**ज्ञानदीप महाविद्यालय**

अशोक नगर, भोपाल

**लघु शोध परियोजना**

# डिजिटल इंडिया

डिजिटल सेवाओं का आम नागरिक के जीवन पर प्रभाव

बैचलर ऑफ़ कंप्यूटर एप्लीकेशंस (बी.सी.ए.) उपाधि की आंशिक पूर्ति हेतु प्रस्तुत

**बी.सी.ए. — तृतीय वर्ष (षष्ठ सेमेस्टर)**

प्रस्तुतकर्ता

**स्नेहा अग्रवाल**

बी.सी.ए. तृतीय वर्ष

नामांकन सं. : 22BCA0419

मार्गदर्शक

**डॉ. नीरज कुमार पाल**

सहायक प्राध्यापक, कंप्यूटर विज्ञान

कंप्यूटर विज्ञान एवं अनुप्रयोग विभाग · सत्र 2025–26

# प्रमाण-पत्र

प्रमाणित किया जाता है कि स्नेहा अग्रवाल, बी.सी.ए. तृतीय वर्ष, ने सत्र 2025–26 में “डिजिटल इंडिया” शीर्षक पर यह प्रोजेक्ट रिपोर्ट मेरे निर्देशन में पूर्ण की है।

इस रिपोर्ट में प्रस्तुत सर्वेक्षण, आँकड़े और निष्कर्ष विद्यार्थी के अपने परिश्रम का परिणाम हैं। मेरी जानकारी में यह कार्य इससे पहले किसी अन्य उपाधि या परीक्षा के लिए प्रस्तुत नहीं किया गया है।

मैं विद्यार्थी के उज्ज्वल भविष्य की कामना करती हूँ।

| डॉ. नीरज कुमार पाल | प्रो. आर. के. श्रीवास्तव | बाह्य परीक्षक |
|---|---|---|
| मार्गदर्शक | प्राचार्य | दिनांक : __________ |

# आभार

सबसे पहले मैं अपने मार्गदर्शक डॉ. नीरज कुमार पाल के प्रति हृदय से आभार व्यक्त करती हूँ, जिन्होंने इस परियोजना के हर चरण में धैर्य के साथ मेरा मार्गदर्शन किया और मेरी छोटी-छोटी शंकाओं का भी समाधान किया।

मैं प्रो. आर. के. श्रीवास्तव, प्राचार्य, ज्ञानदीप महाविद्यालय, का भी धन्यवाद करती हूँ, जिन्होंने हमें ऐसे उपयोगी मुद्दे पर काम करने का अवसर और आवश्यक सुविधाएँ प्रदान कीं।

सर्वेक्षण में सहयोग देने वाले दुकानदारों, विद्यार्थियों, गृहिणियों और वरिष्ठ नागरिकों का मैं हृदय से आभार व्यक्त करती हूँ, जिन्होंने अपने अनुभव खुलकर साझा किए।

अंत में मैं अपने माता-पिता और मित्रों को धन्यवाद देती हूँ, जिन्होंने पूरे समय मेरा उत्साह बढ़ाया और सामग्री जुटाने में मेरी सहायता की।

