Naveen Shodh Sansar (An International Refereed / Peer Review Multidisciplinary Research Journal)
RNI No.- MPHIN/2013/60638, ISSN 2320-8767, E- ISSN 2394-3793, Scientific Journal Impact Factor (SJIF)- 8.054,
January to March 2026, E-Journal, Vol. I, Issue LIII (53), ISO 9001:2015 - E2024049304 (QMS)

ई-प्रशासन एवं साधारण नौकरशाही प्रशासन का तुलनात्मक अध्ययन

डॉ. मनोज कुमार चंदोलिया*

* सहायक प्राध्यापक (समाजशास्त्र विभाग) शासकीय महाविद्यालय, खुरई, जिला-सागर (म.प्र.) भारत

शोध सारांश – वर्तमान समय में प्रशासन, व्यापार एवं अन्य शासकीय संगठनों में ई-प्रशासन महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है। प्रस्तुत शोध-पत्र में ई-शासन, ई-प्रशासन एवं साधारण परंपरागत नौकरशाही प्रशासन की अवधारणाओं को स्पष्ट करने का प्रयास किया गया है। इस शोधपत्र मेंई-प्रशासन और परंपरगत नौकरशाही में अंतर स्पष्ट करते हुए उनके बीच सम्बन्धों के विश्लेषण का भी प्रयास किया गया है। विश्लेषण के अंत में पाया गया कि ई-प्रशासन अधिक प्रभावी, कुशल, परिपक्व और समयोन्मुख है। दूसरी ओर नौकरशाही का परंपराकत स्वरूप कठोर कानून का पालन करता है एवं यह समय के साथ परिवर्तन से डरता है। हालांकि संशोधित ई-नौकरशाही स्वरूप, सामान्य नौकरशाही के पूर्व स्वरूप से बेहतर है। प्रस्तुत शोध-पत्र वर्तमान में ई-प्रशासन के ढांचे एवं उसे अपनाने की पृष्ठभूमि की भी खोज करता है। यद्यपि ई-प्रशासन की व्यापकता के लिए प्रारंभिक चरण में अत्यधिक धन की जरूरत होती है लेकिन एक बार स्थापित हो जाने पर यह नौकरशाही के परंपरागत स्वरूप की अपेक्षा अधिक लम्बे समय तक लाभ प्रदान करता है।

शब्द कुंजी- ई-शासन, ई-प्रशासन, नौकरशाही-प्रशासन, नौकरशाही, ई-नौकरशाही एवं सूचना प्रौद्योगिकी।

प्रस्तावना – वर्तमान शताब्दी सूचना प्रौद्योगिकी से समृद्ध है जो जीवन को पहले से कहीं अधिक बेहतर बनाती है। सूचना प्रौद्योगिकी की अधिकता के कारण इसे ई-शताब्दी कहना अतिश्योक्ति नही होगी। आधुनिक जीवन में प्रत्येक क्षेत्र में सूचना प्रौद्योगिकी एक महत्वपूर्ण भूमिका निभा रही है। ई-प्रशासन सूचना प्रौद्योगिकी का उपहार है जो सामान्य नौकरशाही जिसका आधार लालफीताशाही का डर है से परस्पर विरोधी प्रतीत होती है। ई-शासन का प्रयोग एक व्यापक नवाचार का उल्लेख करने के लिए किया जाता है जिसमें शासकीय सेवाओं में सुधार, सेवाओं की उपलब्धता, नागरिकों से अन्त:क्रियाओं, व्यापार एवं शासन के अन्य कार्यो में सूचना प्रौद्योगिकी का उपयोग किया जाता है।दुनिया भर की सरकारें निजी क्षेत्रों में ई-व्यापार एवं ई-कामर्स (वाणिज्य) के विस्तार के लिए सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी मे गहराई से रूचि रखती है। ई-शासन की अवधारणा एक नवीन अवधारणा है। यद्यपि ई-कामर्स (वाणिज्य) द्वारा ई-शासन का समर्थन पिछली सदी में अपनी यात्रा के प्रारंभ होन से ही किया है। इसकी हालिया प्रगति उल्लेखनीय है। ई-शासन में सार्वजनिक क्षेत्र की रूचि 1995 से 2001 के बीच ई-कामर्स (वाणिज्य) के विकास सेव्यापक रूप से प्रेरित थी। नागरिकों एवं व्यवसायों को प्रदान की जा रही सेवाओं में सुधार और प्रशासनिक तंत्र के आंतरिक संगठन को तर्कसंगत बनाने के लिए लगभग सभी विकसित देशों ने सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी को शक्तिशाली उपकरण के रूप मे स्वीकार किया जो ई-सरकार की आधारभूत सामग्री थी।उदाहरण के लिए भ्रष्टाचार, भाई-भतीजावाद, साधारण नौकरशाही सरकार में आम बात है क्योंकि कुछ अवसरवादी हमेशा नियमों एवं विनियमों की व्याख्या में मनमानी करते है। इस स्वरूप में कुछ मामलों में जबावदेही भी नही होती है। 'कमजोर सरकारों के साथ गृहयुद्ध से उभरने वाले देशों में घूसखोरी मांग का इस्तेमाल अस्पष्ट नियमों के तहत संचालित अधिकारियों द्वारा किया जाता था, जो उन्हे अपराधों का आविष्कार करने या साधारण लोगों से धन निकालने की अनुमति देते है।'

