

**TRANSITION FROM E-PARTICIPATION TO ENGAGEMENT ON GOVERNMENT-
INITIATED DIGITAL PLATFORMS: A QUALITATIVE STUDY OF MYGOV.IN**

ANGELA SUSAN MATHEW



**DEPARTMENT OF MANAGEMENT STUDIES
INDIAN INSTITUTE OF TECHNOLOGY DELHI
November 2020**

**TRANSITION FROM E-PARTICIPATION TO ENGAGEMENT ON GOVERNMENT-
INITIATED DIGITAL PLATFORMS: A QUALITATIVE STUDY OF MYGOV.IN**

by

**ANGELA SUSAN MATHEW
2013SMZ8270**

Department of Management Studies

Submitted

**in partial fulfillment of the requirement for the award of the
degree of**

DOCTOR OF PHILOSOPHY

to the



**INDIAN INSTITUTE OF TECHNOLOGY DELHI
November 2020**

Certificate

This is to certify that the submission of the thesis titled “**Transition from E-Participation to Engagement on Government-Initiated Digital Platforms: A Qualitative Study of MyGov.in**” to the Department of Management Studies, Indian Institute of Technology Delhi, for the award of the degree of Doctor of Philosophy (PhD) is a record of bonafide research work carried out by Angela Susan Mathew. She has worked under my guidance and supervision and has fulfilled the requirements for the submission of this thesis, which has attained the standard required for a PhD degree of the institute. The results presented in this thesis have not been submitted elsewhere for the award of any degree or diploma.

P. Vigneswara Ilavarasan, PhD

Professor

Department of Management Studies

Indian Institute of Technology Delhi

New Delhi – 110016, India

M. P. Gupta, PhD

Professor

Department of Management Studies

Indian Institute of Technology Delhi

New Delhi – 110016, India

Acknowledgement

I am extremely grateful to my PhD supervisor, Dr. P. Vigneswara Ilavarasan, for the unrelenting support, constructive advices, inspirational analogies and scholarly inputs given to me at all times. His timely interventions and guidance changed the very direction of my thought and gave me the motivation to complete my study without losing hope and faith. I am thankful to Dr. M. P. Gupta, my PhD supervisor, who encouraged me to start on my doctoral journey. Interactive sessions with him were always insightful and relevant for this work.

I express my gratitude to Dr. Sushil, Chairman of my Student Research Committee (SRC), as well as Dr. Arpan Kumar Kar, Dr. Prem Kalra (Department of Computer Science and Engineering), members of my SRC for their invaluable guidance in the course of my study.

This academic pursuit was done in my capacity as a research scholar at Department of Management Studies (DMS), IIT Delhi. I am extremely grateful to Dr. Seema Sharma, Head of the Department and respected faculty members at the Department. I have been privileged to be their student during my MBA days and continued receiving their encouragement and support at different times during my PhD journey too. I am also sincerely grateful to the librarian and the office staff of the Department whose timely help has been invaluable on several occasions.

I am thankful to all respondents who took part in the interviews. They were a critical part of this study. They were strangers who responded to my request yet invested time and sincere effort to be a part of the process. My thanks to officials at MyGov.in cell, Dr. Archana Gulati IAS, Dr. Charu Malhotra (Indian Institute of Public Administration) for their precious help in the data collection process.

My sincere thanks to Dr. Joseph I. Injodey (Former Principal, Rajagiri College of Social Sciences), Dr. Binoy Joseph (Principal, Rajagiri College of Social Sciences), Dr. Satyabhushan Dash (Indian Institute of Management Lucknow), Dr. Rosemary Varghese (Former Dean, Rajagiri Business School), Dr. Sreejith A. (National Institute of Technology, Surathkal), Dr. Roshna Varghese (Mahatma Gandhi University) and Dr. Rangarajan G. (Rajagiri Business School) who in differing measure have been influential in completing this journey. My special thanks to fellow and senior research scholars at DMS, especially Dr. Prakash Kedia, Dr. Harshita, Dr. M. V.

Shivaani, Dr. Darshna Banker for the help they have given me in this journey. I owe a special word of thanks to Mr. Mohan Krishnan for his timely help in connecting me to Ms. Debapriya Das whose meticulous transcription of the respondent interviews accelerated my pace of work.

I am and will always remain grateful to my family for being there for me. The prayers and wishes of my grandparents, aunts, uncles and dear siblings have been precious. Dr. Rajesh Cherian Roy, the first sibling to finish the doctoral journey, has been influential. The unconditional support of my husband's parents, M. A. John and Annamma John, have been tremendous. My special thanks to my most loving and ever-supportive husband Pothen John and my three wonderful children John, Sarah and Rachel for being around with unending warmth, happiness and inspiration. I owe my eternal gratitude to my parents Regie K. Mathew and Kumari Koshy for everything I have aspired for and achieved. You have been with me through it all with love, prayers and patience.

I owe it all to the Lord my God, whose abundant grace and unconditional love held me through. This work and everything I have achieved and will continue to achieve in my lifetime is always dedicated to You.

Abstract

Citizen engagement is defined as a deliberative process that involves a) commitment from citizens to contribute in informed discussion with the government for decision-making and b) influence on decisions resulting in policy outcomes. This is in fact, the essence of deliberative democracy which is focused on methods used to engage citizens in formal and iterative dialogues on problems that are relevant, important and complex. Methods of deliberative democracy are therefore, characterized by two-way information exchange and highlight the value of bringing opinions and perspectives of citizens into policymaking. Digital platforms have been used by governments in order to foster citizen engagement because they make it easier for citizens to convey their opinions as well as interact with the administration and political representatives.

There is an extensive body of literature on e-participation and citizen engagement. However, studies on transition from e-participation to engagement seem to be inadequate. The present thesis attempts to fill this gap. It examines the application of the online engagement mechanisms as participative technology by the government and how government-owned online platforms enhance citizen participation. The aim of the study is to examine the role of government-initiated participation mechanisms in facilitating citizens' transition from e-participation to engagement (active participation). The study specifically examines the use of digital platforms as a mechanism to aid this transition. Citizens and governments are the major actors of this framework. Government includes not only government as a provider of the platform but also officials of the agency in charge of maintaining the platform as well as departments and ministries which are stakeholders trying to engage with citizens using this platform. Though the government may use several mechanisms to engage citizens, only digital engagement platforms are of interest to this study. Citizens are considered important actors in the overall framework because it is of considerable significance to understand how they engage in what has been designed for their use and how they perceive the digital platform as a part of their role in e-governance. The study uses the concept of deliberative democracy to examine the online mechanisms for citizen engagement. The participatory democracy theory emphasizes active citizenry involved in governmental decision-making.

