Journal of Socio-Educational & Cultural Research
International Journal of Arts & Social Sciences
Peer Reviewed Refereed Journal
Published by Srijan Research Foundation, Varanasi India
Vol.12, N. 27, December 2026
DOI: https://doi.org/10.68868/14Js15aK35
www.jsecrjournal.in

Public Service Centres and Rural Development: Digital Service Delivery and Women's Empowerment in Varanasi District

(जन सेवा केंद्र और ग्रामीण विकास: वाराणसी जनपद में डिजिटल सेवा-प्राप्ति तथा महिला सशक्तीकरण)

Gyanati Singh
Research Scholar, Department of Sociology
Maharaj Balwant Singh Post Graduate College, Gangapur, Varanasi, Uttar Pradesh
(Affiliated to Mahatma Gandhi Kashi Vidyapith, Varanasi, Uttar Pradesh)

Prof. Alok Kumar Kashyap
Research Supervisor, Department of Sociology
Maharaj Balwant Singh Post Graduate College, Gangapur, Varanasi, Uttar Pradesh, India
ORCID ID: https://orcid.org/0009-0009-5554-587X

Abstract
Public Service Centres (Jan Seva Kendras) serve as important points of contact between rural citizens and digital governance at the local level. The present study is based on a survey of 280 respondents from Varanasi district and seeks to examine the findings of digital service delivery through Jan Seva Kendras. The study reveals that 91 percent of the respondents were aware of Jan Seva Kendra services, while 96 percent had benefited from these services. About 88 percent of the respondents used these centres for obtaining caste certificates, while 64 percent used them for education-related work. Furthermore, 74 percent of the respondents reported that the status of rural women was improving through access to Jan Seva Kendra services. The study interprets these findings in the context of digital governance, social inclusion, rural development, and women's empowerment.

Keywords: Jan Seva Kendra, E-Governance, Rural Development, Women's Empowerment, Digital Inclusion

1. भूमिका

ग्रामीण विकास की योजनाएँ तभी प्रभावी होती हैं जब उनकी जानकारी और सेवाएँ नागरिकों तक पहुँचें। डिजिटल शासन ने सेवा-प्राप्ति की प्रक्रिया को बदलने का प्रयास किया है, लेकिन डिजिटल प्रणाली स्वयं नागरिक के लिए हमेशा सरल नहीं होती। जन सेवा केंद्र इस अंतर को कम करने के लिए स्थानीय सहायता प्रदान करते हैं।

समाजशास्त्रीय दृष्टि से जन सेवा केंद्र केवल कंप्यूटर आधारित सेवा केंद्र नहीं हैं। वे राज्य और नागरिक के बीच संपर्क, स्थानीय उद्यमिता और डिजिटल प्रशासन की मध्यस्थ संस्था हैं। इनके माध्यम से नागरिक प्रमाण-पत्र, आवेदन, भुगतान और बैंकिंग जैसी सेवाओं से जुड़ते हैं।

2. जानकारी और उपयोग

अध्ययन में 91 प्रतिशत उत्तरदाताओं ने जन सेवा केंद्र के बारे में जानकारी होने की बात कही, जबकि 9 प्रतिशत अनभिज्ञ थे। 96 प्रतिशत ने किसी न किसी सेवा का लाभ लिया। यह अंतर बताता है कि केंद्रों की जानकारी व्यापक है और उनका उपयोग भी उच्च स्तर पर है।

सेवा-प्राप्ति की स्थानीय व्यवस्था ग्रामीण नागरिकों के लिए समय और यात्रा लागत को कम कर सकती है। साथ ही, जिन लोगों को ऑनलाइन प्रक्रिया का स्वतंत्र ज्ञान नहीं है, वे स्थानीय सहायता प्राप्त कर सकते हैं। इस प्रकार जन सेवा केंद्र डिजिटल प्रशासन की व्यावहारिक पहुँच को बढ़ाते हैं।

3. प्रमाण-पत्र और शिक्षा

जाति प्रमाण-पत्र बनवाने के लिए 88 प्रतिशत उत्तरदाताओं ने जन सेवा केंद्र का सहारा लिया, 10 प्रतिशत ने स्वयं और 3 प्रतिशत ने अन्य माध्यम अपनाए। पढ़ाई संबंधी फॉर्म में 64 प्रतिशत ने केंद्र की सहायता ली, 28 प्रतिशत ने स्वयं और 8 प्रतिशत ने अन्य माध्यम अपनाए।

