

ग्रामीण इंटरनेट ऑपरेटर का एक दिन

- इलेजाबेथ ऐलीकजेंडर

हिंदीअनुवाद: अरविन्द गुप्ता

रोज़ी गांव में एक इंटरनेट कियोस्क चलाती है। वो कम्प्यूटर खोलकर याहू-चैट पर एक संदेश टॉइप करती है, “मधु, क्या तुम वहां हो?”

जल्द ही जवाब आता है, “हां, बोलो क्या कुछ काम है?”

“क्या तुम मुझे उन कालेजों के बारे में कुछ जानकारी दे सकती हो जहां ऑटोमोबाइल इंजीनियरिंग सीखी जा सके?”

“मुझे कुछ मिनट का समय दो। मैं जल्द ही जानकारी हासिल करके तुम्हें ई-मेल करूंगी।”

पांच मिनट बाद जब रोज़ी ने अपनी ई-मेल खोली तो उसे मधु द्वारा भेजी कुछ सॉइट्स की जानकारी मिली। रोज़ी ने तुरंत इन सॉइट्स को अपने इंटरनेट पर खोजा। आज यह काफी आम सी बात है। क्यों है न? दोस्तों के बीच अक्सर ही ऐसा होता है। मित्रों की थोड़ी मदद से इंटरनेट पर जानकारी को काफी आसानी से खोजा जा सकता है।

फर्क केवल एक है। रोज़ी तमिलनाड के एक छोटे से गांव पाडिनेट्टमकुडी में रहती है जो कि मदुराई जैसे बड़े शहर से 35 किलोमीटर की दूरी पर है। मधु, तमिलनाड की राजधानी चेन्नई में रहती है जो कि, पाडिनेट्टमकुडी से 200 किलोमीटर दूर है। पाडिनेट्टमकुडी गांव की आबादी लगभग 1,000 लोगों होगी। परंतु इस गांव में न तो कोई टेलीफोन है और न ही कोई पक्की सड़क। यहां स्थानीय स्कूल केवल आठवीं कक्षा तक ही है।

कुछ महीनों पहले तक यहां पर किसी ने कम्प्यूटर देखा तक न था, इस्तेमाल की बात तो दूर रही। परंतु आज इस गांव के लोगों को रोज़ी, इंटरनेट और कम्प्यूटर की सेवाएं उपलब्ध करा कर 4,000 रुपए प्रति माह कमाती है। यह भविष्य का कोई लुभावना सपना नहीं है। यह एक जीती-जागती, सच्ची वास्तविकता है। आज गांव-गांव में लोगों को इंटरनेट और कम्प्यूटर सेवाएं उपलब्ध कराने के मिशन में, रोज़ी जैसे अन्य तमाम लोगों की एक गहरी साझेदारी है।

रोज़ी एक ग्रामीण इंटरनेट कियोस्क ऑपरेटर है। वो अपने गांव के इंटरनेट कियोस्क को संभालती है। इसे **एन-लौग** नामक रूरल इंटरनेट सर्विस प्रोवाइडर ने स्थापित किया है। **आईआईटी** मद्रास के **टी-नेट** ग्रुप ने इस प्रोजेक्ट की कल्पना की। रोज़ी **एन-लौग** की सहायता से पाडिनेट्टमकुडी के लोगों को इंटरनेट की सेवाएं और उनके लाभ उपलब्ध कराती है। इस कियोस्क में लगे उपकरणों की कुल कीमत केवल 51,500 रुपए है। बैंक से कर्ज लेकर इसे एक स्थानीय चाय की दुकान के मालिक ने खरीदा था। परंतु कम्प्यूटर की जानकारी न होने के कारण उसने रोज़ी को इंटरनेट कियोस्क चलाने के लिए नौकरी पर रखा। इसके लिए रोज़ी को तनखाह के अलावा, मुनाफे का एक हिस्सा भी मिलता है।