To understand the extent of engagement of citizens on government-initiated online platforms, MyGov.in is considered as an appropriate case for study. The epistemological

assumptions that characterize this study include drawing knowledge about citizens' e-participation on government platforms from their opinions and narratives. This study rests on the Interpretivism philosophy focusing primarily on recognizing and narrating the meaning of human experiences and actions and hence relies on data collection methods such as interviews and observations. The focus of interest here is to understand the unique experiences of citizens on the online platform that will help the researcher to understand what people think and do, the nature of problems that they face while participating on the platform and how they choose to deal with these problems. Multiple citizen register on the same platform, yet, the researcher believes that their motivation to register and use the platform is guided by different thoughts. These thoughts are also expected to guide their further intentions on the platform and even the outcome such as whether to visit the platform again or recommend the platform to others in the citizen community. Though the government has initiated the platform to engage citizens for policy and decision outcomes, the researcher is guided by the assumption that this is not the 'single reality' that the citizens use the platform for. The reality is therefore interpreted out of the individual citizen experiences that are narrated and is based on an interactive relationship between the researcher and the citizen participants. The focus of this study is to develop an understanding of those experiences that would lead to conclusions with implications for practitioners and theorists on issues that need attention.

Inductive approach, used as a part of this study, practices detailed reading of raw interview data collected from citizen participants on the basis of their experience. This detailed reading allows the researcher to derive themes on the basis of the researcher's interpretations of the data. The themes represent the frequent and overarching points that emanate from the raw data and hence entail a data-driven approach.

For the purpose of this study, the researcher chose to proceed with qualitative research as the methodological choice closely aligning with Interpretivism philosophy. Phenomenological approach is considered as suitable for the research because it is important to understand shared or common experiences of several individuals in order to facilitate a deeper understanding of the phenomenon. The researcher chose to proceed with qualitative research involving semi-structured interviews with 75 citizens and 5 officials. Braun & Clarke's (2006) step-wise method was utilized for thematic analysis and proved to be valuable for conducting the analysis of data. This led to identification of the major themes from the data responses. The study also involved secondary data including content analysis of posts made on MyGov.in, trends and patterns observed on MyGov.in

over a period of time to gain a deeper understanding of the platform and its usage. Citizen engagement on the platform in major decisions taken by the government such as abrogation of Article 370 of the Constitution of India during this period was also considered as a case of interest in the study.

Commonly occurring themes in respondents' conversation regarding their perception about MyGov.in platform was observed. Positive perception of MyGov.in included two major sub-themes: 1) Transformation focus included citizen's perception of the change in status quo in governance and citizen-government relationship and how digital platform leverages the participatory ecosystem where citizens interact closely with the government 2) Inclusion focus emerged out of citizens' perception that the platform enabled even ordinary citizens a space in governance and gave evidence for government's bottom-up approach. Citizens' negative perception of MyGov.in included: 1) Political motive for providing the platform rather than engagement motive 2) Biased information on the platform reflecting the lack of true intent in inviting suggestions or opinions from people over what mattered. Negative perception leading to conclusions such as the inappropriateness of the platform for deliberation of issues of concern reinforces the need for unrestricted access to unbiased information. Citizens' negative perceptions of government-owned digital platforms was the result of the strong view that the technologies were often realigned to better suit the interest of the political actors rather than the larger public.

Analysis of citizen responses led to the discovery of 'who participates' on MyGov.in platform. As a platform provider, government elevate the citizens' scope for participation. Citizens response to provision of online mechanism could be varied. They participate on the platform or they could be willing-to-engage on the platform. Citizens participate on the platform because of altruism or because they are seeking information that is authentic. Platforms adopt gamification strategy and promote contests or competitions that carry cash awards and certificates or promote points for contributing entries. This also attracts participation. This group of citizens continue to participate and do not look forward to engagement. On the other hand, willing-to-engage citizens are driven by sense of obligation, activism, frustration or their analytical and questioning bend of mind. Shaping policies and decisions is not just about contributing ideas or expecting individual suggestions to be considered, instead these citizens expect their contribution to make a difference to the policy outcomes. On the basis of the above themes that emerged from

the citizen responses, a citizen typology is created that will guide the understanding of who participates on government-initiated online platforms.

The next set of themes emerged out of the participation experiences shared by respondents on MyGov.in platform. Willing-to-engage citizens had contributed in discussion forums on MyGov.in as response to government's invitation for inputs to policy drafts posted on the platform. Citizens identified their experiences as one that offered 1) Limited deliberative effect owing to lack of responses from the government and lack of citizen-citizen interaction 2) Lack of influence in decision-making 3) Lack of accountability arising out of government's limited usage of platform to publicly articulate, explain, and most importantly justify decision or policy. Official responses corroborated the citizen responses and highlighted how the MyGov.in system is not built for a two-way dialogic communication experience. The study of MyGov.in shows that deliberation does not happen unless the platform is designed for the same. It remains a platform that seeks citizen suggestions and contributions and offers nothing more than a one-way experience.

Citizens registered on MyGov.in often compared the features of the platform and engagement experience to that of their experience on other online portals (news websites, blogs). This part of the study tried to understand the participation experiences of citizens on news websites on social media platforms. Three themes were identified as recurrently occurring across the citizen responses: 1) content on the platform 2) interactiveness of the platform and 3) participants on the platform. The themes bring to fore some important aspects, especially with respect to the participants on the platform. Firstly, this study observes that the audience is of importance to the contributor. Digital platforms on social media enabled reach to an extended audience and this amplified network of audience works in perfect alignment to the deliberative intentions of the contributor. Secondly, the effectiveness of citizen engagement on online platforms is dependent on the clarity of its purpose to the participants. This study observes how citizen participants on online news portals were clear about the space provided to discuss and deliberate on issues and decisions. Lack of clarity of a platform such as MyGov.in often reflected in citizen responses. Thirdly, participants on the platform contribute to meaningful deliberation only if they possess sufficient, appropriate and updated knowledge about government schemes and policies.

Further, this thesis also includes a case study to understand the extent of citizen engagement in decision making on MyGov.in, a government-initiated national online platform. The case tries to identify if the online participatory mechanism was leveraged by the government in the context

of the decision to abrogate Article 370. On August 5, 2019, the ruling national government of India, Bharatiya Janata Party abrogated Article 370 by way of Presidential Orders. Alongside the abrogation of Article 370, the special status of Jammu & Kashmir in force from 1954 onward was revoked as well and the state was carved into two separate union territories of Jammu & Kashmir and Ladakh. This landmark decision drew national and international attention and debates. In this context, the objective of this study is not to critique the government decision weighed down by multiple perspectives, but to understand the extent to which citizens have been engaged in this decision. Abrogation of Article 370 was a decision of national importance. The portal MyGov.in has been designed to engage citizens on national issues. Therefore, our analysis aimed at understanding the deliberative and participatory experiences of Indian citizens based on their engagement on MyGov.in against the backdrop of decision of abrogation of Article 370.

We sought to examine whether the government used MyGov.in and its interactive participatory mechanisms for engaging with the citizens so as to ensure legitimacy of a landmark decision. Participants interviewed were all registered users of MyGov.in. Out of the 75 citizens who were interviewed, only 19 citizens spoke when asked about abrogation of Article 370, while others refused to take part owing to the sensitive nature of the topic.