**स्नेहा अग्रवाल**

बी.सी.ए. तृतीय वर्ष

# विषय सूची

**1. प्रस्तावना....6**

**2. परियोजना के उद्देश्य....6**

2.1 कार्य-क्षेत्र....6

2.2 कार्य-पद्धति....7

**3. डिजिटल इंडिया : परिचय और स्तंभ....7**

3.1 प्रमुख स्तंभ....7

3.2 साझा डिजिटल ढाँचा....8

**4. डिजिटल भुगतान क्रांति....8**

4.1 लाभ....8

4.2 चुनौतियाँ....8

**5. ई-गवर्नेंस और नागरिक सेवाएँ....9**

5.1 प्रमुख ऑनलाइन सेवाएँ....9

5.2 अनुभव....9

**6. शिक्षा और स्वास्थ्य में डिजिटल परिवर्तन....9**

6.1 शिक्षा....10

6.2 स्वास्थ्य....10

**7. डिजिटल विभाजन और साइबर सुरक्षा....10**

7.1 साइबर ख़तरे....10

**8. सर्वेक्षण एवं आँकड़ों का विश्लेषण....11**

8.1 सर्वेक्षण का विवरण........11

8.2 आयु-वर्ग के अनुसार उपयोग........11

8.3 साइबर सुरक्षा जागरूकता........12

8.4 प्रमुख निष्कर्ष........12

**9. चित्र-संग्रह........13**

**10. सुझाव........13**

**11. निष्कर्ष........14**

**12. संदर्भ सूची........14**

**परिशिष्ट क : सर्वेक्षण प्रश्नावली........15**

# 1. प्रस्तावना

सूचना प्रौद्योगिकी ने पिछले दो दशकों में दुनिया के काम करने के तरीके को बदल दिया है। भारत सरकार ने 1 जुलाई 2015 को डिजिटल इंडिया कार्यक्रम आरंभ किया, जिसका लक्ष्य देश को डिजिटल रूप से सशक्त समाज और ज्ञान-आधारित अर्थव्यवस्था में बदलना है।

इस कार्यक्रम के अंतर्गत गाँव-गाँव तक इंटरनेट पहुँचाने, सरकारी सेवाओं को ऑनलाइन करने और नागरिकों में डिजिटल साक्षरता बढ़ाने पर ज़ोर दिया गया। आज मोबाइल फ़ोन से बिजली का बिल भरना, रेल टिकट बुक करना, छात्रवृत्ति का आवेदन करना और दुकान पर क्यूआर कोड से भुगतान करना आम बात हो गई है।

यह लघु शोध परियोजना भोपाल नगर में डिजिटल सेवाओं के उपयोग, उनसे मिलने वाले लाभों और लोगों के सामने आने वाली कठिनाइयों का अध्ययन करती है।

# 2. परियोजना के उद्देश्य

इस परियोजना के प्रमुख उद्देश्य निम्नलिखित हैं :

1. डिजिटल इंडिया कार्यक्रम के उद्देश्यों और प्रमुख स्तंभों को समझना।
2. डिजिटल भुगतान, ई-गवर्नेंस और ऑनलाइन शिक्षा के उपयोग का अध्ययन करना।
3. विभिन्न आयु-वर्गों में डिजिटल सेवाओं के उपयोग की तुलना करना।
4. साइबर सुरक्षा संबंधी जागरूकता का आकलन करना।
5. डिजिटल विभाजन को कम करने के लिए सुझाव देना।

## 2.1 कार्य-क्षेत्र

अध्ययन भोपाल नगर के 120 उत्तरदाताओं पर आधारित है, जिनमें विद्यार्थी, नौकरीपेशा, दुकानदार, गृहिणियाँ और वरिष्ठ नागरिक शामिल हैं। अध्ययन का केंद्र नागरिक सेवाएँ और डिजिटल भुगतान हैं; व्यावसायिक या औद्योगिक डिजिटलीकरण इसमें शामिल नहीं है।

## 2.2 कार्य-पद्धति

संरचित प्रश्नावली ऑनलाइन फ़ॉर्म और काग़ज़, दोनों रूपों में भरवाई गई, ताकि जो लोग स्मार्टफ़ोन का उपयोग नहीं करते वे भी अध्ययन में शामिल हो सकें। आँकड़ों का विश्लेषण स्प्रेडशीट सॉफ़्टवेयर में प्रतिशत और तुलनात्मक तालिकाओं द्वारा किया गया।

| चरण | कार्य | अवधि |
| --- | --- | --- |
| 1 | साहित्य अध्ययन और शोध-प्रश्नों का निर्धारण | जनवरी, सप्ताह 1–2 |
| 2 | प्रश्नावली निर्माण और परीक्षण | जनवरी, सप्ताह 3 |
| 3 | आँकड़ा संग्रह (120 उत्तरदाता) | फरवरी |
| 4 | विश्लेषण और रिपोर्ट लेखन | मार्च |

*तालिका : परियोजना की कार्य-योजना*

# 3. डिजिटल इंडिया : परिचय और स्तंभ

डिजिटल इंडिया कोई एक योजना नहीं, बल्कि अनेक योजनाओं और परियोजनाओं को जोड़ने वाला एक व्यापक कार्यक्रम है। इसके तीन मुख्य दृष्टि-क्षेत्र हैं — हर नागरिक के लिए डिजिटल अवसंरचना, माँग पर शासन और सेवाएँ, तथा नागरिकों का डिजिटल सशक्तिकरण।

