खण्ड 8
मुद्दे व सुझाव

इस खण्ड में एक इकाई है।

इकाई 13 शासन में सूचना व संचार प्रौद्योगिकी का कार्यान्वयनः मुद्दे, चुनौतियाँ, और सुझाव

ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY

ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY

इकाई 13 शासन में सूचना व संचार प्रौद्योगिकी का कार्यान्वयनः मुद्दे, चुनौतियाँ, और सुझाव

संरचना

13.0 उद्देश्य

13.1 प्रस्तावना

13.2 शासन में सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी कार्यान्वयनः मुद्दे, चुनौतियाँ, और सुझाव

13.3 सारांश

13.4 संदर्भ एवं अन्य लेख

13.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात् आपः

- शासन में सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के कार्यान्वयन में आने वाले मुद्दों और चुनौतियों पर प्रकाश डाल सकेंगे; और
- इन मुद्दों और चुनौतियों के समाधान के उपाय सुझा सकेंगे।

13.1 प्रस्तावना

प्रौद्योगिकी सरकारों का रूपांतरण कर रही है, विशेषकर, उनके कार्यों के निष्पादन में यह एकमात्र कारण है कि विश्वभर की सरकारें प्रौद्योगिकी अपना रही हैं और इलैक्ट्रॉनिक रूप से व्यवहार्य हो रही हैं। सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी पारदर्शिता, उत्तरदायित्व, सशक्तिकरण, विकेन्द्रीकरण और वित्तीय सुधारों के द्वारा अच्छे शासन की कार्यसूची को सकर तथा सक्षम बनाती है। यह ऐसी कार्यसूची है, जो आज की सरकारें प्राप्त करने की आकांक्षा कर रही हैं। सरकारें सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी का प्रयोग अपनी परम्परागत संगठनात्मक व्यवस्था के पुनर्निर्माण, कार्य की प्रक्रियाओं की पुनर्संरचना, नागरिकों और पणधारियों से अंतःक्रिया, सेवाएँ और सूचना प्रदान करने और दक्ष मानव संसाधन प्रबंधन, वित्त प्रबंधन और निर्णयन में कर रही है।

अतः सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी अच्छे शासन की कार्यसूची का अनुसरण करने में सरकारों को सक्षम बनाने में महत्त्वपूर्ण भूमिका निभा रही है। फिर भी कुशल जनशक्ति, सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी आधारभूत संरचना, सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी वास्तुकला, संसाधन, राजनीतिक नेतृत्व, समर्पित नौकरशाही और नागरिक जागरूकता अपेक्षित है, जिससे सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी को इस भूमिका के निष्पादन में सक्षम बनाया जा सके। परन्तु, मानव संसाधन और संगठनात्मक और प्रौद्योगिकी आधारभूत संरचना आदि के अभाव ने शासन में सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के प्रभावशाली कार्यान्वयन में बाधाएँ खड़ी की हैं। परिणामस्वरूप, इसका न्यूनतम प्रयोग हुआ है। इसलिए, बहुत से सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी आधारित परियोजनाओं का परिणाम निरर्थक व्यय और निष्फल सेवा वितरण हुआ है। चुनौती इन बाधाओं पर विजय पाने और शासन में सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के इष्टतम प्रयोग करने की है।

इस इकाई में, हम उन मुद्दों पर चर्चा करने जा रहे हैं, जो शासन में सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के इष्टतम प्रयोग और कार्यान्वयन में चुनौतियाँ खड़ी करते हैं। हम उन उपायों पर भी चर्चा करेंगे, जो इन मुद्दों और चुनौतियों का प्रभावी ढंग से हल करने में सहायता करते हैं। हमारे विद्यार्थियों की सूचना के लिए, हमने ''ई–गवर्नेन्स'' (e-governance), ''ई–गवर्नमेंट'' (e-government), और ''सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी आधारित परियोजना'' शब्दों का प्रयोग अंतर्बदल रूप में किया है, भले ही इनका अर्थ भिन्न और विशिष्ट है।

13.2 शासन में सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी कार्यान्वयनः मुद्दे, चुनौतियाँ, और सुझाव

हमारा समाज, जिसमें बहुत से हित समूह व पणधारी शामिल हैं, सरकार से उत्कृष्टता व संतोषजनक स्तर की विभिन्न सेवाएँ प्राप्त करने की आशा करते हैं। सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी अनुप्रयोग सरकारों को उत्कृष्ट बनाने व लोगों को उनकी आवश्यकताओं और माँगों के अनुरूप सेवाएँ देने में सहायता करते हैं।

परन्तु, कुछ ऐसे कारक हैं, जिनके कारण सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी आधारित परियोजनाओं या कार्यक्रमों के कार्यान्वयन में समस्याएँ व बाधाएँ उत्पन्न होती हैं। हम इन कारकों पर एक–एक करके चर्चा करेंगे।

कार्य योजना (Work Plan)

'विकासशील देशों में ई–गवर्नेमेंट पर कार्य दल' (Working Group on E-Government in the Developing World) आधारभूत संरचना, आर्थिक विकास, स्वास्थ्य, शिक्षा, सूचना नीति, निजी क्षेत्र विकास, संस्थागत ढाँचा, मानव संसाधन, बजटीय संसाधन, अंतः विभागीय संचार प्रवाह आदि को ई–गवर्नेन्स परियोजनाओं की सफलता के लिए महत्त्वपूर्ण मानता है। यदि, ये कारक सही स्थानों में हैं, तो वे प्रभावकारी ई–गवर्नेन्स कार्यान्वयन के लिए रोड–मैप निर्धारित कर सकते हैं। भारत जैसे देश अनुपयुक्त योजना के साथ संयोजकत्व, तकनीकी व्यावसायिकों, वित्त और अन्य संसाधनों की समस्याओं का सामना करते हैं। इसलिए, विशिष्ट अनुप्रयोग और सेवाएँ विकसित करना कठिन होता है।

इसलिए, ई–गवर्नेन्स परियोजनाओं के सफल कार्यान्वयन के लिए कार्य योजना तैयार करना बहुत आवश्यक है। कार्य योजना में कार्य दल द्वारा यथा उल्लिखित छः मुख्य तत्वों को सम्मिलित किया जाना चाहिए :

- **अन्तर्विषय विकास (Content Development)**: इसमें अनुप्रयोगों, खुले मानदंडों, स्थानीय भाषा अंतरापृष्ठों, उपभोक्ता मार्गनिर्देशों और ई–लर्निंग सामग्री का विकास शामिल है। उपयुक्त अन्तर्विषय निर्माण में समय देना चाहिए;
- **क्षमता निर्माण (Competency Building)**: मानव संसाधन क्षमता निर्माण और प्रशिक्षण कार्यक्रम सभी स्तरों पर कार्यान्वित होने चाहिए;
- **संयोजकत्व (Connectivity)**: स्थानीय नेटवर्क और इंटरनेट कनेक्शन सभी सुसंगत अभिकरणों या उद्यमों में अनुप्रयुक्त होने चाहिए;

- **साइबर कानून (Cyber Laws)**: कानूनी रूपरेखा प्रदान करता है, जो ई–गवर्नमेंट नीतियों और परियोजनाओं के उद्देश्यों का समर्थन करता है;
- **नागरिक अंतरापृष्ठ (Citizens Interface)**: वितरण चैनलों का उपयुक्त मिश्रण यह सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक है कि ई–गवर्नमेंट उपभोक्ताओं के लिए सुलभ और समर्थनीय है; और
- **पूँजी (Capital)**: ई–गवर्नमेंट बिजनेस प्लान (व्यापार योजना), जिसमें राजस्व स्रोत, जैसे उपभोक्ता प्रभार या बजट का प्रावधान है, जिससे वित्तीय संतुलन प्राप्त करने में सहायता मिलेगी।