The themes that emerged from the analysis of the respondent interviews were: 1) Absence of deliberation 2) Randomness of content 3) Limited influence in decision-making. Citizens were not able to recall any discussion or deliberation on MyGov.in focused on the decision to abrogate Article 370 before or after the implementation of the decision. They did not report any discussion initiated by the government or instances of information regarding the abrogation of the article being conveyed to them. Citizens reported the government as a passive recipient of the citizen suggestions and reaching out to the citizen only to inform its decisions. Citizen perception about their influence in government decisions is one of limited influence. They are not able to perceive any significant implementation arising out of citizen suggestions on the platform. Citizen engagement portals such as MyGov.in may prove to be a suitable space for discussion addressing issues as to why the decision was taken and how it serves the larger purpose of national interest among others. It could also serve as a space for citizens to engage in public debate. This follows from the rationale that ICT facilitates citizen participation in democratic communication thus, leading to the creation of an online deliberative space. However, it is interesting to note how citizens recalled the absence of deliberation on any of the important decisions made by the

government. Citizen responses run counter to the essence of deliberative processes when they perceive that decisions are only declared. The dominant mechanism in such cases continues to be mere communication of the decision as information to passive citizen recipients through other popular but one-way channels such as newspaper or traditional broadcast mechanisms. Citizens continue to participate in discussion forums on the platform without any evidence of the government using their inputs in public policy-making. Abrogation of Article 370 can be seen as a government decision without debate and discourse on MyGov.in, leaving the citizens with little scope for deliberation, influence and no evidence of accountability of the decision-making process.

On the basis of the themes that emerged from citizen responses, the study presents a synthesis of findings of the government's role that should seamlessly change into that of a facilitator from that of a provider. The government should be able to promote commitment to the whole process of enabling participating citizens on the platform to transition to engagement. Government commitment to involve citizens can comprise of three important dimensions: 1) Deliberative commitment 2) Administrative commitment 3) Participatory commitment. Government's deliberative commitment should account for two important aspects, namely, responsiveness as well as interactive features. An engagement platform should feature interactive traits i.e., features that enable interaction. The next is that of administrative commitment. While the government provides the platform, the administrators act as the anchor point of its successful implementation. Participatory commitment involves the government's assurance of involving citizens in decision-making and policy outcomes. These will reinforce the government's true intention for citizen participation in a way that shape policies and decision outcomes.

This research presents an initial effort toward understanding the citizens' use and perception of government-owned and initiated online platforms in policy and decision-making contexts. The study reveals what the government must ensure beyond merely providing a digital mechanism for participation. The deliberative, administrative and participatory commitment that the government must ensure are the firm roots on which citizen engagement thrives. This synthesis of findings enriches the literature on citizen engagement. The study essentially reveals who participates on a digital platform for citizen engagement, how their actions and interactions on the platform with one another and with the government shapes their intention to actively participate or engage further. There are several frameworks of e-participation in literature, and the study enriches the domain by contributing a typology of citizens on the platform. The study also

recognizes the importance of understanding the demand side of e-governance equation and explores if the citizens' rationale for participation and their intention to engage matches the platform provider's vision. It also adds to the body of knowledge on digital platforms, marking a clear deviation from the chosen path of several studies on commercial platforms. The government provides the platform but it is to be noted that access to the platform does not guarantee citizen engagement. Citizens are registered participants on the platform, aided by the participatory nature of information and communication technologies that enable access, but their presence on the platform does not guarantee engagement. The challenge for the government is to ensure that these perspectives are not ignored. The findings of this study can guide government agencies providing digital citizen engagement platforms to reassess the features provided to allow enhanced deliberation, accountability and influence of citizens in policy and decision-making. Finally, the findings of this study do not find application in government domain alone. The importance of platform traits and participant traits for engagement holds good in any e-governance process, whether in government or private sector. Any agency that looks at interaction with the user can easily map the deliberative, administrative and participatory commitments that it must foster to facilitate transition from participation to engagement. In this manner, the study finds relevance for application in a wide variety of contexts.

सार

नागरिक जुड़ाव को एक जानबूझकर प्रक्रिया के रूप में परिभाषित किया जाता है, जिसमें नीतिगत परिणामों के परिणामस्वरूप निर्णयों पर निर्णय लेने और बी) के प्रभाव के लिए सरकार के साथ सूचित चर्चा में योगदान करने के लिए नागरिकों से) प्रतिबद्धता शामिल है। यह वास्तव में, जानबूझकर लोकतंत्र का सार है जो नागरिकों पर औपचारिक और पुनरावृत्तियों में नागरिकों को संलग्न करने के लिए इस्तेमाल की जाने वाली समस्याओं पर केंद्रित है, जो प्रासंगिक, महत्वपूर्ण और जटिल हैं। इसलिए, जानबूझकर लोकतंत्र के तरीके दो-तरफा सूचनाओं के आदान-प्रदान की विशेषता है और नागरिकों के विचारों और दृष्टिकोणों को नीति निर्धारण में लाने के मूल्य को उजागर करते हैं। नागरिकों के जुड़ाव को बढ़ावा देने के लिए सरकारों द्वारा डिजिटल प्लेटफार्मों का उपयोग किया गया है क्योंकि वे नागरिकों के लिए अपनी राय व्यक्त करने के साथ-साथ प्रशासन और राजनीतिक प्रतिनिधियों के साथ बातचीत करना आसान बनाते हैं।

ई-भागीदारी और नागरिक सहभागिता पर साहित्य का एक व्यापक निकाय है। हालांकि, ई-भागीदारी से सगाई तक के संक्रमण पर अध्ययन अपर्याप्त लगता है। वर्तमान थीसिस इस अंतर को भरने का प्रयास करती है। यह सरकार द्वारा भागीदारी प्रौद्योगिकी के रूप में ऑनलाइन सगाई तंत्र के आवेदन की जांच करता है और सरकार के स्वामित्व वाले ऑनलाइन प्लेटफॉर्म नागरिक भागीदारी को बढ़ाते हैं। अध्ययन का उद्देश्य ई-भागीदारी से सगाई (सक्रिय भागीदारी) के लिए नागरिकों के संक्रमण को सुविधाजनक बनाने में सरकार द्वारा शुरू की गई भागीदारी तंत्र की भूमिका की जांच करना है। अध्ययन विशेष रूप से इस संक्रमण की सहायता के लिए एक तंत्र के रूप में डिजिटल प्लेटफार्मों के उपयोग की जांच करता है। नागरिक और सरकारें इस ढांचे के प्रमुख कलाकार हैं। सरकार में न केवल मंच के प्रदाता के रूप में सरकार शामिल है, बल्कि मंच के साथ-साथ विभागों और मंत्रालयों के प्रभारी एजेंसी के अधिकारी भी शामिल हैं जो हितधारक हैं जो इस मंच का उपयोग करने वाले नागरिकों के साथ जुड़ने की कोशिश कर रहे हैं। हालांकि सरकार नागरिकों को संलग्न करने के लिए कई तंत्र का उपयोग कर सकती है, लेकिन केवल डिजिटल एंगेजमेंट प्लेटफॉर्म इस अध्ययन के लिए रुचि रखते हैं। समग्र ढांचे में नागरिकों को महत्वपूर्ण अभिनेता माना जाता है क्योंकि यह समझना काफी महत्वपूर्ण है कि वे अपने उपयोग के लिए क्या डिज़ाइन किया गया है और ई-गवर्नेंस में उनकी भूमिका के रूप में डिजिटल प्लेटफॉर्म को कैसे समझते हैं। अध्ययन नागरिक सहभागिता के लिए ऑनलाइन तंत्र की

