# आगरा जिले के शहरी एवं ग्रामीण क्षेत्रों में ई–गवर्नेंस के क्रियान्वयन का तुलनात्मक विश्लेषण

**राकेश यादव[1]* और डॉ0 दिग्विजय नाथ राय[2]**

[1] शोध छात्र, राजनीति विज्ञान विभाग, आगरा कॉलेज, डॉ. भीमराव आंबेडकर विश्वविद्यालय, आगरा, उत्तर प्रदेश, भारत

[2] एसोसिएट प्रोफेसर, राजनीति विज्ञान विभाग, आगरा कॉलेज, डॉ. भीमराव आंबेडकर विश्वविद्यालय, आगरा, उत्तर प्रदेश, भारत

*Correspondence Author: राकेश यादव

Received 22 Dec 2025; Accepted 1 Feb 2026; Published 13 Feb 2026

DOI: https://doi.org/10.64171/JSRD.5.1.51-52

**सारांश**

सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के निरंतर विस्तार ने पारंपरिक लोक प्रशासन को पारदर्शी और त्वरित 'डिजिटल शासन' में परिवर्तित कर दिया है, जिसका मुख्य उद्देश्य प्रशासनिक सेवाओं को सत्ता के गलियारों से निकालकर सीधे आम जनमानस की पहुंच में लाना है। हालाँकि, भारत जैसे विविधतापूर्ण लोकतांत्रिक राष्ट्र में इन सेवाओं का वितरण शहरी और ग्रामीण परिदृश्य में अत्यधिक असमान है। प्रस्तुत शोध आलेख उत्तर प्रदेश के आगरा जनपद के विशेष संदर्भ में ई–गवर्नेंस के क्रियान्वयन और उसमें व्याप्त 'डिजिटल विभाजन' का तुलनात्मक एवं विश्लेषणात्मक अध्ययन प्रस्तुत करता है। राजनीति विज्ञान और लोक प्रशासन के दृष्टिकोण से, 'प्रौद्योगिकी स्वीकृति मॉडल' के सैद्धांतिक परिप्रेक्ष्य में किया गया यह अध्ययन स्पष्ट करता है कि जहाँ शहरी क्षेत्रों में उच्च तकनीकी साक्षरता और बेहतर अवसंरचना के कारण ई–सेवाओं का उपयोग सुगम है, वहीं ग्रामीण अंचलों में भाषाई जटिलता, ढांचागत कमियों और तकनीकी अज्ञानता के कारण नागरिक आज भी व्यवस्था को सीधे अपनाने से हिचकिचाते हैं। इस अज्ञानता ने जनसेवा केंद्रों (CSC) के रूप में मध्यस्थों की एक नई व्यवस्था को जन्म दिया है, जो ई–गवर्नेंस के मूल उद्देश्य को सीमित कर देता है। यह शोध इस बात पर बल देता है कि समावेशी सुशासन के यथार्थ लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए केवल तकनीकी तंत्र का विकास पर्याप्त नहीं है; इसके लिए ई–पोर्टल्स का स्थानीय भाषाओं में सरलीकरण, वॉयस–आधारित नेविगेशन और जमीनी स्तर पर लक्षित 'डिजिटल साक्षरता अभियानों' का संचालन अत्यंत आवश्यक है।

**मूलशब्द:** ई–गवर्नेंस, डिजिटल विभाजन, प्रौद्योगिकी स्वीकृति मॉडल, समावेशी सुशासन, लोक प्रशासन, जनभागीदारी, डिजिटल साक्षरता।

## प्रस्तावना

इक्कीसवीं सदी के भारत में लोक प्रशासन और सुशासन की परिभाषा एक अभूतपूर्व संक्रमण काल से गुजर रही है। एक समय था जब सरकारी कार्यालयों की पहचान फाइलों के ऊंचे ढेरों, लंबी कतारों और लालफीताशाही से होती थी। आज 'ई–गवर्नेंस' और 'डिजिटल इंडिया' जैसी पहलों ने इस तस्वीर को पूरी तरह से बदलने का प्रयास किया है। राजनीतिक विज्ञान के दृष्टिकोण से, ई–गवर्नेंस केवल फाइलों को कंप्यूटर में डालने की प्रक्रिया नहीं है, बल्कि यह सत्ता के विकेंद्रीकरण और सरकार तथा नागरिक के बीच सीधे संवाद को स्थापित करने का एक रणनीतिक उपकरण है। इसका मूल उद्देश्य बिचौलियों को समाप्त कर प्रशासनिक सेवाओं को आम आदमी की मुट्ठी (स्मार्टफोन) तक पहुंचाना है। लेकिन यक्ष प्रश्न यह है कि क्या वास्तव में यह डिजिटल क्रांति समाज के हर वर्ग, विशेषकर ग्रामीण भारत तक समान रूप से पहुँच पाई है?