शोध-पद्धति – प्रस्तुत शोध में वर्णनात्मक एवं विश्लेषणात्मक शोध-पद्धति को अपनाया गया है। अध्ययन मुख्यत: द्वितीयक स्रोतों पर आधारित है। यह अध्ययन गुणात्मक प्रकृति का है, जिसमें तुलनात्मक एवं समालोचनात्मक दृष्टिकोण अपनाया गया है।

ई-शासन – विभिन्न विद्वानों एवं संगठनों ने ई-शासन को विभिन्न प्रकार से प्रस्तुत किया है-

ई-शासन स्थानीय, राज्य और संघीय सरकारों की एजेंसियों से वेब-आधारित सेवाओं के लिए एक सामान्य शब्द है। ई-शासन में, सरकार सूचना प्रौद्योगिकी का उपयोग करती है और विशेषकर इंटरनेट से सरकारी कार्यो का समर्थन करती है, नागरिकों को शामिल करती है और सरकारी सेवाएं प्रदान करती है।

सूचना प्राप्त करने के रूप मे अन्त:क्रिया, फाइल के रूप में दस्तावेजो का एकत्रीकरण या भुगतान एवं अन्य गतिविधियों के संचालन वर्ल्ड वाइड वेब के माध्यम से किया जाता है।

विश्व बैंक परिभाषा (AOAMA Report) : ई-सरकार सूचना प्रौद्योगिकी (जैसे वाइड एरिया नेटवर्क, इंटरनेट और मोबाइल कम्प्यूटिंग) का सरकारी एजेंसियों द्वारा उपयोग के सन्दर्भ में है, जिनके पास नागरिकों, व्यवसायों के साथ संबंधों को बदलने की क्षमता है, और सरकार के अन्य हथियार।

ये प्रौद्योगिकिया विभिन्न प्रकार के लक्ष्य प्रदान कर सकती है : नागरिकों तक शासकीय सेवाओं की बेहतर उपलब्धता, व्यापार एवं उद्योगों से अन्त:क्रिया मे सुधार, सूचनाओं तक पहुंच द्वारा नागरिकों का सशक्तिकरण

या अधिक शासकीय कार्यकुशल प्रबन्धन। परिणामस्वरूप भ्रष्टाचार में कमी, पारदर्शिता में वृद्धि, वृहत् सुविधाएं, राजस्व में वृद्धि और लागत में कमी जैसे लाभ हो सकते है।

संयुक्त राष्ट्र की परिभाषा (AOAMA Report) : 'ई-शासन को नागरिकों तक शासकीय सूचनाओं एवं सेवाओं की प्रदायता में इंटरनेट एवं वर्ल्ड वाइड वेब के उपयोग के रूप में परिभाषित किया जा सकता है।'