ये परिणाम बताते हैं कि डिजिटल प्रशासनिक प्रक्रियाएँ ग्रामीण नागरिकों के लिए कई बार तकनीकी रूप से कठिन हो सकती हैं। स्थानीय सेवा केंद्र इस कठिनाई को कम करते हैं। परंतु दीर्घकाल में सहायता के साथ नागरिकों को स्वयं डिजिटल प्रक्रिया समझाने की दिशा में भी काम होना चाहिए।

4. वित्तीय समावेशन

अध्ययन में 72 प्रतिशत उत्तरदाताओं के बैंक खाते होने की जानकारी मिली। डिजिटल भुगतान में Google Pay 34 प्रतिशत, PhonePe 21 प्रतिशत, Paytm 18 प्रतिशत, BHIM UPI 15 प्रतिशत और Amazon Pay 12 प्रतिशत उपयोग के साथ दर्ज हुए। ये आँकड़े ग्रामीण डिजिटल वित्तीय व्यवहार के विस्तार की ओर संकेत करते हैं।

वित्तीय समावेशन का अगला चरण केवल खाता खोलना नहीं बल्कि सुरक्षित लेन-देन, बीमा, पेंशन, सरकारी लाभ और वित्तीय निर्णयों में डिजिटल माध्यम का प्रभावी उपयोग है। जन सेवा केंद्र इन सेवाओं तक पहुँच में सहायता कर सकते हैं।

5. महिला सशक्तीकरण

74 प्रतिशत उत्तरदाताओं ने माना कि जन सेवा केंद्रों से ग्रामीण महिलाओं की स्थिति में सुधार हो रहा है; 14 प्रतिशत ने सुधार नहीं माना और 13 प्रतिशत अनिश्चित रहे। यह परिणाम उत्तरदाताओं की धारणा के स्तर पर केंद्रों और महिला स्थिति के बीच सकारात्मक संबंध दिखाता है ।

महिला सशक्तीकरण में सूचना, शिक्षा, आर्थिक अवसर, संस्थागत संपर्क और निर्णय-क्षमता शामिल हैं। यदि महिलाएँ बैंकिंग, प्रमाण-पत्र, बीमा, शिक्षा और सरकारी योजनाओं से डिजिटल माध्यम से जुड़ती हैं तो उनकी संस्थागत पहुँच बढ़ सकती है। *(Gupta & Pandey, 2026)*

फिर भी परिवार के निर्णयों में 43 प्रतिशत उत्तरदाताओं ने परिवार के मुखिया को प्रमुख निर्णयकर्ता बताया, 24 प्रतिशत ने संयुक्त निर्णय, 28 प्रतिशत ने पुरुषों और 5 प्रतिशत ने महिलाओं द्वारा निर्णय लेने की बात कही। इससे स्पष्ट है कि डिजिटल सेवा की उपलब्धता अकेले पितृसत्तात्मक या पारिवारिक सत्ता-संबंधों को नहीं बदलती।

6. आयु और ग्रामीण विकास में योगदान

ग्रामीण विकास में जन सेवा केंद्रों के योगदान के संबंध में समग्र रूप से 36 प्रतिशत उत्तरदाताओं ने 'काफी हद तक', 37 प्रतिशत ने 'थोड़ा-बहुत' और 28 प्रतिशत ने 'कुछ कह नहीं सकते' कहा। अध्ययन में आयु-वर्ग और इस राय के बीच $\chi^2=41.358$, $p<0.001$, $df=4$ का संबंध दर्ज किया गया।

इस परिणाम से पता चलता है कि अलग आयु-वर्ग डिजिटल सेवा के विकासात्मक प्रभाव को अलग तरह से देखते हैं। युवा समूहों में तकनीकी अनुभव अधिक होने की संभावना और अधिक आयु वर्ग में अनिश्चितता इस अंतर की एक संभावित व्याख्या हो सकती है; इसे अध्ययन की सीमा में ही समझना चाहिए।