## आगरा का जनसांख्यिकीय विरोधाभास

इस डिजिटल विभाजन को समझने के लिए उत्तर प्रदेश के आगरा जनपद का परिदृश्य एक सटीक उदाहरण प्रस्तुत करता है। आगरा केवल ताजमहल के लिए नहीं जाना जाता, बल्कि यह एक प्रमुख प्रशासनिक, शैक्षणिक और मिश्रित जनसांख्यिकी वाला केंद्र है। जब हम इस जनपद का गहराई से अवलोकन करते हैं, तो विकास की दो समानांतर और विरोधाभासी तस्वीरें उभर कर सामने आती हैं।

एक ओर दयालबाग, सदर और संजय प्लेस जैसे शहरी और उपनगरीय क्षेत्र हैं, जहाँ उच्च शिक्षा का स्तर, डिजिटल साक्षरता और सुदृढ़ ब्रॉडबैंड कनेक्टिविटी उपलब्ध है। इन क्षेत्रों में ई–गवर्नेंस एक वरदान साबित हुआ है। यहाँ के नागरिक 'स्मार्ट सिटी' परियोजना के तहत घर बैठे आय, जाति, और निवास प्रमाण पत्र बनवाने से लेकर बिजली बिल के भुगतान और नगर निगम की सेवाओं का लाभ सहजता से उठा रहे हैं। यहाँ तकनीक ने वास्तव में प्रशासन को पारदर्शी, त्वरित और जवाबदेह बना दिया है।

दूसरी ओर, जब हम शहर की सीमाओं को पार कर जनपद के ग्रामीण अंचलों (जैसे बाह, खेरागढ़, फतेहाबाद या किरावली) की ओर रुख करते हैं, तो ई–गवर्नेंस की एक सर्वथा भिन्न और चुनौतीपूर्ण जमीनी हकीकत का सामना होता है। ग्रामीण क्षेत्रों में आज स्मार्टफोन की पहुँच लगभग हर घर तक हो चुकी है, लेकिन उसका उपयोग मनोरंजन (यूट्यूब या सोशल मीडिया) से आगे बढ़कर 'डिजिटल सशक्तिकरण' तक नहीं पहुँच पाया है।

ग्रामीण इलाकों में ई–गवर्नेंस की सफलता के मार्ग में केवल इंटरनेट की कमी ही बाधा नहीं है, बल्कि कई संरचनात्मक अवरोध विद्यमान हैं–

- **भाषाई और तकनीकी जटिलता** – अधिकांश सरकारी वेबसाइटों और ई–डिस्ट्रिक्ट पोर्टलों का यूजर इंटरफेस जटिल होता है। क्लिष्ट प्रशासनिक शब्दावली या अंग्रेजी भाषा का प्रभुत्व एक आम ग्रामीण किसान या मजदूर को भ्रमित करता है। 'प्रौद्योगिकी स्वीकृति मॉडल' के अनुसार, यदि कोई तकनीक उपयोग में सरल नहीं है, तो जनता उसे नकार देती है।
- **ढांचागत कमिया** – फाइबर ऑप्टिक्स का जाल बिछने के बावजूद, दूरदराज के गांवों में स्थिर इंटरनेट बैंडविड्थ और निर्बाध विद्युत आपूर्ति आज भी एक संघर्ष है। सर्वर डाउन रहने की समस्या ई–गवर्नेंस के प्रति अविश्वास पैदा करती है।
- **मनोवैज्ञानिक झिझक** – ऑनलाइन भुगतान विफल होने का डर और साइबर सुरक्षा को लेकर अज्ञानता के कारण ग्रामीण आबादी आज भी डिजिटल प्लेटफॉर्म पर भरोसा करने से हिचकिचाती है।

ग्रामीण क्षेत्रों में ई–गवर्नेंस के क्रियान्वयन पर हुए कुछ पूर्ववर्ती अध्ययनों में भी मुख्यतः इस तरह की बाधा को रेखांकित किया गया है:–