जांच करने के लिए जानबूझकर लोकतंत्र की अवधारणा का उपयोग करता है। सहभागितापूर्ण लोकतंत्र सिद्धांत सरकारी निर्णय लेने में सक्रिय नागरिकता पर जोर देता है।

सरकार द्वारा शुरू किए गए ऑनलाइन प्लेटफॉर्मों पर नागरिकों की व्यस्तता की सीमा को समझने के लिए, MyGov.in को अध्ययन के लिए उपयुक्त मामला माना जाता है। इस अध्ययन की विशेषता वाली महामारी संबंधी मान्यताओं में नागरिकों की ई-भागीदारी के बारे में उनकी राय और कथनों से सरकारी प्लेटफॉर्म के बारे में ज्ञान प्राप्त करना शामिल है। यह अध्ययन मुख्य रूप से मानव अनुभवों और कार्यों के अर्थ को पहचानने और बताने पर केंद्रित इंटरप्रिटिविज़्म दर्शन पर टिकी हुई है और इसलिए साक्षात्कार और टिप्पणियों जैसे डेटा संग्रह के तरीकों पर निर्भर करती है। यहां रुचि का ध्यान ऑनलाइन प्लेटफॉर्म पर नागरिकों के अनूठे अनुभवों को समझना है, जो शोधकर्ता को यह समझने में मदद करेगा कि लोग क्या सोचते हैं और क्या करते हैं, समस्याओं की प्रकृति जो वे प्लेटफॉर्म पर भाग लेते समय सामना करते हैं और वे इनसे निपटने के लिए कैसे चुनते हैं समस्या। एकाधिक नागरिक एक ही मंच पर पंजीकरण करते हैं, फिर भी, शोधकर्ता का मानना है कि मंच को पंजीकृत करने और उपयोग करने की उनकी प्रेरणा विभिन्न विचारों द्वारा निर्देशित है। इन विचारों से प्लेटफॉर्म पर अपने आगे के इरादों और यहां तक कि परिणाम जैसे कि फिर से प्लेटफॉर्म पर जाने या नागरिक समुदाय में दूसरों को प्लेटफॉर्म की सिफारिश करने की अपेक्षा की जाती है। यद्यपि सरकार ने नीति और निर्णय परिणामों के लिए नागरिकों को संलग्न करने के लिए मंच शुरू किया है, शोधकर्ता इस धारणा से निर्देशित है कि यह this एकल वास्तविकता 'नहीं' है जिसके लिए नागरिक मंच का उपयोग करते हैं। इसलिए वास्तविकता को व्यक्तिगत नागरिक अनुभवों से समझा जाता है जो कि सुनाई जाती हैं और यह शोधकर्ता और नागरिक प्रतिभागियों के बीच एक पारस्परिक संबंध पर आधारित है। इस अध्ययन का फोकस उन अनुभवों की समझ विकसित करना है, जिन पर ध्यान देने की आवश्यकता वाले मुद्दों पर चिकित्सकों और सिद्धांतकारों के लिए निहितार्थ के साथ निष्कर्ष निकाला जाएगा।

इस अध्ययन के एक भाग के रूप में उपयोग किया जाने वाला प्रेरक दृष्टिकोण, अपने अनुभव के आधार पर नागरिक प्रतिभागियों से एकत्र किए गए कच्चे साक्षात्कार के आंकड़ों को विस्तृत रूप से पढ़ने का अभ्यास करता है। यह विस्तृत रीडिंग शोधकर्ता को डेटा के शोधकर्ता की व्याख्याओं के आधार पर विषयों को प्राप्त करने की अनुमति देता है। विषय अक्सर और ओवररचिंग बिंदुओं का प्रतिनिधित्व करते हैं जो कच्चे डेटा से निकलते हैं और इसलिए डेटा-संचालित दृष्टिकोण को आकर्षित करते हैं।

इस अध्ययन के उद्देश्य के लिए, शोधकर्ता ने व्याख्यात्मक दर्शन के साथ निकटता के साथ पद्धतिगत पसंद के रूप में गुणात्मक अनुसंधान के लिए आगे बढ़ना चुना। घटना के बारे में गहराई से समझने के लिए कई लोगों के साझा या सामान्य अनुभवों को समझना महत्वपूर्ण है, क्योंकि शोध के लिए उपयुक्त दृष्टिकोण माना जाता है। शोधकर्ता ने 75 नागरिकों और 5 अधिकारियों के साथ अर्ध-संरचित साक्षात्कार से जुड़े गुणात्मक शोध को आगे बढ़ाने के लिए चुना। ब्रौन और क्लार्क की (2006) चरण-वार पद्धति का उपयोग विषयगत विश्लेषण के लिए किया गया और डेटा के विश्लेषण के लिए मूल्यवान साबित हुआ। इसने डेटा प्रतिक्रियाओं से प्रमुख विषयों की पहचान की। इस अध्ययन में MyGov.in पर किए गए पोस्टों के कमेंट एनालिसिस, माईगाँव.इन पर देखे गए ट्रेड्स और पैटर्न भी शामिल हैं, जिनमें प्लेटफॉर्म की गहन समझ और इसके उपयोग के बारे में बताया गया है। इस दौरान भारत के संविधान के अनुच्छेद 370 को निरस्त करने जैसे बड़े फैसलों में मंच पर नागरिक जुड़ाव को भी अध्ययन में रुचि का मामला माना गया।

MyGov.in प्लेटफॉर्म के बारे में उनकी धारणा के बारे में उत्तरदाताओं की बातचीत में आमतौर पर होने वाली थीम देखी गई थी। MyGov.in की सकारात्मक धारणा में दो प्रमुख उप-विषय शामिल हैं: 1) परिवर्तन फ़ोकस में नागरिक की शासन और नागरिक-सरकार संबंधों में यथास्थिति में परिवर्तन की धारणा शामिल है और कैसे डिजिटल प्लेटफ़ॉर्म भागीदारीपूर्ण पारिस्थितिकी तंत्र का लाभ उठाता है जहां नागरिक सरकार के साथ निकटता से संपर्क करते हैं 2) समावेश का ध्यान नागरिकों की इस धारणा से बाहर निकला कि मंच ने आम नागरिकों को भी शासन में स्थान दिया और सरकार के निचले दृष्टिकोण के लिए सबूत दिया। MyGov.in के नागरिकों की नकारात्मक धारणा में शामिल हैं: 1) सगाई के उद्देश्य के बजाय मंच प्रदान करने के लिए राजनीतिक उद्देश्य 2) मंच पर पक्षपातपूर्ण जानकारी जो लोगों से सुझाव या राय को आमंत्रित करने में सच्चे इरादे की कमी को दर्शाती है। चिंता के मुद्दों पर विचार-विमर्श के लिए मंच की अनुपयुक्तता जैसे निष्कर्षों के लिए नकारात्मक धारणा, निष्पक्ष सूचना की अप्रतिबंधित पहुंच की आवश्यकता को पुष्ट करती है। सरकार के स्वामित्व वाले डिजिटल प्लेटफ़ॉर्म के नागरिकों की नकारात्मक धारणाएं उस मजबूत दृष्टिकोण का परिणाम थीं जो प्रौद्योगिकियों को अक्सर बड़े लोगों के बजाय राजनीतिक अभिनेताओं के हित में बेहतर ढंग से पेश किया गया था।