7. सामाजिक समावेशन

देसाई (1997) और दुबे (1967) के ग्रामीण समाजशास्त्रीय दृष्टिकोणों के अनुसार गाँव सामाजिक संबंधों और शक्ति-संरचनाओं से निर्मित इकाई है। जन सेवा केंद्र इसी सामाजिक संरचना में कार्य करते हैं। यदि सेवा की पहुँच समान हो तो वे सामाजिक समावेशन को बढ़ा सकते हैं, लेकिन स्थानीय शक्ति-संबंध या डिजिटल कौशल की असमानता सेवा-प्राप्ति में अंतर भी पैदा कर सकती है।

इसलिए केंद्रों का मूल्यांकन सेवा की संख्या के साथ-साथ इस आधार पर भी होना चाहिए कि महिलाएँ, बुजुर्ग, कम शिक्षित, गरीब और कमजोर समूह इन सेवाओं का कितना उपयोग कर पा रहे हैं।

8. चुनौतियाँ

डिजिटल गोपनीयता और साइबर सुरक्षा प्रमुख चुनौतियाँ हैं। अध्ययन में 43 प्रतिशत ने गोपनीयता सुरक्षा को प्रमुख चिंता बताया और 44 प्रतिशत ने साइबर धमकी का अनुभव होने की बात कही। इसलिए सेवा केंद्रों को सुरक्षित डिजिटल व्यवहार के प्रशिक्षण से भी जोड़ना चाहिए। दूसरी चुनौती सहायता पर अत्यधिक निर्भरता है। यदि नागरिक हर कार्य के लिए केंद्र पर निर्भर रहे तो डिजिटल स्वावलंबन सीमित हो सकता है। इसलिए केंद्रों की भूमिका 'सेवा कराने' के साथ 'सेवा करना सिखाने' की भी होनी चाहिए।

विस्तृत समाजशास्त्रीय विवेचन

ग्रामीण समाज में डिजिटल परिवर्तन को समझने के लिए तकनीकी साधन और सामाजिक संरचना दोनों को साथ देखना आवश्यक है। किसी उपकरण की उपलब्धता अपने आप में विकास का प्रमाण नहीं है। वास्तविक प्रभाव तब दिखाई देता है जब व्यक्ति उपलब्ध तकनीकी संसाधन को अपने जीवन की आवश्यकता से जोड़ पाता है। शिक्षा, आय, आयु, लिंग, नेटवर्क, भाषा और संस्थागत सहायता डिजिटल उपयोग की प्रकृति को प्रभावित करते हैं। इसलिए ग्रामीण डिजिटल विकास को समावेशन, क्षमता निर्माण और सामाजिक न्याय के व्यापक संदर्भ में समझना आवश्यक है। शोधप्रबंध में प्राप्त प्रतिशत यह संकेत देते हैं कि ग्रामीण क्षेत्र में डिजिटल तकनीकी की पहचान और उपयोग बढ़ा है, लेकिन पहुँच में असमानता बनी हुई है। इस स्थिति को डिजिटल विभाजन के रूप में देखा जा सकता है। डिजिटल विभाजन का अर्थ केवल इंटरनेट का होना या न होना नहीं है; इसमें उपकरण की गुणवत्ता, कनेक्टिविटी, डिजिटल कौशल, सूचना की विश्वसनीयता, भाषा और सुरक्षित उपयोग की क्षमता भी शामिल है। इस दृष्टि से अध्ययन के निष्कर्ष ग्रामीण विकास के सामने अवसर और चुनौती दोनों प्रस्तुत करते हैं। समाजशास्त्रीय दृष्टिकोण से तकनीकी परिवर्तन सामाजिक संबंधों को पुनर्गठित करता है। जब नागरिक मोबाइल या जन सेवा केंद्र के माध्यम से सरकारी संस्था से जुड़ता है, तो राज्य और नागरिक के बीच संपर्क का एक नया माध्यम बनता है। जब विद्यार्थी डिजिटल मंच से पढ़ता है, तो ज्ञान के पारंपरिक स्रोतों के साथ नए स्रोत जुड़ते हैं। जब किसान कृषि संबंधी सूचना डिजिटल माध्यम से प्राप्त करता है, तो स्थानीय अनुभव के साथ बाहरी विशेषज्ञता का संपर्क बन सकता है। लेकिन इन परिवर्तनों का परिणाम सामाजिक समूहों के बीच समान नहीं होता। यही कारण है कि डिजिटल नीति को सामाजिक संदर्भ से अलग करके नहीं देखा जाना चाहिए। अध्ययन में सांख्यिकीय परीक्षणों के माध्यम से कई उत्तरों में महत्वपूर्ण अंतर दर्ज किए गए हैं। इन परीक्षणों का महत्व यह है कि वे केवल प्रतिशतों के अंतर को नहीं बल्कि उत्तरों के वितरण में सांख्यिकीय भिन्नता को दिखाते हैं। फिर भी सांख्यिकीय संबंध को कारणात्मक संबंध मानना उचित नहीं है। अध्ययन का निदर्श 280 उत्तरदाताओं तक सीमित है और इसलिए निष्कर्षों को इसी अध्ययन-क्षेत्र और नमूने के संदर्भ में पढ़ना चाहिए। डिजिटल विकास की नीति में स्थानीय संस्थाओं की भूमिका महत्वपूर्ण हो सकती है। विद्यालय, पंचायत, जन सेवा केंद्र, स्वयं सहायता समूह, स्थानीय उद्यमी और कृषि-संबंधी संस्थाएँ मिलकर डिजिटल साक्षरता को सामाजिक प्रक्रिया