- **तकनीकी स्वीकृति और विश्वासः** कार्टर और बेलांगर (2005) के अध्ययन से यह स्पष्ट होता है कि नागरिकों द्वारा ई–गवर्नेंस सेवाओं को अपनाने में उनका सरकार और तकनीक पर 'भरोसा'एक निर्णायक कारक है ।
- **प्रौद्योगिकी स्वीकृति मॉडलः** डेविस (1989) ने स्पष्ट किया कि किसी तकनीक की सफलता उसकी 'अनुभूत उपयोगिता' और 'अनुभूत सहजता' पर निर्भर करती है। यदि पोर्टल जटिल है, तो ग्रामीण नागरिक उसे अपनाने से कतराते हैं।
- **कोविड–19 और ई–गवर्नेंसः** सिंह अर्चना व अन्य (2024) के अनुसार, महामारी के दौरान भारत में ई–गवर्नेंस परियोजनाओं की स्वीकृति में भारी वृद्धि देखी गई, जिसने संकट के समय नागरिकों को सशक्त बनाया ।
- **शासन क्षमता में वृद्धिः** चेन युआनयुआन और चेन झिपेंग (2024) के विश्लेषण के अनुसार, ई–गवर्नेंस में ऑनलाइन सेवाएं शासन क्षमताओं को बढ़ाती हैं और नवाचार से जन भागीदारी का विस्तार होता है ।
- **डिजिटल विभाजनः** नॉरिस (2001) ने तकनीकी पहुंच की असमानता को सामाजिक–आर्थिक परिप्रेक्ष्य में परिभाषित किया है। खान और हैदर (2025) ने भी भारतीय ग्रामीण और वंचित क्षेत्रों में अपर्याप्त बुनियादी ढांचे और साइबर सुरक्षा को मुख्य बाधा माना है।

## मध्यस्थों का नया स्वरूपः जनसेवा केंद्रों की दोहरी भूमिका

ई–गवर्नेंस का मुख्य उद्देश्य नागरिक और राज्य के बीच के बिचौलियों को हटाना था। लेकिन ग्रामीण तकनीकी निरक्षरता के कारण एक नई व्यवस्था ने जन्म ले लिया है। आज ग्रामीण नागरिक सरकारी सेवाओं का स्वयं उपयोग करने के बजाय जनसुविधा केंद्रों या स्थानीय साइबर कैफे संचालकों पर पूरी तरह निर्भर हो गए हैं। यद्यपि इन केंद्रों ने सेवाओं की पहुँच को गाँव तक बढ़ाया है, लेकिन इसके कारण ग्रामीण जनता को निर्धारित सरकारी शुल्क से अधिक पैसे चुकाने पड़ते हैं। यह निर्भरता न केवल उनके समय और धन का अपव्यय करती है, बल्कि ई–गवर्नेंस के उस मूल लोकतांत्रिक उद्देश्य को भी विफल कर देती है, जो नागरिक को 'आत्मनिर्भर' बनाने के लिए परिकल्पित किया गया था।

## अपेक्षित परिणाम एवं नीतिगत सुझाव

केवल तकनीकी अवसंरचना खड़ी कर देना ही पर्याप्त नहीं है। एक समावेशी डिजिटल समाज के निर्माण के लिए यह आवश्यक है कि तकनीक को आम जनमानस की भाषा, संस्कृति और समझ के अनुकूल ढाला जाए। इस खाई को पाटने के लिए नीति–निर्माताओं और स्थानीय प्रशासन को बहुआयामी दृष्टिकोण अपनाना होगाः

- **पोर्टल का भाषाई सरलीकरण–** सभी ई–गवर्नेंस प्लेटफार्मों को स्थानीय बोलियों (जैसे ब्रज भाषा के प्रभाव वाले क्षेत्रों के लिए सरल हिंदी) में विकसित किया जाना चाहिए। साथ ही, 'वॉयस–कमांड' आधारित इंटरफेस को बढ़ावा दिया जाए ताकि अनपढ़ लोग भी बोलकर अपनी समस्या दर्ज करा सकें।
- **शैक्षणिक संस्थानों की भूमिका–** ग्रामीण और अर्ध–शहरी क्षेत्रों के विद्यालयों, इंटर कॉलेजों और सामाजिक संस्थाओं को 'डिजिटल साक्षरता केंद्रों' के रूप में कार्य करना चाहिए। छात्रों को इस बात से प्रेरित किया जाए कि वे अपने परिवार और गांव के बुजुर्गों को डिजिटल सेवाएं उपयोग करना सिखाएं।
- **लक्षित साक्षरता अभियान–** ग्राम पंचायत स्तर पर महिलाओं, किसानों और हाशिए के वर्गों के लिए विशेष 'डिजिटल साक्षरता शिविर' आयोजित किए जाने चाहिए। जब तक नागरिक स्वयं तकनीक का संचालन नहीं सीखेंगे, तब तक सुशासन का लक्ष्य अधूरा रहेगा।

