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] पीएचडी, 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 2025; Published 13 Feb 2026

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

सारांश

सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के निरंतर विकास ने पारंपरिक शासन प्रणाली को डिजिटल शासन में परिवर्तित कर दिया है, जिससे प्रशासनिक सेवाओं में पारदर्शिता और जवाबदेही में वृद्धि हुई है। प्रस्तुत शोध पत्र का मुख्य उद्देश्य आगरा जिले के शहरी और ग्रामीण परिवेश में ई–गवर्नेंस सेवाओं की पहुँच, उपयोगिता और नागरिक संतुष्टि का तुलनात्मक मूल्यांकन करना है। जहां एक ओर शहरी क्षेत्रों में स्मार्ट सिटी पहलों के माध्यम से डिजिटलीकरण तीव्र गति से हो रहा है, वहीं दूसरी ओर ग्रामीण क्षेत्र अभी भी डिजिटल साक्षरता और तकनीकी अवसंरचना के अभाव से जूझ रहे हैं। यह अध्ययन प्रौद्योगिकी स्वीकृति मॉडल और नवाचार प्रसार सिद्धांत के सैद्धांतिक ढांचे पर आधारित है। शोध में बहु–स्तरीय स्तरीकृत यादृच्छिक नमूनाकरण तकनीक का उपयोग करते हुए 400 उत्तरदाताओं (200 शहरी और 200 ग्रामीण) से प्राथमिक डेटा एकत्र करने की रूपरेखा प्रस्तुत की गई है। यह शोध डिजिटल डिवाइड के अंतर्निहित कारणों को स्पष्ट करते हुए नीति निर्माताओं के लिए साक्ष्य–आधारित सुझाव प्रस्तुत करता है।

मूलशब्द: ई–गवर्नेंस, डिजिटल डिवाइड, आगरा जिला, प्रौद्योगिकी स्वीकृति मॉडल, नागरिक संतुष्टि, शासन क्षमता

1. प्रस्तावना

आधुनिक लोकतांत्रिक व्यवस्था में ई–गवर्नेंस एक ऐसे उत्प्रेरक के रूप में उभरा है, जो नागरिकों और सरकार के मध्य सीधा और पारदर्शी संवाद स्थापित करता है । विश्व बैंक (2003) के अनुसार, ई–गवर्नेंस वह प्रक्रिया है जिसके द्वारा सरकारी संस्थाएं इंटरनेट और सूचना प्रौद्योगिकी का उपयोग करके नागरिकों एवं व्यवसायों तक अपनी सेवाओं को सुगमता से पहुंचाती हैं ।

भारत के संदर्भ में, ई–गवर्नेंस का संरचनात्मक विकास 2006 में 'राष्ट्रीय ई–गवर्नेंस योजना' और तत्पश्चात 2015 में 'डिजिटल इंडिया' कार्यक्रम के लागू होने के साथ व्यापक हुआ । उत्तर प्रदेश सरकार ने भी ई–डिस्ट्रिक्ट, भूलेख और जनसुविधा केंद्रों के माध्यम से सेवाओं का डिजिटलीकरण किया है । हालांकि, आगरा जिले (जिसकी लगभग 45 प्रतिशत आबादी शहरी और 55: ग्रामीण है) में इन सेवाओं का लाभ समान रूप से वितरित नहीं हो सका है। महानगरीय क्षेत्रों में उच्च डिजिटल साक्षरता और बेहतर इंटरनेट के कारण सेवाएं सुलभ हैं, जबकि ग्रामीण क्षेत्रों में तकनीकी अवसंरचना की कमी एक बड़ा डिजिटल विभाजन उत्पन्न करती है ।

2. साहित्य समीक्षा

इस शोध के सैद्धांतिक आधार को सुदृढ़ करने के लिए ई–गवर्नेंस से संबंधित विभिन्न राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय अध्ययनों की समीक्षा की गई है :–

- **तकनीकी स्वीकृति और विश्वास:** 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 मॉडल** : 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–गवर्नेंस** : 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 वृद्धि** : 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 विभाजन** : 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 ।

3. अध्ययन के उद्देश्य

प्रस्तुत शोध के प्रमुख उद्देश्य निम्नलिखित हैं :–

- आगरा जिले के शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में ई–गवर्नेंस सेवाओं की उपलब्धता, पहुंच और उपयोग का तुलनात्मक विश्लेषण करना।
- ई–गवर्नेंस के सफल क्रियान्वयन में आने वाली सामाजिक, तकनीकी एवं आर्थिक बाधाओं की पहचान करना।

- दोनों क्षेत्रों के नागरिकों की संतुष्टि और सेवा उपयोग के स्तर में अंतर का मापन करना।
- अनुभूत उपयोगिता एवं सरलता के आधार पर सेवाओं की स्वीकृति का मूल्यांकन करना।

4. परिकल्पनाएँ

अध्ययन हेतु निम्नलिखित परिकल्पनाएं निर्मित की गई हैं:

शून्य परिकल्पना (H_0):

(H_{01}): आगरा जिले के शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में ई–गवर्नेंस सेवाओं की पहुँच में कोई सांख्यिकीय अंतर नहीं है।

(H_{02}): दोनों क्षेत्रों के नागरिकों की संतुष्टि और सेवा उपयोग के स्तर में कोई सांख्यिकीय अंतर नहीं है ।

वैकल्पिक परिकल्पना (H_1):

(H_{11}): शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में ई–गवर्नेंस सेवाओं की पहुँच में महत्वपूर्ण अंतर विद्यमान है ।

(H_{12}): नागरिकों की संतुष्टि और सेवा उपयोग में शहरी एवं ग्रामीण क्षेत्रों के मध्य महत्वपूर्ण सांख्यिकीय अंतर है ।

5. अनुसंधान पद्धति

- **शोध का प्रकार:** यह शोध वर्णनात्मक और विश्लेषणात्मक प्रकृति का है, जिसमें मात्रात्मक और गुणात्मक दोनों पद्धतियों का समन्वय किया गया है ।
- **शोध क्षेत्र एवं जनसंख्या:** अध्ययन का क्षेत्र आगरा जिले की विभिन्न तहसीलें (आगरा सदर, फतेहाबाद, बाह, किरावली, एत्मादपुर एवं खेरागढ़) हैं। अध्ययन की जनसंख्या इन तहसीलों के शहरी और ग्रामीण निवासी हैं।
- **नमूनाकरण** : शोध में 'बहु–स्तरीय स्तरीकृत यादृच्छिक नमूना' तकनीक का प्रयोग किया जाएगा । समग्र नमूना आकार 400 उत्तरदाता (200 शहरी और 200 ग्रामीण) निर्धारित है ।
- डेटा संग्रहण और विश्लेषणरू प्राथमिक डेटा संरचित प्रश्नावली (Likert Scale आधारित) और साक्षात्कारों से प्राप्त किया जाएगा । डेटा विश्लेषण हेतु SPSS सॉफ्टवेयर की सहायता से टी–टेस्ट (t-test), काई–स्क्वायर (Ch-&square) और प्रतिगमन विश्लेषण (Regression Analysis) का उपयोग किया जाएगा ।

6. अपेक्षित परिणाम एवं नीतिगत सुझाव

प्रारंभिक साक्ष्यों के आधार पर यह अपेक्षित है कि शहरी क्षेत्रों में इंटरनेट कनेक्टिविटी और साक्षरता दर अधिक होने के कारण ई–गवर्नेंस सेवाओं का उपयोग और जन संतुष्टि अधिक होगी । इसके विपरीत, ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल डिवाइड, पोर्टल की भाषाई जटिलता और तकनीकी प्रशिक्षण के अभाव के कारण सेवा उपयोग में कमी दिखाई दे सकती है ।

नीति निर्माताओं के लिए निम्नलिखित सुझाव प्रस्तावित हैं:–

- ग्रामीण स्तर पर इंटरनेट बैंडविड्थ और निर्बाध विद्युत आपूर्ति सुनिश्चित की जाए।
- स्थानीय बोलियों और हिंदी भाषा में अधिक उपयोगकर्ता–अनुकूल पोर्टल विकसित किए जाएं।
- ग्रामीण महिलाओं, वृद्धों और कम शिक्षित वर्ग को लक्षित करते हुए विशेष डिजिटल साक्षरता और प्रशिक्षण अभियान चलाए जाएं।

संदर्भ सूची

1. Carter L, Bélanger F. ई–गवर्नमेंट सेवाओं का उपयोग: नागरिक विश्वास, नवाचार और स्वीकृति कारक। सूचना प्रणाली जर्नल. 2005:15(1):5-25.
2. Chen Y, Chen Z. Can E-government online services offer enhanced governance support\ A national-level analysis- Journal of Innovation & Knowledge. 2024:9(3):100-526.
3. Davis FD. धारित उपयोगिता, धारित उपयोग में सरलता, और सूचना प्रौद्योगिकी की उपयोगकर्ता स्वीकृति। एमआईएस क्वार्टरली। 1989:13(3):319-340.
4. Khan I, Haider M. E-governance in India and Its Role in Modern Governance: A Conceptual Overview- IJRTI, 2025, 10(3).
5. Norris P. Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide- Cambridge University Press, 2001.
6. Rogers EM. नवाचार का प्रसार (Diffusion of Innovations) (5 वाँ संस्करण)। फ्री प्रेस।
7. Singh A, Paliwal M, Mal H. Acceptance and usability of e-governance services rendered by Indian Government: the Indian citizen perspective- Electronic Government, an International Journal. 2024:20(3):241-259.
8. भारत की जनगणना जिला जनगणना पुस्तिकारू आगरा। भारत के रजिस्ट्रार जनरल एवं जनगणना आयुक्त का कार्यालय, 2011।
9. राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र आगरा ई–डिस्ट्रिक्ट आगरा प्रदर्शन रिपोर्ट, उत्तर प्रदेश सरकार, 2019।