नागरिक प्रतिक्रियाओं के विश्लेषण से MyGov.in प्लेटफ़ॉर्म पर भाग लेने वाले लोगों की खोज हुई। एक प्लेटफ़ॉर्म प्रदाता के रूप में, सरकार भागीदारी के लिए नागरिकों के दायरे को बढ़ाती है। ऑनलाइन तंत्र के प्रावधान पर नागरिकों की प्रतिक्रिया विविध हो सकती है। वे मंच पर भाग लेते हैं या वे मंच पर जाने के लिए

तैयार रहते हैं। परोपकार के कारण नागरिक मंच पर भाग लेते हैं या क्योंकि वे ऐसी जानकारी चाहते हैं जो प्रामाणिक हो। प्लेटफ़ॉर्म गैमिफ़ेशन रणनीति को अपनाते हैं और प्रतियोगिताओं या प्रतियोगिताओं को बढ़ावा देते हैं जो नकद पुरस्कार और प्रमाणपत्र ले जाते हैं या प्रविष्टियों के योगदान के लिए अंक को बढ़ावा देते हैं। यह भी भागीदारी को आकर्षित करता है। नागरिकों का यह समूह भाग लेना जारी रखता है और सगाई के लिए उत्सुक नहीं है। दूसरी ओर, नागरिकों को तैयार करने के लिए बाध्यता, सक्रियता, हताशा या उनके विश्लेषणात्मक और मन के झुकने के सवाल के भाव से प्रेरित हैं। नीतियों और निर्णयों को आकार देना विचारों को योगदान देने या व्यक्तिगत सुझावों पर विचार करने की अपेक्षा के बारे में नहीं है, इसके बजाय ये नागरिक नीति के परिणामों में अंतर करने के लिए अपने योगदान की अपेक्षा करते हैं। नागरिक प्रतिक्रियाओं से उपर्युक्त विषयों के आधार पर, एक नागरिक टाइपोलॉजी बनाई जाती है जो सरकार द्वारा शुरू किए गए ऑनलाइन प्लेटफ़ॉर्मों पर भाग लेने वाले लोगों की समझ को निर्देशित करेगी।

MyGov.in प्लेटफ़ॉर्म पर उत्तरदाताओं द्वारा साझा किए गए सहभागिता अनुभवों से विषयों का अगला सेट उभरा। प्लेटफ़ॉर्म पर पोस्ट किए गए पॉलिसी ड्राफ्ट के इनपुट के लिए सरकार के निमंत्रण के जवाब के रूप में, नागरिकों से जुड़े रहने वाले नागरिकों ने MyGov.in पर चर्चा मंचों में योगदान दिया था। नागरिकों ने अपने अनुभवों की पहचान की है कि 1) पेशकश की) लिमिटेड जानबूझकर प्रभाव सरकार से प्रतिक्रियाओं की कमी और नागरिक-नागरिक बातचीत की कमी 2) निर्णय लेने में प्रभाव की कमी 3) जवाबदेही की कमी सरकार की सीमित उपयोग मंच से उत्पन्न होने वाली जवाबदेही का अभाव सार्वजनिक रूप से स्पष्ट करने, समझाने और सबसे महत्वपूर्ण रूप से निर्णय या नीति को सही ठहराते हैं। आधिकारिक प्रतिक्रियाओं ने नागरिक प्रतिक्रियाओं को पुष्टि की और कहा कि MyGov.in सिस्टम दो-तरफ़ा संवाद संचार अनुभव के लिए कैसे नहीं बनाया गया है। MyGov.in के अध्ययन से पता चलता है कि विचार-विमर्श तब तक नहीं होता है जब तक कि मंच उसी के लिए डिज़ाइन न किया गया हो। यह एक ऐसा मंच बना हुआ है जो नागरिक सुझाव और योगदान चाहता है और एकतरफ़ा अनुभव से अधिक कुछ नहीं प्रदान करता है।

MyGov.in पर पंजीकृत नागरिकों ने प्लेटफ़ॉर्म की सुविधाओं और सगाई के अनुभव की तुलना अपने ऑनलाइन अन्य पोर्टल (समाचार वेबसाइटों, ब्लॉग) पर अपने अनुभव से की। अध्ययन के इस हिस्से ने सोशल मीडिया प्लेटफ़ॉर्मों पर समाचार वेबसाइटों पर नागरिकों के भागीदारी के अनुभवों को समझने की कोशिश की। तीन विषयों की पहचान बार-बार होने वाली नागरिक प्रतिक्रियाओं के रूप में की गई: मंच पर 2) सामग्री 2) मंच की अंतःक्रियात्मकता और मंच पर 3) प्रतिभागी। विषय कुछ महत्वपूर्ण पहलुओं को सामने लाते हैं,

विशेष रूप से मंच पर प्रतिभागियों के संबंध में। सबसे पहले, यह अध्ययन मानता है कि योगदानकर्ता के लिए दर्शकों का महत्व है। सोशल मीडिया पर डिजिटल प्लेटफॉर्म ने एक विस्तारित दर्शकों तक पहुंचने में सक्षम बनाया और दर्शकों का यह प्रवर्धित नेटवर्क योगदानकर्ता के जानबूझकर इरादों के लिए एकदम सही संरक्षण में काम करता है। दूसरे, ऑनलाइन प्लेटफॉर्म पर नागरिक जुड़ाव की प्रभावशीलता प्रतिभागियों को इसके उद्देश्य की स्पष्टता पर निर्भर करती है। इस अध्ययन से पता चलता है कि ऑनलाइन समाचार पोर्टलों पर नागरिक प्रतिभागियों को मुद्दों और निर्णयों पर चर्चा करने और विचार-विमर्श करने के लिए प्रदान की गई जगह के बारे में स्पष्ट थे। मंच की स्पष्टता का अभाव जैसे कि MyGov.in अक्सर नागरिक प्रतिक्रियाओं में परिलक्षित होता है। तीसरा, मंच पर प्रतिभागी सार्थक विचार-विमर्श में योगदान देते हैं, यदि वे सरकारी योजनाओं और नीतियों के बारे में पर्याप्त, उपयुक्त और अद्यतन ज्ञान रखते हैं।

