Journal Homepage: www.ijarpr.com ISSN: 3049-0103 (Online)

International Journal of Advance Research Publication and Reviews

Vol 03, Issue 10, pp 589-593, October, 2026

डिजिटल भारत के विशेष संदर्भ में वरिष्ठ नागरिकों में तकनीकी साक्षरता एवं ऑनलाइन सुरक्षा का एक विश्लेषणात्मक अध्ययन

रमा निगम[1], डॉ. मनीष मिश्रा[2]

[1]शोधार्थी, कला, मानविकी एवं सामाजिक विज्ञान विभाग, स्कूल ऑफ आर्ट्स, ह्यूमैनिटीज़ एवं सोशल साइंस, सैम ग्लोबल यूनिवर्सिटी, रायसेन रोड, भोपाल (म.प्र.)
[2]शोध निदेशक, कला, मानविकी एवं सामाजिक विज्ञान विभाग, स्कूल ऑफ आर्ट्स, ह्यूमैनिटीज़ एवं सोशल साइंस, सैम ग्लोबल यूनिवर्सिटी, रायसेन रोड, भोपाल (म.प्र.)

शोध सार :

समाज को जोड़ने का सबसे सशक्त माध्यम तकनीक है, किंतु यदि समाज का एक बड़ा एवं महत्वपूर्ण हिस्सा उसे अपनाने में पीछे छूट जाए, तो प्रगति समावेशी नहीं रह जाती। वर्ष 2015 में प्रारंभ हुए डिजिटल इंडिया अभियान ने बैंकिंग, पेंशन, स्वास्थ्य सेवा और सामाजिक संवाद के पारंपरिक तरीकों को बदल दिया है। यह परिवर्तन युवा पीढ़ी के लिए सहज रहा है, परंतु वरिष्ठ नागरिकों के लिए सुविधा के साथ-साथ विवशता भी बन गया है। प्रस्तुत शोधपत्र डिजिटल भारत के विशेष संदर्भ में वरिष्ठ नागरिकों की तकनीकी साक्षरता और ऑनलाइन सुरक्षा की स्थिति का विश्लेषणात्मक मूल्यांकन करता है। अध्ययन द्वितीयक आँकड़ों पर आधारित है, जिसमें यूएनएफपीए एवं आईआईपीएस की इंडिया एजिंग रिपोर्ट 2023, राष्ट्रीय अपराध रिकॉर्ड ब्यूरो की क्राइम इन इंडिया 2022, गृह मंत्रालय द्वारा संसद में प्रस्तुत साइबर वित्तीय धोखाधड़ी के आँकड़े, हेल्पएज इंडिया (2024) के सर्वेक्षण निष्कर्ष तथा संबंधित शोध साहित्य का विषयगत विश्लेषण किया गया है। परिणाम दर्शाते हैं कि भारत में 60 वर्ष और उससे अधिक आयु की आबादी का अनुपात 2022 के 10.5 प्रतिशत से बढ़कर 2050 तक 20.8 प्रतिशत होने का अनुमान है; सर्वेक्षित बुज़ुर्गों में से 59 प्रतिशत के पास डिजिटल उपकरणों तक पहुँच ही नहीं थी; पंजीकृत साइबर अपराध 2021 के 52,974 मामलों से बढ़कर 2022 में 65,893 हो गए; तथा राष्ट्रीय साइबर अपराध रिपोर्टिंग पोर्टल पर दर्ज वित्तीय धोखाधड़ी की घटनाएँ 2023 के 24.43 लाख से बढ़कर 2024 में 36.37 लाख हो गईं। विश्लेषण से तीन प्रकार की बाधाएँ उभरती हैं — जैविक एवं शारीरिक, मनोवैज्ञानिक तथा संरचनात्मक — जो ऑनलाइन ठगी के प्रति संवेदनशीलता को बढ़ाती हैं। निष्कर्षतः डिजिटल साक्षरता और ऑनलाइन सुरक्षा वरिष्ठ नागरिकों के आत्मसम्मान तथा गरिमापूर्ण जीवन से जुड़ा अधिकार है; इसके लिए बुज़ुर्ग-अनुकूल डिज़ाइन, सहायता-आधारित सेवा विकल्प और सतत डिजिटल प्रशिक्षण आवश्यक हैं।

बीज शब्द: डिजिटल भारत, वरिष्ठ नागरिक, तकनीकी साक्षरता, ऑनलाइन सुरक्षा, डिजिटल विभाजन

1. प्रस्तावना

तकनीक आज समाज को जोड़ने का सबसे सशक्त माध्यम है। किंतु जब समाज का कोई बड़ा और महत्वपूर्ण हिस्सा इसे अपनाने में पीछे छूट जाता है, तब यह प्रगति देश व समाज के हित में समावेशी नहीं रह जाती। डिजिटल भारत की सफलता भी तब तक अधूरी है, जब तक समाज की मज़बूत नींव — हमारे बुज़ुर्ग — इसमें सुरक्षित रूप से सम्मिलित नहीं होते। किसी भी तकनीक को उपलब्ध कराना पर्याप्त नहीं है; उसे बुज़ुर्गों के अनुकूल बनाना भी अनिवार्य है। डिजिटल रूप से साक्षर होना केवल एक तकनीकी कौशल नहीं, बल्कि वरिष्ठ नागरिकों के आत्मसम्मान और सुरक्षा से जुड़ा अधिकार है।

