। ई-लर्निंग मंचों ने शिक्षा को भौगोलिक सीमाओं से मुक्त कर दिया है तथा ज्ञान की उपलब्धता को अधिक व्यापक बनाया है। इसके अतिरिक्त सरकारी वेबसाइटों, डिजिटल पुस्तकालयों तथा सूचना पोर्टलों के माध्यम से नागरिकों को विभिन्न प्रकार की सूचनाएँ आसानी से उपलब्ध हो रही हैं। टैप्सकॉट, डॉन के अनुसार सूचना और ज्ञान आधुनिक समाज की सबसे महत्वपूर्ण पूँजी बन चुके हैं तथा डिजिटल माध्यम इनके प्रसार का सबसे प्रभावी साधन हैं।¹⁵ इस प्रकार ई-गवर्नेंस ने ज्ञान आधारित समाज की स्थापना को सुदृढ़ किया है।

साइबर समाज के निर्माण में ई-गवर्नेंस का आर्थिक योगदान अत्यंत महत्वपूर्ण है। डिजिटल भुगतान प्रणालियों ने वित्तीय लेन-देन को सुरक्षित, त्वरित और पारदर्शी बनाया है। ई-कॉमर्स मंचों ने व्यापारिक गतिविधियों का विस्तार करते हुए उपभोक्ताओं और उत्पादकों के मध्य प्रत्यक्ष संपर्क स्थापित किया है। इसके साथ ही स्टार्टअप संस्कृति को बढ़ावा मिला है, जिससे नवाचार और उद्यमिता को प्रोत्साहन प्राप्त हुआ है। डिजिटल अर्थव्यवस्था के विकास ने रोजगार के नए अवसर उत्पन्न किए हैं तथा आर्थिक गतिविधियों को नई दिशा प्रदान की है। स्टिग्लिट्ज, जोसेफ ई. के अनुसार डिजिटल प्रौद्योगिकी आर्थिक विकास और सामाजिक समावेशन दोनों को गति प्रदान करती है।¹⁶ इस प्रकार ई-गवर्नेंस आर्थिक परिवर्तन का एक प्रमुख माध्यम बन गया है।

ई-गवर्नेंस ने सामाजिक सशक्तिकरण की प्रक्रिया को भी सुदृढ़ किया है। महिला सशक्तिकरण के क्षेत्र में डिजिटल सेवाओं ने महिलाओं को शिक्षा, स्वास्थ्य, बैंकिंग तथा सरकारी योजनाओं तक पहुँच

प्रदान की है। ग्रामीण विकास के संदर्भ में डिजिटल मंचों ने किसानों को कृषि संबंधी जानकारी, बाजार मूल्य तथा सरकारी सहायता योजनाओं की जानकारी उपलब्ध कराई है। सामाजिक समावेशन के दृष्टिकोण से ई-गवर्नेंस ने वंचित वर्गों और दूरस्थ क्षेत्रों में रहने वाले नागरिकों तक सरकारी सेवाओं की पहुँच सुनिश्चित की है। डिजिटल साक्षरता कार्यक्रमों ने नागरिकों को डिजिटल तकनीकों के उपयोग के प्रति जागरूक बनाया है। नंदा, वी. आर. के अनुसार सूचना प्रौद्योगिकी सामाजिक न्याय और विकास के अवसरों को अधिक व्यापक बनाती है।¹⁷ इस प्रकार ई-गवर्नेंस सामाजिक सशक्तिकरण का प्रभावी साधन सिद्ध हुआ है।

ई-गवर्नेंस ने लोकतांत्रिक सहभागिता को मजबूत बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। ई-भागीदारी के माध्यम से नागरिक शासन प्रक्रिया में अपनी राय, सुझाव और शिकायतें प्रस्तुत कर सकते हैं। ऑनलाइन शिकायत निवारण प्रणालियों तथा जनसुनवाई पोर्टलों ने नागरिकों को प्रशासन से प्रत्यक्ष संवाद का अवसर प्रदान किया है। सूचना के अधिकार से संबंधित डिजिटल मंचों ने शासन में पारदर्शिता और उत्तरदायित्व को बढ़ावा दिया है। डनलेवी, पैट्रिक के अनुसार डिजिटल शासन नागरिकों की सहभागिता को बढ़ाकर लोकतंत्र को अधिक उत्तरदायी और प्रभावी बनाता है।¹⁸ इस प्रकार ई-गवर्नेंस लोकतांत्रिक मूल्यों को सुदृढ़ करने में सहायक सिद्ध हुआ है।

साइबर समाज के निर्माण में चुनौतियाँ

यद्यपि ई-गवर्नेंस ने साइबर समाज के निर्माण में महत्वपूर्ण योगदान दिया है, तथापि इसके समक्ष अनेक चुनौतियाँ विद्यमान हैं। सबसे प्रमुख चुनौती डिजिटल विभाजन की है। ग्रामीण और शहरी क्षेत्रों के मध्य इंटरनेट, डिजिटल उपकरणों तथा तकनीकी संसाधनों की उपलब्धता में स्पष्ट असमानता दिखाई देती है। इसके अतिरिक्त लैंगिक डिजिटल अंतर भी एक महत्वपूर्ण समस्या है, जिसके कारण महिलाओं की डिजिटल संसाधनों तक पहुँच अपेक्षाकृत सीमित रहती है। नॉरिस, पिप्पा के अनुसार डिजिटल विभाजन सामाजिक और आर्थिक असमानताओं को और अधिक गहरा कर सकता है।¹⁹