दृष्टिकोण और प्राथमिकताएँ (Vision and Priorities)

ई–गवर्नेन्स के विषय में हमारे पास व्यापक दृष्टिकोण व स्पष्ट प्राथमिकताओं का अभाव है। जी. अनंतकृष्णन के शब्दों में ''तकनीकी मानकों और संसाधन सहभाजन विकसित करने के लिए राष्ट्रीय मिशन के अभाव के कारण अत्यधिक लागत में परियोजनाएँ प्रारंभ की जाती हैं और जिनके ठोस परिणाम भी नहीं निकलते हैं। अंतःकरणीय मानकों के लिए कोई भी सहमति नहीं है, जिससे डॉटा (आँकड़ों) का विनिमय हो सके, सर्वश्रेष्ठ पद्धतियों का सहभाजन नहीं है, तथा कोई स्पष्ट दृष्टिकोण एवं दूरदर्शिता नहीं है, कि परिवर्तन को कैसे लाया जाए।''

हमारा दृष्टिकोण व्यापक नही है और समाज में विभिन्न समूहों के हितों को शामिल नहीं करता है। ई–गवर्नेन्स के लिए दृष्टिकोण बहुपणधारियों के समाजीय मुद्दों से उत्पन्न होने चाहिए। ये मुद्दे ई–गवर्नेन्स के लिए प्राथमिकता क्षेत्रों को तैयार तथा डिजाइन करने के आधार होंगे। ई–गवर्नमेंट योजना/परियोजना बहु–पणधारियों की सहभागिता पर आधारित खुली और सहयोगात्मक होनी चाहिए। सार्वजनिक बैठकें, राय गणना, समितियों में सहभागिता आदि विभिन्न क्षेत्रों से महत्त्वपूर्ण निवेश प्राप्त करने और दृष्टिकोण तैयार करने के आधार होने चाहिए। कार्य दल उस दृष्टिकोण को स्पष्ट करने की आवश्यकता को बल देता है, जो सरकार के प्राथमिक उद्देश्यों और सभी पणधारियों के सहभाजित दृष्टिकोण को निरूपित करता है। ई–गवर्नमेंट का सहभाजित दृष्टिकोण का अभिप्राय उसके परिणामों में भी सहभागिता है।

रॉबर्ट श्वेयर (Robert Schware) और भटनागर ने आंध्र प्रदेश में "पंजीकरण विभाग के कम्प्यूटर सहाय प्रशासन (computer-aided administration of registration department; CARD) परियोजना'' की उपभोक्ता–सहभागिता के बारे में उल्लेख किया है। पंजीकरण विभाग के पुनर्निर्माण के विभिन्न कार्यों में भाग लेने के लिए उपभोक्ताओं का एक समूह चुना गया था, जिसने बाद में सॉफ्टवेयर के डिजाइन और विकास में भी भाग लिया। किसी भी बाहरी तकनीकी कार्मिक को भर्ती नहीं किया गया, जिसके कारण समूह में प्रणाली के प्रति स्वामित्व की भावना उत्पन्न हुई और साथ में, प्रौद्योगिकी पर उनका नियंत्रण भी। इसी प्रकार, आंध्र प्रदेश में स्मार्ट गवर्नेंस (SmartGov) पहल कार्य में परियोजना के सभी स्तरों पर पणधारियों और अन्य उपभोक्ताओं को शामिल किया गया।

पुनर्निर्माण (Re-engineering)

ई–गवर्नमेंट के अनुप्रयोग से पहले सरकारी विभागों या संगठनों में प्रशासनिक प्रक्रियाओं का पुनर्निर्माण होना चाहिए। अधिकतर ई–गवर्नमेंट अनुप्रयोग विद्यमान

संगठनात्मक संरचना और कार्य की कार्यविधियों के पर्याप्त पुनर्निर्माण के बिना"शीघ्र समय सीमा में कार्यान्वित किए जाते हैं। यदि, सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी ने सरकारी कामकाज में दक्षता उत्पन्न करनी है, तो यह आवश्यक है कि विभाग अपनी प्रशासनिक संरचना और कार्यविधियों की पुनर्व्यवस्था और पुनर्गठन करें। यदि ई–गवर्नमेंट, पुनर्निर्माण के बिना कार्यान्वित की जाती है, तो जब एक बार ई–गवर्नमेंट अनुप्रयोग कार्यान्वित हो जाता है, तब उसके अनुरूप कार्य की प्रक्रियाओं में पर्याप्त परिवर्तन करना कठिन होता है। इस प्रकार ई–गवर्नमेंट कार्य नहीं कर सकती है और संसाधन बेकार जा सकते हैं। इसलिए, सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी परियोजना या कार्यक्रम प्रारंभ करने से पहले जटिल प्रक्रियाओं और कार्यविधियों का सरलीकरण आवश्यक है।

सुभाष भटनागर इस बात पर बल देते हैं कि ई–गवर्नमेंट कार्यान्वियत किए जाने से पहले सुधार होने चाहिए, ताकि ई–गवर्नमेंट अनुप्रयोग से सम्बद्ध तत्काल प्रभाव और दक्षता तथा पारदर्शिता लाभ प्राप्त हो सके। उनके अनुसार, प्रशासनिक प्रक्रियाओं के पुनर्निर्माण के लिए संगठनात्मक संरचना में पर्याप्त सुधार का कार्यान्वयन, संस्कृति और मनोदशा में परिवर्तन, प्रवीणता में प्रशिक्षण और सुधार तथा ऑनलाइन प्रक्रिया, जो उपयोक्ता और सरकारी विभाग, दोनों के लिए समयोचित और सक्षम है, के लिए समुचित सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी आधारभूत संरचना की आवश्यकता होती है।

नागरिक केन्द्रीयता (Citizen-Centredness)

ई–गवर्नेन्स परियोजनाएँ नागरिक केन्द्रित होनी चाहिए। ऐसी परियोजनाएँ को नागरिकों के लिए उन्नत सेवा वितरण, सार्वजनिक सहभागिता, व्यापक और गुणात्मक सूचना की सुलभता तथा जीवन की उन्नत गुणवत्ता प्रदान करनी चाहिए। उन्हें इस बात पर ध्यान केन्द्रित करना चाहिए कि नागरिक अपने दिन प्रतिदिन के जीवन में सूचना की बढ़ती हुई मात्रा का प्रयोग और कार्यान्वयन कैसे करते हैं। वेबसाइट को पूरी सूचना देने के लिए तैयार किया जाना चाहिए, ताकि व्यक्ति बार–बार जाने या पूछताछ करने से बच सके। नागरिक सेवाओं को सुकर बनाने वाली परियोजनाएँ लोगों की आवश्यकताओं पर आधारित होनी चाहिए और उन्हें इलैक्ट्रानिक विधि से किस प्रकार सबसे बेहतर ढंग से दिया जा सकता है पर ध्यान दिया जाना चाहिए।

इससे परियोजनाएँ अभिज्ञात समुदायों की विशिष्ठ आवश्यकताओं का समाधान कर सकेंगी तथा सार्वजनिक विश्वास और व्यापक उपयोगिता अर्जित कर सकेंगी।

परन्तु, जैसा जी. अनन्तकृष्णन उल्लेख करते हैं कि अधिकांश नागरिकों के लिए ई–गवर्नमेंट से परिचय केवल अलग–अलग विभागों द्वारा रखे गए प्रारंभिक वेबसाइटों का दर्शन मात्र है, जो उन कठिन सम्बन्धों का कोई विकल्प नहीं देते हैं, जिन्हें वे अपनी हकदारियाँ प्राप्त करने के लिए सरकार से झेल रहे हैं। सैद्धान्तिक रूप में अनंतकृष्णन का कहना है कि देश में ई–गवर्नेन्स अभी भी अधिकतर सूचना अवस्था पर है और पारस्परिक क्रिया और वास्तविक सेवा वितरण तक पहुँचने के लिए उसे कठिन रास्तों का सामना करना है। विभागों का मात्र कम्प्यूटरीकरण और परम्परागत तथा पुरानी कार्यविधियों के स्वाचलन से अनुक्रियाशील ई–गवर्नमेंट प्राप्त नहीं हो सकती है।