भारत सरकार द्वारा वर्ष 2015 में आरंभ किया गया डिजिटल इंडिया अभियान केवल ऑनलाइन सेवाएँ उपलब्ध कराने का कार्यक्रम नहीं, बल्कि नागरिकों को तकनीक के माध्यम से सशक्त बनाने का राष्ट्रीय अभियान है।[1] इसके कारण शासन-प्रशासन, बैंकिंग, स्वास्थ्य, मनोरंजन और सामाजिक संवाद के पारंपरिक तौर-तरीके बदल गए हैं। राशन की कतार से लेकर बैंक व सरकारी कार्यालय के काउंटर तक, और अस्पताल की पर्ची से लेकर जीवन प्रमाण-पत्र तक, बहुत कुछ स्मार्टफ़ोन की स्क्रीन पर सिमट आया है। यह परिवर्तन युवा पीढ़ी के लिए जितना सहज रहा है, समाज के सबसे बुज़ुर्ग और संवेदनशील वर्ग के लिए उतना ही जटिल और चुनौतीपूर्ण सिद्ध हुआ है।

जनसांख्यिकीय दृष्टि से भारत में बुज़ुर्ग आबादी तेज़ी से बढ़ रही है; इंडिया एजिंग रिपोर्ट 2023 के अनुसार वर्ष 2050 तक देश का लगभग हर पाँचवाँ नागरिक 60 वर्ष या उससे अधिक आयु का होगा।[2] इस आयु वर्ग के अधिकांश लोगों ने अपना जीवन गैर-तकनीकी, कागज़ी लिखा-पढ़ी और आमने-सामने के संवाद वाले सामाजिक स्वरूप में बिताया है। अचानक आए डिजिटल युग में वे 'तकनीकी अप्रवासी' की भूमिका में आ गए हैं, जहाँ के नियम, भाषा और संकेत उनके जीवन भर के अनुभव से बिलकुल अलग हैं।

एकल परिवारों के बढ़ते चलन तथा बच्चों के रोज़गार के सिलसिले में घर से दूर रहने के कारण बुज़ुर्गों की तकनीक पर निर्भरता बढ़ती जा रही है — चाहे बच्चों से वीडियो कॉल पर बात करनी हो, ऑनलाइन दवाइयाँ व ज़रूरी सामान मँगवाना हो या पेंशन की स्थिति देखनी हो। तकनीक उनके लिए सहारे के रूप में सामने आई है, किंतु इसी निर्भरता के साथ गहरी मानसिक पीड़ा, तनाव, तकनीकी भय और अलगाव का भाव भी पैदा हुआ है। ऑनलाइन असुरक्षा इस समस्या का दूसरा सबसे चिंताजनक पहलू है: सरल, निष्कपट और विश्वासी होने तथा तकनीकी रूप से पूर्ण साक्षर न होने के कारण वरिष्ठ नागरिक डिजिटल अपराधियों के सबसे आसान शिकार बनते जा रहे हैं। पासवर्ड प्रबंधन, फ़िशिंग लिंक की पहचान और दो-चरणीय प्रमाणीकरण से अनभिज्ञता के कारण वे न केवल आर्थिक, बल्कि मानसिक रूप से भी टूट जाते हैं।

अंतरराष्ट्रीय शोध-साहित्य में वृद्धजनों के डिजिटल विभाजन को केवल उपकरणों की उपलब्धता का प्रश्न नहीं माना गया है; आयु एवं शिक्षा जैसे कारकों तथा कौशल-स्तर पर उत्पन्न होने वाले 'द्वितीय स्तरीय' विभाजन की भूमिका भी महत्वपूर्ण पाई गई है।[3,4] भारत में नीति-स्तर पर भी वरिष्ठ नागरिकों के डिजिटल समावेशन की चुनौतियाँ चिह्नित की गई हैं।[5] फिर भी, इस अध्ययन के लिए समीक्षित स्रोतों में तकनीकी साक्षरता, मनोवैज्ञानिक प्रभाव और ऑनलाइन सुरक्षा को एक साथ जोड़कर देखने वाले भारतीय अध्ययन सीमित मिले, और राष्ट्रीय साइबर अपराध आँकड़े आयु-वार उपलब्ध नहीं हैं। प्रस्तुत शोधपत्र इसी रिक्ति को भरने का प्रयास है।

अध्ययन के उद्देश्य हैं — (1) भारत में वरिष्ठ नागरिकों की जनसांख्यिकीय स्थिति तथा डिजिटल पहुँच एवं उपयोग के स्वरूप का विश्लेषण करना; (2) तकनीकी साक्षरता की राह में आने वाली जैविक, मनोवैज्ञानिक एवं संरचनात्मक बाधाओं की पहचान करना; (3) वरिष्ठ नागरिकों को लक्षित ऑनलाइन ठगी की प्रवृत्तियों एवं

कार्यप्रणाली का विश्लेषण करना; तथा (4) समावेशी और सुरक्षित डिजिटल भारत के लिए व्यावहारिक सुझाव प्रस्तुत करना।

2. सामग्री एवं विधि

2.1 शोध अभिकल्प एवं स्रोत

यह अध्ययन वर्णनात्मक-विश्लेषणात्मक प्रकृति का है और द्वितीयक आँकड़ों तथा प्रकाशित साहित्य की समीक्षा पर आधारित है। कोई प्राथमिक आँकड़ा संकलित नहीं किया गया है और किसी मानव प्रतिभागी से सीधा संपर्क नहीं हुआ; इसलिए केवल सार्वजनिक रूप से उपलब्ध सामग्री का उपयोग किया गया। स्रोतों का संकलन अक्टूबर 2026 में किया गया। चयन के मानदंड थे — (क) सरकारी एवं अंतरराष्ट्रीय संस्थाओं की आधिकारिक रिपोर्टें अथवा संसदीय उत्तर, (ख) प्रतिष्ठित सहकर्मी-समीक्षित शोधपत्र, तथा (ग) डिजिटल इंडिया के आरंभ (2015) के बाद की सामग्री; सैद्धांतिक आधार के लिए प्रामाणिक पूर्ववर्ती शोध अपवाद के रूप में लिए गए। जनसांख्यिकीय संकेतक इंडिया एजिंग रिपोर्ट 2023 से,[2] डिजिटल पहुँच एवं उपयोग के संकेतक हेल्पएज इंडिया के राष्ट्रीय सर्वेक्षण-निष्कर्षों से,[6] साइबर अपराध के संकेतक एनसीआरबी की क्राइम इन इंडिया 2022[7] तथा गृह मंत्रालय के लोकसभा में दिए गए लिखित उत्तर[8] से लिए गए हैं। पेंशनभोगियों हेतु चेहरा-प्रमाणीकरण आधारित डिजिटल जीवन प्रमाण-पत्र की प्रक्रिया का विवरण संबंधित मानक संचालन प्रक्रिया (एसओपी) से लिया गया।[9]

2.2 विश्लेषण

विश्लेषण तीन चरणों में किया गया। पहले चरण में आँकड़ों का संकलन व सारणीकरण हुआ। दूसरे चरण में सामग्री का विषयगत वर्गीकरण — जनसांख्यिकीय स्थिति, डिजिटल पहुँच व उपयोग, जैविक-शारीरिक बाधाएँ, मनोवैज्ञानिक बाधाएँ, संरचनात्मक बाधाएँ तथा ऑनलाइन सुरक्षा — किया गया। तीसरे चरण में दो वर्षों के आँकड़ों की तुलना हेतु प्रतिशत परिवर्तन की गणना इस सूत्र से की गई: (बाद का मान − पहले का मान) ÷ पहले का मान × 100। विषयगत निष्कर्षों की व्याख्या तकनीक-स्वीकार्यता तथा डिजिटल विभाजन के सैद्धांतिक ढाँचों के संदर्भ में की गई।

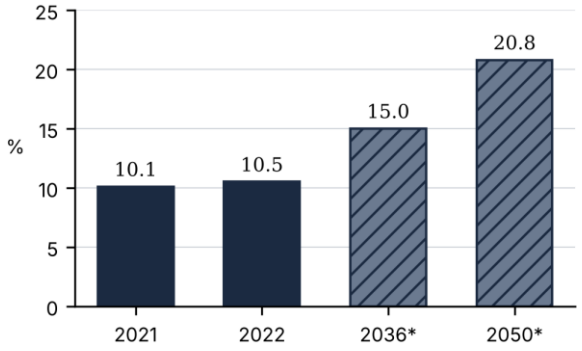
2.3 अध्ययन की सीमाएँ

पहला, यह अध्ययन द्वितीयक सामग्री पर आधारित है; अतः निष्कर्ष कारण-प्रभाव संबंध नहीं, बल्कि प्रवृत्तियाँ दर्शाते हैं। दूसरा, हेल्पएज इंडिया का सर्वेक्षण 10 राज्यों के 20 टियर-I एवं टियर-II शहरों तक सीमित है, अतः राष्ट्रीय स्तर पर प्रतिनिधिक नहीं है। तीसरा, एनसीआरबी में पंजीकृत मामले और राष्ट्रीय साइबर अपराध रिपोर्टिंग पोर्टल (एनसीआरपी) की घटनाएँ भिन्न मापन-प्रणालियाँ हैं, इसलिए उन्हें आपस में तुलनीय नहीं माना गया है। चौथा, साइबर अपराध के राष्ट्रीय आँकड़े आयु-वार उपलब्ध नहीं हैं, जिस कारण वरिष्ठ नागरिकों से जुड़ी संवेदनशीलता का आकलन विषयगत विश्लेषण पर आधारित है।

3. परिणाम

3.1 जनसांख्यिकीय परिदृश्य

चित्र 1 के अनुसार 60 वर्ष एवं अधिक आयु की आबादी का अनुपात निरंतर बढ़ रहा है और 2050 तक यह 2022 के स्तर से लगभग दोगुना होने का अनुमान है।[2] रिपोर्ट के अनुसार 2022 से 2050 के बीच कुल जनसंख्या में 18 प्रतिशत की वृद्धि के मुक़ाबले 60 वर्ष से अधिक आयु की जनसंख्या में 134 प्रतिशत तथा 80 वर्ष से अधिक आयु की जनसंख्या में 279 प्रतिशत वृद्धि अनुमानित है।[2] अर्थात् डिजिटल सेवाओं के जिन उपयोगकर्ताओं को आज 'अल्पसंख्यक' माना जाता है, वे आने वाले दशकों में एक बड़े उपयोगकर्ता-वर्ग में बदलेंगे।



चित्र 1: भारत में 60 वर्ष एवं उससे अधिक आयु की आबादी का कुल जनसंख्या में अनुपात (प्रतिशत)। * अनुमानित मान। स्रोत: इंडिया एजिंग रिपोर्ट 2023।

3.2 डिजिटल पहुँच एवं उपयोग

सारणी 1 से स्पष्ट है कि सर्वेक्षित बुज़ुर्गों में आधे से अधिक के पास डिजिटल उपकरणों तक पहुँच नहीं थी। पहुँच में लैंगिक अंतर (15 प्रतिशत अंक) तथा आयुगत अंतर भी स्पष्ट था — 80 वर्ष और उससे अधिक आयु वर्ग में पहुँच सबसे कम रही।[6] उपयोग के स्वरूप में मनोरंजन एवं सोशल मीडिया का हिस्सा अधिक रहा, जबकि बैंकिंग व डिजिटल भुगतान, बिल भुगतान और स्वास्थ्य ऐप जैसी आवश्यक सेवाओं का उपयोग अपेक्षाकृत बहुत कम रहा।[6] अर्थात् जिन सेवाओं का डिजिटलीकरण बुज़ुर्गों के दैनिक जीवन के लिए सबसे अहम है, वही उनके उपयोग में सबसे पीछे हैं।

सारणी 1: हेल्पएज इंडिया सर्वेक्षण (2024) में बुज़ुर्गों की डिजिटल पहुँच एवं उपयोग

वर्ग	संकेतक	प्रतिशत
पहुँच	डिजिटल उपकरणों तक कोई पहुँच नहीं	59
पहुँच	उपकरण तक पहुँच — पुरुष	48
पहुँच	उपकरण तक पहुँच — महिलाएँ	33
पहुँच	उपकरण तक पहुँच — 80 वर्ष एवं अधिक आयु	26
उपयोग	मनोरंजन एवं सोशल मीडिया	34
उपयोग	जानकारी खोजना	17
उपयोग	इंटरनेट बैंकिंग / डिजिटल भुगतान	13
उपयोग	बिजली-पानी आदि के बिल भुगतान / टिकट बुकिंग	12
उपयोग	स्वास्थ्य ऐप	8

टिप्पणी: नमूना — 10 राज्यों के 20 टियर-I/II शहरों के 5,169 बुज़ुर्ग (सामाजिक-आर्थिक श्रेणी B एवं C)। उपयोग संबंधी प्रतिशत स्रोत में उपकरण-उपयोगकर्ताओं के संदर्भ में दिए गए हैं; आधार को लेकर स्रोत में स्पष्टता सीमित है। स्रोत: हेल्पएज इंडिया (2024)।

प्रक्रियागत जटिलता का एक उदाहरण पेंशनभोगियों का डिजिटल जीवन प्रमाण-पत्र है। लगभग 70 लाख केंद्रीय पेंशनभोगियों के लिए आरंभ की गई चेहरा-प्रमाणीकरण प्रणाली में एंड्रॉइड स्मार्टफ़ोन, दो अलग ऐप (आधार फ़ेस आरडी एवं जीवन प्रमाण) तथा आधार, मोबाइल, ईमेल और ओटीपी के माध्यम से ऑपरेटर एवं पेंशनभोगी, दोनों का प्रमाणीकरण आवश्यक है।[9] ऐसी बहु-चरणीय प्रक्रिया में कोई भी तकनीकी त्रुटि पेंशन-प्राप्ति में बाधा का कारण बन सकती है।

3.3 डिजिटल भारत के लाभ

अध्ययन की गई सामग्री से यह भी स्पष्ट है कि डिजिटल भारत अभियान ने बुज़ुर्गों के जीवन में ठोस सुविधाएँ जोड़ी हैं। पेंशन एवं सरकारी योजनाओं की जानकारी तक घर बैठे पहुँच, ऑनलाइन चिकित्सकीय परामर्श, बिल भुगतान व ख़रीदारी की सुविधा, परिवार से वीडियो कॉल द्वारा निरंतर संपर्क तथा समय, श्रम और परिवहन-व्यय की बचत इसके प्रमुख लाभ हैं। इनसे दूसरों पर निर्भरता, बैंक-अस्पताल-सरकारी कार्यालयों के चक्कर और लंबी कतारें कम हुई हैं तथा अकेलेपन में कमी की संभावना बढ़ी है। ये लाभ तभी वास्तविक बनते हैं, जब बुज़ुर्ग इन सेवाओं का स्वयं और सुरक्षित रूप से उपयोग कर सकें।

3.4 साइबर अपराध एवं वित्तीय धोखाधड़ी की प्रवृत्ति

सारणी 2 के अनुसार एनसीआरबी में पंजीकृत साइबर अपराध 2021 से 2022 के बीच लगभग एक-चौथाई बढ़े और 2022 में कुल साइबर अपराधों में धोखाधड़ी की हिस्सेदारी सर्वाधिक (64.8 प्रतिशत) रही।[7] वर्ष 2023 से 2024 के बीच एनसीआरपी एवं सीएफसीएफआरएमएस पर दर्ज वित्तीय धोखाधड़ी की घटनाओं में लगभग 49 प्रतिशत तथा रिपोर्ट की गई हानि में तीन गुना से अधिक वृद्धि हुई।[8] ध्यान देने योग्य है कि ये आँकड़े आयु के आधार पर विभाजित नहीं हैं; एनसीआरबी में वरिष्ठ नागरिकों के विरुद्ध अपराध अलग श्रेणी में दर्ज होते हैं, जिनमें जालसाज़ी, छल एवं धोखाधड़ी की हिस्सेदारी 11.2 प्रतिशत रही।[7] अतः बुज़ुर्गों के विरुद्ध साइबर ठगी का सटीक राष्ट्रीय आकलन उपलब्ध आँकड़ों से संभव नहीं है।

सारणी 2: साइबर अपराध एवं वित्तीय धोखाधड़ी के राष्ट्रीय संकेतक

संकेतक	प्रारंभिक वर्ष (मान)	बाद का वर्ष (मान)	परिवर्तन (%)
एनसीआरबी में पंजीकृत साइबर अपराध (मामले)	2021: 52,974	2022: 65,893	+24.4
साइबर अपराध दर (प्रति लाख जनसंख्या)	2021: 3.9	2022: 4.8	+23.1
एनसीआरपी/सीएफसीएफआरएमएस पर वित्तीय धोखाधड़ी की घटनाएँ	2023: 24,42,978	2024: 36,37,288	+48.9
साइबर वित्तीय धोखाधड़ी से रिपोर्ट की गई हानि (₹ करोड़)	2023: 7,465.18	2024: 22,845.73	+206.0
वरिष्ठ नागरिकों के विरुद्ध सभी प्रकार के अपराध (मामले)	2021: 26,110	2022: 28,545	+9.3

स्रोत: एनसीआरबी (क्राइम इन इंडिया 2022) एवं गृह मंत्रालय का लोकसभा उत्तर (22 जुलाई 2025); प्रतिशत परिवर्तन लेखकों द्वारा परिकलित।

3.5 तकनीकी साक्षरता की राह में बाधाएँ

सारणी 3 में चिह्नित बाधाओं का विषयगत वर्गीकरण दिया गया है। विश्लेषण से संकेत मिलता है कि ये वर्ग परस्पर जुड़े हुए हैं: शारीरिक कठिनाई त्रुटि की संभावना बढ़ाती है, त्रुटि का भय मनोवैज्ञानिक संकोच पैदा करता है, और संकोच 'करके सीखने' के अवसर घटाकर कौशल-अभाव को बनाए रखता है। अंग्रेज़ी-बहुल इंटरफ़ेस और बार-बार बदलते ऐप इस चक्र में संरचनात्मक बाधा जोड़ते हैं। इसलिए समस्या का मूल बुज़ुर्गों में सीखने की इच्छा की कमी नहीं, बल्कि मौजूदा तकनीकी तंत्र का उनके

अनुकूल न होना प्रतीत होता है।

सारणी 3: वरिष्ठ नागरिकों के समक्ष डिजिटल बाधाओं का विषयगत वर्गीकरण

बाधा का वर्ग	प्रमुख अभिव्यक्तियाँ	संभावित परिणाम
जैविक एवं शारीरिक	कमज़ोर नज़र (मोतियाबिंद, प्रेस्बायोपिया), चमकदार स्क्रीन व छोटे फ़ॉन्ट; पार्किंसंस/गठिया के कारण उँगलियों में कंपन और टच-स्क्रीन पर अनचाहा स्पर्श; पासवर्ड व बहु-चरणीय सत्यापन याद रखने में कठिनाई	ऐप संचालन में त्रुटियाँ; डेटा या खाते की हानि का जोखिम; दूसरों पर निर्भरता
मनोवैज्ञानिक	गलत बटन दबने या खाते से पैसे गायब होने का भय; असफलता का डर; संकोच, आत्मविश्वास की कमी व हीनभावना	'करके सीखो' से दूरी; तनाव, चिंता, अवसाद, अकेलापन; आत्मसम्मान में कमी
संरचनात्मक एवं भाषाई	तकनीकी शब्दावली व सुरक्षा चेतावनियाँ अंग्रेज़ी में; ऐप व आइकॉन में बार-बार बदलाव; बैंक शाखा/कार्यालय में मानवीय सहायता में कमी	चेतावनियों को न समझ पाना; सेवाओं से कटाव; पेंशन जैसे लाभों में रुकावट का जोखिम
सामाजिक	एकल परिवार, बच्चों का प्रवास; घटना बताने पर ताने या डाँट का भय	समस्या पर मौन; ठगी की रिपोर्ट न करना; घुटन व मानसिक स्वास्थ्य पर प्रतिकूल असर

स्रोत: लेखकों द्वारा विषयगत विश्लेषण।

3.6 ऑनलाइन ठगी की कार्यप्रणाली

सारणी 4 में वरिष्ठ नागरिकों को लक्षित प्रमुख ठगी-पद्धतियाँ और उनसे बचाव के उपाय दिए गए हैं। सभी पद्धतियों में भय, तात्कालिकता और विश्वास का दुरुपयोग समान तत्व हैं — 'आज रात खाता बंद हो जाएगा', 'मैं बड़ी मुसीबत में हूँ, तुरंत पैसे भेजो'। ठगी के बाद अनेक बुज़ुर्ग लोक-लाज, ताने या डाँट के भय से घटना की रिपोर्ट नहीं करते और परिवार को भी नहीं बताते, जिससे आर्थिक क्षति के साथ मानसिक आघात और गहरा हो जाता है।

सारणी 4: वरिष्ठ नागरिकों को लक्षित प्रमुख ऑनलाइन ठगी-पद्धतियाँ एवं बचाव के उपाय

ठगी की पद्धति	कार्यप्रणाली	बचाव के उपाय
फ़र्ज़ी बैंक/बीमा/पेंशन कॉल (विशिंग)	स्वयं को वरिष्ठ अधिकारी बताकर 'पेंशन खाता आज रात बंद हो जाएगा, पैन कार्ड लिंक नहीं है' जैसा भय दिखाना और ओटीपी या यूपीआई पिन प्राप्त कर लेना	ओटीपी व पिन किसी से साझा न करें; कॉल काटकर सीधे बैंक शाखा/आधिकारिक नंबर से पुष्टि करें
भ्रामक लिंक एवं फ़िशिंग	व्हाट्सऐप पर 'मुफ़्त बिजली योजना', 'केबीसी लॉटरी', 'वरिष्ठ नागरिक बोनस' के संदेश; लिंक क्लिक करते ही मैलवेयर डाउनलोड व यूज़र आईडी, पासवर्ड, कार्ड विवरण की चोरी	अज्ञात लिंक न खोलें; ऐप केवल आधिकारिक स्टोर से डाउनलोड करें
एआई वॉयस क्लोनिंग	बेटे/पोते की आवाज़ की नकल कर 'बड़ी मुसीबत में हूँ, तुरंत इस नंबर पर पैसे भेजो' कहना	परिवार में गोपनीय 'कोड शब्द' तय करें; पैसे भेजने से पहले परिजन को सीधे कॉल कर पुष्टि करें
सोशल मीडिया प्रोफ़ाइल क्लोनिंग	बुज़ुर्गों की प्रोफ़ाइल से तस्वीरें व जानकारी चुराकर उनके परिचितों से पैसे माँगना	प्रोफ़ाइल की प्राइवेसी सख़्त रखें; पैसे माँगने वाले संदेश की कॉल कर पुष्टि करें

स्रोत: लेखकों द्वारा विषयगत विश्लेषण।

4. विवेचना

निष्कर्षों की व्याख्या में पहली बात यह उभरती है कि वरिष्ठ नागरिकों का डिजिटल विभाजन बहुस्तरीय है। जिस प्रकार अंतरराष्ट्रीय शोध पहुँच के बाद कौशल एवं उपयोग के स्तर पर बनने वाली असमानता को रेखांकित करता है,[4] उसी प्रकार सारणी 1 में उपकरण-पहुँच की कमी के साथ आवश्यक सेवाओं के कम उपयोग का पैटर्न दिखता है। आयु के साथ पहुँच में गिरावट इस धारणा से मेल खाती है कि वृद्धावस्था स्वयं एक प्रमुख निर्धारक कारक है।[3] तकनीक-स्वीकार्यता मॉडल के अनुसार उपयोगिता और उपयोग की सरलता की धारणा मुख्यतः तकनीक अपनाने का निर्णय तय करती है;[10] बुज़ुर्गों के लिए जटिल, बहु-चरणीय और बार-बार बदलने वाले इंटरफ़ेस 'उपयोग की सरलता' की धारणा को कमज़ोर करते हैं। अतः केवल प्रशिक्षण पर्याप्त नहीं है; इंटरफ़ेस-डिज़ाइन में सुधार भी उतना ही आवश्यक है।

दूसरे, डिजिटल बहिष्करण तटस्थ नहीं है। सेवानिवृत्त वृद्धों में इंटरनेट-उपयोग का अवसाद की कम संभावना से जुड़ा पाया जाना[11] संकेत देता है कि डिजिटल समावेशन का मनोसामाजिक मूल्य है। भारतीय संदर्भ में अकेले रह रहे बुज़ुर्गों के लिए वीडियो कॉल जुड़ाव का माध्यम है, किंतु शाखा-आधारित बैंकिंग घटने से उन्होंने एक सामाजिक मिलन-स्थल भी खोया है, जहाँ वे समवयस्कों से मिलते और कर्मचारियों से संवाद करते थे। जब अपने समय में सुशिक्षित या उच्च पद पर रहे बुज़ुर्ग को साधारण बिल-भुगतान के लिए बच्चों से सहायता माँगनी पड़ती है, तो यह स्थिति उनके आत्मसम्मान को ठेस पहुँचाती है और उन्हें अपना अनुभव अप्रासंगिक प्रतीत होने लगता है। इस प्रकार डिजिटल विभाजन एक अंतर-पीढ़ीगत मनोवैज्ञानिक चुनौती भी है।

तीसरे, ऑनलाइन ठगी का जोखिम तकनीकी कमज़ोरी के साथ-साथ सामाजिक-मनोवैज्ञानिक भी है। वृद्धजनों के साथ वित्तीय धोखाधड़ी को वैश्विक स्तर पर गंभीर जन-स्वास्थ्य समस्या के रूप में देखा गया है,[12] और भारत में रिपोर्ट की गई हानि में तीव्र वृद्धि (सारणी 2) इसी चिंता की पुष्टि करती है। ठग भय और तात्कालिकता

का प्रयोग करते हैं, जिससे सुरक्षा-नियम ज्ञात होने पर भी बुज़ुर्ग उन्हें भूल जाते या अनदेखा कर देते हैं। एआई-आधारित आवाज़ की नकल जैसी नई तकनीकें जोखिम को और बढ़ाती हैं, क्योंकि वे परिवार के प्रति भावनात्मक विश्वास को ही हथियार बनाती हैं। घटना के बाद का मौन रिपोर्टिंग घटाता है; इसलिए आधिकारिक आँकड़े वास्तविक स्थिति का न्यूनतम अनुमान हो सकते हैं।

इन निष्कर्षों से निम्नलिखित सुझाव निकलते हैं: (i) बुज़ुर्ग-अनुकूल डिज़ाइन — बड़े फ़ॉन्ट, हिंदी व क्षेत्रीय भाषाओं में सरल शब्दावली एवं सुरक्षा चेतावनियाँ, कम चरणों वाली प्रक्रियाएँ, आवाज़-आधारित सहायता और ऐप में अनावश्यक बदलावों से बचाव; (ii) मानवीय सहायता का विकल्प — बैंक, पेंशन कार्यालय व अस्पतालों में सहायता-काउंटर तथा डिजिटल प्रक्रियाओं के साथ सहायता-प्राप्त वैकल्पिक व्यवस्था; (iii) समुदाय-आधारित प्रशिक्षण — स्वयं-सहायता समूहों, गैर-सरकारी संगठनों और परिवार के युवा सदस्यों ('डिजिटल साथी') के माध्यम से 'करके सीखो' पद्धति पर प्रशिक्षण, जिसकी अनुशंसा नीति आयोग के पत्र में डिजिटल साक्षरता अभियानों के रूप में भी मिलती है;[5] (iv) सुरक्षा-जागरूकता — 'ओटीपी, यूपीआई पिन और कार्ड विवरण किसी से साझा न करें' का सतत संदेश, ठगी होने पर राष्ट्रीय साइबर अपराध हेल्पलाइन 1930 या cybercrime.gov.in पर तत्काल शिकायत, तथा परिवार का दोषारोपण-मुक्त सहयोगी रवैया; (v) आँकड़ों में सुधार — एनसीआरपी एवं एनसीआरबी के आँकड़ों में आयु-वार वर्गीकरण, ताकि नीतियाँ साक्ष्य-आधारित बन सकें।

भविष्य के शोध में शहरी-ग्रामीण बुज़ुर्गों के बीच प्राथमिक सर्वेक्षण, डिजिटल साक्षरता के मानकीकृत मापन तथा प्रशिक्षण-हस्तक्षेपों के प्रभाव के मूल्यांकन से इन निष्कर्षों को और सुदृढ़ किया जा सकता है।

5. निष्कर्ष

प्रस्तुत अध्ययन दर्शाता है कि वर्तमान समय में तकनीक केवल भौतिक सुविधा का साधन नहीं, बल्कि नागरिक अधिकार, सामाजिक समावेश और स्वतंत्र जीवन की अनिवार्य शर्त बन चुकी है। संयुक्त परिवारों के विघटन और बैंकिंग, स्वास्थ्य व पेंशन जैसी मूलभूत सेवाओं के ऑनलाइन हो जाने से बुज़ुर्गों के पास तकनीक अपनाने के अलावा कोई विकल्प नहीं बचता; यह जुड़ाव स्वेच्छा से अधिक सामाजिक विवशता का परिणाम है। सर्वेक्षित बुज़ुर्गों में आधे से अधिक की उपकरण-पहुँच से दूरी, जैविक-मनोवैज्ञानिक-संरचनात्मक बाधाएँ और बढ़ती साइबर ठगी मिलकर उन्हें आत्मदोष, पारिवारिक उपेक्षा के भय और मानसिक अवसाद की ओर ले जाती हैं। डिजिटल भारत की सार्थकता तब तक अधूरी है, जब तक समाज की आधारशिला — हमारे बुज़ुर्ग — इस डिजिटल यात्रा में स्वयं को उपेक्षित या असुरक्षित महसूस करते रहेंगे। डिजिटल साक्षरता और ऑनलाइन धोखाधड़ी से सुरक्षा केवल तकनीकी कौशल नहीं, बल्कि वरिष्ठ नागरिकों के गरिमापूर्ण जीवन और आत्मसम्मान का अधिकार भी है।

संक्षिप्ताक्षरों की सूची

एनसीआरबी (NCRB): राष्ट्रीय अपराध रिकॉर्ड ब्यूरो
एनसीआरपी (NCRP): राष्ट्रीय साइबर अपराध रिपोर्टिंग पोर्टल
सीएफसीएफआरएमएस (CFCFRMS): नागरिक वित्तीय साइबर धोखाधड़ी रिपोर्टिंग एवं प्रबंधन प्रणाली
यूएनएफपीए (UNFPA): संयुक्त राष्ट्र जनसंख्या कोष; आईआईपीएस (IIPS): अंतरराष्ट्रीय जनसंख्या विज्ञान संस्थान
ओटीपी (OTP): वन-टाइम पासवर्ड; यूपीआई (UPI): यूनिफ़ाइड पेमेंट्स इंटरफ़ेस; एसओपी (SOP): मानक संचालन प्रक्रिया

संदर्भ

1. इलेक्ट्रॉनिक्स एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय, भारत सरकार। डिजिटल इंडिया कार्यक्रम। नई दिल्ली: इलेक्ट्रॉनिक्स एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय; 2015।
2. संयुक्त राष्ट्र जनसंख्या कोष (यूएनएफपीए) भारत, अंतरराष्ट्रीय जनसंख्या विज्ञान संस्थान। इंडिया एजिंग रिपोर्ट 2023। नई दिल्ली: यूएनएफपीए इंडिया; 2023।
3. फ्रीमेल टीएन। द डिजिटल डिवाइड हैज़ ग्रोन ओल्ड: डिटरमिनेंट्स ऑफ ए डिजिटल डिवाइड अमंग सीनियर्स। न्यू मीडिया एंड सोसाइटी। 2016;18(2):313-31। doi:10.1177/1461444814538648
4. हार्गिटाई ई। सेकंड-लेवल डिजिटल डिवाइड: डिफ़रेंसेस इन पीपल्स ऑनलाइन स्किल्स। फ़र्स्ट मंडे। 2002;7(4)। doi:10.5210/fm.v7i4.942
5. नीति आयोग। सीनियर केयर रिफॉर्म्स इन इंडिया: रीइमैजिनिंग द सीनियर केयर पैराडाइम – ए पोज़िशन पेपर। नई दिल्ली: भारत सरकार; 2024।
6. हेल्पएज इंडिया। एजिंग इन इंडिया: एक्सप्लोरिंग प्रिपेयर्डनेस एंड रिस्पॉन्स टू केयर चैलेंजेज़ (राष्ट्रीय प्रमुख निष्कर्ष)। नई दिल्ली: हेल्पएज इंडिया; 2024। उपलब्ध: https://helpageindia.org/wp-content/uploads/2024/06/NATIONAL-SALIENT-FINDINGS-HelpAge-India-Report-2024.pdf
7. राष्ट्रीय अपराध रिकॉर्ड ब्यूरो, गृह मंत्रालय, भारत सरकार। क्राइम इन इंडिया 2022। नई दिल्ली: राष्ट्रीय अपराध रिकॉर्ड ब्यूरो; 2023।
8. गृह मंत्रालय, भारत सरकार। राष्ट्रीय साइबर अपराध रिपोर्टिंग पोर्टल पर दर्ज वित्तीय धोखाधड़ी की घटनाओं पर लिखित उत्तर। लोकसभा; 22 जुलाई 2025। उपलब्ध: https://www.theweek.in/wire-updates/business/2025/07/22/del23-lsq-cyber-fraud.html
9. जीकनेक्ट। चेहरा प्रमाणीकरण के माध्यम से जीवन प्रमाण-पत्र प्रस्तुत करने की मानक संचालन प्रक्रिया (पेंशन एवं पेंशनभोगी कल्याण विभाग)। 21 नवंबर 2023। उपलब्ध: https://www.gconnect.in/orders-in-brief/pension/sop-submission-life-certificate-face-authentication.html
10. डेविस एफडी। परसीव्ड यूज़फुलनेस, परसीव्ड ईज़ ऑफ यूज़, एंड यूज़र एक्सेप्टेंस ऑफ इन्फॉर्मेशन टेक्नोलॉजी। एमआईएस क्वार्टरली। 1989;13(3):319-40। doi:10.2307/249008
11. कॉटन एसआर एवं अन्य। इंटरनेट यूज़ एंड डिप्रेशन अमंग रिटायर्ड ओल्डर एडल्ट्स इन द यूनाइटेड स्टेट्स: ए लॉन्गिट्यूडिनल एनालिसिस। द जर्नल्स ऑफ जेरोन्टोलॉजी सीरीज़ बी: साइकोलॉजिकल साइंसेज़ एंड सोशल साइंसेज़। 2014;69(5):763-71। doi:10.1093/geronb/gbu018
12. बर्न्स डी एवं अन्य। प्रिवैलेंस ऑफ फाइनेंशियल फ्रॉड एंड स्कैम्स अमंग ओल्डर एडल्ट्स इन द यूनाइटेड स्टेट्स: ए सिस्टमैटिक रिव्यू एंड मेटा-एनालिसिस। अमेरिकन जर्नल ऑफ पब्लिक हेल्थ। 2017;107(8):e13-21। doi:10.2105/AJPH.2017.303821