साइबर सुरक्षा संबंधी चुनौतियाँ भी गंभीर हैं। साइबर अपराध, डेटा चोरी, पहचान की जालसाजी तथा गोपनीयता के उल्लंघन जैसी समस्याएँ नागरिकों के विश्वास को प्रभावित करती हैं। डिजिटल मंचों पर बढ़ती निर्भरता के कारण व्यक्तिगत और संस्थागत डेटा की सुरक्षा एक महत्वपूर्ण मुद्दा बन गई है। इसके साथ ही डिजिटल साक्षरता का अभाव भी ई-गवर्नेंस की प्रभावशीलता को सीमित करता है। अनेक नागरिक तकनीकी ज्ञान और जागरूकता के अभाव में डिजिटल सेवाओं का पूर्ण लाभ प्राप्त नहीं कर पाते।

तकनीकी एवं अवसंरचनात्मक चुनौतियाँ भी साइबर समाज के विकास में बाधक हैं। अनेक ग्रामीण क्षेत्रों में इंटरनेट कनेक्टिविटी, विद्युत आपूर्ति तथा डिजिटल संसाधनों की उपलब्धता अभी भी अपर्याप्त है। इसके अतिरिक्त डेटा संरक्षण, संस्थागत समन्वय तथा डिजिटल शासन की दीर्घकालिक स्थिरता से संबंधित नीतिगत और प्रशासनिक चुनौतियाँ भी विद्यमान हैं। इन चुनौतियों के समाधान के

बिना साइबर समाज का समावेशी और सतत विकास संभव नहीं है। अतः आवश्यक है कि डिजिटल अवसंरचना को मजबूत किया जाए, साइबर सुरक्षा को सुदृढ़ बनाया जाए तथा समाज के सभी वर्गों को डिजिटल विकास की मुख्यधारा से जोड़ा जाए, ताकि भारत में एक सुरक्षित, समावेशी और सशक्त साइबर समाज का निर्माण किया जा सके।

निष्कर्ष

ई-गवर्नेंस और साइबर समाज के मध्य गहरा एवं परस्पर पूरक संबंध विद्यमान है। ई-गवर्नेंस ने सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के माध्यम से शासन की पारंपरिक व्यवस्थाओं को डिजिटल स्वरूप प्रदान करते हुए नागरिकों, संस्थाओं तथा सरकार के बीच संवाद और सहभागिता के नए अवसर उत्पन्न किए हैं। इसके परिणामस्वरूप साइबर समाज का विकास संभव हुआ है, जिसमें सूचना का आदान-प्रदान, सेवाओं की उपलब्धता, सामाजिक संपर्क तथा प्रशासनिक प्रक्रियाएँ मुख्य रूप से डिजिटल माध्यमों द्वारा संचालित होती हैं। ई-गवर्नेंस ने न केवल शासन को अधिक पारदर्शी, उत्तरदायी और प्रभावी बनाया है, बल्कि नागरिकों को डिजिटल रूप से सशक्त बनाकर उन्हें विकास प्रक्रिया का सक्रिय भागीदार भी बनाया है। इस प्रकार साइबर समाज के निर्माण में ई-गवर्नेंस आधारभूत संरचना और प्रेरक शक्ति दोनों के रूप में कार्य करता है।

भारत में डिजिटल परिवर्तन की प्रक्रिया ने पिछले कुछ वर्षों में उल्लेखनीय उपलब्धियाँ प्राप्त की हैं। डिजिटल इंडिया कार्यक्रम, आधार, डिजिलॉकर, उमंग, ई-कोर्ट, ई-हॉस्पिटल, डिजिटल भुगतान प्रणाली तथा विभिन्न ऑनलाइन सेवा मंचों ने प्रशासनिक सेवाओं को नागरिकों के लिए अधिक सुलभ और सुविधाजनक बनाया है। इंटरनेट और स्मार्टफोन के बढ़ते उपयोग ने डिजिटल सेवाओं की पहुँच को व्यापक बनाया है, जिससे नागरिकों की शासन प्रक्रिया में भागीदारी बढ़ी है। इसके अतिरिक्त शिक्षा, स्वास्थ्य, बैंकिंग, कृषि तथा सामाजिक कल्याण जैसे क्षेत्रों में डिजिटल प्रौद्योगिकी के उपयोग ने सेवा वितरण की गुणवत्ता और प्रभावशीलता में उल्लेखनीय सुधार किया है।