संजय जाजू के अनुसार अधिकांश सरकारी आँकड़ा संचयों के विनाश का कारण प्रणाली के बदले व्यक्तियों द्वारा उनका संचालन है और इनका अद्यतन तब नहीं हो

पाता है, जब व्यक्ति चला जाता है। इसलिए, यह आवश्यक है कि कार्यकलाप अनिवार्य रूप से कम्प्यूटरीकृत डॉटा संचय के मार्ग से भेजा जाना चाहिए, ताकि यह नेमी रूप में और स्वतः अद्यतन होते रहे और सभी, अर्थात् सरकार और लोगों के लाभ के लिए सभी समय प्रासंगिक और गतिशील रहे।

सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी को ऐसे साधन के रूप में प्रयुक्त किया जाना चाहिए, जो एक सूचनाप्रद व ज्ञान–आधारित समाज की ओर ले जा सके, ''जहाँ नागरिक सूचना तथा सामाजिक, आर्थिक और राजनीतिक अवसरों की सुलभता द्वारा सशक्त और समृद्ध अनुभव करें'', (कार्यदल)। साथ ही, उन्हें प्रभावित करने वाली नीतियों और निर्णयों में वे सहभागी हो और अन्योन्यक्रिया भी करें।

इसके अतिरिक्त, स्थानीय भाषाओं का प्रयोग, निश्चित रूप में, सेवाएँ लेने के लिए अधिक नागरिकों की सहायता करेगा। प्रौद्योगिकियाँ, जैरो GIST व भाषा सॉफ्टवेयर का प्रयोग अंग्रेजी भाषा से अन्य भाषाओं में लिप्यंतरण (transliteration) के लिए किया जा सकता हैं। सुभाष भटनागर स्थानीय भाषा अंतरापृष्ठ बनाने की आवश्यकता का उल्लेख करते हैं, विशेषकर, जब ग्रामीण जनसमुदाय को संबोधित किया जाना है। वे पाते हैं कि ग्रामीण/ अशिक्षित जनसमुदाय में सूचना फैलाने में स्वयंसेवी लोग, संवेतन कर्मचारी आदि सकारात्मक भूमिका निभाते हैं, इस कारण इन्हें सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी व ग्रामीण समुदाय के अंतरापृष्ठ को सफल बनाने के लिए नियुक्त किया जाना चाहिए।

इसके अलावा, परियोजना के कार्यकरण और लाभों के प्रति बहु–पणधारियों की राय प्राप्त करने के लिए प्रतिपुष्टि क्रियाविधि (feedback mechanisms) और अन्योन्यक्रिया सम्वाद (interactive dialogues) होने चाहिए।

संचार रणनीति (Communication Strategy)

ई–गवर्नमेंट परियोजनाओं के लाभ प्रभावकारी संचार रणनीति के माध्यम से लाभभोगियों को उचित ढंग से बताए जाने चाहिए। इसे महत्त्वपूर्ण ढंग से ध्यान में रखा जाना चाहिए, क्योंकि परियोजनाओं का सबसे अच्छा उपयोग तब संभव बनाया जा सकता है, जब यह अधिक बड़े लक्ष्य समूहों या ग्राहकों के पास पहुंचता है। प्रायः, लोगों को इसकी जानकारी नहीं होती है और/या उन्हें जागरूक नहीं किया जाता है। सामान्यतया ई–गवर्नमेंट परियोजनाएँ, प्रयोग करने वाले नागरिकों की सीमित संख्या होने के कारण, सेवाएँ वितरण करने के अतिरिक्त चैनल के रूप में सफल नहीं हो पाते हैं। ई–गवर्नमेंट अनुप्रयोगों का प्रयोग करने वाले विवेचित जनसमुदाय के बिना लागत वसूली उत्साहववर्धक नहीं हो सकती हैं। लोगों को उन परिवर्तनों और लाभों के बारे में अवगत किया जाना चाहिए, जो ई–परियोजनाओं और कार्यक्रमों से उन्हें प्राप्त हो सकते हैं। वैसे ही, सरकार को कारणों को स्पष्ट करना चाहिए, जब लक्ष्य पूरे नहीं होते हैं।

गोपा कुमार कृष्णन कहते हैं कि विज्ञापन अभियान (advertising campaigns) और शिक्षा द्वारा नागरिकों को पोर्टल तक ले जाने के सजग प्रयास आवश्यक हैं। कार्यदल के अनुसार ई–गवर्नमेंट के प्रति रूचि और वचनबद्धता विभिन्न संचार साधनों जैसे रेडियो, पोस्टरों, सार्वजनिक सभाओं और समाचार पत्रों के माध्यम से सुदृढ़ सम्वर्धन प्रयास करने से ही टिकाऊ हो सकती है, जो सार्वजनिक उत्सुकता उत्पन्न कर सकती है और राजनीतिक इच्छा भी बढ़ा सकती है। ..

ई–साक्षरता (E-literacy)

प्रभावकारी संचार रणनीति के लिए साक्षर और ई–साक्षर समुदाय का होना आवश्यक है, जो ई गवर्नमेंट प्रणाली का प्रयोग कर सके। नागरिकों, विशेषकर ग्रामीणों को, कम्प्यूटर, इंटरनेट और वेब के बुनियादी सिद्धान्तों में प्रशिक्षण देना आवश्यक है। केरल में, ई–साक्षरता कार्यक्रम पूरी गति से प्रारंभ किया गया है, जो परिवार में एक सदस्य को कम्प्यूटर साक्षर होना सुनिश्चित करता है। 'अक्षय परियोजना' के नाम से ज्ञात इस नए प्रयोग ने अंकीय खाई को पाट दिया है। इस परियोजना के अधीन प्रत्येक परिवार में कम से कम एक सदस्य को कम्प्यूटर साक्षर किया जाता है और स्थानीय भाषा में नागरिकों को सूचना प्राप्त करने के लिए कम्प्यूटरीकृत कियोस्क – अक्षय केन्द्र – द्वारा सहभाजित सुलभता प्रदान की जाती है (जी. अनन्तकृष्णन)। नागरिकों को एक ही प्लेटफार्म पर कई मूल्यवर्धित सेवाएँ प्रदान करने के लिए राज्य भर में 3,000 से अधिक सूचना हब, अर्थात् अक्षय केन्द्र प्रारंभ होने वाले हैं। ऐसी परियोजनाएँ ई–साक्षरता को प्रोत्साहित करती हैं, जिससे ई–गवर्नमेंट अनुप्रयोगों की प्रयोज्यता (usability) अधिक विस्तृत हो सकती हैं। ऐसी परियोजनाओं की प्रतिकृति अन्य राज्यों द्वारा परिप्रेक्ष्य अनुसार की जा सकती है।

राजनीतिक इच्छा और नेतृत्व (Political Will and Leadership)

ई–गवर्नमेंट कार्यक्रमों और परियोजनाओं के प्रारंभन, सफल कार्यान्वयन, और संवहनीयता के लिए राजनीतिक इच्छा और नेतृत्व आवश्यक है। सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी परियोजनाओं के लिए राजनीतिक समर्थन और वचनबद्धता शासन में वांछित परिवर्तन ला सकती है। राजनीतिक नेताओं में जोखिम उठाने, प्रतिरोध पर विजय पाने, निधि प्राप्त करने और सार्वजनिक रूप में ई परियोजनाओं का समर्थन करने की इच्छा, संकल्प और नेतृत्व होना अत्यंत आवश्यक है। बल्कि, राजनीतिक नेताओं को ई–साक्षर बनाया जाना चाहिए, जो ऐसो परियोजनाओं से होने वाले लाभों को समझने में उनकी सहायता कर सकता है और अपने विभागों में सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी प्रयोग और लोगों को प्रभावकारी सार्वजनिक सेवाएँ प्रदान करने के लिए प्रेरित कर सकता है।