जरा इसकी कल्पना करें।

कागज को हाथ में थामें एक महिला कियोस्क में आती है। “मुझे अपनी बच्ची के जन्म का प्रमाण-पत्र चाहिए क्योंकि वो कुछ ही दिनों में स्कूल जाने लगेगी।” रोजी सारी जानकारी को अपने कम्प्यूटर पर टाइप करती है - लड़की का नाम, जन्म तारीख, जन्म स्थान, अस्पताल का नाम आदि। फिर वो यह सारी जानकारी तालुका आफिस के सरकारी अफसर (जन्म से संबंधित) को ई-मेल के जरिए भेज देती है।

“जैसे ही मुझे जवाब मिलेगा वैसे ही मैं आपको सूचना भेज दूंगी,” वो महिला से कहती है। “जैसे ही प्रमाण-पत्र तैयार होगा वो अफसर हमें सूचित कर देगा। इसके लिए आपको दस रुपए देने होंगे।”

वो महिला अगर चाहे तो इस प्रकार से - तनख्वाह, जाति, पेंशन आदि के प्रमाण-पत्र भी प्राप्त कर सकती है। वो पानी का पंप खराब होने पर अपनी शिकायत दर्ज करा सकती है या फिर किसी भी स्थानीय सरकारी अफसर को अपनी शिकायत भेज सकती है। उसे इस बात का खास गर्व है कि जब मुख्यमंत्री कार्यालय को उसने एक शिकायत भेजी तो उसे उसका जवाब भी मिला। इस काम में रोजी को जिला और राज्य प्रशासन के अधिकारियों का सहयोग प्राप्त है और शायद इसी वजह से उसे अपने काम में कुछ सफलता मिली है। इंफरमेशन टेक्नालिजी (आईटी) सचिव ने खुद दो बार रोजी के इंटरनेट कियोस्क का दौरा किया।

तभी महिलाओं का एक समूह अंदर आता है। वे सभी अपना भविष्य जानना चाहती हैं। रोजी ज्योतिष की एक लोकप्रिय तमिल साइट के पन्नों को खोलती है। हरेक महिला रोजी को अपनी मनमर्जी का एक नंबर बताती है और रोजी उसे कम्प्यूटर पर टाइप करती है। उसके बाद स्क्रीन पर उस विशेष नंबर की भविष्यवाणी आ जाती है। जन्म प्रमाण-पत्र चाहने वाली औरत के लिए यह एक नया अनुभव है। एक अनुभवी महिला उससे कहती है, “यह तोते द्वारा उठाए गए भविष्यवाणी के लिफाफे जैसा ही है, परंतु उससे कहीं अधिक शक्तिशाली है। यहां पर हम कम्प्यूटर पर अपना भविष्य देख सकते हैं।”

कुछ ही देर में एक आदमी अपने एक बूढ़े रिश्तेदार को अंदर लेकर आता है। बूढ़े की दोनों आंखों में मोतियाबिंद है। रोजी **एन-लौग** के वेबपेज पर जाती है। वो बूढ़े से कुछ सवाल पूछती है, “आपका नाम क्या है? उम्र क्या है? आपको आंखों में कैसा महसूस होता है, उसका वर्णन? क्या आपको बायीं या दायीं या दोनों आंखों में तकलीफ है आदि?” कुल मिलाकर रोजी दस सवाल पूछती है। इन प्रश्नों के उत्तरों को, मरीज की खुद की आवाज में, एक विशेष वीडियो-फाइल में नोट किया जाता है। उसके बाद रोजी दोनों आंखों का एक-एक चित्र लेती है। वो बड़ी कुशलता से टार्च, कैमरे और कम्प्यूटर मॉउस के बीच अकेले ही तालमेल बैठाती है। यह तकनीक रोजी ने अरविन्द आई हास्पिटल के एक डाक्टर से सीखी। रोजी आंखों के चित्रों और मरीज के इंटरव्यू की फाइलों को ई-मेल के जरिए अस्पताल को भेज देती है। इतनी ही देर में, अस्पताल को पिछले दिन भेजे गए उसी प्रकार के एक केस के बारे में रोजी को ई-मेल से एक जवाब मिलता है। अस्पताल से तमिल में एक पत्र आया है जिसका सार इस प्रकार है - “प्रिय अरुमुगम, आप अरविन्द आई अस्पताल के निशुल्क वार्ड में किसी भी दिन सुबह साढ़े दस बजे आ सकते हैं और इस पत्र को रिसेप्शन पर मौजूद इंद्रानी को दे सकते हैं। आपको इलाज के लिए तुरंत ले जाया जाएगा। अस्पताल तक आने के लिए आप अपने गांव से फलां नंबर की बस पकड़ सकते हैं।”