ई-वाणिज्य पर वैश्विक वार्ता (GBDe) परिभाषा (AOAMA Report) : ई-सरकार एक ऐसी स्थिति को संदर्भित करती है जिसमें प्रशासनिक, विधायी और न्यायिक एजेंसियां (दोनों केन्द्रीय और स्थनीय सरकारें सहित) उनके आंतरिक एवं बाह्य कार्यो का डिजटलीकरण एवं नेटवर्क व्यवस्था के उपयोग द्वारा बेहतर गुणवत्तापूर्ण लोक सेवाओं के प्रावधान को महसूस करती है।

सरकार द्वारा नागरिकों कर्मचारियों, व्यपारिक सहभागियों एवं अन्य शासकीय संगठनों को सूचनाएं एवं सेवाएं देने के लिए इंटरनेट एवं अन्य सूचना एवं संचार प्रौद्येगिकी के साधनों के उपयोग को ई-शासन के रूप में पहचाना जाता है।**कोह एवं अन्य** 2006 ने ई-सरकार का विस्तार करते हुए कहा कि 'ई-शासन, सरकार से अधिक एक वेबसाइट है।'

ई-प्रशासन – असल में ई-प्रशासन शब्द कभी-कभी ई-शासन शब्द के अर्थ के साथ भ्रम पैदा करत है। ई-गवर्नेन्स, अर्थात इलेक्ट्रानिक गवर्नेन्स, शासन में विभिन्न स्तरों पर एवं सार्वजनिक क्षेत्रों के अतिरिक्त शासन के उन्नत करने के उद्देश्य से सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी का उपयोग करना है। केओहेन और नाई केअनुसार 'शासन से तात्पर्य औपचारिक एवं अनौपचारिक, प्रक्रियाओं और संस्थाओं दोनों से है जो एक समूह की सामूहिक गतिविधियों का मार्गदर्शन एवं नियंत्रित करती है। शासन/सरकार एक उपवर्ग जो सत्ता के साथ कार्य करता है एवं औपचारिक कर्तव्य निर्धारित करता है। यह आवश्यक नही है कि प्रशासन सराकार के द्वारा ही संचालित किया जाए। निजी व्यापारिक कम्पनियों, व्यापारिक कम्पनियों क संघों, गैर शासकीय संगठनों और गैर शासकीय संगठनों के सघो सभी में प्रशासन व्याप्त है, प्राय: शासकीय संगठन की समितियों में प्रशासन के सृजन में कभी-कभी शासकीय प्राधिकार के बिना।

यह परिभाषा स्पष्ट रूप से बताती है कि ई-प्रशासन के लिए केवल सार्वजनिक क्षेत्र तक ही आवश्यक रूप से सीमित नही है, यह योजनाओं एवं प्रक्रियाओं के प्रबन्धन में निजी क्षेत्रों में भी अन्तर्निहित है।

ई-शासन एवं ई-प्रशासन – कुछ विद्वान दावे से कहते है कि ई-शासन का निर्माण ई-प्रशासन का केवल एक उपवर्ग है। इन विद्वानों के अनुसार ई-प्रशासन एक वृहत् अवधारणा है और शासन एवं नागरिक समाज द्वारा सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के उपयोग को सम्मिलित करती है राजनीतिक संस्थाओं के प्रशासन मे वृहत् सहभागिता को प्रचारित करने के लिए जैसे राजनेताओं एवं राजनैतिक दलों द्वारा अपनी विधानसभाओं से जनता मांग एवं राय जानने के लिए इंटरनेट का उपयोग या नागरिक समाज संगठन द्वारा किसी विचार को लोकिप्रिय करने के लिए जिससे सत्ता या शासित शक्ति से संघर्ष हो। यह स्पष्ट है कि ई-सरकार और ई गवर्नेन्स को स्पष्ट करने में काफी भ्रम मौजूद है। हम आगे स्पष्ट एवं गैर-अतिव्यापी परिभाषाओं के द्वारा इन भ्रामक अवधारणाओं को स्पष्ट करने का प्रयास करेंगे। हमारा आधार वाक्य सरल है: ई-गवर्न्मेन्ट का ध्यान निर्वाचन क्षेत्रों एवं हितधारकों संगठन के बाहर , चाहे वे सरकार में या सार्वजनिक क्षेत्र, काउंटी, राज्य, राष्ट्रीय, या अन्तर्राष्ट्रीय स्तर । दूसरी ओर ई-गवर्नेन्स एक संगठन के भीतर प्रशासन और प्रबन्धन पर केन्द्रित है चाहे वह सार्वजनिक या निजी, बड़ा या छोटा हो।