सबसे बड़ी समस्या स्थायित्व की है, क्योंकि राजनीतिक सत्ता में परिवर्तन से ई–गवर्नेन्स परियोजनाएँ नए मंत्री द्वारा उतने उत्साह और जोश (zest and zeal) से आगे नहीं ले जाई जाती है। जैसा कि भटनागर उल्लेख करते हैं कि बारम्बार मंत्रियों में परिवर्तन होने से समस्याएँ उत्पन्न हो सकती हैं, जब नया मंत्री अपने पर्ववर्ती के विचारों और उसके द्वारा कार्यान्वित नए परिवर्तनों का समर्थक नहीं करता है। राजनीतिक नेतृत्व में परिवर्तन के परिणाम स्वरूप प्रशासनिक नेतृत्व में भी परिवर्तन हो सकते हैं, जो विशेष रूप से कार्यान्वयन में समस्याएँ उत्पन्न कर सकते हैं। फिर भी, यदि नागरिकों, व्यापारियों और विधायन द्वारा सार्वजनिक सम्मति से पूर्तिकर सहायता विद्यमान है, तो ई–गवर्नमेंट परियोजनाएँ उसी उत्साह से आगे ले जाई जा सकती हैं, भले ही राजनीतिक नेतृत्व में परिवर्तन हो।

पारदर्शिता और उत्तरदायित्व (Transparency and Accountability)

ई–गवर्नमेंट परियोजनाएँ या वेबसाइट सरकारी अधिकारियों या विभागों की पारदर्शिता और उत्तरदायित्व सुनिश्चित करने वाले उद्देश्यों पर अधिक ध्यान केन्द्रित नहीं करती हैं। जैसा कि कैथेरीन रेले (Katherine Reilly) उल्लेख करती हैं कि सरकारी विभागों

द्वारा निर्मित बहुत सी वेबसाइट अप्रभावी हैं, क्योंकि वे सूचना की इलैक्ट्रानिक सुलभता देने का एक ही उद्देश्य पर अपना ध्यान केन्द्रित करती हैं। पारदर्शिता और उत्तरदायित्व सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त प्रयास नहीं किए गए हैं। पारदर्शिता और उत्तरदायित्व प्राप्त करना या बढ़ाना डिजाइन उद्देश्यों से अनियोजित है, जैसा गोपा कुमार उल्लेख करते हैं कि ई–गवर्नमेंट पहलों के डिजाइन में भ्रष्टाचार को कम करना उद्देश्य का भाग नहीं है, बल्कि भ्रष्टाचार की यदि कमी होती है, तो यह कमी प्रायः प्रासंगिक है।

उनके अनुसार, परियोजनाओं में उद्देश्यों की अंतर्निहित अनुक्रम और परिणामिकता (implicity hierarchy and sequentiality) होनी चाहिए, जिनपर ई–गवर्नमेंट अनुप्रयोगों को ध्यान केन्द्रित करना चाहिए। सूचना की सुलभता को बढ़ाना, ऐसे तरीके में सूचना की प्रस्तुति करना, जिससे विशिष्ट निर्णयों में नियमों और उनके अनुप्रयोगों की पारदर्शिता आती है; और प्रत्येक सिविल कर्मी के द्वारा किए गए निर्णयों/कार्यवाहियों का पता लगाने की क्षमता निर्माण कर उत्तरदायित्व बढ़ाना इस अनुक्रम में क्रमिक अवस्थाएँ हैं। ये अवस्थाएँ भ्रष्टाचार में कमी और प्रशासन में खुलापन सुनिश्चित करेंगी। विभागीय वेबसाइटों को इन उद्देश्यों को पूरा करना चाहिए। विभागों को बजट सम्बन्धी आवंटनों और व्यय को वेब पर प्रकाशित करना चाहिए। साथ ही, वेब पर नागरिक चार्टर और कार्य निष्पादन आँकड़े प्रकाशित होने चाहिए। विभिन्न लाइसेन्सों के आवेदन पत्रों की स्थिति पता करने के लिए प्रणाली होनी चाहिए। सरकारी अधिकारियों और विभागों द्वारा ये उपाय निश्चित रूप से पारदर्शिता और उत्तरदायित्व बढ़ाएँगे।

परिवर्तन का विरोध (Resistance to Change)

ई–गवर्नमेंट का द्रुत और अबाध कार्यान्वयन अधिकारियों द्वारा उसके विरोध (resistance) से बाधित होता है। यदि सरकार को निगमित उपक्रमों की भाँति विशिष्टता दिखानी है, तो सरकारी अधिकारियों में सरकार के अंदर इस निगमित संस्कृ ति को लाने की तत्परता अनिवार्य है। "परिवर्तन के प्रति विरोध का स्तर और नीतियों और पद्धतियों को बनाने में सरकारी अधिकारियों के सम्मिलित होने का स्तर इस सवाल को काफी हद तक प्रभावित करेगा कि ई–गवर्नमेंट का द्रुत और अबाध कार्यान्वयन कैसे होगा" (कार्यदल)। सभी स्तरों पर नौकरशाही, अर्थात् सरकारी अधिकारी ई–गवर्नमेंट की पहलों का कुछ कारणों से विरोध करते हैं, जैसे नौकरी व शक्ति खोने का डर, प्रौद्योगिकी से अभिज्ञता, बढ़ा हुआ कार्य, ग़ैर–सरकारी भुगतान खोना, कोई वित्तीय और व्यावसायिक लाभ न होना, आदि।

भटनागर, आंध्र प्रदेश में स्मार्ट गवर्नेस का उदाहरण देते हैं, जो कार्य प्रवाह और ज्ञान–प्रबंधन के एकीकरण से कार्य स्थानों में इलैक्ट्रानिक अनुप्रयोग लाया है और इससे कागजरहित कार्यालय की अवधारणा लागू हुई है, जिससे फाइल संचालन प्रक्रियाओं की दक्षता बढ़ी है। परन्तु, इसके कार्यान्वयन में कर्मचारियों की ओर से चुनौतियों और विरोध का सामना करना पड़ा। बहुत से वरिष्ठ अधिकारी और स्टाफ सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी अनुप्रयोग का प्रयोग नहीं करते हैं तथा अपने दिन–प्रतिदिन के काम में मैनुअल या हस्तचालित प्रणाली का प्रयोग करते हैं। वे स्मार्ट गवर्नेस द्वारा इसे करना समय साध्य पाते हैं। सरकारी अधिकारी अनुभव करते हैं कि वे इलैक्ट्रानिक फाइल की अपेक्षा भौतिक फाइल पर कुछ ही सैकण्डों में हस्ताक्षर कर सकते हैं। इसलिए, स्मार्ट गवर्नेस पहल के बावजूद मैनुअल प्रणाली बरकरार रही।

तकनीकी और प्रबंधन समस्याओं जैरो हार्डवेयर लगाना, सॉफ्टवेयर डालना और कर्मचारियों द्वारा इसे आपरेट करना तथा नेटवर्क अनुरक्षण व हार्डवेयर अनुरक्षण के भिन्न–भिन्न पहलुओं का संचालन करने के लिए बहुत अधिक विक्रेताओं के होने से कठिनाईयाँ पैदा हुईं। कुछ विभागों में स्थापित पर्सनल कम्प्यूटर की संख्या अपर्याप्त थी। एक पर्सनल कम्प्यूटर को तीन व्यक्ति शेयर करते थे, जिससे अधिकारियों और स्टाफ की दक्षता अत्यधिक रूप से घट गई। परिणामस्वरूप, फाइलों का निपटान और हस्तांतरण हाथ से किया जाने लगा। इस प्रकार, स्मार्ट गवर्नेंस ने सरकारी विभागों में उत्साह पैदा नहीं किया और इसके प्रति कर्मचारियों और अधिकारियों से विरोध उत्पन्न हुआ।