बना सकती हैं। प्रशिक्षण केवल एक बार का कार्यक्रम न होकर निरंतर सहायता की व्यवस्था होनी चाहिए। विशेष रूप से उन समूहों पर ध्यान देना आवश्यक है जो तकनीकी संसाधनों का कम उपयोग करते हैं। डिजिटल तकनीकी से प्राप्त सूचना की गुणवत्ता भी महत्वपूर्ण है। सोशल मीडिया के विस्तार से सूचना तेजी से फैलती है, लेकिन प्रत्येक सूचना विश्वसनीय नहीं होती। ग्रामीण उपयोगकर्ताओं को स्रोत की पहचान, तथ्य की पुष्टि और संदिग्ध संदेशों से सावधानी की आदत विकसित करनी होगी। इस प्रकार डिजिटल साक्षरता में तकनीकी संचालन के साथ आलोचनात्मक सूचना-साक्षरता भी शामिल होनी चाहिए। गोपनीयता और साइबर सुरक्षा को भी ग्रामीण विकास का हिस्सा मानना चाहिए। आधार, बैंकिंग, प्रमाणपत्र और अन्य दस्तावेजों के डिजिटल उपयोग से सुविधा बढ़ती है, परंतु व्यक्तिगत डेटा की सुरक्षा का प्रश्न भी सामने आता है। उपयोगकर्ता को OTP, PIN, पासवर्ड और दस्तावेज साझा करने के सुरक्षित तरीकों की जानकारी होनी चाहिए। स्थानीय डिजिटल सेवा संस्थानों को भी डेटा सुरक्षा और पारदर्शी प्रक्रिया के प्रति उत्तरदायी बनाया जाना चाहिए।
अंततः डिजिटल तकनीकी को ग्रामीण विकास का विकल्प नहीं बल्कि विकास के अन्य साधनों को मजबूत करने वाला माध्यम समझना अधिक उपयुक्त है। सड़क, बिजली, शिक्षा, स्वास्थ्य, बैंकिंग और कृषि अवसंरचना के साथ डिजिटल कनेक्टिविटी का विकास होने पर तकनीकी के लाभ व्यापक हो सकते हैं। इस प्रकार डिजिटल ग्रामीण विकास एक बहुआयामी सामाजिक प्रक्रिया है।
ग्रामीण समाज में डिजिटल परिवर्तन को समझने के लिए तकनीकी साधन और सामाजिक संरचना दोनों को साथ देखना आवश्यक है। किसी उपकरण की उपलब्धता अपने आप में विकास का प्रमाण नहीं है। वास्तविक प्रभाव तब दिखाई देता है जब व्यक्ति उपलब्ध तकनीकी संसाधन को अपने जीवन की आवश्यकता से जोड़ पाता है। शिक्षा, आय, आयु, लिंग, नेटवर्क, भाषा और संस्थागत सहायता डिजिटल उपयोग की प्रकृति को प्रभावित करते हैं। इसलिए ग्रामीण डिजिटल विकास को समावेशन, क्षमता निर्माण और सामाजिक न्याय के व्यापक संदर्भ में समझना आवश्यक है। शोधप्रबंध में प्राप्त प्रतिशत यह संकेत देते हैं कि ग्रामीण क्षेत्र में डिजिटल तकनीकी की पहचान और उपयोग बढ़ा है, लेकिन पहुँच में असमानता बनी हुई है। इस स्थिति को डिजिटल विभाजन के रूप में देखा जा सकता है। डिजिटल विभाजन का अर्थ केवल इंटरनेट का होना या न होना नहीं है; इसमें उपकरण की गुणवत्ता, कनेक्टिविटी, डिजिटल कौशल, सूचना की विश्वसनीयता, भाषा और सुरक्षित उपयोग की क्षमता भी शामिल है। इस दृष्टि से अध्ययन के निष्कर्ष ग्रामीण विकास के सामने अवसर और चुनौती दोनों प्रस्तुत करते हैं।