आंखों की बड़ी बीमारियों के अलावा रोजी कुछ अन्य सुविधाएं भी उपलब्ध कराती है। वो स्कूली बच्चों की आंखों की जांच भी करती है। उसके गांव के बहुत से बच्चों को इस बात का पता नहीं है कि चश्मा लगाने से उनको धुंधला दिखना बंद हो जाएगा। रोजी एक सरल आंख के चार्ट की मदद से शुरू के कुछ बुनियादी टेस्ट कर लेती है। इससे उसे इतना पता चल जाता है कि बच्चों को किसी एडवांस टेस्ट की जरूरत है या नहीं। अगर हां, तो वो तुरंत अरविन्द आई हास्पिटल को ई-मेल भेजकर उनके लिए तारीख और समय तय कर लेती है।

आगे बाहर लाइन में नियमित रूप से आने वाले कुछ छात्र खड़े हैं। फर्क इतना है कि उसके यह तीनों छात्र बूढ़े आदमी हैं और उन्हें पढ़ना नहीं आता है। रोजी के पास एक बड़ी भारतीय कंपनी द्वारा विकसित एक ऐसी विशेष साफ्टवेयर है जिसकी सहायता से बड़ी उम्र के लोगों को पढ़ना सिखाया जा सकता है। रोजी 45 मिनट तक उनकी क्लास लेती है और हरेक शब्द पर इत्मीनान से समय लगाती है। जब कोई शब्द कम्प्यूटर के स्क्रीन पर आता है तभी एक स्पीकर उसका सही उच्चारण भी करता है। तीनों बूढ़े बड़ी लगन से उन शब्दों को बार-बार दुबारा दोहराते हैं - “प-दम, पट-ट-नम, प-द-कम।” इस ईलाक्ट्रॉनिक टीचर से सीखना उन्हें काफी दिलचस्प लगता है। रोजी जितने लोगों को पढ़ना सिखाएगी उसके अनुसार उसे जिला साक्षरता मिशन पैसे देगा।

इसके बाद जो छात्र आते हैं वो कुछ अलग किस्म के हैं। वे नौजवान हैं, उनमें आत्मविश्वास है और वे इंटरनेट पर या तो कुछ खोजना चाहते हैं या फिर अपनी ई-मेल चेक करना चाहते हैं। इसके लिए उन्हें रोजी की जरूरत नहीं है। परंतु उनमें से किसी ने भी, रोजी के इंटरनेट कियोस्क के खुलने से पहले कभी कम्प्यूटर छुआ तक नहीं था। उनमें से एक ने अपने मित्र को एक ई-मेल भेजी। “आपको पता है कि वो सिंगापुर की एक साफ्टवेयर कंपनी में काम करता है” उसने गर्व के साथ कहा, “मैं भी साफ्टवेयर का काम करूंगा।”

रोजी के गांव के कई लोग सिंगापुर में हैं और उनसे भी कहीं ज्यादा दुबई में हैं। परंतु वो लोग साफ्टवेयर के क्षेत्र में काम नहीं करते। उनमें से अधिकतर राज-मजदूर और मकैनिक का काम करते हैं। सभी लोग हर हफ्ते अपने घर टेलीफोन करने पर बहुत सारा खर्चा करते हैं क्योंकि वे बहुत सारे महीनों और सालों से अपने करीबी रिश्तेदारों से मिले नहीं हैं। परंतु अब स्थिति में कुछ बदलाव आया है। उनमें से बहुत से लोग अब टेलीफोन नहीं करते। वो अब ई-मेल भेजते हैं। जिन लोगों की क्षमता है वो वीडियो-चैट का उपयोग करते हैं। गांव में जो लोग लिखना-पढ़ना नहीं जानते उनके लिए भी इस इंटरनेट कियोस्क पर एक अच्छी सुविधा उपलब्ध है। उन्हें अपना संदेश केवल बोलना होता है और उसे ई-मेल के अटैचमेंट द्वारा दूर-दराज भेज दिया जा सकता है।