सामाजिक, आर्थिक एवं राजनीतिक दृष्टि से ई-गवर्नेंस का प्रभाव अत्यंत व्यापक रहा है। सामाजिक स्तर पर इसने डिजिटल साक्षरता, सामाजिक समावेशन तथा महिला सशक्तिकरण को बढ़ावा दिया है। आर्थिक स्तर पर डिजिटल भुगतान, ई-कॉमर्स, स्टार्टअप संस्कृति तथा डिजिटल अर्थव्यवस्था के विकास ने नए अवसरों का सृजन किया है। राजनीतिक स्तर पर नागरिक सहभागिता, ऑनलाइन शिकायत निवारण, जनसुनवाई मंचों तथा सूचना की उपलब्धता ने लोकतांत्रिक प्रक्रियाओं को अधिक पारदर्शी और उत्तरदायी बनाया है। यद्यपि डिजिटल विभाजन, साइबर सुरक्षा, गोपनीयता संरक्षण तथा तकनीकी असमानता जैसी चुनौतियाँ अभी भी विद्यमान हैं, फिर भी ई-गवर्नेंस ने भारत में एक आधुनिक, सहभागी और ज्ञान-आधारित साइबर समाज के निर्माण की दिशा में महत्वपूर्ण योगदान दिया है। समग्र रूप से कहा जा सकता है कि ई-गवर्नेंस भारत में डिजिटल परिवर्तन का प्रमुख आधार है तथा एक

समावेशी, सशक्त और उत्तरदायी साइबर समाज के निर्माण में इसकी भूमिका अत्यंत महत्वपूर्ण और भविष्य निर्माणकारी है।

सन्दर्भ सूची

1. कास्टेल्स, मैनुअल, नेटवर्क समाज का उदय, ब्लैकवेल पब्लिशर्स, ऑक्सफोर्ड, 1996, पृ. 37
2. हिक्स, रिचर्ड, सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी और विकास, ऑक्सफोर्ड यूनिवर्सिटी प्रेस, नई दिल्ली, 2009, पृ. 64
3. हिक्स, रिचर्ड, सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी और विकास, ऑक्सफोर्ड यूनिवर्सिटी प्रेस, नई दिल्ली, 2009, पृ. 72
4. होम, क्रिस्टोफर, डिजिटल शासन और लोक प्रशासन, रूटलेज प्रकाशन, लंदन, 2011, पृ. 48
5. मिश्रा, अरविन्द, ई-गवर्नेंस और लोक सेवा वितरण, सेज प्रकाशन, नई दिल्ली, 2018, पृ. 84
6. वुल्फेन्सन, जेम्स डेविड, सुशासन और विकास, विश्व बैंक प्रकाशन, वाशिंगटन, 1998, पृ. 29
7. हुड, क्रिस्टोफर, लोक प्रबंधन का नया प्रतिमान, मैकमिलन प्रकाशन, लंदन, 1991, पृ. 18
8. डनलेवी, पैट्रिक, डिजिटल युग का शासन, ऑक्सफोर्ड यूनिवर्सिटी प्रेस, ऑक्सफोर्ड, 2006, पृ. 95
9. कास्टेल्स, मैनुअल, नेटवर्क समाज का उदय, ब्लैकवेल पब्लिशर्स, ऑक्सफोर्ड, 1996, पृ. 469
10. गिब्सन, विलियम, न्यूरोमेंसर, ऐस बुक्स, न्यूयॉर्क, 1984, पृ. 51
11. टैप्सकॉट, डॉन, डिजिटल अर्थव्यवस्था, मैकग्रा-हिल प्रकाशन, न्यूयॉर्क, 1996, पृ. 112
12. कास्टेल्स, मैनुअल, नेटवर्क समाज का उदय, ब्लैकवेल पब्लिशर्स, ऑक्सफोर्ड, 1996, पृ. 471
13. हिक्स, रिचर्ड, सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी और विकास, ऑक्सफोर्ड यूनिवर्सिटी प्रेस, नई दिल्ली, 2009, पृ. 112
14. वान डाइक, जान, नेटवर्क समाज, सेज प्रकाशन, लंदन, 2012, पृ. 86
15. टैप्सकॉट, डॉन, डिजिटल अर्थव्यवस्था, मैकग्रा-हिल प्रकाशन, न्यूयॉर्क, 1996, पृ. 137



16. स्टिग्लिट्ज़, जोसेफ ई., वैश्वीकरण और विकास, डब्ल्यू. डब्ल्यू. नॉर्टन एंड कंपनी, न्यूयॉर्क, 2002, पृ. 214
17. नंदा, वी. आर., ग्रामीण विकास और सूचना प्रौद्योगिकी, सेज प्रकाशन, नई दिल्ली, 2015, पृ. 104
18. डनलेवी, पैट्रिक, डिजिटल युग का शासन, ऑक्सफोर्ड यूनिवर्सिटी प्रेस, ऑक्सफोर्ड, 2006, पृ. 163
19. नॉरिस, पिप्पा, डिजिटल डिवाइड, कैम्ब्रिज यूनिवर्सिटी प्रेस, कैम्ब्रिज, 2001, पृ. 53