इस तरह के विरोध पर विजय पाने के लिए ई–गवर्नमेंट योजना निर्माण के प्रारंभिक अवस्था में अधिकारियों को शामिल करना आवश्यक है। किसी भी अवस्था में ई–गवर्नमेंट सुधारने के लिए उनके सुझावों और पुनर्निवेश का स्वागत किया जाना चाहिए तथा उन पर अमल भी किया जाना चाहिए। योजना को दिन प्रतिदिन के कार्य में सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के अनुप्रयोग से उत्पन्न होने वाले लाभों पर प्रकाश भी डालना चाहिए, जिससे प्रणाली में अधिकारियों के विश्वास और आस्था को बढ़ाने में सहायता मिल सके। इसी प्रकार, उन्हें विभागीय कार्य, निर्णयन और – सेवा वितरण में सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी प्रयोग के बारे में प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए। साधारणतया, सफल परियोजनाएँ प्रशिक्षण पर बजट का लगभग दस प्रतिशत व्यय करती हैं। प्रशिक्षण, उन्हें अपने कार्यों के नए ज्ञान की ओर उन्मुख करेगा, योग्यता विकसित करेगा और उन्हें सुविज्ञा (knowledgeable) बनाएगा। कर्मचारियों और अधिकारियों के कार्य निष्पादन का मूल्यांकन करने के लिए मानदण्ड और पैरामीटर निर्धारित होने चाहिए। "अधिकारियों को व्यावसायिक अवसरों के रूप में प्रतिलाभ मिलना चाहिए और नई प्रक्रियाओं, कार्य पद्धतियों और उत्तरदायित्वों के सफल स्वीकरण के लिए पुरस्कृत किया जाना चाहिए" (कार्य दल)।

संसाधन (Resources)

ई–गवर्नेन्स परियोजनाओं के प्रभावकारी कार्यान्वयन के लिए मानव और वित्तीय संसाधन आवश्यक है। सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी समाधान प्राप्त करने, मूल्यांकन करने और कार्यान्वित करने में अनुभवी प्रवीण व्यावसायिकों के रूप में मानव पूँजी की सरकार में अत्यधिक आवश्यकता है। इसलिए, देश में प्रौद्योगिकी व्यावसायिकों को उपलब्ध करने के लिए अधिक प्रौद्योगिकी संस्थाओं की जरूरत है।

इसी तरह, परियोजनाओं के प्रारंभन और स्थिरता को सुनिश्चित करने के लिए वित्तीय संसाधन और बजट निर्धारित किए जाने चाहिए। सुभाष भटनागर के शब्दों में ई–गवर्नमेंट परियोजनाओं की लागत इन प्रारंभिक दशाओं पर निर्भर करती है कि क्या विद्यमान मैनुअल (हस्तचालित) प्रणाली हटाकर उसके स्थान पर प्रौद्योगिकी अनुप्रयोग निर्मित किया जाना है या यह विद्यमान कम्प्यूटरीकृत प्रणाली का ही विस्तार है। प्रमुख लागत तत्व हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर, आँकड़ा परिवर्तन, प्रशिक्षण, अनुरक्षण, और सार्वजनिक अभिगम बिन्दुओं को पश्चात् (back-end) से जोड़ करने के लिए है। लागत, अनुप्रयोग के विस्तार और मात्रा के अनुसार बहुत अधिक भिन्न–भिन्न है (जैसे आंध्र प्रदेश के पंजीकरण विभाग के कम्प्यूटर सहाय प्रशासन (CARD) ऑनलाइन सेवा की लागत 43 लाख थी, आंध्र प्रदेश में मंडल ऑनलाइन लागत 1.3 करोड़ थी, कर्नाटक में भूमि ऑनलाइन लागत 40 लाख थी और वाराना ग्राम सूचना कियोस्क

लागत 5 लाख थी, यह लागत अमरीकी डॉलर के अनुसार है)। परन्तु, बहुत अधिक बार संसाधनों के दबाव के कारण विभागों को आंतरिक साफ्टवेयर विकासकर्ता का प्रयोग करने के लिए विवश होना पड़ता है, जो तकनीकी प्रवीणता में अद्यतन नहीं होता है और उसमें हार्डवेयर तथा सॉफ्टवेयर खरीद पर मितव्ययता बरतने की प्रवृत्ति होती है। इसलिए, ई–गवर्नमेंट परियोजनाओं को बढ़ा हुआ बजट और वित्तीय संसाधन प्रदान करना आवश्यक है।

पश्चात्‌कम्प्यूटरीकरण (Back-end Computerisation)

सभी विभागों में पश्चात् कम्प्यूटरीकरण आवश्यक है, जिससे नागरिकों को अग्रांत सेवाएँ बेहतर ढंग से दी जा सकें। इसे पूर्ण रूप में और अग्रांत सेवाएँ वितरण किए जाने से पहले स्थापित होना चाहिए। विभिन्न विभागों के सभी संबंधित डॉटा संचय कम्प्यूटरीकृत, समेकित और केन्द्रीकृत होने चाहिए। सभी विभागों को इस सहभाजित केन्द्रीय डॉटा संचय से लिंक किया जाना चाहिए और इसी के माध्यम से इन्हें प्रचलन करना चाहिए, जिससे इनके द्वारा किया गया कोई भी कार्यकलाप केन्द्रीय डॉटा संचय में स्वतः अद्यतन हो सके। यह बहुलाभभोगियों के लिए व्यापक श्रेणी की सेवाएँ प्रदान करने में सहायता करेगा। भटनागर के अनुसार पर्याप्त संसाधनों, राजनीतिक नेतृत्व और अतःविभागीय समन्वय की आवश्यकता है, जिनका इस समय अभाव प्रतीत होता है। डॉटा मानकीकरण और डॉटा सहभाजन पर देशव्यापी नीति का अभाव है। प्रणालियों के डिजाइनिंग में भी पर्याप्त रूप में सुरक्षा व्यवस्थाएँ नहीं अपनाई जाती हैं। भटनागर केरल की अग्रांत थ्त्म्छकै' परियोजना का उल्लेख करते हैं, जो नागरिकों को ऑनलाइन सेवाएँ प्रदान करता है। इस परियोजना की केवल अंग्रात सेवाएँ ही कम्प्यूटरीकृत हैं। परियोजना की पश्चात प्रक्रियाएँ कम्प्यूटरीकृत नहीं है और इसलिए, हस्ताचालित है, जिससे उत्पादकता में कोई लाभ नहीं हो रहा है। सरकारी विभागों का पश्चात कम्प्यूटरीकरण वित्तीय संसाधनों की कमी और नौकरशाही विलम्ब के कारण बहुत समय लेता है। आंशिक कम्प्यूटरीकरण का सहारा लेने से केरल सरकार कुछ वर्षों से ऑनलाइन भुगतान शुरू कर सकी है। अच्छा यह होगा कि इस मॉडल को उस समय तक के लिए अस्थायी समाधान के रूप में देखा जाए, जब तक पश्चात प्रक्रियाएँ कम्प्यूटरीकृत नहीं की जाती हैं। आगे चलकर ऐसी दोगली प्रक्रियाओं के परिणाम त्रुटियों में हो सकते हैं।

सार्वजनिक–निजी साझेदारी (Public-Private Partnership)