ई-प्रशासन की सीमाएं – ई-प्रशासन की रूप-रेखा के क्रियान्वयन में निम्नलिखित संभावित चुनौतियां है:-

1. गोपनीयता के भंग होने का खतरा।
2. अधिक खर्चीली।
3. ग्रामीण इलाकों और निरक्षर लोगों के लिए अनुपलब्धता।
4. पारदर्शिता एवं जवाबदेही का गलत अर्थ (कुछ मामलों में)

सातचिओग्लू एवं अन्य ने तुर्की में परिवहन से सम्बन्धित ई-गवर्न्मेन्ट सेवाओं को अपनाने के कुछ सीमित करकों का उल्लेख किया है एवं ये कारक सुरक्षा और गोपनीयता की समस्याओं के कारण ई-परिवहन सेवाओं के उपयोग के लिए अपर्याप्त थे, बड़ी मात्रा मे वित्तीय संसाधनों की आवश्यकता, संगठनात्मक पहलुओं की विखण्डित प्रकृति, परिवहन अनुप्रयोगों (Aplication) में सूचना प्रौद्योगिकी प्रदाताओं सीमित संख्या, शोध एवं विकास (R&D) की अपर्याप्त राशि एवं पर्याप्त वित्तीय संसाधनों की आवश्यकता।इसके अतिरिक्त सातचिओग्लू एवं लैम ने 17 अवरोधकों का उल्लेख **4** श्रेणियों के अन्तर्गत किया है जैसे-

1. रणनीति (ई-सरकार के सामान्य लक्ष्य एवं उद्देश्यों, वितरण समय सीमा, स्वामित्व एवं प्रशासन)
2. प्रौद्योगिकी (स्थापत्य पारस्परिकता, डाटा मानक एवं विरासती तंत्र)
3. नीति (नागरिकों की गोपनीयता, डाटा का स्वामित्व एवं नीति निहितार्थ)
4. संगठन (सरकार के सुधार की गति, विरासती शासकीय प्रक्रियाएं, प्रबन्धन एवं तकनीकी कौशल)

मार्चे एवं मैकनिवेन 2003 ने कुछ और अवरोधकों को इसमें जोड़ा है जैसे नागरिक गोपनीयता एवं सुरक्षा, अपर्याप्त कुशल नागरिक एवं शासकीय सेवक, एवं ई-सरकार को फिर से परम्परागत सरकार की तरफ मोड़ने की प्रवृत्ति, उदाहरण के लिए प्रकार्यात्मक संकीर्णता को बनाए रखना।

चेन एवं पेरी. 2003 के अध्ययन के अनुसारशासकीय नियम सरकार की शक्तियों को ई-गवर्नमेंट परियोजनाओं को शुरू करने और पूरा करने तक सीमित कर सकते है।

बेलेंजर और हिलर 2006 ने चेन एवं पेरी. का समर्थन किया और वैश्विक स्तर पर ई-गवर्नेस की कुछ और सीमाओं जैसे- कानून और नीतियाँ, तकनीकी क्षमताएं और उपयोगकर्ता की व्यवहार्यता थी।उन्होनें यह भी स्पष्ट किया कि ई-गवर्नेस की पहल के लिए हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर और विशेषज्ञता में उचित निवेश की आवश्यकता होती है अपर्याप्त धन या कर्मचारियों की कमी ई गवर्नेस के क्रियान्वयन में बाधा उत्पन्न कर सकती है।ई-गवर्नमेंट सिस्टम की स्थापना और रखरखाव महंगा होता है और कुछ मामलों में ई-गवर्नमेंट सिस्टम, लागत प्रभावी नही भी हो सकता है।