## 3.1 प्रमुख स्तंभ

कार्यक्रम को नौ स्तंभों में बाँटा गया, जिनमें ब्रॉडबैंड हाईवे, मोबाइल कनेक्टिविटी तक सार्वभौमिक पहुँच, सार्वजनिक इंटरनेट पहुँच कार्यक्रम, ई-गवर्नेंस, ई-क्रांति, सबके लिए सूचना, इलेक्ट्रॉनिक्स विनिर्माण, आईटी में रोज़गार और प्रारंभिक फ़सल कार्यक्रम शामिल हैं।

### 3.2 साझा डिजिटल ढाँचा

डिजिटल पहचान, बैंक खाते और मोबाइल नंबर के आपस में जुड़ने से अनेक सेवाएँ सीधे नागरिकों तक पहुँचने लगीं। सरकारी लाभ सीधे बैंक खाते में भेजने से बिचौलियों की भूमिका घटी है। दस्तावेज़ों को डिजिटल रूप में सुरक्षित रखने की सुविधा ने काग़ज़ी कार्रवाई कम की है।

---

## 4. डिजिटल भुगतान क्रांति

डिजिटल इंडिया का सबसे दिखाई देने वाला परिणाम भुगतान के क्षेत्र में आया है। तत्काल भुगतान प्रणाली के कारण आज सब्ज़ी वाले से लेकर बड़े शोरूम तक हर जगह क्यूआर कोड दिखाई देता है।

### 4.1 लाभ

डिजिटल भुगतान से नकदी रखने का जोखिम घटा है, लेन-देन का रिकॉर्ड अपने आप बन जाता है और छोटे व्यापारियों को बैंक ऋण लेने में आसानी होती है।

- छुट्टे पैसों की समस्या का अंत
- चौबीसों घंटे लेन-देन की सुविधा
- सरकारी लाभ और छात्रवृत्ति सीधे खाते में

### 4.2 चुनौतियाँ

नेटवर्क की समस्या, सर्वर डाउन होना और ग़लत खाते में पैसे चले जाना आम शिकायतें हैं। वरिष्ठ नागरिकों में ऐप के उपयोग को लेकर झिझक और धोखाधड़ी का डर अधिक है।

| भुगतान माध्यम | उत्तरदाता | प्रतिशत |
|---|---|---|
| यूपीआई / क्यूआर कोड | 74 | 61.7% |
| नकद | 28 | 23.3% |
| डेबिट / क्रेडिट कार्ड | 11 | 9.2% |
| नेट बैंकिंग | 7 | 5.8% |

*तालिका : उत्तरदाताओं द्वारा सबसे अधिक प्रयुक्त भुगतान माध्यम (नमूना आँकड़े)*

# 5. ई-गवर्नेंस और नागरिक सेवाएँ

ई-गवर्नेंस का अर्थ है सरकारी सेवाओं और सूचनाओं को इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से नागरिकों तक पहुँचाना। इससे पारदर्शिता बढ़ती है, समय की बचत होती है और भ्रष्टाचार की संभावना कम होती है।

## 5.1 प्रमुख ऑनलाइन सेवाएँ

आज जाति, आय और निवास प्रमाण-पत्र, भूमि अभिलेख, पासपोर्ट आवेदन, आयकर रिटर्न और वाहन पंजीकरण जैसी अनेक सेवाएँ ऑनलाइन उपलब्ध हैं। गाँवों में जन सेवा केंद्र उन लोगों की सहायता करते हैं जिनके पास इंटरनेट या कंप्यूटर नहीं है।

## 5.2 अनुभव

सर्वेक्षण में अधिकांश लोगों ने माना कि ऑनलाइन आवेदन से कार्यालयों के चक्कर कम हुए हैं, परंतु कुछ सेवाओं में वेबसाइट की जटिलता और बार-बार दस्तावेज़ अपलोड करने की समस्या बनी हुई है।