समाजशास्त्रीय दृष्टिकोण से तकनीकी परिवर्तन सामाजिक संबंधों को पुनर्गठित करता है। जब नागरिक मोबाइल या जन सेवा केंद्र के माध्यम से सरकारी संस्था से जुड़ता है, तो राज्य और नागरिक के बीच संपर्क का एक नया माध्यम बनता है। जब विद्यार्थी डिजिटल मंच से पढ़ता है, तो ज्ञान के पारंपरिक स्रोतों के साथ नए स्रोत जुड़ते हैं। जब किसान कृषि संबंधी सूचना डिजिटल माध्यम से प्राप्त करता है, तो स्थानीय अनुभव के साथ बाहरी विशेषज्ञता का संपर्क बन सकता है। लेकिन इन परिवर्तनों का परिणाम सामाजिक समूहों के बीच समान नहीं होता। यही कारण है कि डिजिटल नीति को सामाजिक संदर्भ से अलग करके नहीं देखा जाना चाहिए। अध्ययन में सांख्यिकीय परीक्षणों के माध्यम से कई उत्तरों में महत्वपूर्ण अंतर दर्ज किए गए हैं। इन परीक्षणों का महत्व यह है कि वे केवल प्रतिशतों के अंतर को नहीं बल्कि उत्तरों के वितरण में सांख्यिकीय भिन्नता को दिखाते हैं। फिर भी सांख्यिकीय संबंध को कारणात्मक संबंध मानना उचित नहीं है। अध्ययन का निदर्श 280 उत्तरदाताओं तक सीमित है और इसलिए निष्कर्षों को इसी अध्ययन-क्षेत्र और नमूने के संदर्भ में पढ़ना चाहिए। डिजिटल विकास की नीति में स्थानीय संस्थाओं की भूमिका महत्वपूर्ण हो सकती है। विद्यालय, पंचायत, जन सेवा केंद्र, स्वयं सहायता समूह, स्थानीय उद्यमी और कृषि-संबंधी संस्थाएँ मिलकर डिजिटल साक्षरता को सामाजिक प्रक्रिया बना सकती हैं। प्रशिक्षण केवल एक बार का कार्यक्रम न होकर निरंतर सहायता की व्यवस्था होनी चाहिए। विशेष रूप से उन समूहों पर ध्यान देना आवश्यक है जो तकनीकी संसाधनों का कम उपयोग करते हैं। डिजिटल तकनीकी से प्राप्त सूचना की गुणवत्ता भी महत्वपूर्ण है। सोशल मीडिया के विस्तार से सूचना तेजी से फैलती है, लेकिन प्रत्येक सूचना विश्वसनीय नहीं होती। ग्रामीण उपयोगकर्ताओं को स्रोत की पहचान, तथ्य की पुष्टि और संदिग्ध संदेशों से सावधानी की आदत विकसित करनी होगी। इस प्रकार डिजिटल साक्षरता में तकनीकी संचालन के साथ आलोचनात्मक सूचना-साक्षरता भी शामिल होनी चाहिए। गोपनीयता और साइबर सुरक्षा को भी ग्रामीण विकास का हिस्सा मानना चाहिए। आधार, बैंकिंग, प्रमाणपत्र और अन्य दस्तावेजों के डिजिटल उपयोग से सुविधा बढ़ती है, परंतु व्यक्तिगत डेटा की सुरक्षा का प्रश्न भी सामने आता है। उपयोगकर्ता को OTP, PIN, पासवर्ड और दस्तावेज साझा करने के सुरक्षित तरीकों की जानकारी होनी चाहिए। स्थानीय डिजिटल सेवा संस्थानों को भी डेटा सुरक्षा और पारदर्शी प्रक्रिया के प्रति उत्तरदायी बनाया जाना चाहिए। अंततः डिजिटल