इसके अलावा, इस थीसिस में MyGov.in, सरकार द्वारा शुरू किए गए ऑनलाइन ऑनलाइन प्लेटफॉर्म पर निर्णय लेने में नागरिक जुड़ाव को समझने के लिए एक केस स्टडी भी शामिल है। यह मामला पहचानने की कोशिश करता है कि अनुच्छेद 370 को निरस्त करने के निर्णय के संदर्भ में सरकार द्वारा ऑनलाइन भागीदारी तंत्र का लाभ उठाया गया था। 5 अगस्त, 2019 को, भारत की सत्तारूढ़ राष्ट्रीय सरकार, भारतीय जनता पार्टी ने राष्ट्रपति के आदेश के अनुसार अनुच्छेद 370 को निरस्त कर दिया। धारा 370 के उन्मूलन के साथ-साथ, 1954 से लागू जम्मू-कश्मीर की विशेष स्थिति को भी रद्द कर दिया गया था और राज्य को जम्मू और कश्मीर और लद्दाख के दो अलग-अलग केंद्र शासित प्रदेशों में तराशा गया था। इस ऐतिहासिक निर्णय ने राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय ध्यान और बहस को आकर्षित किया। इस संदर्भ में, इस अध्ययन का उद्देश्य कई दृष्टिकोणों से तौले गए सरकारी निर्णय की आलोचना करना नहीं है, बल्कि यह समझना है कि नागरिक इस निर्णय में किस हद तक लगे हुए हैं। धारा 370 का हनन राष्ट्रीय महत्व का निर्णय था। पोर्टल MyGov.in को नागरिकों को राष्ट्रीय मुद्दों पर संलग्न करने के लिए डिज़ाइन किया गया है। इसलिए, हमारे विश्लेषण का उद्देश्य अनुच्छेद 370 के हनन के फैसले की पृष्ठभूमि के खिलाफ MyGov.in पर उनकी सगाई के आधार पर भारतीय नागरिकों के विचारशील और भागीदारीपूर्ण अनुभवों को समझना है।

हमने यह जांचने की मांग की कि क्या सरकार ने नागरिकों के साथ जुड़ने के लिए MyGov.in और उसके सहभागी सहभागी तंत्र का उपयोग किया ताकि एक ऐतिहासिक निर्णय की वैधता सुनिश्चित की जा सके। साक्षात्कार में भाग लेने वाले सभी MyGov.in के पंजीकृत उपयोगकर्ता थे। जिन 75 नागरिकों का

साक्षात्कार लिया गया, उनमें से केवल 19 नागरिकों ने अनुच्छेद 370 को निरस्त करने के बारे में पूछा, जबकि अन्य ने इस विषय की संवेदनशील प्रकृति के कारण भाग लेने से इनकार कर दिया।

प्रतिवादी साक्षात्कार के विश्लेषण से निकले विषय थे: 1) विचार-विमर्श की अनुपस्थिति 2) सामग्री 3 की यादृच्छिकता) निर्णय लेने में सीमित प्रभाव। नागरिक MyGov.in पर किसी भी चर्चा या विचार-विमर्श को याद करने में सक्षम नहीं थे, निर्णय के लागू होने से पहले या बाद में अनुच्छेद 370 को निरस्त करने के निर्णय पर केंद्रित थे। उन्होंने सरकार द्वारा शुरू की गई किसी भी चर्चा या उनके द्वारा अवगत कराए जा रहे लेख को निरस्त करने के संबंध में कोई सूचना नहीं दी। नागरिकों ने सरकार को नागरिक सुझावों के एक निष्क्रिय प्राप्तकर्ता के रूप में रिपोर्ट किया और अपने निर्णयों को सूचित करने के लिए केवल नागरिकों तक पहुंचाया। सरकारी निर्णयों में उनके प्रभाव के बारे में नागरिक धारणा सीमित प्रभाव में से एक है। वे मंच पर नागरिक सुझावों से उत्पन्न होने वाले किसी भी महत्वपूर्ण कार्यान्वयन का अनुभव करने में सक्षम नहीं हैं। सिटीजन एंगेजमेंट पोर्टल्स जैसे MyGov.in, मुद्दों को संबोधित करने के लिए चर्चा का उपयुक्त स्थान साबित हो सकता है कि यह निर्णय क्यों लिया गया और यह दूसरों के बीच राष्ट्रीय हित के बड़े उद्देश्य को कैसे पूरा करता है। यह नागरिकों के लिए सार्वजनिक बहस में संलग्न होने के लिए एक स्थान के रूप में भी काम कर सकता है। यह इस तर्क से है कि आईसीटी लोकतांत्रिक संचार में नागरिक भागीदारी की सुविधा देता है, जिससे ऑनलाइन विचार-विमर्श के स्थान का निर्माण होता है। हालांकि, यह ध्यान रखना दिलचस्प है कि नागरिकों ने सरकार द्वारा किए गए किसी भी महत्वपूर्ण निर्णय पर विचार-विमर्श की अनुपस्थिति को कैसे याद किया। नागरिक प्रतिक्रियाएं विचारशील प्रक्रियाओं के सार पर काउंटर चलाती हैं जब उन्हें लगता है कि निर्णय केवल घोषित किए जाते हैं। इस तरह के मामलों में प्रमुख तंत्र निष्क्रिय नागरिक प्राप्तकर्ताओं को जानकारी के रूप में निर्णय का केवल संचार ही रहता है, हालांकि अन्य लोकप्रिय लेकिन एकतरफा चैनल जैसे कि अखबार या पारंपरिक प्रसारण तंत्र। सार्वजनिक नीति-निर्माण में उनके इनपुट का उपयोग करते हुए नागरिकों को सरकार के किसी भी सबूत के बिना मंच पर चर्चा मंचों पर भाग लेना जारी रहता है। धारा 370 को निरस्त करने को MyGov.in पर बहस और प्रवचन के बिना एक सरकारी निर्णय के रूप में देखा जा सकता है, नागरिकों को विचार-विमर्श, प्रभाव और निर्णय लेने की प्रक्रिया की जवाबदेही का कोई सबूत नहीं होने की बहुत कम गुंजाइश है।

नागरिक प्रतिक्रियाओं से निकले विषयों के आधार पर, यह अध्ययन सरकार की भूमिका के निष्कर्षों का एक संश्लेषण प्रस्तुत करता है, जो प्रदाता से एक सुविधा के रूप में मूल रूप से बदलना चाहिए। सरकार

को चाहिए कि वह सहभागिता पर नागरिकों को सहभागिता के लिए संक्रमण करने में सक्षम बनाने की पूरी प्रक्रिया के लिए प्रतिबद्धता को बढ़ावा दे। नागरिकों को शामिल करने के लिए सरकार की प्रतिबद्धता में तीन महत्वपूर्ण आयाम शामिल हो सकते हैं: 1) जानबूझकर प्रतिबद्धता 2) प्रशासनिक प्रतिबद्धता 3) भागीदारी प्रतिबद्धता। सरकार की विचारशील प्रतिबद्धता में दो महत्वपूर्ण पहलुओं, जवाबदेही के साथ-साथ संवादात्मक विशेषताओं का भी होना चाहिए। एक एंगेजमेंट प्लेटफॉर्म में इंटरएक्टिव ट्रेक्ट्स यानि ऐसे फीचर्स होने चाहिए जो इंटरैक्शन को सक्षम करें। अगला प्रशासनिक प्रतिबद्धता है। जबकि सरकार मंच प्रदान करती है, प्रशासक इसके सफल कार्यान्वयन के लंगर बिंदु के रूप में कार्य करते हैं। भागीदारी की प्रतिबद्धता में सरकार के निर्णय लेने और नीति परिणामों में नागरिकों को शामिल करने का आश्वासन शामिल है। ये नीतियों और निर्णय परिणामों को आकार देने वाले नागरिक भागीदारी के लिए सरकार की सही मंशा को मजबूत करेंगे।