ई-प्रशासन के लाभ – ई-प्रशासन के अपेक्षित लाभों में दक्षता, बेहतर सेवाएं, सार्वजनिक सेवाओं की बेहतर पहुँच और अधिक पारदर्शिता एवं जवाबदेही तो शामिल ही है इसके अतिरिक्त भ इसके लाभ है जो निम्नलिखत है:-

1. लोकतांत्रिक प्रकिया में वृद्धि।
2. पर्यावरणीय लाभ-कागज रहित कार्यालय

3. कार्य में तेजी एवं दक्षता की सुविधा
4. लोक अनुमोदन : ऑनलाइन डिस्कशन, वगैरह

ई-प्रशासन पेपर वाले फॉर्म और प्रोसेसिंग का समय कम करती है। इस तरह, यह नागरिकों को तेज सर्विस औरकम खर्च दे रही है। वर्तमाान में प्रतियोगी परीक्षाओं के विज्ञापन, फॉर्म भरने, ऑनलाइन परीक्षा एवं परीक्षा परिणाम प्रक्रिया की बात हो या पोर्टल के माध्यम से शासकीय सेवाए जैसे- जाति, आय, निवास प्रमाणपत्र जैसे अन्य सेवाएं या सी.एम. हेल्पलाइन एवं सूचना का अधिकार अधिनियम-2005 के अन्तर्गत प्राप्त जानकारी सभी के पीछे ई-गवर्नमेंट ही मुख्य भूमिका में है।ई-गवर्नमेंट भारतीय संविधान के मूल उद्देश्य लोककल्याणकारी राज्य की स्थापना के सपने को साकार करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभ सकती है क्योंकि यह नागरिकों के लिए है सरकारर के लिए नही।

साधारण नौकरशाही प्रशासन – साधारण पारंपरिक नौकरशाही प्रशासन नौकरशाही पर आधारित होता है। नौकरशाही शब्द अंग्रेजी के 'Bureaucracy' का हिन्दी रूपान्तरण है, जिसका प्रयोग 18वी सदी के शुरूआत में पश्चिमी यूरोप में सिर्फ लिखने की डेस्क के लिए नही बल्कि एक ऑफिस अर्थात काम करने की जगह जहॉ अधिकारी कमा करते थे के लिए होता था।

पारंपरिक नौकरशाही प्रशासन आधुनिक प्रशासनिक विचारधारा का एक महत्वपूर्ण स्तंभ रहा है। इसकी सैद्धांतिक व्याख्या मुख्यत: जर्मन समाजशास्त्री मैक्स वेबर द्वारा प्रतिपादित नौकरशाही सिद्धांत में मिलती है। वेबर ने नौकरशाही को तर्कसंगत-वैधानिक सत्ता का सर्वाधिक प्रभावी रूप माना, जो आधुनिक राज्य की आवश्यकताओं के अनुरूप है।

वेबर के अनुसार नौकरशाही प्रशासन की प्रमुख विशेषता यह है कि इसमें नियमों एवं विधियों का स्पष्ट निर्धारण होता है तथा प्रशासनिक निर्णय व्यक्तिगत इच्छाओं के बजाय विधिसम्मत प्रक्रियाओं के आधार पर लिए जाते हैं। पदानुक्रम के माध्यम से उत्तरदायित्व एवं नियंत्रण की स्पष्ट रेखा निर्धारित की जाती है। प्रत्येक पद की शक्तियाँ एवं कर्तव्य लिखित रूप में परिभाषित होते हैं।

साधारण पारंपरिक नौकरशाही की प्रमुख विशेषताएँ:

1. **नियम एवं कानूनों की प्रधानता –** प्रशासनिक कार्य विधि एवं नियमों के अनुसार संपन्न किए जाते हैं।
2. **पदानुक्रम –** उच्च से निम्न स्तर तक अधिकारों का स्पष्ट क्रम।
3. **कार्य विभाजन एवं विशेषज्ञता –** प्रत्येक अधिकारी को विशिष्ट कार्य सौंपा जाता है।
4. **लिखित अभिलेख एवं कागजी कार्यवाही –** निर्णयों एवं कार्यों का दस्तावेजीकरण।
5. **अवैयक्तिक संबंध –** व्यक्तिगत पक्षपात से मुक्त प्रशासन।

साधारण पारंपरिक नौकरशाही प्रशासन के गुण – पारंपरिक नौकरशाही प्रशासन ने प्रशासनिक स्थिरता, निरंतरता एवं कानूनी वैधता प्रदान की। यह व्यवस्था बड़े एवं जटिल संगठनों के संचालन में सहायक सिद्ध हुई। नियमों की स्पष्टता से प्रशासनिक मनमानी पर नियंत्रण संभव हुआ।

साधारण पारंपरिक नौकरशाही प्रशासन की सीमाएँ – यद्यपि नौकरशाही प्रशासन ने प्रशासन को संगठित स्वरूप प्रदान किया, तथापि समय के साथ इसकी अनेक सीमाएँ उजागर हुईं। निर्णय प्रक्रिया में अत्यधिक विलंब, लालफीताशाही, केंद्रीकरण, नवाचार का अभाव तथा नागरिकों से दूरी जैसी समस्याएँ प्रमुख रहीं। विकासशील देशों में यह व्यवस्था भ्रष्टाचार को भी बढ़ावा देने वाली सिद्ध हुई।

ई-प्रशासन एवं पारंपरिक नौकरशाही प्रशासन कातुलनात्मक विश्लेषण – ई-प्रशासन एवं पारंपरिक नौकरशाही प्रशासन के मध्य तुलनात्मक अध्ययन से प्रशासनिक सुधारों की दिशा, गति तथा प्रभावशीलता का स्पष्ट आकलन किया जा सकता है। यह विश्लेषण केवल वर्णनात्मक तुलना तक सीमित न रहकर, दोनों व्यवस्थाओं के अंतर्निहित तर्क, सीमाएँ एवं प्रभावों का आलोचनात्मक विश्लेषण प्रस्तुत करता है।

संरचनात्मक तुलना – पारंपरिक नौकरशाही प्रशासन एक कठोर, केंद्रीकृत एवं पदानुक्रमित संरचना पर आधारित होता है, जहाँ निर्णय लेने की शक्ति शीर्ष स्तरों पर केंद्रित रहती है। इसके विपरीत ई-प्रशासन नेटवर्क आधारित, अपेक्षाकृत विकेंद्रीकृत तथा सहयोगात्मक संरचना को प्रोत्साहित करता है। डिजिटल प्लेटफॉर्म विभागों के मध्य क्षैतिज समन्वय को संभव बनाते हैं, जिससे निर्णय प्रक्रिया अधिक समावेशी बनती है।

आलोचनात्मक दृष्टि से, यद्यपि विकेंद्रीकरण प्रशासन को लचीला बनाता है, किंतु पर्याप्त नियंत्रण तंत्र के अभाव में नीति-संगति एवं उत्तरदायित्व की समस्या भी उत्पन्न हो सकती है।

कार्यप्रणाली एवं दक्षता

आधार	पारंपरिक नौकरशाही प्रशासन	ई-प्रशासन
कार्यप्रणाली	कागजी एवं मैनुअल	डिजिटल एवं ऑनलाइन
निर्णय प्रक्रिया	धीमी एवं क्रमिक	त्वरित एवं डेटा-आधारित
पारदर्शिता	सीमित	उच्च
नागरिक सहभागिता	न्यूनतम	व्यापक
दक्षता	अपेक्षाकृत कम	अधिक