यहाँ चित्र / फोटो लगाएँ

*चित्र : जन सेवा केंद्र पर ऑनलाइन आवेदन करते नागरिक (फोटो स्थान)*

# 6. शिक्षा और स्वास्थ्य में डिजिटल परिवर्तन

महामारी के दौर ने शिक्षा में डिजिटल माध्यमों की उपयोगिता को स्पष्ट रूप से सामने रखा। ऑनलाइन कक्षाएँ, डिजिटल पाठ्यपुस्तकें और वीडियो व्याख्यान अब पढ़ाई का स्थायी हिस्सा बन गए हैं।

### 6.1 शिक्षा

विद्यार्थी मुफ़्त ऑनलाइन पाठ्यक्रमों से नए कौशल सीख रहे हैं। प्रमाण-पत्र और अंकतालिकाएँ डिजिटल रूप में सुरक्षित रखी जा सकती हैं। परंतु ग्रामीण क्षेत्रों में उपकरण और इंटरनेट की कमी के कारण सभी विद्यार्थी समान रूप से लाभ नहीं उठा पाते।

### 6.2 स्वास्थ्य

टेलीमेडिसिन के माध्यम से दूर-दराज़ के मरीज़ विशेषज्ञ डॉक्टरों से परामर्श ले पा रहे हैं। अस्पतालों में ऑनलाइन पंजीकरण और डिजिटल स्वास्थ्य रिकॉर्ड से कतारें घटी हैं।

## 7. डिजिटल विभाजन और साइबर सुरक्षा

डिजिटल सेवाओं का लाभ तभी पूरा होगा जब हर नागरिक उन तक पहुँच सके और सुरक्षित रूप से उनका उपयोग कर सके। शहर और गाँव, युवा और बुज़ुर्ग, तथा पुरुष और महिलाओं के बीच डिजिटल पहुँच का अंतर अभी भी बना हुआ है।

### 7.1 साइबर ख़तरे

फ़र्ज़ी कॉल, नक़ली लिंक, ओटीपी माँगकर ठगी और सोशल मीडिया खातों की हैकिंग जैसे अपराध बढ़े हैं। अधिकांश ठगी लोगों की जानकारी की कमी और जल्दबाज़ी का लाभ उठाकर की जाती है।

- अनजान लिंक पर क्लिक न करें
- ओटीपी और पिन किसी को न बताएँ
- दो-चरणीय सत्यापन चालू रखें
- ठगी होने पर तुरंत बैंक और साइबर हेल्पलाइन को सूचित करें

> **महत्वपूर्ण**
>
> कोई भी बैंक या सरकारी विभाग फ़ोन पर आपका पिन, पासवर्ड या ओटीपी नहीं माँगता।

# 8. सर्वेक्षण एवं आँकड़ों का विश्लेषण

भोपाल नगर के 120 उत्तरदाताओं से डिजिटल सेवाओं के उपयोग और अनुभव के बारे में जानकारी ली गई। उत्तरदाताओं का चयन इस प्रकार किया गया कि सभी आयु-वर्गों का प्रतिनिधित्व हो।

## 8.1 सर्वेक्षण का विवरण

| | |
|---|---|
| **क्षेत्र** | भोपाल नगर (चार वार्ड) |
| **नमूना आकार** | 120 उत्तरदाता |
| **अवधि** | फरवरी 2026 |
| **उपकरण** | ऑनलाइन एवं काग़ज़ी प्रश्नावली |

## 8.2 आयु-वर्ग के अनुसार उपयोग

| आयु-वर्ग | उत्तरदाता | नियमित उपयोगकर्ता | प्रतिशत |
|---|---|---|---|
| 18–25 वर्ष | 36 | 34 | 94% |
| 26–40 वर्ष | 38 | 33 | 87% |
| 41–60 वर्ष | 30 | 19 | 63% |
| 60 वर्ष से अधिक | 16 | 5 | 31% |

*तालिका : आयु-वर्ग के अनुसार डिजिटल सेवाओं का नियमित उपयोग (नमूना आँकड़े)*

युवाओं में डिजिटल सेवाओं का उपयोग लगभग सार्वभौमिक है, जबकि वरिष्ठ नागरिकों में यह बहुत कम है। यह डिजिटल साक्षरता कार्यक्रमों की आवश्यकता दर्शाता है।

