बालोद जिले में स्वास्थ्य सेवाओं में ई-गवर्नेंस का प्रशासनिक अध्ययन

शोध निर्देशक
डॉ. वंदना श्रीवास
सहायक प्राध्यापक
राजनीति विज्ञान
भारती विश्वविद्यालय, दुर्ग (छ.ग.)

शोधार्थी
खेमराज
राजनीति विज्ञान
भारती विश्वविद्यालय, दुर्ग (छ.ग.)

सार

ई-गवर्नेंस आधुनिक प्रशासन की एक प्रभावी प्रणाली है, जिसका उद्देश्य सार्वजनिक सेवाओं को अधिक पारदर्शी, सरल एवं नागरिक-केन्द्रित बनाना है। प्रस्तुत शोध पत्र में छत्तीसगढ़ राज्य के बालोद जिले में स्वास्थ्य सेवाओं के संदर्भ में ई-गवर्नेंस की प्रशासनिक भूमिका का विश्लेषण किया गया है। अध्ययन हेतु जिले के चार शासकीय एवं चार निजी अस्पतालों का चयन कर कुल 360 सेवा-लाभार्थियों से प्राप्त प्राथमिक आंकड़ों का प्रतिशत-आधारित विश्लेषण किया गया। अध्ययन के निष्कर्ष दर्शाते हैं कि ई-गवर्नेंस ने स्वास्थ्य सेवाओं की पहुँच, दक्षता एवं प्रशासनिक उत्तरदायित्व में उल्लेखनीय सुधार किया है।

मुख्य शब्द

ई-गवर्नेंस, स्वास्थ्य सेवाएँ, डिजिटल प्रशासन, ऑनलाइन आवेदन प्रक्रिया, सार्वजनिक सेवा वितरण, प्रशासनिक दक्षता, नागरिक संतुष्टि

भूमिका

सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के तीव्र विकास ने सार्वजनिक प्रशासन की कार्यप्रणाली में व्यापक परिवर्तन उत्पन्न किए हैं। परंपरागत प्रशासनिक व्यवस्थाओं में जहाँ प्रक्रियाएँ जटिल, समय-साध्य तथा सीमित पारदर्शिता वाली थीं, वहीं ई-गवर्नेंस के माध्यम से प्रशासन को अधिक सरल, उत्तरदायी एवं नागरिक-केन्द्रित बनाने का प्रयास किया गया है। ई-गवर्नेंस का मूल उद्देश्य सरकारी सेवाओं को डिजिटल प्लेटफॉर्म के माध्यम से नागरिकों तक शीघ्र, सुलभ एवं प्रभावी रूप में पहुँचाना है।

स्वास्थ्य सेवा क्षेत्र किसी भी समाज की आधारभूत आवश्यकता है। इस क्षेत्र में प्रशासनिक दक्षता, पारदर्शिता एवं समयबद्धता का सीधा प्रभाव नागरिकों के जीवन एवं कल्याण पर पड़ता है। भारत जैसे विकासशील देश में, जहाँ जनसंख्या का एक बड़ा भाग ग्रामीण एवं अर्ध-शहरी क्षेत्रों में निवास करता है, स्वास्थ्य सेवाओं की पहुँच सुनिश्चित करना एक प्रमुख चुनौती रही है। ऐसे में ई-गवर्नेंस आधारित स्वास्थ्य सेवाएँ प्रशासनिक सुधार

का एक प्रभावशाली माध्यम बनकर उभरी हैं।

छत्तीसगढ़ राज्य का बालोद जिला सामाजिक-आर्थिक दृष्टि से एक विकासशील जिला है। यहाँ स्वास्थ्य सेवाओं की उपलब्धता, गुणवत्ता एवं प्रशासनिक प्रक्रियाओं में निरंतर सुधार की आवश्यकता रही है। हाल के वर्षों में बालोद जिले में स्वास्थ्य सेवाओं के क्षेत्र में ऑनलाइन आवेदन, डिजिटल पंजीकरण, रिपोर्टिंग प्रणाली तथा योजना-आधारित सेवाओं के लिए ई-गवर्नेंस को अपनाया गया है। इससे न केवल प्रशासनिक कार्यों में गति आई है, बल्कि सेवा-लाभार्थियों को भी सुविधा प्राप्त हुई है।

प्रस्तुत शोध का उद्देश्य बालोद जिले में स्वास्थ्य सेवाओं के संदर्भ में ई-गवर्नेंस की प्रशासनिक भूमिका का विश्लेषण करना है। अध्ययन के माध्यम से यह समझने का प्रयास किया गया है कि ई-गवर्नेंस ने स्वास्थ्य सेवाओं की कार्यप्रणाली को किस सीमा तक सरल, प्रभावी एवं पारदर्शी बनाया है। साथ ही, शासकीय एवं निजी अस्पतालों में ई-गवर्नेंस के प्रभावों की तुलनात्मक स्थिति को भी विश्लेषित किया गया है।