तकनीकी को ग्रामीण विकास का विकल्प नहीं बल्कि विकास के अन्य साधनों को मजबूत करने वाला माध्यम समझना अधिक उपयुक्त है। सड़क, बिजली, शिक्षा, स्वास्थ्य, बैंकिंग और कृषि अवसंरचना के साथ डिजिटल कनेक्टिविटी का विकास होने पर तकनीकी के लाभ व्यापक हो सकते हैं। इस प्रकार डिजिटल ग्रामीण विकास एक बहुआयामी सामाजिक प्रक्रिया है। *(Rai & Kashyap, 2026)*

ग्रामीण समाज में डिजिटल परिवर्तन को समझने के लिए तकनीकी साधन और सामाजिक संरचना दोनों को साथ देखना आवश्यक है। किसी उपकरण की उपलब्धता अपने आप में विकास का प्रमाण नहीं है। वास्तविक प्रभाव तब दिखाई देता है जब व्यक्ति उपलब्ध तकनीकी संसाधन को अपने जीवन की आवश्यकता से जोड़ पाता है। शिक्षा, आय, आयु, लिंग, नेटवर्क, भाषा और संस्थागत सहायता डिजिटल उपयोग की प्रकृति को प्रभावित करते हैं। इसलिए ग्रामीण डिजिटल विकास को समावेशन, क्षमता निर्माण और सामाजिक न्याय के व्यापक संदर्भ में समझना आवश्यक है। शोधप्रबंध में प्राप्त प्रतिशत यह संकेत देते हैं कि ग्रामीण क्षेत्र में डिजिटल तकनीकी की पहचान और उपयोग बढ़ा है, लेकिन पहुँच में असमानता बनी हुई है। इस स्थिति को डिजिटल विभाजन के रूप में देखा जा सकता है। डिजिटल विभाजन का अर्थ केवल इंटरनेट का होना या न होना नहीं है; इसमें उपकरण की गुणवत्ता, कनेक्टिविटी, डिजिटल कौशल, सूचना की विश्वसनीयता, भाषा और सुरक्षित उपयोग की क्षमता भी शामिल है। इस दृष्टि से अध्ययन के निष्कर्ष ग्रामीण विकास के सामने अवसर और चुनौती दोनों प्रस्तुत करते हैं। समाजशास्त्रीय दृष्टिकोण से तकनीकी परिवर्तन सामाजिक संबंधों को पुनर्गठित करता है। जब नागरिक मोबाइल या जन सेवा केंद्र के माध्यम से सरकारी संस्था से जुड़ता है, तो राज्य और नागरिक के बीच संपर्क का एक नया माध्यम बनता है। जब विद्यार्थी डिजिटल मंच से पढ़ता है, तो ज्ञान के पारंपरिक स्रोतों के साथ नए स्रोत जुड़ते हैं। जब किसान कृषि संबंधी सूचना डिजिटल माध्यम से प्राप्त करता है, तो स्थानीय अनुभव के साथ बाहरी विशेषज्ञता का संपर्क बन सकता है। लेकिन इन परिवर्तनों का परिणाम सामाजिक समूहों के बीच समान नहीं होता। यही कारण है कि डिजिटल नीति को सामाजिक संदर्भ से अलग करके नहीं देखा जाना चाहिए। अध्ययन