आलोचनात्मक विश्लेषण यह संकेत करता है कि ई-प्रशासन ने समय एवं लागत की दृष्टि से प्रशासनिक दक्षता में उल्लेखनीय सुधार किया है, किंतु तकनीकी निर्भरता के कारण प्रणालीगत विफलताओं का जोखिम भी बढ़ा है।

पारदर्शिता, भ्रष्टाचार एवं जवाबदेही – पारंपरिक नौकरशाही प्रशासन में सूचना का प्रवाह सीमित होने के कारण भ्रष्टाचार की संभावनाएँ अधिक पाई जाती हैं। ई-प्रशासन में ऑनलाइन प्रक्रियाएँ, ट्रैकिंग सिस्टम तथा सार्वजनिक डैशबोर्ड पारदर्शिता को बढ़ावा देते हैं।

आलोचनात्मक दृष्टिकोण से यह आवश्यक है कि तकनीक स्वयं भ्रष्टाचार को समाप्त नहीं करती, बल्कि वह केवल अवसरों को कम करती है। यदि प्रशासनिक नैतिकता एवं संस्थागत निगरानी सुदृढ़ न हो, तो डिजिटल भ्रष्टाचार की नई संभावनाएँ भी उभर सकती हैं।

नागरिक सहभागिता एवं लोकतांत्रिक सुदृढ़ीकरण – ई-प्रशासन ने नागरिकों को केवल सेवा-ग्राही न मानकर सहभागिता का अवसर प्रदान किया है। ऑनलाइन शिकायत निवारण, ई-परामर्श एवं सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म के माध्यम से नागरिकों की आवाज़ शासन तक पहुँचने लगी है। आलोचनात्मक रूप से देखा जाए तो डिजिटल डिवाइड के कारण समाज के सभी वर्ग इस सहभागिता का समान लाभ नहीं उठा पाते, जिससे लोकतांत्रिक समावेशन की चुनौती बनी रहती है।

निष्कर्ष – इस शोधपत्र का मुख्य उद्देश्य ई-प्रशासन, ई-गवर्नेंस और

सामान्य नौकरशाही प्रशासन की अवधारणा को स्पष्ट करना और उनके बीच संबंधों को समझाना था। इसे दुनिया भर में इस क्षेत्र के विभिन्न शोधकर्ताओं के प्रासंगिक कार्यों से जोड़ा गया है। संक्षेप में कहें तो ई–गवर्नेंस एक व्यापक क्षेत्र को कवर करता है, जिसमें राजनीतिक सरकार भी शामिल है जबकि ई–गवर्नमेंट का सीमित है और यह केवल राजीनतिक सरकार, उसके विभिन्न विभागों और देश के नागरिकों के साथ ही काम करता है। हॉलाकि कुछ लेखकइन दोनों का उपयोग एक दूसरे के पर्याय के रूप में करते है, क्योंकि मूल रूप से दोनो ही सूचना और संचार प्रौद्योगिकी के समान आधार का उपयोग करते हैं। नौकरशाही सरकार कठोर और अपरिवर्तनीय नियमों और विनियमों पर आधारित होती है, और यह आमतौर पर सूचना और संचार प्रौद्योगिकी का उपयोग नही करती है, या यदि करती भी है तो बहुत ही नगण्य स्तर पर। यह स्पष्ट है कि नौकरशाही स्वरूप में लालफीताशाही का डर बना रहता – जो कि स्वभाव से ही एक धीमी प्रक्रिया है। इसके अतिरिक्त नौकारशाही संरकार एक पुरानी व्यवस्था है जिसे अब ई–गवर्नमेंट द्वारा प्रतिस्थापित किया जा रहा है। दूसरी ओर ई–गवर्नमेंट को तीव्र, अधिक प्रभावी, पेशेवर, जवाबदेह, पारदर्शी और विश्वसनीय पाया गया है। हॉलाकि इसे स्थापित करने की लागत अधिक होती है लेकिन एक बार स्थापित हो जाने के बाद इसके दीर्घकालिक प्रभाव होते हैं। कुल मिलाकर हम कह सकते है कि ई–प्रशासन (ई–नौकरशाही) साधारण पारंपरिक नौकरशाही प्रशासन की तुलना में बेहतर सिद्ध हुई है।