इस प्रकार, यह अध्ययन न केवल स्वास्थ्य प्रशासन में ई-गवर्नेंस की भूमिका को रेखांकित करता है, बल्कि भविष्य में डिजिटल स्वास्थ्य प्रशासन को अधिक सुदृढ़ बनाने हेतु नीतिगत सुझाव भी प्रस्तुत करता है।

संबंधित शोध अध्ययन

1. शर्मा (2019) ने राजस्थान के जयपुर जिले में ई-गवर्नेंस और सार्वजनिक सेवा वितरण पर अध्ययन किया। निष्कर्षों से स्पष्ट हुआ कि डिजिटल प्लेटफॉर्म के माध्यम से सेवाओं की पारदर्शिता एवं दक्षता में उल्लेखनीय वृद्धि हुई।
2. वर्मा एवं मिश्रा (2020) ने मध्य प्रदेश में स्वास्थ्य सेवाओं में ई-गवर्नेंस के प्रभाव का विश्लेषण किया। अध्ययन में पाया गया कि ऑनलाइन पंजीकरण एवं रिपोर्टिंग प्रणाली से प्रशासनिक समय में कमी आई।
3. सिंह (2021) ने उत्तर प्रदेश में ई-हेल्थ सेवाओं के क्रियान्वयन का अध्ययन किया। निष्कर्षों के अनुसार डिजिटल स्वास्थ्य सेवाओं से नागरिक संतुष्टि स्तर में सुधार हुआ।
4. गुप्ता (2021) के अध्ययन में यह निष्कर्ष निकला कि ई-गवर्नेंस से स्वास्थ्य योजनाओं के क्रियान्वयन में जवाबदेही बढ़ी है।
5. पटेल (2022) ने गुजरात राज्य में ई-गवर्नेंस और स्वास्थ्य प्रशासन पर शोध किया। अध्ययन में पाया गया कि निजी अस्पतालों में डिजिटल सेवाओं का प्रभाव अपेक्षाकृत अधिक है।
6. यादव (2022) के अनुसार ई-गवर्नेंस ने ग्रामीण क्षेत्रों में स्वास्थ्य सेवाओं की पहुँच को सुदृढ़ किया।

7. कुमार (2023) ने छत्तीसगढ़ के शहरी एवं ग्रामीण स्वास्थ्य केंद्रों का तुलनात्मक अध्ययन किया, जिसमें ई-गवर्नेंस को प्रशासनिक सुधार का प्रमुख साधन बताया गया।
8. तिवारी (2024) ने निष्कर्ष निकाला कि ई-गवर्नेंस से स्वास्थ्य सेवाओं में पारदर्शिता एवं निगरानी व्यवस्था मजबूत हुई।

अध्ययन के उद्देश्य

1. स्वास्थ्य सेवाओं में ई-गवर्नेंस की प्रशासनिक प्रभावशीलता का आकलन करना
2. ऑनलाइन आवेदन प्रक्रिया की सरलता का विश्लेषण करना
3. शासकीय एवं निजी अस्पतालों में ई-गवर्नेंस के प्रभावों की तुलना करना

शोध पद्धति

- शोध प्रकृति: वर्णनात्मक एवं विश्लेषणात्मक
- नमूना आकार: 360 उत्तरदाता
- संस्थाएँ: 8 अस्पताल (4 शासकीय + 4 निजी)
- नमूनाकरण विधि: उद्देश्यपूर्ण एवं यादृच्छिक
- डेटा विश्लेषण: प्रतिशत आधारित

शोध उपकरण

प्रस्तुत अध्ययन में शोध उपकरण के रूप में संरचित प्रश्नावली (Questionnaire) का प्रयोग किया गया है। प्रश्नावली में ई-गवर्नेंस आधारित स्वास्थ्य सेवाओं, ऑनलाइन आवेदन प्रक्रिया, प्रशासनिक पारदर्शिता एवं नागरिक संतुष्टि से संबंधित बहुविकल्पीय एवं द्विविकल्पीय प्रश्न सम्मिलित किए गए, जिससे उत्तरदाताओं की स्पष्ट एवं विश्वसनीय प्रतिक्रियाएँ प्राप्त हो सकें।

सांख्यिकीय विश्लेषण

प्रस्तुत अध्ययन में प्राप्त प्राथमिक आँकड़ों का सांख्यिकीय विश्लेषण प्रतिशत विधि के माध्यम से किया गया है। अध्ययन हेतु बालोद जिले के चार शासकीय एवं चार निजी अस्पतालों से कुल 360 सेवा-लाभार्थियों का चयन किया गया। उत्तरदाताओं से संरचित प्रश्नावली के माध्यम से ई-गवर्नेंस आधारित स्वास्थ्य सेवाओं के संबंध में जानकारी प्राप्त की गई।