## निष्कर्ष

प्रौद्योगिकी अपने आप में कोई अंतिम समाधान नहीं है; यह सुशासन तक पहुँचने का केवल एक साधन मात्र है। ई–गवर्नेंस का वास्तविक लक्ष्य एक ऐसे 'समावेशी सुशासन' की स्थापना करना होना चाहिए जहाँ विकास की कतार में सबसे पीछे खड़ा व्यक्ति भी बिना किसी मध्यस्थ और तकनीकी बाधा के अपने संवैधानिक अधिकारों का लाभ उठा सके। आगरा जिले का शहरी और ग्रामीण विभाजन हमें यह चेतावनी देता है कि डिजिटल इंडिया का सपना केवल स्मार्ट शहरों से पूरा नहीं होगा। जब 'डिजिटल शहर' के साथ–साथ 'डिजिटल गांव' भी उसी वैचारिक और तकनीकी गति से आगे बढ़ेगा, तभी भारत में एक सशक्त, पारदर्शी और आत्मनिर्भर लोकतांत्रिक राष्ट्र का निर्माण पूर्ण रूप से संभव हो सकेगा।

## संदर्भ सूची


1. अवस्थी ए, माहेश्वरी एस. आर। लोक प्रशासन, आगराः लक्ष्मी नारायण अग्रवाल पब्लिकेशन, 2018।
2. प्रभु सी. एस. आर। ई–गवर्नेंसः कॉन्सेप्ट्स एंड केस स्टडीज. नई दिल्लीः पीएचआई लर्निंग प्राइवेट लिमिटेड, 2013।
3. नॉरिस पिप्पा। डिजिटल डिवाइड– सिविक एंगेजमेंट, इंफॉर्मेशन पावर्टी, एंड द इंटरनेट वर्ल्डवाइड. कैम्ब्रिज यूनिवर्सिटी प्रेस, 2001।
4. शर्मा एम. पी., साडाना, बी. एल.। लोक प्रशासनः सिद्धांत एवं व्यवहार. नई दिल्लीः किताब महल, 2020।
5. रोजर्स ई. एम.। नवाचार का प्रसार (5वां संस्करण). फ्री प्रेस, 2003।
6. डेविस एफ. डी.। 'प्रस्तावित उपयोगिता, उपयोग में सरलता, और सूचना प्रौद्योगिकी की उपयोगकर्ता स्वीकृति-* MIS Quarterly. 1989;13(3):319–340।
7. कार्टर एल., बेलैंगर एफ.। 'ई–गवर्नमेंट सेवाओं का उपयोगः नागरिक विश्वास, नवाचार और स्वीकृति कारक. Information Systems Journal. 2005;15(1):5–25।
8. सिंह ए., पालीवाल एम., माल एच.। 'भारत सरकार द्वारा प्रस्तुत ई–गवर्नेंस सेवाओं की स्वीकृति और उपयोगिता. Electronic Government: An International Journal. 2024;20(3):241–259।
9. कुमार वी.। भारत में डिजिटल विभाजन और सुशासन: चुनौतियां और अवसर- Indian Journal of Public Administration (IJPA). 2022;68(2):112–128।
10. शर्मा आर. के.। उत्तर प्रदेश में ई–गवर्नेंस का क्रियान्वयनः पश्चिम यूपी के जिलों का एक विश्लेषणात्मक अध्ययन. (अप्रकाशित शोध प्रबंध). राजनीति विज्ञान विभाग, डॉ. बी.आर. अंबेडकर विश्वविद्यालय, आगरा, 2022।
11. यादव एस.। ग्रामीण विकास में सूचना और संचार प्रौद्योगिकी की भूमिकाः एक मूल्यांकन. (अप्रकाशित शोध प्रबंध). लोक प्रशासन विभाग, लखनऊ विश्वविद्यालय, लखनऊ, 2021।
12. सिंह प्रहलाद। पंचायती राज संस्थाओं में ई–गवर्नेंस की प्रभावशीलताः ब्रज क्षेत्र के विशेष संदर्भ में. (अप्रकाशित शोध प्रबंध). राजनीति विज्ञान विभाग, डॉ. बी.आर. अंबेडकर विश्वविद्यालय, आगरा, 2023।
13. राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र। ई–डिस्ट्रिक्ट आगरा दर्शन और प्रगति रिपोर्ट. उत्तर प्रदेश सरकार, 2019।
14. इलेक्ट्रॉनिक्स और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय। डिजिटल इंडिया प्रगति रिपोर्ट. भारत सरकार, नई दिल्ली, 2023।
15. भारत के महारजिस्ट्रार एवं जनगणना आयुक्त का कार्यालय. जिला जनगणना पुस्तिकाः आगरा. गृह मंत्रालय, भारत सरकार, 2011।
16. कुरुक्षेत्र। 'ग्रामीण भारत में डिजिटल क्रांतिः ई–गवर्नेंस के बढ़ते कदम। ग्रामीण विकास मंत्रालय, भारत सरकार, मार्च 2025।