थोड़ी देर बाद एक आदमी आता है जिसका लड़का बाहरेन में टाइपिस्ट का काम कर रहा है। वह यह मालूम करने आया है कि क्या उसके लड़के का कोई संदेश आया है। उस आदमी की खुशी का ठिकाना नहीं रहता जब वो अपने लड़के की ई-मेल पढ़ता है। “प्रिय अप्पा,” उसमें लिखा है, “आशा है आपकी तबियत एकदम ठीक होगी। मैंने जो पैसे भेजे थे वो शायद आपको मिल गए होंगे। मैं अगस्त में घर वापिस आऊंगा। आशा है आपने मेरे लिए लड़की देख ली होगी।” वो आदमी अपने लड़के के पत्र का प्रिंट-आउट लेता है और साथ-साथ अपना जवाब भी लिखवाता है जिसे रोजी टाइप करती है। “मुझे तुम्हारे भेजे पैसे मिल गए। परंतु तुम्हारे भाई ने अभी तक कुछ भी पैसे नहीं भेजे हैं। इसकी सूचना उसे अवश्य देना। घर सुरक्षित वापिस आना। तुम्हारी चितप्पा ने तुम्हारे लिए तीन लड़कियां देखी हैं। उनमें से दो बी ए पास हैं। एक ने कम्प्यूटर

का कोर्स किया है।” रोजी अपने वेब कैमरे की सहायता से उस आदमी का फोटो खींचती है और उसे भी ई-मेल के अटैचमेंट के साथ भेज देती है। अपना मिशन पूरा करने के बाद वो आदमी, रोजी को ई-मेल और प्रिंट-आउट के पैसे देता है। इंटरनेट कियोस्क के अनुभव से वो निश्चित तौर पर बेहद खुश है। शायद वो कल फिर वापिस आए यह पूछता हुआ, “क्या आज मेरे बेटे का कोई संदेश आया है?”

अगले चंद घंटे भी काफी रोचक हैं। एक किसान भिंडी की फसल के कुछ नमूनों के साथ आता है। भिंडी के तनों और पत्तियों में कोई रोग लगा है। किसान बहुत परेशान है। इससे उसकी पूरी फसल के नष्ट होने का डर है। रोजी रोगग्रस्त तने और पत्तों का अलग-अलग कोणों से चित्र खींचती है और तमिल में लिखे अपने संदेश के साथ-साथ उन चित्रों को ई-मेल अटैचमेंट के साथ तमिलनाड कृषि कालेज और अनुसंधान केंद्र को भेज देती है। उसके संदेश में लिखा है, “प्रिय डाक्टर सेल्वराज, कृपा हमें बताएं कि इस समस्या से निबटने के लिए हम क्या करें?” रोजी, किसान से अगले दिन वापिस आने को कहती है। कल तक जरूर इस पत्र का जवाब आ जाएगा। आज गांव के सारे किसान अपनी कृषि संबंधी तमाम समस्याओं के हल के लिए रोजी पर निर्भर हैं। और रोजी जो खुद सिर्फ बारहवीं कक्षा पास है उनकी समस्याओं का निदान ढूंढने में सक्षम है।

“बोरन और नाइट्रोजन का एक घोल बनाएं और इसे अपनी फसल पर छिड़कें।” यह हल कृषि कालेज के विशेषज्ञों ने सुझाया है और इससे बहुत से किसानों को, अपनी हजारों रुपयों की फसल बचाने में मदद मिली है। जो जानकारी पहले केवल कुछ धनी और संपन्न किसानों तक ही सीमित थी वो जानकारी आज किसी भी साधारण किसान को आसानी से उपलब्ध हो सकती थी।

इतनी देर में एक महिला अपनी मुर्गी से साथ दाखिल हुई। मुर्गी के पांव मुड़े हुए थे और वो सही तरीके से चल नहीं पा रही थी। अगले कुछ मिनटों तक रोजी और मुर्गी की मालकिन को कुछ समय तक थोड़ा नाचना पड़ा जिससे कि मुर्गी कुछ शांत हो जाए और रोजी उसके पैरों की तस्वीर अपने वेब-कैमरे से खींच सके। अंत में रोजी इन तस्वीरों को तमिलनाड पशुपालन एसोसियेशन को इस पत्र के साथ भेज देती है, “प्रिय डाक्टर काथिरेसन, कृपा हमें बताएं कि हम इस समस्या के बारे में क्या करें?” मुर्गी की मालकिन के पास रोजी को देने के लिए आज पैसे नहीं हैं। “कोई बात नहीं, कल दे देना।” गांव में उधारी एक आम बात है और रोजी को पता है कि कुछ दिनों में उसे पैसे अवश्य मिल जाएंगे।

इतनी देर में एक और औरत अंदर आती है। वो मुर्गी के चित्र लिए जाने से आकर्षित होकर अंदर आई है। “मेरे पड़ोसी की गाय बीमार है। क्या तुम उसके बारे में भी कोई ई-मेल भेज सकती हो? लेकिन हां, हम तुम्हारी इस छोटी सी दुकान के अंदर गाय को कैसे लाएंगे?”

“एक ऐसा भी कैमरा है जिससे हम बाहर जाकर भी फोटो खींच सकते हैं। परंतु वो कैमरा मंहगा है। जब हमारे पास पैसे इकट्ठे हो जाएंगे तब हम उसे भी खरीद लेंगे। आप अपने पड़ोसी से गाय को हमारी दुकान के दरवाजे तक लाने को कहें। मैं इसी कैमरे की मदद से कुछ फोटो खींच लूंगी।”

चंद मिनटों बाद एक नवयुवक आकर कहता है, “मैं एक ऑटो खरीदने के लिए कर्ज चाहता हूं। यह कर्ज मुझे कैसे मिलेगा?” रोजी फौरन एक सरकारी वेबसाइट खोलती है और उसमें दर्ज तमाम स्कीमों का ब्यौरा पढ़ती है और कहती है, “देखो, दो स्कीमों हैं - एक **टीआईआईसी** और दूसरी **पीएमआरवाय** लोन स्कीम

है। तुम इनमें से जिसे चाहो चुन सकते हो।” फिर रोजी ने दोनों स्कीमों के फार्म डाउनलोड करे और उनके प्रिंट-आउट उस नवयुवक को थमा दिए। “तुम इन्हें अच्छी तरह से पढ़कर कल वापिस आना। तुम अपने कर्ज की अर्जी को यहां से सीधे जिला औद्योगिक केंद्र के जनरल मैनेजर को भेज सकते हो।”

फिर एक थोड़ा उमर दराज आदमी अंदर आता है। उसे उसी दिन ट्रेन द्वारा तिरुनवेली जाना है। उसका टिकट वेट-लिस्ट में था और वो यह जानना चाहता था कि वो कनफर्म हुआ है या नहीं। एक हफ्ते पहले रोजी ने ही, टिकट एजेंट को ई-मेल करके यह ट्रेन टिकट बुक किया था। एजेंट ने टिकट बुक करके उस आदमी को टिकट का पूरा विवरण ई-मेल द्वारा भेज दिया था। भारतीय रेल की वेबसाइट पर जाकर टिकट की वर्तमान स्थिति को मालूम किया जा सकता था। वहां मालूम पड़ा टिकट अभी भी वेट-लिस्ट है और उसका नंबर एक है। “आपको जरूर कन्फर्मड सीट मिल जाएगी। आप निश्चित होकर यात्रा पर जाएं।” अब उस आदमी को रेलवे स्टेशन जाते समय केवल एजेंट के दफ्तर से अपना टिकट लेना होगा।

इसके बाद तीन बच्चों की बारी है जो वहां रोजाना अपनी अंग्रेजी की क्लास के लिए आते हैं। एक विशेष **सीडी** साफ्टवेयर का इस्तेमाल करके रोजी उन्हें बेसिक अंग्रेजी व्याकरण सिखाती है। सामान्यतः बच्चों को इस क्लास में मजा आता है। परंतु आज बच्चे कुछ अधीर हो रहे हैं और वो चाहते हैं कि क्लास जल्दी खत्म हो जाए क्योंकि आज रोजी ने 7 बजे एक फिल्म दिखाने का ऐलान किया है। बच्चे बेसब्री से फिल्म को इंतजार कर रहे हैं। रोजी ने विडियो लाइब्रेरी से एक **वीसीडी** किराए पर मंगाया है और वो अगले तीन दिनों तक फिल्म का एक-एक शो दिखाना चाहती है। इतवार वाले दिन वो उसके तीन शो करेगी।

इतनी देर में कुछ और बच्चे और औरतें आकर रोजी को पैसे देते हैं। वे सभी लोग फिल्म शो देखने के लिए आए हैं। वीसीडी को ड्राइव में डालने से पहले रोजी एक बार फिर से ई-मेल चेक करती है। उसके द्वारा आज लिखे पत्रों में से शायद किसी का जवाब आ गया हो? हां, पशु डाक्टर का उत्तर आया है, “मैंने मुर्गी के फोटो को देखा है। उसकी यह हालत विटामिन बी-काम्पलेक्स की कमी के कारण है। टेफ्रोली, विमीरोल या ग्रीनप्लेक्स में से कोई भी एक दवाई खरीदें (यह दवाईयां आम केमिस्ट की दुकान पर भी मिलती हैं)। दवा की एक बूंद, इंक-ड्रापर की मदद से, पांच दिनों तक सुबह और शाम, मुर्गियों के मुंह में डालें। आप चाहें तो मुर्गियों को खाने के लिए चावल के ऊपर वाली पॉलिश भी दे सकती हैं। अगर फिर कोई परेशानी हो तो हम से दुबारा संपर्क करें।” वो इस उत्तर का प्रिंट-आउट निकालती है जिससे कि कल वो उसे मुर्गी वाली महिला को दे सके।

उसी समय एक नौजवान युवक कियोस्क के अंदर आता है और पूछता है, “क्या तुम मेरे लिए ऑटोमोबाइल डिप्लोमा के बारे में जानकारी इक्ठ्ठी कर पायीं?” “हां, देखो यह रही जानकारी।” युवक उस प्रिंट-आउट को पढ़ता है जिसमें रोजी ने बहुत सारी संभावित सॉइट्स को लिस्ट किया है। वो कल दुबारा फिर आएगा और तब अधिक गहराई से उनका अध्ययन करेगा। इतनी देर में फिल्म-शो का समय शुरू हो जाता है। रोजी ‘प्ले’ का बटन दबाती है और कमरा एक लोकप्रिय तमिल गाने की धुन से गूंज उठता है, “जेमिनी, जेमिनी, जेमिनी, जेमिनी ...।”

जब सारे दर्शक छोटे स्क्रीन पर फिल्म देखने में मस्त हो जाते हैं तब रोजी दिन भर की कमाई को गिनती है। उसकी तिजोरी में 145 रुपए हैं। उसे पता है कि पूरी व्यवस्था को चलाने के लिए उसे दिन में कम-से-कम

90 रुपए चाहिए। इसका मतलब आज उसे 55 रुपए का शुद्ध मुनाफा हुआ। आज का दिन अच्छा रहा। कल उसे कुछ और सुविधाएं उपलब्ध करानी होंगी (बस टिकट की बुकिंग, पशुपालन ट्रेनिंग कार्यक्रम, वीसा के लिए विदेशी इम्बैसियों से संपर्क, ऑन-लाइन कानूनी सलाह, ऑन-लाइन नौकरियां, जन्मकुंडलियां मिलाने का काम आदि)

अगर रोज़ी अधिक सुविधाएं उपलब्ध कराएगी तभी अधिक ग्राहक आएंगे और तभी वो अधिक मुनाफा कमा पाएगी।

कल शायद आज से भी बेहतर हो.....

अंत