संदर्भ ग्रंथ सूची :–

1. http://en.wikipedia.org/wiki/E-Government (Date visited: April 17, 2009)
2. Collins, T. (2007) Only a Third of Government Projects Succeed, says CIO, Computer Weekly,22 May, p. 4.
3. Wimmer, M. &Trau muller, R. (2001). Electronic Business Invading the Public Sector:Considerations on change and design, 34th Hawaii International Conference on System Sciences(HICSS), Hawaii.
4. Rose-Ackerman, S. (2008) Corruption and Government. International Peacekeeping, 15 (3), pp.328 – 343.
5. Sharma, S.K. & Gupta, J.N.D. (2003) Building Blocks of an E-government – A Framework, *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, (1:4), 2003, pp. 34-48.
6. Sharma, S.K. (2004) Assessing E-government Implementations, *Electronic Government Journal*,1(2), 2004, pp. 198-212.
7. Sharma, S.K. (2006) An E-Government Services Framework, Encyclopedia of Commerce, EGovernment and Mobile Commerce, Mehdi Khosrow-Pour, Information Resources Management Association, Idea Group Reference, USA, pp. 373-378.
8. www.worldbank.org (Date visited: April 16, 2009)
9. www.unpan.org (Date visited: April 16, 2009)
10. www.gbde.org (Date visited: April 17, 2009)
11. Turban, E., King, D., Lee, J., Warkentin, M. & Chung, H.M. (2002), Electronic Commerce 2002:A Managerial Perspective, Prentice-Hall, Upper Saddle River, NJ.
12. Koh, C.E., Prybutok, V.R., Ryan, S., & Ibragimova, B. (2006), The importance of strategicreadiness in an emerging e-government environment. Business Process Management Journal, 12 pp.22-33.
13. Bedi, K., Singh, P.J. & Srivastava, S. (2001) government net: *new governance opportunities forIndia*. New Delhi: Sage.
14. Holmes, D. (2001) *eGov: eBusiness Strategies for Government*. London, U.K.: Nicholas Brealey.
15. Keohane, R. O. & Nye, J. S. Introduction, In Nye, J. S. and Donahue, J.D. (editors), (2000) *Governance in a Globalization World*. Washington, D.C.: Brookings Institution Press.
16. Howard, M. (2001) E-Government across the globe: How will "e" change government *Finance Review*, 17(4), pp. 6-9.
17. Bannister, F. & Walsh, N. (2002) The virtual public servant: Ireland"s public services broker.Information Polity: The *International Journal of Government & Democracy in the InformationAge*, 7 (2/3) pp115.
18. Saatçioglu, O.Y., Deveci, D. A. & Cerit, A. G. (2009) Logistics and transportation informationsystems in Turkey: e-government perspectives. Transforming Government: People, Process andPolicy, 3(2), pp. 144 – 162.
19. Lam, W. (2005) Barriers to e-government integration. *Journal of Enterprise InformationManagement.* 18(5), pp. 511 – 530.
20. Marche, S. & McNiven, J.D. (2003), "E-government and e-governance: the future isn't what it used to be", Canadian Journal of Administrative Science, 20(1), pp. 74-86.
21. Chen, Y. & Perry, J. (2003), "Outsourcing for e-government", Public Performance &Management Review, 26 (4), pp. 404-21.
22. Belanger, F. & Hiller, J. S. (2006) *A framework for e-government: privacy implications*. BusinessProcess Management Journal, 12 (1), pp. 48 – 60.
23. Moon, J. (2002), "The evolution of e-government among municipalities:
24. Collins, T. (2007). Only a Third of Government Projects Succeed, says CIO, Computer Weekly,22 May.
25. Bhatnagar, S. (2004). *E-Government: From Vision to Implementation*. New Delhi: Sage Publications.

****