में सांख्यिकीय परीक्षणों के माध्यम से कई उत्तरों में महत्वपूर्ण अंतर दर्ज किए गए हैं। इन परीक्षणों का महत्व यह है कि वे केवल प्रतिशतों के अंतर को नहीं बल्कि उत्तरों के वितरण में सांख्यिकीय भिन्नता को दिखाते हैं। फिर भी सांख्यिकीय संबंध को कारणात्मक संबंध मानना उचित नहीं है। अध्ययन का निदर्श 280 उत्तरदाताओं तक सीमित है और इसलिए निष्कर्षों को इसी अध्ययन-क्षेत्र और नमूने के संदर्भ में पढ़ना चाहिए। डिजिटल विकास की नीति में स्थानीय संस्थाओं की भूमिका महत्वपूर्ण हो सकती है। विद्यालय, पंचायत, जन सेवा केंद्र, स्वयं सहायता समूह, स्थानीय उद्यमी और कृषि-संबंधी संस्थाएँ मिलकर डिजिटल साक्षरता को सामाजिक प्रक्रिया बना सकती हैं। प्रशिक्षण केवल एक बार का कार्यक्रम न होकर निरंतर सहायता की व्यवस्था होनी चाहिए। विशेष रूप से उन समूहों पर ध्यान देना आवश्यक है जो तकनीकी संसाधनों का कम उपयोग करते हैं। डिजिटल तकनीकी से प्राप्त सूचना की गुणवत्ता भी महत्वपूर्ण है। सोशल मीडिया के विस्तार से सूचना तेजी से फैलती है, लेकिन प्रत्येक सूचना विश्वसनीय नहीं होती। ग्रामीण उपयोगकर्ताओं को स्रोत की पहचान, तथ्य की पुष्टि और संदिग्ध संदेशों से सावधानी की आदत विकसित करनी होगी। इस प्रकार डिजिटल साक्षरता में तकनीकी संचालन के साथ आलोचनात्मक सूचना-साक्षरता भी शामिल होनी चाहिए। गोपनीयता और साइबर सुरक्षा को भी ग्रामीण विकास का हिस्सा मानना चाहिए। आधार, बैंकिंग, प्रमाणपत्र और अन्य दस्तावेजों के डिजिटल उपयोग से सुविधा बढ़ती है, परंतु व्यक्तिगत डेटा की सुरक्षा का प्रश्न भी सामने आता है। उपयोगकर्ता को OTP, PIN, पासवर्ड और दस्तावेज साझा करने के सुरक्षित तरीकों की जानकारी होनी चाहिए। स्थानीय डिजिटल सेवा संस्थानों को भी डेटा सुरक्षा और पारदर्शी प्रक्रिया के प्रति उत्तरदायी बनाया जाना चाहिए। अंततः डिजिटल तकनीकी को ग्रामीण विकास का विकल्प नहीं बल्कि विकास के अन्य साधनों को मजबूत करने वाला माध्यम समझना अधिक उपयुक्त है। सड़क, बिजली, शिक्षा, स्वास्थ्य, बैंकिंग और कृषि अवसंरचना के साथ डिजिटल कनेक्टिविटी का विकास होने पर तकनीकी के लाभ व्यापक हो सकते हैं। इस प्रकार डिजिटल ग्रामीण विकास एक बहुआयामी सामाजिक प्रक्रिया है।