यह शोध नागरिकों के उपयोग और सरकार के स्वामित्व और नीति और निर्णय लेने के संदर्भ में ऑनलाइन प्लेटफार्मों की धारणा को समझने की दिशा में एक प्रारंभिक प्रयास प्रस्तुत करता है। अध्ययन से पता चलता है कि सरकार को भागीदारी के लिए एक डिजिटल तंत्र प्रदान करने से परे क्या सुनिश्चित करना चाहिए। सरकार को यह सुनिश्चित करने के लिए जानबूझकर, प्रशासनिक और भागीदारी की प्रतिबद्धता सुनिश्चित करनी चाहिए कि नागरिक सगाई किस आधार पर संपन्न होती है। निष्कर्षों का यह संश्लेषण नागरिक जुड़ाव पर साहित्य को समृद्ध करता है। अध्ययन में अनिवार्य रूप से पता चलता है कि नागरिक सगाई के लिए एक डिजिटल प्लेटफॉर्म पर कौन भाग लेता है, प्लेटफॉर्म पर उनके कार्यों और बातचीत एक दूसरे के साथ और सरकार कैसे सक्रिय रूप से भाग लेने या आगे बढ़ाने के उनके इरादे को आकार देती है। साहित्य में ई-भागीदारी की कई रूपरेखाएँ हैं, और अध्ययन प्लेटफॉर्म पर नागरिकों की टाइपोलॉजी में योगदान करके डोमेन को समृद्ध करता है। अध्ययन ई-गवर्नेंस समीकरण के मांग पक्ष को समझने के महत्व को भी पहचानता है और प्लेटफॉर्म प्रदाता की दृष्टि से मेल खाने के लिए नागरिकों की भागीदारी और उनकी मंशा के बारे में पता करता है। यह डिजिटल प्लेटफार्मों पर ज्ञान के शरीर में भी जोड़ता है, वाणिज्यिक प्लेटफार्मों पर कई अध्ययनों के चुने हुए मार्ग से एक स्पष्ट विचलन को चिह्नित करता है। सरकार मंच प्रदान करती है लेकिन यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि मंच तक पहुंच नागरिक जुड़ाव की गारंटी नहीं देता है। नागरिक मंच पर पंजीकृत प्रतिभागी होते हैं, जो सूचना और संचार तकनीकों की सहभागी प्रकृति द्वारा सहायता प्राप्त करते हैं जो पहुँच को सक्षम करते हैं, लेकिन मंच पर उनकी उपस्थिति सगाई की गारंटी नहीं देती है। सरकार के लिए चुनौती यह सुनिश्चित करना है कि इन दृष्टिकोणों की अनदेखी न की जाए। इस अध्ययन के निष्कर्षों से नीति और

निर्णय लेने में नागरिकों के बढ़ाया विचार-विमर्श, जवाबदेही और प्रभाव को अनुमति देने के लिए प्रदान की जाने वाली सुविधाओं को पुनः पेश करने के लिए डिजिटल नागरिक सगाई मंच प्रदान करने वाली सरकारी एजेंसियां मार्गदर्शन कर सकती हैं। अंत में, इस अध्ययन के निष्कर्षों को केवल सरकारी डोमेन में आवेदन नहीं मिलता है। सगाई के लिए प्लेटफॉर्म लक्षणों और भागीदार लक्षणों का महत्व किसी भी ई-गवर्नेंस प्रक्रिया में अच्छा है, चाहे वह सरकारी या निजी क्षेत्र में हो। कोई भी एजेंसी, जो उपयोगकर्ता के साथ बातचीत को देखती है, आसानी से विचारशील, प्रशासनिक और भागीदारी प्रतिबद्धताओं का मानचित्रण कर सकती है जो कि सहभागिता से भागीदारी तक संक्रमण को सुविधाजनक बनाने के लिए इसे बढ़ावा देना चाहिए। इस तरीके से, अध्ययन विभिन्न प्रकार के संदर्भों में आवेदन के लिए प्रासंगिकता पाता है।

TABLE OF CONTENTS

Abstract.....	i
Contents	xvi
List of Figures.....	xxi
List of Tables	xxiii
CHAPTER 1 – Introduction	1
1.1 Introduction.....	1
1.2 Background.....	2
1.2.1 E-government.....	2
1.2.2 E-governance.....	4
1.2.3 E-democracy.....	6
1.2.4 E-participation.....	7
1.2.5 Citizen Engagement	10
1.2.6 Global Context	11
1.2.6.1 Developed countries.....	11
1.2.6.2 Developing Countries	15
1.2.7 Indian Context.....	16
1.2.7.1 Government focus on Digital Ecosystem	16
1.2.7.2 E-governance in India.....	19
1.2.7.3 Digital India	20
1.2.7.4 MyGov.in.....	21
1.3 Need for Study	22
1.4 Outline of the Study	26
1.4.1 Research Aim and Objectives	26
1.4.2 Research questions	26
1.5 Organization of the Study	27
1.6 Chapter Summary	29
CHAPTER 2 – Literature Review.....	30
2.1 Introduction.....	30
2.2 Theoretical Frameworks	30

2.3 E-participation.....	36
2.3.1 Definitions of e-participation	36
2.4 Citizen Engagement	38
2.4.1 Theories of Citizen Participation.....	40
2.4.2 Factors Affecting Citizen Engagement	41
2.4.3 Frameworks of Citizen Engagement	44
2.5 Transition from Participation to Engagement.....	47
2.6 Strategic Role of Government in Facilitating Active Participation	48
2.7 Digital Government Platforms	51
2.8 Gaps in Literature	55
2.9 Conceptual Framework.....	56
2.10 Chapter Summary	57
CHAPTER 3 – Research Methodology.....	58
3.1 Introduction.....	58
3.2 MyGov.in as a Case for the Study	59
3.3 Research Framework	62
3.3.1 Research philosophy	62
3.3.2 Approach to theory development	66
3.3.3 Methodological Choice, Strategy and Time-horizon	67
3.3.4 Techniques and procedures	69
3.3.5 Participants	70
3.3.6 Thematic Analysis.....	76
3.4 Ethics in research	79
3.5 Chapter Summary	80
CHAPTER 4 – MyGov.in & Perceptions	81
4.1 Introduction.....	81
4.2 Analysis of MyGov.in.....	81
4.2.1 Pillars and Building Blocks of MyGov.in.....	83
4.2.2 Citizen Outreach of MyGov.in.....	89
4.2.3 General trends of activities on MyGov.in	90
4.2.4 SWOT Analysis of MyGov.in.....	97