## 8.3 साइबर सुरक्षा जागरूकता

| प्रश्न | हाँ | नहीं |
|---|---|---|
| क्या आप दो-चरणीय सत्यापन के बारे में जानते हैं? | 58 | 62 |
| क्या आपको कभी ठगी का संदेश या कॉल आया है? | 89 | 31 |
| क्या आप साइबर हेल्पलाइन नंबर जानते हैं? | 34 | 86 |

*तालिका : साइबर सुरक्षा संबंधी जागरूकता (नमूना आँकड़े)*

अधिकांश लोगों को ठगी के प्रयासों का सामना करना पड़ा है, परंतु शिकायत के तरीकों की जानकारी बहुत कम लोगों को है।

## 8.4 प्रमुख निष्कर्ष

- डिजिटल भुगतान सबसे लोकप्रिय डिजिटल सेवा बन गया है।
- वरिष्ठ नागरिकों में डिजिटल सेवाओं का उपयोग सबसे कम है।
- साइबर सुरक्षा की जानकारी डिजिटल उपयोग की तुलना में पीछे है।

# 9. चित्र-संग्रह

*परियोजना के दौरान लिए गए फोटो और बनाए गए चार्ट यहाँ लगाएँ। हर चित्र के नीचे उसका छोटा-सा परिचय लिखें।*

फोटो लगाने का स्थान

*चित्र 1 : महाविद्यालय में डिजिटल साक्षरता कार्यशाला*

फोटो लगाने का स्थान

*चित्र 2 : दुकान पर क्यूआर कोड से भुगतान*

# 10. सुझाव

अध्ययन के आधार पर हम निम्नलिखित सुझाव देना चाहते हैं :

- महाविद्यालयों के विद्यार्थी स्वयंसेवक के रूप में वरिष्ठ नागरिकों को डिजिटल सेवाएँ सिखाएँ।

- सरकारी वेबसाइटें सरल हिंदी और स्थानीय भाषाओं में हों।
- विद्यालय पाठ्यक्रम में साइबर सुरक्षा को अनिवार्य विषय बनाया जाए।
- ग्रामीण क्षेत्रों में सार्वजनिक वाई-फ़ाई और जन सेवा केंद्रों की संख्या बढ़े।

---

# 11. निष्कर्ष

अध्ययन से स्पष्ट है कि डिजिटल इंडिया ने आम नागरिक के जीवन को अधिक सुविधाजनक बनाया है। भुगतान, सरकारी सेवाएँ और शिक्षा अब पहले से कहीं अधिक सुलभ हैं।

फिर भी डिजिटल विभाजन और साइबर सुरक्षा की चुनौतियाँ बनी हुई हैं। तकनीक का वास्तविक लाभ तभी मिलेगा जब हर नागरिक — चाहे वह किसी भी आयु या क्षेत्र का हो — आत्मविश्वास और सुरक्षा के साथ उसका उपयोग कर सके।

---

# 12. संदर्भ सूची

6. कंप्यूटर फ़ंडामेंटल्स एवं ई-कॉमर्स — बी.सी.ए. पाठ्यक्रम की संदर्भ पुस्तकें
7. डिजिटल इंडिया कार्यक्रम संबंधी सरकारी जन-सूचना सामग्री
8. साइबर सुरक्षा जागरूकता पुस्तिका, राज्य पुलिस (जन-वितरण)
9. सूचना प्रौद्योगिकी विषयक हिंदी पत्रिकाओं के लेख (2024–26)

# परिशिष्ट क : सर्वेक्षण प्रश्नावली

उत्तरदाता का नाम (वैकल्पिक) : ________________________ आयु : ______ व्यवसाय : _______________

**1. आपकी आयु :**

☐ 18–25 ☐ 26–40 ☐ 41–60 ☐ 60+

**2. आप कौन-सी डिजिटल सेवाओं का उपयोग करते हैं?**

☐ भुगतान ☐ बिल ☐ टिकट ☐ सरकारी सेवा ☐ शिक्षा

**3. क्या आपको कभी ऑनलाइन ठगी का प्रयास झेलना पड़ा?**

☐ हाँ ☐ नहीं

**4. डिजिटल सेवाओं में सबसे बड़ी कठिनाई :**

☐ नेटवर्क ☐ जटिल ऐप ☐ डर / अविश्वास ☐ भाषा

**5. आपका सुझाव :**