ई–गवर्नेन्स में सभी अवस्थाओं में सार्वजनिक–निजी साझेदारी आवश्यक है, अर्थात् योजना और कार्यान्वयन से लेकर निगरानी और मूल्यांकन तक। निजी क्षेत्र के सहयोग, साझेदारी और सहभागिता से सरकार निजी क्षेत्र से संसाधन और विशेषज्ञता ले सकती है। इसी तरह निजी क्षेत्र भी सरकारी परियोजनाओं को अपने ग्राहकों और लाभभोगियों के प्रति अनुक्रियाशील और प्रतिबद्ध होने के लिए मदद कर सकता है। बाज़ार अथवा विपणन की तकनीकें, ग्राहकों की आवश्यकताओं के प्रति परियोजनाओं की अनुकूलशीलता, और ग्राहकों को आकर्षित करना तथा बनाए रखना निजी क्षेत्र से सीखा जा सकता है (कार्यदल)। सरकारी ई–परियोजनाओं के लिए डिजाइन, सॉफ्टवेयर विकास, डॉटा निर्माण और प्रशिक्षण को आसानी से आउटसोर्स किया जा सकता है।

भूमि (Bhoomi) और पंजीकरण विभाग के कम्प्यूटर सहाय प्रशासन (CARD) परियोजनाओं में सॉफ्टवेयर विकास, प्रशिक्षण, मैनुअल पुरालेखों की डॉटा प्रविष्टि (data entry) और अनुरक्षण निजी क्षेत्र को आउटसोर्स किया गया है (भटनागर)। कर्नाटक निजी निवेश को आकर्षित करने के लिए 1997 में सूचना प्रौद्योगिकी नीति प्रस्तुत करने वाला पहला राज्य था। यह केन्द्रीकृत निवेश की जगह विकेन्द्रीकरण लाया है, जिसमें निजी क्षेत्र और राज्य सरकार प्रमुख भूमिका निभाते हैं । स्मार्ट गवर्नेस, WARANA और APSWAN परियोजनाओं का कार्यान्वयन भी इसका उदाहरण है कि साझेदारी किस प्रकार सफल हो सकती है (भटनागर और श्वेयर)।

परन्तु, प्रत्येक कार्य आउटसोर्स नहीं हो सकता है, क्योंकि सरकार को उपलब्धता (अभिगम्यता) और मूल्य निर्धारण से सम्बन्धित नीति निर्माण और निर्णय में अपना विशेषाधिकार रखना चाहिए। भटनागर के शब्दों में प्रणाली विश्लेषण, जो पुनर्निर्माण के लिए आवश्यक संकेत प्रदान करता है, आंतरिक रूप से संचालित किया जाना चाहिए। इसके अलावा, सरकार के लिए अपने स्वयं के प्रायोगिक कार्य कार्यान्वित करना अधिक अच्छा होगा, ताकि लागत संरचना और कार्यान्वयन समस्या को अच्छी तरह से समझा जा सके। यह समझ संविदा स्पष्ट करने में उपयोगी हो सकती हैं।

भटनागर इस बात पर बल देते हैं कि सार्वजनिक–निजी साझेदारी के सफल निष्पादन के लिए यह स्वीकार करना महत्त्वपूर्ण है कि संविदा व्यवस्थाएँ सभी साझेदारों के लिए लाभप्रद होने चाहिए। बहुधा, सरकार की संविदा देने वाले अभिकरण यह तथ्य भूल जाते हैं कि निजी क्षेत्र को लाभ भी कमाना जरूरी है।

सूचना नीति (Information Policy)

सूचना नीति अति आवश्यक है। सरकारी अधिकारी नागरिकों तथा अन्य पणधारियों के साथ सूचना बाँटने में संकोच करते हैं। वे सरकारी स्तरों या अन्य विभागों में भी सूचना प्रसारित नहीं करते हैं। यह सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी. को प्रतिकूल स्थिति में रखता है। मूलरूप से, सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी का अभिप्राय नागरिकों और विभिन्न क्षेत्रों के साथ सूचना संसाधन और सहभाजन करना है। सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी की सहायता से नागरिक व्यक्तिगत रूप से सरकारी विभागों में गए बिना विभिन्न सेवाओं से सम्बन्धित सूचना ऑनलाइन डाउनलोड कर सकते हैं। परन्तु, सरकारी अधिकारी लोगों को सूचना के सहभाजन और प्रसार का विरोध करते हैं, जो सूचना के आबध और द्रुत प्रवाह में बाधा डालता है और सेवा वितरण में अधिक प्रकार्यात्मक दृष्टिकोण को रोकता है। इसलिए, सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी नीति आवश्यक है, जो जनता को सूचना देना सरकारी अधिकारी के लिए अनिवार्य बनाए।

हमने हाल ही में सूचना का अधिकार अधिनियम 2005 बनाया है, जो प्रत्येक नागरिक को सरकार से सूचना माँगने, किसी भी सरकारी प्रलेख का निरीक्षण करने और उनकी सत्यापित प्रतिलिपि माँगने की शक्ति प्रदान करता है। सूचना के अधिकार सम्बन्धी कुछ कानून नागरिकों को किसी भी सरकारी कार्य का निरीक्षण करने या सामग्री का नमूना लेने की भी शक्ति प्रदान करते हैं। इसलिए, सरकारी विभागों को जनता, व्यापार और अन्य के लिए विकास कार्यक्रमों और अन्य सेवाओं से सम्बन्धित सूचना वेबसाइट पर होस्ट करना और प्रसारित करना आवश्यक है।

बहुत से राज्य सरकारों ने अधिनियम का कार्यान्वयन अभी तक नहीं किया है, यद्यपि कार्यान्वयन की निर्धारित तारीख अक्तूबर 2005 में समाप्त हो गई है। इसके लिए अनुवर्ती कार्यवाही अवश्य होनी चाहिए और राज्य सरकार के ऐसे रुख के लिए सख्त कदम लिए जाने चाहिए।

कानूनी मान्यता (Legal Recognition)

सरल और अबाध सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी कार्यकलाप के लिए कानूनी मान्यता आवश्यक है। इलैक्ट्रानिक डाटा विनिमय के माध्यमों और इलैक्ट्रानिक संचार के अन्य माध्यमों द्वारा किए गए कार्यकलापों के लिए कानूनी मान्यता प्रदान करने के लिए एक अधिनियम की आवश्यकता है, जिसमें संचार और सूचना भण्डारण की कागज आधारित विधियों के विकल्पों का उपयोग और सरकारी अभिकरणों में प्रलेखों की इलैक्ट्रानिक प्रस्तुति शामिल है। इस प्रकार का अधिनियम सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी आधारित पहलों को कोनूनी मान्यता देता है और निर्बाध सरकारी और व्यापारिक लेन–देन सुकर बनाता है।

विश्व भर में सरकारों ने ई–गवर्नमेंट और ई–कॉमर्स के लिए कानूनी ढाँचा कार्यान्वित करने में भिन्न–भिन्न दृष्टिकोणों को अपनाया है। कुछ ने अम्ब्रेला (छाता) कानून बनाने का विकल्प अपनाया है, जो सभी ई–ट्रांजेक्शनों (कार्यकलापों) को सम्मिलित करता है। ''इलैक्ट्रानिक कामर्स पर UNCITRAL मॉडल लॉ'' (UNCITRAL model law on electronic commerce) बहुत से देशों, जैसे ऑस्ट्रेलिया, हॉगकॉग, कोरिया (गणतंत्र), सिंगापुर और फिलीपाइन्स द्वारा अपनाया गया जेनेरिक कानून है। मॉडल लॉ या कानून साधारणतया प्रदान करता है कि इलैक्ट्रानिक संचार को कागज आधारित संचार के समतुल्य कानून का प्रभाव दिया जाना चाहिए और विशेष रूप से. उल्लेखित करता है कि किस प्रकार इलैक्ट्रानिक संचार के कतिपय प्रारूप विद्यमान कागज . आधारित माध्यमों, जो लेखन, हस्ताक्षर और ठेका विरचना की आवश्यकताएँ पूरा करते हैं, को प्रतिस्थापित कर सकते हैं (सामतानी और हैरी) (Samtani and Harry)।