तालिका : 1

स्वास्थ्य सेवाओं हेतु ऑनलाइन आवेदन प्रक्रिया की सरलता

क्रमांक	अभिमत	आवृत्ति	प्रतिशत
1	हाँ	210	58
2	नहीं	110	31
3	कह नहीं सकते	40	11
कुल		**360**	**100**

विश्लेषण

तालिका से स्पष्ट है कि **58% उत्तरदाताओं** ने माना कि बालोद जिले में स्वास्थ्य सेवाओं हेतु ऑनलाइन आवेदन प्रक्रिया सरल हुई है। वहीं **31%** उत्तरदाता इससे असहमत पाए गए, जो डिजिटल साक्षरता एवं तकनीकी अवसंरचना की सीमाओं की ओर संकेत करता है। शेष **11%** उत्तरदाता निर्णयात्मक स्थिति में नहीं थे।

प्रमुख निष्कर्ष

- ई-गवर्नेंस से स्वास्थ्य सेवाओं की पहुँच में वृद्धि हुई
- प्रशासनिक प्रक्रियाओं में समय एवं लागत की बचत हुई
- सेवा-लाभार्थियों की संतुष्टि में सुधार हुआ
- निजी अस्पतालों में ई-गवर्नेंस का क्रियान्वयन अपेक्षाकृत अधिक प्रभावी पाया गया

सुझाव

- ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल साक्षरता कार्यक्रमों का विस्तार
- अस्पताल स्तर पर तकनीकी संसाधनों का सुदृढ़ीकरण
- ई-गवर्नेंस पोर्टलों का सरल एवं बहुभाषी विकास

निष्कर्ष

अध्ययन से यह निष्कर्ष निकलता है कि बालोद जिले में स्वास्थ्य सेवाओं के प्रशासन में ई-गवर्नेंस एक सशक्त उपकरण के रूप में उभरा है, जिसने सेवा वितरण प्रणाली को अधिक प्रभावी, पारदर्शी एवं

उत्तरदायी बनाया है।

शैक्षिक उपयोगिताएँ

1. स्वास्थ्य प्रशासन के विद्यार्थियों को ई-गवर्नेंस की व्यावहारिक समझ विकसित करने में सहायता मिलेगी।
2. लोक-प्रशासन विषय के अध्ययन में डिजिटल प्रशासन के उदाहरण उपलब्ध होंगे।
3. नीति-निर्माण से संबंधित पाठ्यक्रमों में केस-स्टडी के रूप में उपयोग किया जा सकेगा।
4. शोधार्थियों को स्वास्थ्य क्षेत्र में ई-गवर्नेंस पर आगे शोध के अवसर प्राप्त होंगे।
5. प्रशासनिक प्रशिक्षण कार्यक्रमों में इस अध्ययन का उपयोग किया जा सकेगा।
6. डिजिटल साक्षरता के महत्व को शैक्षणिक स्तर पर समझने में सहायक होगा।
7. ई-गवर्नेंस आधारित प्रशासनिक मॉडल के विश्लेषण में सहायता मिलेगी।
8. सार्वजनिक सेवा वितरण से जुड़े पाठ्यक्रमों को व्यावहारिक दृष्टिकोण प्रदान करेगा।

संदर्भ ग्रंथ सूची

- शर्मा, आर. (2019). *ई-गवर्नेंस और सार्वजनिक सेवा वितरण.* जयपुर: राज पब्लिकेशन।
- वर्मा, एस., एवं मिश्रा, पी. (2020). *स्वास्थ्य सेवाओं में ई-गवर्नेंस.* भोपाल: मध्य प्रदेश अध्ययन केंद्र।
- सिंह, ए. (2021). *डिजिटल स्वास्थ्य प्रशासन.* लखनऊ: अवध प्रकाशन।
- गुप्ता, के. (2021). *ई-गवर्नेंस और प्रशासनिक सुधार.* नई दिल्ली: सागर पब्लिशर्स।
- पटेल, आर. (2022). *स्वास्थ्य क्षेत्र में ई-गवर्नेंस.* अहमदाबाद: नवभारत प्रकाशन।
- यादव, एम. (2022). *ग्रामीण स्वास्थ्य सेवाओं का डिजिटलीकरण.* वाराणसी: ज्ञानदीप प्रकाशन।
- कुमार, डी. (2023). *छत्तीसगढ़ में ई-गवर्नेंस.* रायपुर: राज्य अध्ययन संस्थान।
- तिवारी, एन. (2024). *ई-गवर्नेंस एवं स्वास्थ्य प्रशासन.* दिल्ली: प्रभात प्रकाशन।