4.3 Thematic Analysis	99
4.4 Presentation and Analysis of Themes	101
4.4.1 Theme 1: Positive perception.....	101
4.4.1.1 Sub-theme 1: Transformation focus.....	101
4.4.1.2 Sub-theme 2: Inclusion focus.....	104
4.4.2 Theme 2: Negative perception	106
4.4.2.1 Sub-theme 1: Political motive.....	106
4.4.2.2 Sub-theme 2: Biased information	108
4.4.3 Discussion of Themes	109
4.4.3.1 Positive perception.....	109
4.4.3.2 Negative perception	111
4.5 Chapter Summary	113
CHAPTER 5 – Typology of Citizen Participation on Government-initiated Digital Platforms.....	114
5.1 Introduction.....	114
5.2 Presentation and Analysis of Themes	114
5.2.1 Theme 3: Participating Citizen.....	115
5.2.1.1 Sub-theme 1: Incentivized citizen.....	115
5.2.1.2 Sub-theme 2: Information-seeking citizen.....	117
5.2.1.3 Sub-theme 3: Altruistic Citizen	118
5.2.2 Theme 4: Willing-to-engage citizen.....	120
5.2.2.1 Analytical citizens.....	121
5.2.2.2 Activist Citizens.....	122
5.2.2.3 Frustrated Citizen.....	124
5.2.2.4 Obligated citizens.....	125
5.3 Discussion.....	129
5.3.1 Participating Citizen.....	129
5.3.2 Willing-to-Engage Citizen	133
5.4 Chapter Summary	136
CHAPTER 6 – User Participation Experience on Government-initiated Digital Platforms	138

6.1 Introduction.....	138
6.2 Presentation and Analysis of Themes	139
6.2.1 Theme 5: Limited deliberative effect.....	139
6.2.1.1 Sub-theme 1: Lack of response from government.....	139
6.2.1.2 Sub-theme 2: Lack of citizen-citizen interaction	141
6.2.2 Theme 6: Influence.....	142
6.2.3 Theme 7: Accountability.....	145
6.3 Discussion.....	149
6.4 Chapter Summary	156
CHAPTER 7 – Comparison of User Engagement Experiences on Digital News Websites on Social Media	158
7.1 Introduction.....	158
7.2 Digital news websites on social media	159
7.3 Presentation and Analysis of Themes	160
7.3.1 Theme 1: Content on the platform	161
7.3.2 Theme 2: Interactive platform traits.....	163
7.3.3 Theme 3: Participants on the platform.....	167
7.4 Discussion.....	171
7.5 Chapter Summary	177
CHAPTER 8 - Decision-Making on Government-Initiated Online Platforms: A Case Study of Citizen Engagement in Abrogation of Article 370 in Jammu & Kashmir, India.....	179
8.1 Introduction.....	179
8.2 Background of study	179
8.3 Abrogation of Article 370.....	181
8.4 Methodology.....	183
8.5 Presentation and Analysis of Themes	186
8.5.1 Theme 1: Absence of deliberation	186
8.5.2 Theme 2: Randomness of Content	190
8.5.3 Theme 3: Limited influence in decision-making	191
8.6 Discussion.....	194
8.7 Chapter Summary	197

CHAPTER 9 – Synthesis, Implications & Recommendations.....	199
9.1 Introduction.....	199
9.2 Synthesis of findings.....	199
9.3 Implications.....	203
9.3.1 Implications for theory	204
9.3.2 Implications for practice.....	206
9.4 Recommendations.....	208
CHAPTER 10 – Conclusions	209
10.1 Introduction.....	209
10.2 Linking to Research Questions	210
10.3 Concluding Remarks.....	215
Appendix.....	217
Bibliography	225

List of Figures

<i>Figure 1: E-participation index of countries 2003 - 2018</i>	8
<i>Figure 2: Role of e-participation in governance</i>	9
<i>Figure 3: Interface of osale.ee</i>	13
<i>Figure 4: Interface of demokratia.fi</i>	15
<i>Figure 5: Digital ecosystem envisioned by the Government of India</i>	17
<i>Figure 6: MyGov.in as a part of Digital India</i>	21
<i>Figure 7: Components of Deliberation</i>	34
<i>Figure 8: Conceptual Framework</i>	57
<i>Figure 9: Screenshot of request to citizen registered on MyGov.in for interview by researcher</i> ..	71
<i>Figure 10: Respondents profile distribution</i>	73
<i>Figure 11: Age profile of respondents</i>	74
<i>Figure 12: Gender Distribution of respondents</i>	74
<i>Figure 13: Favoured device for accessing internet</i>	75
<i>Figure 14: Political party membership profile of respondents</i>	75
<i>Figure 15: Interface of MyGov.in Platform</i>	82
<i>Figure 16: Edit Profile section showing the participation thread of the user on MyGov.in</i>	85
<i>Figure 17: Grouping building blocks of MyGov.in under three pillar heads</i>	87
<i>Figure 18: Activities on MyGov.in (April 17, 2020)</i>	88
<i>Figure 19: Registered users on MyGov.in from 2014 to 2018</i>	89
<i>Figure 20: Analysis of MyGov.in on Google Trends (August 2014 - December 2019)</i>	90
<i>Figure 21: Most 5 popular topics on MyGov.in (August 2014 - December 2019)</i>	92
<i>Figure 22: Suggestions submitted for PM's Mann Ki Baat (Nov. 2016 – Dec. 2019)</i>	93
<i>Figure 23: Suggestions received from citizens (2015 - 2018) under category 'Smart cities'</i>	95
<i>Figure 24: Policy drafts posted on MyGov.in under 'Discussion' category (2015 - 2019)</i>	96

<i>Figure 25: Percentage of policy drafts posted on MyGov.in with support documents provided ..</i>	97
<i>Figure 26: Typology for Participating Citizens on online engagement platforms</i>	133
<i>Figure 27: Typology for Willing-to-engage Citizens on online-government platform.....</i>	136
<i>Figure 28: User experiences on government-initiated online engagement platforms.....</i>	156
<i>Figure 29: Percentage of traffic to online portals from social networks</i>	160
<i>Figure 30: Citizen experience on private digital platforms</i>	176
<i>Figure 31: Citizen experience on MyGov.in</i>	177
<i>Figure 32: Abrogation of Article 370 considered as a big decision of the government.....</i>	185
<i>Figure 33: Abrogation of Article 370 observed as contentious.....</i>	185
<i>Figure 34: Abrogation of Article 370 marked as one of key decisions of the government</i>	186
<i>Figure 35: Role of government in facilitating transition from e-participation to engagement....</i>	200
<i>Figure 36: Searching for themes.....</i>	221
<i>Figure 37: Searching for themes (contd.).....</i>	222
<i>Figure 38: Reviewing themes.....</i>	223
<i>Figure 39: Defining theme names</i>	224

List of Tables

<i>Table 1: Theories of Citizen Participation</i>	40
<i>Table 2: Location distribution of citizen respondents</i>	72
<i>Table 3: Select activities on MyGov.in under 'Do' pillar (as on May 28, 2020)</i>	84
<i>Table 4: Select themes of discussion on MyGov.in under 'Discuss' pillar (as on May 28, 2020)</i> .	84
<i>Table 5: Building blocks of MyGov.in</i>	86
<i>Table 6: SWOT analysis of MyGov.in</i>	98
<i>Table 7: Phases of themes development</i>	99
<i>Table 8: Coding of Data</i>	217