हमने सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 (Information Technology Act) प्रख्यायित किया है, जो अंकीय अथवा डिजीटल हस्ताक्षर का प्रमाणीकरण (authentication of digital signature); इलैक्ट्रानिक रिकार्डो की कानूनी वैधता; सरकार और उसके अभिकरणों द्वारा इलैक्ट्रानिक रिकार्ड और डिजीटल हस्ताक्षर का प्रयोग; इलैक्ट्रानिक रिकार्ड की प्राप्ति और प्रेषण; इलैक्ट्रानिक रिकार्ड व अंकीय हस्ताक्षर की सुरक्षा; अंकीय हस्ताक्षरों के प्रमाणीकरण प्राधिकारियों का विनियमन; ग्राहकों की ड्यूटियों; दण्ड और न्याय निर्णयन; साइबर विनियम अपीलीय न्यायाधिकरण (Cyber Regulations Appellate Tribunal) का प्रावधान करता है और साथ ही, भारतीय दण्ड संहिता (Indian Penal Code), भारतीय साक्ष्य अधिनियम (Indian Evidence Act) 1872, बैकर्स बुक साक्ष्य अधिनियम (Banker's Book Evidence Act) 1891, और भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम, 1934 में संशोधनों का प्रावधान भी करता है (IJPA जुलाई–अगस्त, 2000)।

कानूनी ढाँचा और सूचना सुरक्षा व्यापार और वाणिज्यिक कार्यकलापों के लिए सकारात्मक ई–पर्यावरण प्रोत्साहित करने के बहुत महत्त्वपूर्ण मानदण्ड हैं। अतः सुरक्षा, संरक्षण, कानूनी सुधार, गोपनीयता (privacy) और अंकीय अन्योन्यक्रिया तथा हस्ताक्षरों

की मान्यता महत्त्वपूर्ण पूर्वापेक्षिताएँ हैं। इससे, ई–गवर्नमेंट अनुप्रयोगों में व्यापार और नागरिकों का विश्वास पैदा होता है और प्रयोज्यता तथा स्थिरता बढ़ती है।

नई परियोजनाएँ (New Projects)

नई और भावी ई–गवर्नमेंट परियोजनाएँ पहले से ही विद्यमान या प्रारंभ की गई परियोजनाओं का संज्ञान लेने के बाद आरंभ की जानी चाहिए। विद्यमान कार्यक्रमों में व्यय तथा उनके परिणामों और मुद्दों/ बाधाओं का समुचित अध्ययन किया जाना चाहिए। आज हम ई–गवर्नमेंट प्रयास में बहुत अधिक द्विरावृति देखते हैं, जिसके फलस्वरूप लागत, समय और ऊर्जा पर प्रतिकूल असर होता है। सफल सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी परियोजनाओं से विचार और सुझाव सामान्यतया प्राप्त या अर्जित नहीं किए जाते हैं, जिन्हें अपने खास संदर्भ के अनुसार बाद में अपनाया जा सके। मुख्य परियोजनाओं के निष्कर्षों का हैण्डबुक तैयार किया जाना चाहिए, जिसे नई परियोजनाएँ तैयार करने के लिए संसाधन गाइड (resource guide) के रूप में प्रयुक्त किया जा सके।

नई ई–गवर्नमेंट परियोजनाएँ प्रायोगिक आधार पर प्रारंभ किए जाने चाहिए। प्रायोगिक परियोजनाएँ संभावनाओं और कार्यान्वयन में चुनौतियों को उजागर करती हैं। ये परियोजनाओं की समीक्षा तथा संशोधन करने में सहायक हो सकती हैं, जिससे भविष्य में बेहतर परिणाम प्राप्त किए जा सकते हैं। इस प्रकार के प्रायोगिक अध्ययनों से परियोजना की उपयुक्तता, कर्मचारियों की प्रवीणता और ज्ञान, वित्तीय संसाधनों की पर्याप्तता का आकलन हो सकता है, जिससे परियोजना और उसके कार्यान्वयन को शक्ति मिलती है। समस्याओं और चुनौतियों का तत्काल समाधान हो सकता है, जिससे भविष्य में परियोजना की निर्बाध और प्रभावकारी निष्पादन और प्राप्ति सुनिश्चित हो सकती है।

ई–गवर्नमेंट परियोजनाएँ ऐसे वास्तविक लक्ष्यों पर आधारित होनी चाहिए, जो बहुत कम जोखिमों के साथ निश्चित तरीके में शीघ्र प्राप्त हो सके। इस कारण से, परियोजना बहुत बड़ी और महत्त्वाकांक्षी होने के बदले छोटी होनी चाहिए। भटनागर के अनुसार छोटे–छोटे कदम लिए जाने चाहिए, जिन्हें अपेक्षाकृत कम समय सीमा के अंदर प्राप्त किया जा सकता है। इससे प्रणाली अनुकूल बनाने में तथा ग्राहक की प्रतिपुष्टि और संगठन के वास्तविक अनुभवों पर आधारित दीर्घकालिक कार्यनीति निर्माण करने में अधिक लचीलापन अपनाया जा सकता है। बहुत से स्थानीय सरकारों और राज्य सरकारों ने प्रभावोत्पादक परिणाम देखें हैं, क्योंकि वे छोटी एवं सकेन्द्रित परियोजनाओं को कार्यान्वित करने में सक्षम हैं, जिनमें कम जोखिम होता है। वह भूमि परियोजना का विशेष रूप से उल्लेख करते हैं, जो अपने विस्तार में चरणबद्ध दृष्टिकोण (phase approach) का प्रयोग करने के कारण सफल हुई। अनन्तकृष्णन केरल राज्य में स्थानीय शासन संस्थाओं के आधुनिकीकरण के चरणबद्ध प्रयास का उल्लेख करते हैं, जो दस संस्थाओं से आरंभ हुआ और वर्तमान में 1250 से अधिक पंचायती संस्थाओं में प्रयुक्त किया जा रहा है। परियोजना ने स्थानीय निकायों को सेवा वितरण करने, ग्रामीण समुदाय की सहभागिता को प्रोत्साहित करने और निम्नतम स्तर पर उत्तरदायित्व को बढ़ाने में आधार के रूप में प्रयुक्त किया है।

अंकीय अंतर पाटना (Bridging the Digital Divide)

ई–गवर्नमेंट अनुप्रयोग व्यापक मात्रा में होने चाहिए, ताकि देश के असुविधाग्रस्त, ग्रामीण और दूर दराज के क्षेत्रों को इसमें शामिल किया जा सके। सुविधावंचित समुदाय को वे सभी विभिन्न प्रकार की सेवाएँ और सूचनाएँ इंटरनेट तथा वेबसाइट पर सुलभ होनी चाहिए, जो उनके लिए महत्त्वपूर्ण हैं। इन क्षेत्रों में प्रौद्योगिकी की आधारभूत संरचना की व्यवस्था ई–गवर्नमेंट के प्रयास का आवश्यक : तत्व होना चाहिए। यदि, लक्ष्यसमूह प्रौद्योगिकी की कमी के कारण सेवा प्राप्त करने में असमर्थ है, तो ई–गवर्नमेंट को उसकी सुलभता सुनिश्चित करनी चाहिए। इससे ग्रामीण और शहरी क्षेत्रों के बीच अंकीय अंतर या रिक्तता को कम करने में सहायता मिलेगी।