जन सेवा केंद्रों की महत्वपूर्ण विशेषता स्थानीयता है। ग्रामीण नागरिक को डिजिटल प्रक्रिया के लिए दूरस्थ कार्यालय तक जाने के बजाय आसपास सहायता मिल सकती है। इससे समय और यात्रा लागत कम होने की संभावना रहती है।

महिला सशक्तीकरण के लिए केवल सेवा प्राप्त करना पर्याप्त नहीं है। महिलाओं के पास स्वयं उपकरण, जानकारी और निर्णय की क्षमता भी होनी चाहिए। इसलिए महिलाओं के लिए डिजिटल प्रशिक्षण, बैंकिंग साक्षरता और ऑनलाइन सुरक्षा शिक्षा उपयोगी हो सकती है। जन सेवा केंद्र ग्रामीण उद्यमिता का आधार भी बन सकते हैं। स्थानीय संचालक डिजिटल सेवा उपलब्ध कराकर रोजगार अर्जित करता है और समुदाय को सरकारी तथा निजी ऑनलाइन सेवाओं से जोड़ सकता है।

शोध की सीमाएँ और आगे के अध्ययन की दिशा

यह अध्ययन वाराणसी जनपद के चयनित ग्रामीण क्षेत्र और 280 उत्तरदाताओं पर आधारित है। इसलिए इसके निष्कर्षों को पूरे भारत या सभी ग्रामीण समुदायों पर सीधे सामान्यीकृत नहीं किया जाना चाहिए। अध्ययन में उत्तरदाताओं की धारणाएँ और स्व-रिपोर्टेड उपयोग महत्वपूर्ण स्रोत हैं; भविष्य के अध्ययन में डिजिटल उपयोग के प्रत्यक्ष व्यवहारिक माप, आय में परिवर्तन, शैक्षिक उपलब्धि और कृषि उत्पादन के वास्तविक आँकड़ों को भी जोड़ा जा सकता है। तुलनात्मक अध्ययन में अलग-अलग जिलों, सामाजिक समूहों और आयु-वर्गों की तुलना करके डिजिटल परिवर्तन के विविध रूपों को अधिक स्पष्ट किया जा सकेगा।

9. **निष्कर्ष**

जन सेवा केंद्र ग्रामीण डिजिटल शासन की स्थानीय कड़ी के रूप में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते दिखाई देते हैं। 91 प्रतिशत जानकारी, 96 प्रतिशत सेवा-लाभ, प्रमाण-पत्र में 88 प्रतिशत उपयोग और शिक्षा संबंधी फॉर्म में 64 प्रतिशत उपयोग उनके व्यावहारिक महत्व को दर्शाते हैं। महिला स्थिति में सुधार की धारणा भी 74 प्रतिशत रही।

फिर भी महिला सशक्तीकरण और ग्रामीण विकास को केवल डिजिटल सेवा-प्राप्ति से नहीं समझा जा सकता। सामाजिक संरचना, शिक्षा, आर्थिक संसाधन, निर्णय-क्षमता और डिजिटल कौशल सभी को साथ लेकर चलना आवश्यक है।

10. **सुझाव**

महिलाओं और युवाओं के लिए केंद्र-आधारित डिजिटल प्रशिक्षण हो।

साइबर सुरक्षा और गोपनीयता संबंधी सूचना प्रत्येक केंद्र पर स्थानीय भाषा में दी जाए।

महिला स्वयं सहायता समूहों को डिजिटल सेवाओं से जोड़ा जाए।

कम शिक्षित और अधिक आयु वाले नागरिकों के लिए विशेष सहायता व्यवस्था हो।

नागरिकों को स्वयं डिजिटल सेवाओं का उपयोग करने का प्रशिक्षण भी दिया जाए।

References-

- Rai, Umesh Prasad, & Kashyap, Alok Kumar. (2026). Tribal Cultural Change Under Migratory Conditions: A Sociological Analysis. International Journal of Social Science Research (IJSSR), 3(5), 401–410. https://doi.org/10.70558/IJSSR.2026.v3.i5.301328
- Gupta, Jayant, & Pandey, Durgesh Kumar. (2026). Role of Self-Help Groups in Women Empowerment. The Opinion, Srijan Research Foundation, Varanasi, 44–49.
- Marx, Karl (1964). Selected Writing in Sociology and Social Philosophy. McGraw-Hill.
- Mannheim, Karl (1940). Man and Society in an Age of Reconstruction. Harcourt Brace.
- Durkheim, Émile (1950). The Rules of Sociological Method. Free Press, New York.
- Parsons, Talcott (1951). The Social System. Free Press, New York.
- Sorokin, P. A. (1927). Social and Cultural Mobility. Free Press.
- Anderson, C. A. (1961). A Skeptical Note on the Relation of Vertical Mobility to Education. American Journal of Sociology.
- Rao, M. S. A. (1970). Urbanization and Social Change. Orient Longman, New Delhi.
- Singh, Yogendra (1977). Modernization of Indian Tradition. Thomson Press (India) Ltd.
- Kapadia, K. M. (1959). Marriage and Family in India. Oxford University Press.
- दोषी, एस. एल. एवं जैन, पी. सी. (2014). भारतीय सामाजिक व्यवस्था. नेशनल पब्लिशिंग हाउस, जयपुर.

- Weber, Max (1961). The Theory of Social and Economic Organization. Free Press.
- Agnihotri, A. (2026). The relevance of the Śrīmad Bhagavad Gītā in resolving contemporary life crises: A study. *Journal of Socio-Educational & Cultural Research: International Journal of Arts & Social Sciences, 12*(26), 101–108. https://doi.org/10.5281/zenodo.22775238