इसके अलावा, निम्नतम स्तर पर संगठनों और ग़ैर–सरकारी संगठनों को ''ग्रामीण समुदायों की सूचना सम्बन्धी आवश्यकताओं को समझाने और सूचना और ज्ञान को ऐसे समुदायों द्वारा प्रयोज्य बनाने में महत्त्वपूर्ण भूमिका निभानी चाहिए'' (भटनागर)।

निगरानी और मूल्यांकन (Monitoring and Evaluation)

ई–गवर्नमेंट परियोजनाओं और कार्यक्रमों की स्वतंत्र निगरानी और मूल्यांकन उनकी प्रभाविकता का आकलन करने के लिए आवश्यक है। प्रत्येक मंत्रालय/विभाग में सम्बन्धित परियोजनाओं के प्रभावी समन्वय, समय और लागत प्रबंधन तथा निगरानी और मूल्यांकन के लिए कानूनी प्राधिकरण/सेल (प्रकोष्ठ) होना चाहिए। सुस्थापित निष्पादन मापदण्ड के आधार पर सफलता का आकलन किया जाना चाहिए या उसको मापा जाना चाहिए। इसमें निम्नलिखित शामिल हैं :

- इलैक्ट्रॉनिक विधि से संचालित कार्यकलाप की मात्रा;
- पूछ–ताछ की प्रत्युत्तर देने का समय;
- कठिनाई मुक्त प्रकार्य की दीर्घता;
- इलैक्ट्रानिक विधि से दी गई सार्वजनिक सेवाओं की संख्या और प्रतिशत;
- इलैक्ट्रानिक विधि से वितरित नई सेवाओं की संख्या;
- सम्मिलित प्रादेशिक क्षेत्र का प्रतिशत;
- इलैक्ट्रानिक विधि से सूचना या सेवाओं का अभिगम करने वाले घटकों/लाभभोगियों की संख्या और प्रतिशत;
- सूचना या सेवाएँ वितरण करने में बढ़ी हुई सुविधा या दक्षता;
- माल, सेवाएँ और सूचना प्राप्त करने के लिए समय की अवधि; और
- नागरिकों और सरकार के लिए लागत में कमी (कार्यदल)।

भटनागर कहते है कि इस समय ई–गवर्नमेंट परियोजना की सफलता या असफलता को सही सही ढंग से मापने के लिए कोई ढाँचा या कार्यविधि नहीं है। सफलता का मूल्यांकन बहुधा संचार माध्यमों की रिपोर्टों, अंतर्राष्ट्रीय अभिकरणों की मान्यताओं और परियोजना कर्त्ताओं द्वारा दिए गए आकलन के आधार पर किया जाता है। इन सभी मामलों में उन ग्राहकों से कोई प्रतिपुष्टि नहीं होती है, जो इन परियोजनाओं से लाभान्वित होते हैं। यदि, प्रतिपुष्टि रिकार्ड की जाती है, यह सामान्यतया उपाख्यात्मक

होती है और क्रमबद्ध सर्वे पर आधारित नहीं होती है। इसलिए, यह महत्त्वपूर्ण है कि ई–गवर्नमेंट परियोजनाओं में स्वतंत्र अभिकरण द्वारा आवधिक आकलन का अंतःनिर्मित घटक हो। यह ग्राहकों से सतत् प्रतिपुष्टि कार्यविधि के अतिरिक्त होनी चाहिए।।

विस्तृत लेखा परीक्षा (audit) रिपोर्ट परियोजना के असफलताओं के विभिन्न कारणों पर प्रकाश डाल सकती है, जैसे घटिया प्रबंधन, कार्यान्वयन में विलम्ब, कार्यविधियों का अपर्याप्त प्रलेखन, अनुपयुक्त सुरक्षा पहलू, अपर्याप्त प्रशिक्षण प्रयास, संयोजकत्व का अभाव, आँकड़ा मिलान का अभाव, नागरिक चार्टरों का अकार्यान्वयन, और सरकारी अधिकारियों की अपर्याप्त निगरानी व सहभागिता (भटनागर)। इसलिए, लगातार और विस्तृत लेखा परीक्षा द्वारा ई–गवर्नमेंट परियोजनाओं की उपयुक्तता का निर्धारण करना आवश्यक है।

गतिविधि

ई–गवर्नमेंट के कार्यान्वयन की समस्याओं और चुनौतियों में से कुछ समस्याओं और चुनौतियों का वर्णन कीजिए। आप कुछ उदाहरणों की सहायता से इन्हें स्पष्ट कर सकते हैं। कृप्या हमें बताए आप सुधार करने के लिए क्या सुझाव देंगे।

13.3 सारांश

शासन में सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के सफल अनुप्रयोग के लिए कतिपय महत्त्वपूर्ण कारकों को महत्त्व देना आवश्यक है। ये कारक उपयुक्त योजना निर्माण, सुस्थापित दृष्टिकोण और प्राथमिकताएँ, सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी वास्तुकला और आधारभूत संरचना, व्यावसायिक और प्रवीण कार्मिक, मंत्रियों की वचनबद्धता और नेतृत्व, सरकारी अधिकारियों की स्वीकृति, पारदर्शिता और उत्तरदायित्व, नागरिक केन्द्रिकता, पर्याप्त वित्त, सार्वजनिक–निजी साझेदारी, कानूनी मान्यता, सुस्थापित सूचना नीति, प्रलेखन तथा निगरानी और मूल्यांकन से सम्बन्धित हैं।

ये कारक, विशेषकर, विश्व के विकासशील देशों में ई–गवर्नेन्स के लिए रोडमैप निर्धारित कर सकते हैं। ई–गवर्नेन्स परियोजना को बोर्ड पर रखने से पहले उपर्युक्त पहलुओं को ध्यान में रखना आवश्यक है, ताकि परियोजना का स्पष्ट प्रभाव दिखाई दे सके। भारत जैसे विकासशील देशों को इन कारकों को ध्यान में रखना चाहिए और अपनी ई–गवर्नेन्स कार्यनीति प्रभावी ढंग से नियोजित और कार्यान्वित करनी चाहिए।

13.4 संदर्भ एवं अन्य लेख

Bhatnagar, Subhash and Robert Schware, 2000, Information and Communication Technology in Development-Cases from India, Sage, New Delhi

Bhatnagar, Subhash, 2004, E-government: From Vision to Implementation A Practical Guide with Case Studies, Sage, New Delhi

G. Anathakrishnan, The Web of E-governance, The Hindu, n.d.

Gupta, MP, Prabhat, Kumar, and Jaijit, Bhattacharya, 2004, Government Online Opportunities and Challenges, Tata McGraw-Hill Publishing Company Ltd., New Delhi

IT and Indian Administration, Indian Journal of Public Administration, Vol. XLVI, No. 3, Indian Institute of Public Administration, July-Sept. 2000

Jaju, Sanjay, E-governance Projects and Experiments at National level, in E-governance, M A Public Administration, IGNOU, New Delhi, 2006

Krishnan, Gopakumar, Increasing Information Access to Improve Political Accountability and Participation, Third Annual Conference of the ABD/OECD Anti Corruption Initiative for Asia Pacific, Tokyo, 28-30 Nov.2001, in Subash Bhatnagar, ibid.

Reilly, Katherine, An External Evaluation of Central American Ministry of Environment Websites: Exploring Methodology, Policy Advocacy and E-Democracy, Working Paper, 2 August 2001, in Subash Bhatnagar, ibid.

Road Map for E-Government in the Developing World: 10 Questions E-Government Leaders Should Ask Themselves, The Working Group on E-Government in the Developing World, April 2002, Pacific Council on International Policy.

Samtani, A., and Harry, S.,K., Tan, Legal, Regulatory and Policy Issues of E-Commerce in Asia, Asian Forum on ICT Policies and Strategies, Kuala Lumpur, 18-20 Oct. 2003, quoted in Subhash Bhatnagar, Ibid.

ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY