

ग्रामीण और शहरी बैंक ग्राहकों पर डिजिटलाइजेशन का प्रभाव

मंजू,¹ डॉ. शरद कुमार²

¹ शोध छात्रा, अर्थशास्त्र विभाग, एन. आर. ई. सी. कॉलेज, खुर्जा (बुलन्दशहर)

² एसोसिएट प्रोफेसर, अर्थशास्त्र विभाग, एन. आर. ई. सी. कॉलेज, खुर्जा (बुलन्दशहर)

सारांश

इस रिसर्च का मकसद भारत में ग्रामीण और शहरी बैंकिंग ग्राहकों पर डिजिटलाइजेशन के असर की जांच करना था। बैंकिंग में डिजिटलाइजेशन ने ग्राहकों के पैसे के मैनेजमेंट के तरीके को बदल दिया है, हालांकि अलग-अलग इलाकों में इसका असर काफी अलग-अलग रहा है। जहां यह शहरी ग्राहकों को आसान सुविधा, हाइपर-पर्सनलाइजेशन और दक्षता देता है, वहीं ग्रामीण इलाकों में यह मुख्य रूप से वित्तीय समावेशन और आर्थिक सशक्तिकरण के लिए एक शक्तिशाली साधन के तौर पर काम करता है—हालांकि बुनियादी ढांचे की बाधाओं के कारण इसे अपनाने की गति अक्सर धीमी रहती है। शोध के निष्कर्ष से यह पता चलता है कि डिजिटलाइजेशन ने भारत में ग्रामीण और शहरी दोनों तरह के बैंक ग्राहकों के बैंकिंग व्यवहार के विभिन्न पहलुओं पर काफी असर डाला है।

मुख्य बिंदु - ग्रामीण और शहरी बैंक, ग्राहक, डिजिटलाइजेशन, सुविधा, हाइपर-पर्सनलाइजेशन और दक्षता, वित्तीय समावेशन और आर्थिक सशक्तिकरण

परिचय

बैंकिंग सेक्टर में डिजिटलाइजेशन की शुरुआत 20वीं सदी के आखिर में कंप्यूटर और इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग सेवाओं के आने से हुई। 1960 के दशक में ATM आए, जबकि 1980 और 1990 के दशक में ऑनलाइन बैंकिंग और कोर बैंकिंग सॉल्यूशन शुरू हुए, जिससे बैंक अपनी शाखाओं को आपस में जोड़ पाए और बेहतर सेवाएँ दे पाए। 2000 के दशक की शुरुआत में मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग और डिजिटल पेमेंट सिस्टम में तेज़ी से तरक्की हुई। ब्लॉकचेन, आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस और फिनटेक सहयोग जैसी टेक्नोलॉजी के आने से डिजिटल बदलाव और तेज़ हो गया। आज, डिजिटल बैंकिंग लगातार बेहतर हो रही है और दुनिया भर में ज़्यादा सुरक्षा, ऑटोमेशन और फाइनेंशियल इन्क्लूजन (वित्तीय समावेशन) की सुविधा दे रही है।

बैंकिंग में डिजिटलाइजेशन ने फाइनेंशियल सर्विस देने के तरीके को बदल दिया है, जिससे ये सर्विस ग्राहकों के लिए ज़्यादा कुशल, सुरक्षित और इस्तेमाल में आसान हो गई हैं। ब्लॉकचेन, ऑनलाइन बैंकिंग, मोबाइल ऐप और आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस जैसी टेक्नोलॉजी की वजह से बैंकिंग गतिविधियाँ अब तेज़, सुरक्षित और कहीं से भी, कभी भी आसानी से उपलब्ध हो गई हैं। UPI, NEFT और RTGS जैसे डिजिटल पेमेंट सिस्टम ने लोगों की कैश पर निर्भरता कम कर दी है, जिससे एक ऐसा बाज़ार बना है जो मुख्य रूप से बिना फिजिकल करेंसी के काम करता है। बैंकिंग में ऑटोमेशन ने इंसानों से होने वाली गलतियों को भी कम किया है और धोखाधड़ी का पता लगाना आसान बना दिया है। डिजिटल बैंकिंग ने डेटा एनालिटिक्स और आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस पर आधारित कस्टमर

Published: 30 June 2026

DOI: <https://doi.org/10.70558/SPIJSH.2026.v3.i6.45834>

Copyright © 2026 The Author(s). This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0).

सर्विस के ज़रिए पर्सनलाइज्ड फाइनेंशियल सर्विस देना भी मुमकिन बनाया है। इससे बैंकिंग ज़्यादा आसान और कुशल हो गई है।

बैंकिंग सेक्टर में डिजिटलाइजेशन ने फाइनेंशियल सर्विसेज में क्रांतिकारी बदलाव लाए हैं, जिससे वे ज़्यादा सुलभ, कुशल और सुरक्षित हो गई हैं। टेक्नोलॉजी में तरक्की के साथ, बैंक पारंपरिक ब्रांच-बेस्ड सर्विसेज से डिजिटल प्लेटफॉर्म पर आ गए हैं, जिससे ग्राहक कभी भी और कहीं से भी ट्रांज़ैक्शन कर सकते हैं। इस बदलाव ने ग्राहकों के अनुभव को बेहतर बनाया है, बैंकिंग कामकाज को आसान बनाया है और फाइनेंशियल इन्क्लूजन को मज़बूत किया है।

सुविधा और आसान पहुँच- इंटरनेट बैंकिंग, ATM और मोबाइल बैंकिंग ऐप्स जैसी डिजिटल बैंकिंग सेवाओं ने पैसे के लेन-देन को आसान और सरल बना दिया है। बिना बैंक ब्रांच गए, ग्राहक तुरंत अपने अकाउंट का बैलेंस चेक कर सकते हैं, बिल भर सकते हैं और पैसे ट्रांसफर कर सकते हैं। इससे इंतज़ार का समय काफी कम हुआ है और यूज़र का अनुभव बेहतर हुआ है।

डिजिटल पेमेंट का बढ़ना- इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल वॉलेट और यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (UPI) जैसे डिजिटल पेमेंट तरीकों के विकास से कैशलेस इकॉनमी को बढ़ावा मिला है। Paytm, PhonePe और Google Pay जैसे कुछ प्लेटफॉर्म लेन-देन को सुरक्षित और तेज़ बनाते हैं, जिससे फाइनेंशियल पारदर्शिता बढ़ती है और कैश पर निर्भरता कम होती है।

बेहतर सुरक्षा और धोखाधड़ी से बचाव- डिजिटलाइजेशन के साथ, बैंकों ने बायोमेट्रिक ऑथेंटिकेशन, एन्क्रिप्शन और AI-आधारित धोखाधड़ी का पता लगाने वाले सिस्टम जैसे एडवांस्ड सुरक्षा उपाय लागू किए हैं। ये तकनीकें ग्राहकों को साइबर खतरों और अनधिकृत लेन-देन से बचाने में मदद करती हैं, जिससे बैंकिंग का अनुभव सुरक्षित होता है।

फाइनेंशियल इन्क्लूजन (वित्तीय समावेशन) और ग्रामीण बैंकिंग- ग्रामीण और बैंकिंग सुविधाओं से वंचित समुदायों तक बैंकिंग सेवाएँ पहुँचाने में डिजिटलाइजेशन ने अहम भूमिका निभाई है। आधार-लिंक्ड खातों जैसी पहलों और मोबाइल बैंकिंग व डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म की वजह से अब ग्रामीण इलाकों के लोगों के लिए वित्तीय सेवाओं, लोन के लिए आवेदन करने और सरकारी सब्सिडी सीधे पाने तक पहुँचना आसान हो गया है।

ऑपरेशनल क्षमता और लागत में कमी- पेपरवर्क कम करके, प्रोसेसिंग की रफ़्तार बढ़ाकर और ऑपरेटिंग खर्चों को घटाकर, ऑटोमेशन और आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस ने बैंकिंग की क्षमता को बढ़ाया है। डिजिटल KYC (अपने ग्राहक को जानें), ऑनलाइन लोन मंजूरी और AI-आधारित चैटबॉट्स ने बैंकिंग प्रक्रियाओं को आसान और सुव्यवस्थित बनाया है, जिससे ग्राहकों और वित्तीय संस्थानों दोनों को फ़ायदा हुआ है।

डिजिटल बैंकिंग की चुनौतियाँ और भविष्य- फ़ायदों के बावजूद, बैंकिंग में डिजिटलाइजेशन की कुछ कमियाँ भी हैं, जैसे ग्रामीण इलाकों में बुनियादी ढाँचे की कमी, साइबर सुरक्षा के खतरे और डिजिटल साक्षरता में कमी। एक सुरक्षित और समावेशी बैंकिंग सिस्टम सुनिश्चित करने के लिए बैंकों को मज़बूत साइबर सुरक्षा फ्रेमवर्क, ग्राहकों को जागरूक करने वाले कार्यक्रमों और तकनीकी इनोवेशन में निवेश जारी रखना होगा।

बैंकिंग सेक्टर पर डिजिटलाइजेशन का असर

“डिजिटल बैंकिंग” का मतलब है पहले से चली आ रही बैंकिंग प्रक्रियाओं को डिजिटल बनाकर फाइनेंशियल ट्रांज़ैक्शन को आसानी से पूरा करना। पारंपरिक बैंकिंग के उलट, डिजिटल बैंकिंग का मकसद अपने ऑनलाइन ग्राहकों की ज़रूरतों को पूरा करने के लिए लचीले, कंप्यूटराइज्ड प्रोडक्ट और सर्विस देना है। डिजिटल बैंकिंग ने

खातों के बीच पैसे के लेन-देन के तरीके को पूरी तरह से बदल दिया है। ग्राहकों को भी इससे फ़ायदा हुआ है; अब वे आसानी से खाते की जानकारी देख सकते हैं, ऑनलाइन बिल भर सकते हैं और तेज़ी से खातों के बीच पैसे ट्रांसफर कर सकते हैं। इस वजह से, अब आम ग्राहक पैसे के मैनेजमेंट के लिए एक व्यवस्थित तरीका अपनाते हैं और ऑनलाइन बैंकिंग की सुविधा का स्वागत करते हैं।

1980 के दशक के आखिर में, भारतीय बैंकिंग सेक्टर को एहसास हुआ कि बुककीपिंग, कस्टमर सर्विस और मैनेजमेंट इन्फॉर्मेशन सिस्टम (MIS) रिपोर्टिंग को बेहतर बनाने के लिए कंप्यूटराइज़ेशन ज़रूरी है। 1980 के दशक के आखिर में भारत में कई फाइनेंशियल बदलाव हुए, जिन्होंने बैंकिंग सेक्टर को कस्टमर सर्विस बेहतर बनाने और अकाउंटिंग व जानकारी रिकॉर्ड करने के काम को ऑटोमेट करने के लिए प्रेरित किया। बैंकिंग सेक्टर में कंप्यूटराइज़ेशन का अध्ययन करने के लिए 1988 में रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया ने डॉ. सी. रंगराजन की अध्यक्षता में एक कमेटी बनाई थी।

डिजिटलीकरण ने बैंकिंग क्षेत्र में क्रांति ला दी है, जिससे वित्तीय सेवाएं अधिक सुलभ, कुशल और सुरक्षित हो गई हैं। यह देखते हुए कि डिजिटल बैंकिंग उत्पादों को कितनी तेज़ी से अपनाया जा रहा है, ग्राहक अब पारंपरिक बैंकिंग तरीकों पर निर्भरता कम करते हुए, निर्बाध रूप से लेनदेन कर सकते हैं। प्रौद्योगिकी के एकीकरण से न केवल ग्राहक अनुभव में सुधार हुआ है बल्कि परिचालन दक्षता और वित्तीय समावेशन में भी वृद्धि हुई है।

बेहतर कस्टमर एक्सपीरियंस- डिजिटलाइज़ेशन ने बैंकों के साथ कस्टमर्स के बातचीत करने के तरीके को बदल दिया है। ऑनलाइन बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग ऐप्स और चैटबॉट्स ने बैंकिंग सेवाओं को 24/7 उपलब्ध करा दिया है, जिससे फिजिकल ब्रांच जाने की ज़रूरत कम हो गई है। इंस्टेंट फंड ट्रांसफर, डिजिटल वॉलेट और ऑटोमेटेड कस्टमर सपोर्ट जैसे फीचर्स ने सुविधा और एक्सेस को बेहतर बनाया है।

डिजिटल पेमेंट में बढ़ोतरी- डिजिटल पेमेंट का बढ़ना बैंकिंग डिजिटलाइज़ेशन का एक अहम नतीजा रहा है। यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (UPI), मोबाइल वॉलेट और रियल-टाइम पेमेंट सिस्टम के आने से ट्रांज़ैक्शन तेज़ और ज़्यादा सुरक्षित हो गए हैं। Google Pay, Paytm और PhonePe जैसे डिजिटल पेमेंट प्लेटफॉर्म ने कैश पर निर्भरता कम की है और कैशलेस इकॉनमी को बढ़ावा दिया है।

बेहतर सिक्योरिटी और फ्रॉड से बचाव- डिजिटलाइज़ेशन के साथ, बैंकों ने कस्टमर्स को साइबर खतरों से बचाने के लिए एडवांस्ड सिक्योरिटी उपाय लागू किए हैं। मल्टी-फैक्टर ऑथेंटिकेशन, बायोमेट्रिक वेरिफिकेशन और आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस-बेस्ड फ्रॉड डिटेक्शन सिस्टम जैसी टेक्नोलॉजीज़ फाइनेंशियल फ्रॉड और अनऑथराइज़्ड एक्सेस को रोकने में मदद करती हैं, जिससे ट्रांज़ैक्शन ज़्यादा सुरक्षित होते हैं।

फाइनेंशियल इन्क्लूजन (वित्तीय समावेशन) और पहुंच- डिजिटल बैंकिंग ने फाइनेंशियल इन्क्लूजन को बढ़ाने में बहुत मदद की है, खासकर पिछड़े और ग्रामीण इलाकों में। मोबाइल बैंकिंग और आधार से जुड़े अकाउंट की वजह से, जिन लोगों की औपचारिक बैंकिंग सेवाओं तक पहुंच नहीं थी, वे अब अकाउंट खोल सकते हैं, लोन के लिए अप्लाई कर सकते हैं और सरकारी मदद सीधे अपने बैंक अकाउंट में पा सकते हैं।

ऑटोमेशन और लागत में बचत- बैंकों ने कामकाज को आसान बनाने और लागत कम करने के लिए बिग डेटा एनालिटिक्स, रोबोटिक प्रोसेस ऑटोमेशन (RPA) और आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस को अपनाया है। ऑटोमेटेड लोन अप्रूवल, डिजिटल KYC प्रोसेस और पेपरलेस ट्रांज़ैक्शन ने बैंकिंग को ज़्यादा कुशल बना दिया है, जिससे इंसानी दखल और ऑपरेशनल खर्च की ज़रूरत कम हो गई है।

चुनौतियां और भविष्य की संभावनाएं- फायदे के बावजूद, बैंकिंग में डिजिटलाइज़ेशन के साथ कुछ समस्याएं और

खतरे भी जुड़े हैं, जैसे डेटा प्राइवेसी की चिंताएं और ग्रामीण इलाकों में डिजिटल अंतर (डिजिटल डिवाइड)। डिजिटल बैंकिंग में भरोसा और कुशलता बढ़ाने के लिए बैंकों को मजबूत साइबर सिक््योरिटी सिस्टम, ग्राहकों की जानकारी और टेक्नोलॉजी में सुधार के लिए निवेश जारी रखना होगा।

डिजिटलाइजेशन को दोधारी तलवार की तरह देखा जा सकता है। एक तरफ, यह हमें थकाऊ और अक्सर मुश्किल मैनुअल कामों से आजाद करके हमारी जिंदगी आसान बनाता है। वहीं दूसरी तरफ, यह इंटरनेट पर होने वाले कई तरह के फ्राड और स्कैम को बढ़ावा देकर एक राक्षस की तरह काम करता है, जिनकी वजह से लोगों की जीवन भर की कमाई डूब जाती है। दूसरी ओर, बुरे इरादे वाले लोग—किसी भी दूसरे इनोवेशन की तरह—इसका इस्तेमाल अच्छे और बुरे, दोनों कामों के लिए कर सकते हैं; यह एक सिस्टम भी हो सकता है और दूसरों को नुकसान पहुंचाने का हथियार भी। भारत ने डिजिटलाइजेशन को देर से अपनाया, लेकिन अब इसे अपनाना शुरू कर दिया है।

भारत में बैंकिंग सेक्टर तेजी से बढ़ रहा है। इसकी सेवाएँ लोगों की जिंदगी और रहन-सहन के तरीके बदल रही हैं, और कोई भी इस बात से इनकार नहीं कर सकता कि अब बैंक हर किसी के लिए ज़रूरी हैं। लोगों की ज़रूरतें और संतुष्टि का स्तर उम्मीद से कहीं ज़्यादा बढ़ गया है, और बैंकिंग सेक्टर अपने ग्राहकों को कई तरह की सेवाएँ देता है। शहरों के मुकाबले गाँवों में चीज़ें धीमी गति से आगे बढ़ी हैं। हमें उन सफलताओं और चुनौतियों पर गौर करना चाहिए जो भारत सरकार के डिजिटलाइजेशन प्रोग्राम को शुरू करने के बाद सामने आई हैं।

साहित्य की समीक्षा

सुब्रत और कोमल (2012) ने माइक्रो, स्मॉल और मीडियम-साइज़्ड एंटरप्राइज़ में इन्फॉर्मेशन टेक्नोलॉजी को अपनाने पर असर डालने वाले कारकों की जांच की। उन्होंने बताया कि इस स्टडी का मकसद MSME की इन्फॉर्मेशन टेक्नोलॉजी क्षमताओं को उनकी कॉम्पिटिटिवनेस (प्रतिस्पर्धात्मकता) से जोड़ना है। यह स्टडी देखती है कि उत्तर भारत के माइक्रो, स्मॉल और मीडियम-साइज़्ड बिज़नेस इन्फॉर्मेशन टेक्नोलॉजी का इस्तेमाल कैसे करते हैं। उनके ऑब्ज़र्वेशन और एनालिसिस से पता चलता है कि MSME भारतीय अर्थव्यवस्था के लिए बहुत ज़रूरी हैं क्योंकि वे औद्योगिक उत्पादन, एक्सपोर्ट, रोज़गार, निवेश और इनोवेशन जैसी चीज़ों को बढ़ावा देते हैं। भारत में 30 मिलियन से ज़्यादा MSME इकाइयाँ हैं। उम्मीद है कि 2012 में MSME का GDP में योगदान 22% होगा, जो 2011 में 17% था।

सब्बाघ, करीम और अन्य (2013) ने अपनी रिसर्च में आर्थिक विकास और रोज़गार पैदा करने के लिए डिजिटलाइजेशन पर क्षेत्रीय और सेक्टर-आधारित नज़रिए के बारे में बताया। इस स्टडी में इकट्ठा की गई जानकारी की खोजपूर्ण और संख्यात्मक जांच शामिल है। इस स्टडी में सेकेंडरी डेटा का इस्तेमाल किया गया। रिसर्च के अनुसार, डिजिटल मार्केटप्लेस विकसित करके और डिजिटलाइजेशन को तेज़ करके देश और समुदाय काफ़ी आर्थिक और सामाजिक फ़ायदे पा सकते हैं। प्रोडक्टिविटी में बढ़ोतरी, नए रोज़गार का सृजन और समाज के जीवन-स्तर में सुधार - ये सभी डिजिटलाइजेशन के संभावित नतीजे हैं।

जाधव और मंगेश (2014) ने भारतीय अर्थव्यवस्था में हुए बड़े बदलावों का अध्ययन किया है, जिसमें मैनुफैक्चरिंग सेक्टर की जगह तेजी से बढ़ते सर्विस सेक्टर ने ले ली है। बैंकिंग में भी काफ़ी बदलाव आए हैं। पर्सनलाइज़्ड सर्विस और प्रोडक्ट नए ग्राहकों को आकर्षित करते हैं, जिससे बैंक अपना मार्केट शेयर बढ़ा पाते हैं। डिजिटल मोबाइल बैंकिंग ग्रामीण ग्राहकों को बचत और निवेश के महत्व को समझने में मदद करने के लिए बहुत ज़रूरी है, जिससे SBI और उसके ग्रामीण ग्राहकों के बीच आपसी संबंध मजबूत होते हैं। पब्लिक सेक्टर का बैंक होने के नाते, SBI ग्रामीण इलाकों में पहुँचता है और ग्राहकों को बचत करने के लिए एक प्लैटफ़ॉर्म देता है। SBI ग्रामीण

ग्राहकों के फाइनेंशियल विकास के लिए एक माध्यम का काम करता है।

टॉर्नजान्स्की, वेस्ना और अन्य (2015) ने अध्ययन किया कि डिजिटल बदलाव के दौर में बैंकिंग बिज़नेस के लिए रिसर्च के फोकस में बदलाव की ज़रूरत है। इस कॉन्सेप्चुअल स्टडी में वर्णनात्मक और ऑब्ज़र्वेशन रिसर्च के तरीकों का इस्तेमाल किया गया, साथ ही आम किताबों, अखबार के लेखों और वेबसाइटों जैसे रिसर्च डेटा का भी सहारा लिया गया। 1990 के दशक के मध्य से ही एकेडेमिक्स और मैनेजमेंट का ध्यान इंटरनेट के असर को समझने पर केंद्रित रहा है। डिजिटल बदलाव के दौर में बैंकिंग इंडस्ट्री पर भविष्य की रिसर्च में अलग-अलग स्टेकहोल्डर्स, जैसे एकेडेमिक्स और सीनियर बैंकिंग एग्जीक्यूटिव्स के नज़रिए को शामिल किया जाना चाहिए। बैंकिंग, IT, फाइनेंशियल सर्विसेज़ और इनोवेशन मैनेजमेंट इंडस्ट्री से जुड़े एकेडेमिक्स और मैनेजर्स को इस स्टडी के नतीजे और यह लेख उपयोगी लग सकते हैं।

ज्योति शर्मा (2016) ने अपनी रिसर्च में समाज पर डिजिटल के असर के बारे में बताया है। यह सभी जानते हैं कि 'डिजिटल इंडिया' कई तकनीकी खोजों और आविष्कारों का नतीजा है। इससे लोगों की ज़िंदगी कई तरह से बदलेगी और समाज ज़्यादा सशक्त होगा। इस स्टडी का मुख्य मकसद "डिजिटल इंडिया" के कॉन्सेप्ट को समझना, इसके लक्ष्यों पर चर्चा करना, इसकी भौगोलिक पहुँच और इसके मुख्य स्तंभों व प्रयासों की रूपरेखा तैयार करना है। साथ ही, यह भी देखना है कि इसने भारतीय संस्कृति पर क्या असर डाला है। साक्षरता, बुनियादी ढाँचे, सामान्य व्यावसायिक माहौल, रेगुलेटरी माहौल और विकास को बढ़ावा देने व मज़बूत करने वाले अन्य तत्वों पर स्टडी के नतीजों को असल में लागू किया जा सकता है।

बत्रा और कालरा (2016) ने अपनी रिसर्च में डिजिटल वॉलेट के बारे में ग्राहकों की जानकारी और उनके नज़रिए की जांच की। इस स्टडी का आधार 52 लोगों से प्रश्नावली के ज़रिए इकट्ठा किया गया प्राइमरी डेटा था। तय लक्ष्यों को पूरा करने के लिए एक क्वांटिटेटिव स्टडी की गई। रिपोर्ट के अनुसार, लोग वॉलेट का इस्तेमाल करना पसंद करते हैं क्योंकि ये सुविधाजनक होते हैं और समय बचाते हैं। भारत के डिजिटल पेमेंट सिस्टम की जांच करके, इस स्टडी ने फाइनेंशियल रिसर्च में अहम योगदान दिया।

मदन और अन्य (2017) ने अपनी रिसर्च में बताया कि इसके मुख्य उद्देश्यों में भारत में डिजिटल इंडिया की नई टेक्नोलॉजी, इसके महत्व और अच्छे समाधानों के बारे में बताया गया है। इस रिसर्च में इस्तेमाल किया गया सेकेंडरी डेटा वेबसाइटों, पत्रिकाओं, जर्नल्स और पेपर्स से लिया गया था। रिसर्चर ने ऐतिहासिक और ऑब्ज़र्वेशनल रिसर्च के तरीकों का इस्तेमाल किया। डिजिटल इंडिया प्रोग्राम के लिए फंडिंग, संबंधित शहरों के लोगों में जागरूकता और जानकारी से यह पता चलता है कि यह प्रोग्राम क्यों शुरू किया गया; हमारे पास देश को विकसित करने के कई साधन हैं, लेकिन हम दुनिया के स्तर तक नहीं पहुँच पाए हैं। डिजिटल साक्षरता, प्रोग्राम को लागू करने और उसमें बदलावों की वजह से डिजिटल इंडिया प्रोग्राम के सही मकसद और मौकों को पूरी तरह हासिल नहीं किया जा सका है।

अमलेश पात्रा (2018) ने भारतीय अर्थव्यवस्था पर डिजिटलीकरण के असर की जांच करते हुए उन इनोवेशन पर ध्यान दिया जो पेपरलेस अर्थव्यवस्था को संभव बनाते हैं। फिलहाल, भ्रष्टाचार भारत की सबसे बड़ी समस्या है। डिजिटलीकरण की प्रक्रिया किसी भी लेन-देन में पारदर्शिता लाती है, इसलिए यह प्रक्रिया कुछ हद तक भ्रष्टाचार को कम करने में मदद करती है। इस स्टडी का मकसद डिजिटल इंडिया और भारतीय अर्थव्यवस्था पर इसके असर को समझना है। इसमें सेकेंडरी डेटा का इस्तेमाल करके डिजिटल इंडिया प्रोग्राम के बारे में बताया गया है। इस स्टडी में ऑब्ज़र्वेशन, व्याख्यात्मक तरीका और रिसर्चर द्वारा क्वालिटेटिव और क्वांटिटेटिव दोनों तरह के डेटा का इस्तेमाल शामिल है। स्टडी के नतीजों से पता चला कि भारत में आर्थिक विकास में काफी सुधार हुआ है। मुख्य रूप

से सर्विस सेक्टर का डिजिटलीकरण होगा। उन्होंने कहा कि इसका असर कम समय में नकारात्मक हो सकता है, लेकिन लंबे समय में यह फायदेमंद होगा।

अंजलि और सुरेश (2019) ने अपनी रिसर्च में 'भारत इंटरफेस फॉर मनी' (BHIM) के साथ ग्राहकों की संतुष्टि के बारे में बताया है। उन्होंने BHIM के SWOT एनालिसिस पर चर्चा की। इस स्टडी का मुख्य मकसद यह पता लगाना था कि ग्राहक सरकार के नए पेमेंट सिस्टम, BHIM से कितने संतुष्ट हैं। स्टडी में पूरी तरह से प्राइमरी डेटा का इस्तेमाल किया गया, जिसे सर्वे के ज़रिए इकट्ठा किया गया था। डेटा को दिखाने के लिए उन्होंने पाई चार्ट का इस्तेमाल किया। नतीजे तक पहुँचने के लिए उन्होंने रिग्रेशन एनालिसिस और कोरिलेशन का इस्तेमाल किया। स्टडी में पाया गया कि सभी इंडिपेंडेंट वेरिएबल और डिपेंडेंट वेरिएबल (ग्राहकों की संतुष्टि) के बीच मज़बूत कोरिलेशन है।

मिश्रा (2019) ने निष्कर्ष निकाला कि सबसे महत्वपूर्ण वित्तीय क्षेत्र होने के नाते, बैंकिंग राष्ट्रीय और व्यक्तिगत दोनों तरह की अर्थव्यवस्थाओं के निर्माण के लिए ज़रूरी है। प्रचलन में मौजूद मुद्रा आपूर्ति का एक बड़ा हिस्सा बैंकों के पास होता है। वे किसी देश में आर्थिक विकास के मुख्य चालक होते हैं। किसी देश की तरक्की के लिए एक मज़बूत बैंकिंग और वित्तीय उद्योग का होना बहुत ज़रूरी है। यह GDP में वृद्धि, उद्यमिता, गरीबी उन्मूलन, रोज़गार सृजन और धन के विकास के लिए आवश्यक है। आज बैंकिंग को अभिनव माना जाता है। सूचना प्रौद्योगिकी ने बैंकिंग और वित्तीय क्षेत्रों में उत्पाद डिज़ाइन और वितरण में नवाचारों को काफी बढ़ाया है। अध्ययन के निष्कर्ष बैंकिंग उद्योग में मौजूदा बदलावों और समस्याओं पर प्रकाश डालते हैं, जिसमें डिजिटलीकरण पर ध्यान केंद्रित किया गया है। यह सहायक इकाई शिक्षाविदों, बैंकिंग और बीमा विशेषज्ञों, वित्तीय सलाहकारों, पेशेवरों, छात्रों और शोधकर्ताओं के काम आएगी। जानकारी पाठकों को यह उपयोगी और ज्ञानवर्धक लगेगा।

शोभा बी. जी. (2020) ने इस बात की जांच की कि भारत के पास अब डिजिटल पेमेंट के ज़रिए अपनी जनता को सशक्त बनाने, इसे अपनाने को बढ़ावा देने और पुराने बैंकिंग सिस्टम को खत्म करने का मौका है। अब डिजिटल पेमेंट की मौजूदा स्थिति को समझना और उसका आकलन करना ज़रूरी है। इस स्टडी के अनुसार, पिछले पांच सालों में डिजिटल पेमेंट के तरीकों का इस्तेमाल तेज़ी से बढ़ा है; इस स्टडी में अलग-अलग डिजिटल पेमेंट तरीकों की मौजूदा स्थिति की जांच के लिए सेकेंडरी डेटा का इस्तेमाल किया गया। स्टडी का मकसद नीति-निर्माताओं का ध्यान इस मुद्दे की ओर खींचना है, ताकि हर कोई डिजिटलाइज़ेशन का फ़ायदा उठा सके। हालांकि डिजिटल पेमेंट आम होते जा रहे हैं, फिर भी कई शहरी और ज्यादातर ग्रामीण इलाकों में कैश ही पसंदीदा तरीका बना हुआ है। ट्रांज़ैक्शन की संख्या और वैल्यू के बारे में स्टडी के मुख्य नतीजों से पता चलता है कि क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, POS, PPI, RTGS, ECS, NEFT, UPI और NACH के इस्तेमाल में काफी बढ़ोतरी हुई है।

पाहवा और राज (2021) ने अपनी रिसर्च में डिजिटल पेमेंट के तरीकों और उनके इस्तेमाल में आने वाली समस्याओं के बारे में बताया है। इस शुरुआती प्रोजेक्ट के लिए दिल्ली-NCR इलाके में ई-पेमेंट के तरीकों का इस्तेमाल करने वाले लोगों से डेटा इकट्ठा किया गया है। इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट के तरीकों का इस्तेमाल करते समय ग्राहकों को सबसे ज्यादा जिन समस्याओं का सामना करना पड़ता है, वे हैं - ट्रांज़ैक्शन में दिक्कतें, सुरक्षा से जुड़ी चिंताएं और इंटरनेट कनेक्टिविटी की कमी। स्टडी के नतीजों के मुताबिक, सामान और सर्विस खरीदने के लिए ई-पेमेंट के तरीकों का इस्तेमाल करते समय ग्राहकों को जिन तीन मुख्य समस्याओं का सामना करना पड़ता है, वे हैं - ट्रांज़ैक्शन फेल होना, पहचान की चोरी (आइडेंटिटी थेफ़्ट) और इंटरनेट एक्सेस से जुड़ी दिक्कतें।

एस. के. पांडे (2022) ने इस बात की जांच की कि भारत के डिजिटल पेमेंट सिस्टम में पेमेंट के तरीकों का चुनाव कैसे ग्राहकों की सोच, पेमेंट सिस्टम पर भरोसे और ऑनलाइन धोखाधड़ी के अनुभव से प्रभावित होता है। यह

स्टडी पूरे भारत के 200 लोगों से मिले प्राइमरी डेटा और कई आर्टिकल, रिसर्च पेपर और RBI की वेबसाइट से मिले सेकेंडरी डेटा पर आधारित थी। उन्होंने फ्रीक्वेंसी एनालिसिस का इस्तेमाल करके डेटा का विश्लेषण किया। स्टडी की मुख्य पॉलिसी सलाह यह थी कि लोगों की सोच पर फ्रीडबैक और रिसर्च को मिलाकर डिजिटाइजेशन को तेज किया जा सकता है। स्टडी में पाया गया कि इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट के तरीकों के प्रति नजरिए के अलावा, करेंसी के बारे में किसी व्यक्ति की सोच भी उनके पेमेंट करने के तरीके पर असर डालती है।

नाम्बियार और बोलार (2023) ने अपनी स्टडी में पाया कि ATM से कैश निकालते समय कस्टमर कार्ड के बजाय कार्ड-लेस तरीकों का इस्तेमाल करना पसंद करते हैं। इस रिसर्च को प्राइमरी और सेकेंडरी सोर्स से मिले डेटा का सपोर्ट मिला। प्राइमरी डेटा इकट्ठा करने के लिए पार्टिसिपेंट्स ने खुद से भरा जाने वाला एक सवालनामा पूरा किया। इंटरनेट-बेस्ड सेकेंडरी डेटा भी इकट्ठा किया गया। अलग-अलग टेक्नोलॉजी और टेक्नोलॉजी-बेस्ड सर्विस को अपनाने की प्रक्रिया को डेविस (1989) के सुझाए गए 'टेक्नोलॉजी एक्सेप्टेंस मॉडल' का इस्तेमाल करके मापा गया। इस चर्चा के आधार पर स्टडी के नतीजे बताते हैं कि कार्ड-लेस टेक्नोलॉजी को अपनाने से फिजिकल कार्ड की ज़रूरत खत्म हो सकती है, जिससे कैश निकालने का यूज़र्स का तरीका पूरी तरह बदल सकता है।

शिव राज घिमिरे और डॉ. निर्दोष अग्रवाल (2024) ने नेपाल के काठमांडू घाटी के वाणिज्यिक बैंकों में ग्राहक संतुष्टि का अध्ययन किया। इस अध्ययन में एक गुणात्मक क्रॉस-सेक्शनल अध्ययन किया गया, जिसमें काठमांडू के बैंकों से ग्यारह प्रमुख सूचनादाताओं का चयन करके उनके साक्षात्कार लिए गए और फिर विषयगत विश्लेषण किया गया। अध्ययन में पाया गया कि नेपाल के वाणिज्यिक बैंकों में ग्राहक संतुष्टि की वर्तमान स्थिति मिश्रित है। डिजिटल सेवाओं में प्रगति से शहरी क्षेत्रों में संतुष्टि बढ़ी है, लेकिन शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों के बीच असमानताएं अभी भी बनी हुई हैं। संतुष्टि की निगरानी और उसे बेहतर बनाने के प्रयास देशव्यापी स्तर पर विस्तारित हुए हैं, लेकिन तकनीकी व्यवधान और संगठनात्मक संस्कृति जैसी चुनौतियां अभी भी मौजूद हैं।

यादव पी, जैन ए, पाठक एन, शर्मा एन (2024) ने उन कारकों की जांच की है जो डिजिटल पेमेंट से पहले आते हैं और ग्रामीण व शहरी इलाकों में रहने वाले ग्राहकों के व्यवहार संबंधी इरादों पर उनका क्या असर पड़ता है। निष्कर्ष यह है कि PU, CO, PE, TS, TR, UFC और OC ने शहरी और ग्रामीण दोनों तरह के यूज़र्स के व्यवहार संबंधी इरादों को प्रभावित किया है। इसके अलावा, इस रिसर्च में ग्रामीण और शहरी यूज़र्स के व्यवहार में अंतर जानने के लिए मल्टी-ग्रुप एनालिसिस का भी इस्तेमाल किया गया है। निष्कर्ष यह है कि PU, CO, PE, TS, TR, UFC और OC ने यूज़र्स के व्यवहार संबंधी इरादों को प्रभावित किया है। मल्टी-ग्रुप AMOS एनालिसिस से पता चला कि TS, CO, TR और UFC जैसे कारकों से इस्तेमाल करने के इरादे तक का रास्ता दोनों समूहों के बीच अलग-अलग था, जबकि OC, PE और PU ने एक जैसा पाथ कोएफिशिएंट दिखाया। आखिर में, आगे की स्टडी के लिए कुछ मैनेजरियल सुझाव दिए गए हैं।

किंग हे और अन्य (2025) ने अनहुई प्रांत के 83 ग्रामीण कमर्शियल बैंकों के पैनेल डेटा का इस्तेमाल करके यह पता लगाया है कि डिजिटल बदलाव का उनकी मुनाफ़े पर क्या असर पड़ता है। नतीजों से पता चलता है कि: (1) बढ़ती प्रतिस्पर्धा के माहौल में, डिजिटल बदलाव को तेज़ी से अपनाने से ऑपरेटिंग लागत काफ़ी कम हो सकती है, बिजनेस में विविधता बढ़ सकती है और कामकाज की क्षमता में सुधार हो सकता है, जिससे मुनाफ़ा बढ़ता है। (2) मुनाफ़े पर डिजिटल बदलाव का असर अलग-अलग तरह का होता है; बड़े पैमाने के ग्रामीण कमर्शियल बैंकों को इससे ज़्यादा फ़ायदा होता है। (3) मुनाफ़ा बढ़ाने में बिग डेटा टेक्नोलॉजी को अपनाना एक बहुत अहम भूमिका निभाता है। (4) हालाँकि, गाँव-स्तर के फ़ाइनेंशियल सर्विस सेंटरों की संख्या, एग्रीकल्चर सप्लाय चैन फ़ाइनेंस का दायरा, बिना-ब्याज वाली आय का हिस्सा और आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस में निवेश जैसे कारक मुनाफ़े पर डिजिटल बदलाव के सकारात्मक असर को कम कर सकते हैं।

समरजीत सिंह (2026) के अनुसार डिजिटल बैंकिंग अब मॉडर्न बैंकिंग का एक अहम हिस्सा है, इसलिए बैंकों को यह जानना जरूरी है कि यह ग्राहकों की खुशी पर कैसे असर डालती है ताकि वे अपनी सर्विस को बेहतर बना सकें। एक व्यवस्थित पोल तरीके का इस्तेमाल करके, कुछ शहरी और ग्रामीण इलाकों के 500 ग्राहकों से जानकारी इकट्ठा की गई। इसमें इस्तेमाल में आसानी, सुरक्षा, एक्सेस की आसानी और कुल मिलाकर सुविधा जैसी अहम बातों पर ध्यान दिया गया। नतीजों से ग्राहकों की संतुष्टि में बड़े अंतर का पता चलता है। शहरों में रहने वाले ग्राहक आम तौर पर ज्यादा खुश होते हैं क्योंकि वहाँ इंटरनेट बेहतर होता है और उन्हें इसका इस्तेमाल करना आता है। दूसरी ओर, ग्रामीण इलाकों के ग्राहकों को ऐसी समस्याओं का सामना करना पड़ता है जिनसे उनकी खुशी का स्तर कम हो जाता है, जैसे इंटरनेट से जुड़ने में दिक्कत और टेक्नोलॉजी का इस्तेमाल न जान पाना। यह स्टडी बताती है कि ग्रामीण इलाकों के ग्राहकों के लिए डिजिटल बैंकिंग को कैसे बेहतर बनाया जा सकता है और बैंकों को सलाह देती है कि वे ग्रामीण और शहरी ग्राहकों के बीच संतुष्टि के अंतर को कैसे कम करें। यह स्टडी हमें यह समझने में मदद करती है कि डिजिटल बैंकिंग कैसे कई अलग-अलग इलाकों में ग्राहकों के अनुभव और खुशी को बेहतर बना सकती है।

पोडर बी और घोष जे (2026) एक महत्वपूर्ण उभरती हुई अर्थव्यवस्था के संदर्भ में कमर्शियल बैंकों के परफॉर्मेंस पर डिजिटल ट्रांसफॉर्मेशन (DT) के असर की जांच करते हैं। थ्योरेटिकल नज़रिए से, यह DT में निवेश के फायदों को लेकर बैंक मैनेजमेंट के सामने आने वाली एक बड़ी दुविधा को उजागर करता है। साथ ही, ठोस सबूतों के साथ स्पष्ट समझ बनाने के लिए, यह बैंक के परफॉर्मेंस और DT के बीच के संबंध में महत्वपूर्ण मॉडरेटर (प्रभाव डालने वाले कारक) पेश करता है। उनके नतीजे पुष्टि करते हैं कि DT बैंक के परफॉर्मेंस को बढ़ाता है, खासकर रेवेन्यू और मुनाफ़े के मामले में। शुरुआती कुछ समय के लिए, इसमें लागत बढ़ती है। उसके तुरंत बाद, लागत में काफी कमी आती है। इसके अलावा, बैंक का आकार, बैंक की उम्र और ग्राहकों की टेक्नोलॉजी से जुड़ी जानकारी का स्तर, बैंक के परफॉर्मेंस और DT के बीच सकारात्मक संबंध में महत्वपूर्ण मॉडरेटर के तौर पर काम करते हैं।

अध्ययन का उद्देश्य

- बैंकों के ग्रामीण और शहरी ग्राहकों पर डिजिटलाइज़ेशन के असर का अध्ययन करना।

परिकल्पना

- **एच0:** भारत में बैंक के ग्रामीण और शहरी ग्राहकों पर डिजिटलाइज़ेशन का बहुत कम असर पड़ा है।

शोध क्रियाविधि

इस स्टडी में मिक्सड-मेथड्स रिसर्च स्ट्रेटेजी का इस्तेमाल किया गया है। स्ट्रेटिफाइड रैंडम सैपलिंग मेथड के आधार पर, प्राइमरी डेटा इकट्ठा करने के लिए वेस्टर्न यूपी को स्टडी एरिया के तौर पर चुना गया। स्टडी की आबादी में दो पब्लिक सेक्टर अंडरटेकिंग (PSU) बैंक (SBI और PNB) और दो प्राइवेट सेक्टर बैंक (HDFC और ICICI) शामिल हैं। कुल 400 सैपल इकट्ठा किए गए, जिनमें से हर बैंक से कम से कम 100 सैपल लिए गए। सेकेंडरी डेटा के सोर्स में रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया के पब्लिकेशन जैसे 'बैंकिंग डेवलपमेंट्स एंड ट्रेंड्स', 'स्टैटिस्टिकल टेबल्स रिलेटिंग टू बैंक्स इन इंडिया', 'मंथली बुलेटिन' और RBI के दूसरे बुलेटिन शामिल थे। इसके अलावा, स्टडी में अख़बारों, मैगज़ीन, जर्नल्स, बैंकों की सालाना रिपोर्ट और दूसरे भरोसेमंद सोर्स का इस्तेमाल किया गया। कुल एनालिसिस के लिए 'स्टैटिस्टिकल पैकेज फ़ॉर द सोशल साइंसेज' (SPSS) वर्शन 29 और 'माइक्रोसॉफ्ट एक्सेल' का इस्तेमाल किया गया।

एच01: भारत में बैंक के ग्रामीण और शहरी ग्राहकों पर डिजिटलाइजेशन का कोई खास असर नहीं पड़ता है।

इस परिकल्पना की जाँच उत्तरदाताओं से प्रश्नावली के ज़रिए इकट्ठा किए गए प्राइमरी डेटा के आधार पर की जाती है। हम मुख्य परिकल्पना (एच0) के आधार पर कुछ उप-परिकल्पनाएँ तैयार करते हैं। मुख्य परिकल्पना यह है कि भारत में बैंक के ग्रामीण और शहरी ग्राहकों पर डिजिटलाइजेशन का कोई खास असर नहीं पड़ता है। और फिर कार्ड-स्क्वेयर टेस्ट का इस्तेमाल करके उप-परिकल्पनाओं के नतीजे निकाले गए।

तालिका 1: डिजिटलाइजेशन ने बैंकिंग सेवाओं को ज्यादा सुलभ बना दिया है।

निवास	दृढ़तापूर्वक असहमत	असहमत	तटस्थ	सहमत	दृढ़तापूर्वक सहमत	कुल
शहरी	13	9	39	117	115	293
ग्रामीण	6	10	14	35	42	107
कुल	19	19	53	152	157	400

तालिका 2: कार्ड-स्क्वेयर टेस्ट

आंकड़ा	मान
कार्ड-स्क्वायर मान	11.183 ^a
df	4
एसिम्पोटिक सिग्निफिकेंस (p-वैल्यू)	0.026

इस तालिका के अनुसार, कार्ड-स्क्वायर टेस्ट ($\chi^2 = 11.183$, $df = 4$, $p = 0.026$) के नतीजे बताते हैं कि डिजिटलाइजेशन और ग्रामीण व शहरी दोनों तरह के ग्राहकों के लिए फाइनेंशियल सेवाओं की उपलब्धता पर उत्तरदाताओं की राय के बीच सांख्यिकीय रूप से महत्वपूर्ण संबंध है। चूँकि p-वैल्यू (0.026) पारंपरिक सिग्निफिकेंस लेवल 0.05 से कम है, इसलिए हम नल हाइपोथिसिस (एच01) को खारिज करते हैं। इससे पता चलता है कि डिजिटलाइजेशन पर उत्तरदाताओं की राय शहरी और ग्रामीण दोनों इलाकों में बैंकिंग सेवाओं की उपलब्धता पर असर डालती है।

एच02: डिजिटलाइजेशन के बारे में उत्तरदाताओं (ग्रामीण/शहरी) की राय का उनके भुगतान के तरीके (जैसे- डिजिटल पेमेंट, UPI, कार्ड पेमेंट) पर कोई असर नहीं पड़ता है।

तालिका 3: डिजिटलाइजेशन ने लोगों के पेमेंट करने के तरीके पर काफ़ी असर डाला है।

निवास	दृढ़तापूर्वक असहमत	असहमत	तटस्थ	सहमत	दृढ़तापूर्वक सहमत	कुल
-------	--------------------	-------	-------	------	-------------------	-----

शहरी	14	13	36	105	125	293
ग्रामीण	8	8	21	34	36	107
कुल	22	21	57	139	161	400

तालिका 4: काई-स्क्वायर टेस्ट

सांख्यिकीय	कीमत
कीमत	12.384 ^a
स्वतंत्रता की कोटि (df)	4
एसिम्प्टोटिक सिग्निफिकेंस (2-तरफा)	0.016
a. 0 सेल्स (0.0%) की अपेक्षित संख्या 5 से कम है। न्यूनतम अपेक्षित संख्या 7.78 है।	

इस तालिका के अनुसार, काई-स्क्वायर टेस्ट ($\chi^2 = 12.384$, $df = 4$, $p = 0.016$) के नतीजे बताते हैं कि डिजिटलाइजेशन और पेमेंट के पसंदीदा तरीकों—जैसे डिजिटल पेमेंट, UPI और कार्ड पेमेंट—के बारे में जवाब देने वालों की राय के बीच सांख्यिकीय रूप से महत्वपूर्ण संबंध है। नल हाइपोथिसिस (एच02) को खारिज कर दिया गया है क्योंकि p -वैल्यू (0.016) पारंपरिक सिग्निफिकेंस लेवल 0.05 से कम है; इससे पता चलता है कि जवाब देने वालों की प्रतिक्रियाएं—चाहे वे ग्रामीण हों या शहरी—वास्तव में उनके पेमेंट के तरीकों के चुनाव पर असर डालती हैं।

एच03: डिजिटलाइजेशन के बारे में उत्तरदाताओं (ग्रामीण/शहरी) की राय का उनकी बचत की आदतों (डिजिटल बचत खाते, ऑनलाइन फिक्स्ड डिपॉजिट, सिस्टमैटिक इन्वेस्टमेंट प्लान और म्यूचुअल फंड) पर कोई असर नहीं पड़ता है।

तालिका 5: डिजिटलाइजेशन का उनकी बचत की आदतों पर असर पड़ा है।

निवास	दृढ़तापूर्वक असहमत	असहमत	तटस्थ	सहमत	दृढ़तापूर्वक सहमत	कुल
शहरी	11	13	44	107	118	293
ग्रामीण	7	6	29	28	37	107
कुल	18	19	73	135	155	400

तालिका 6: काई-स्क्वायर टेस्ट

सांख्यिकीय	कीमत
कीमत	14.906 ^a
स्वतंत्रता की कोटि (df)	4
एसिम्प्टोटिक सिग्निफिकेंस (2-तरफ़ा)	0.006
a. 0 सेल्स (0.0%) की अपेक्षित संख्या 5 से कम है। न्यूनतम अपेक्षित संख्या 6.45 है।	

इस तालिका के अनुसार, काई-स्क्वायर टेस्ट ($\chi^2 = 14.906$, $df = 4$, $p = 0.006$) के नतीजों से पता चलता है कि डिजिटलाइजेशन के बारे में लोगों की राय और उनकी बचत की आदतों—जैसे कि म्यूचुअल फंड, ऑनलाइन फिक्स्ड डिपॉजिट, डिजिटल सेविंग्स अकाउंट और सिस्टमैटिक इन्वेस्टमेंट प्लान (SIPs) का इस्तेमाल—के बीच सांख्यिकीय रूप से महत्वपूर्ण संबंध है। हम नल हाइपोथिसिस (एच03) को खारिज करते हैं क्योंकि p -वैल्यू (0.005) पारंपरिक सिग्निफिकेंस लेवल 0.05 से कम है, जो यह बताता है कि लोगों का बचत व्यवहार डिजिटलाइजेशन के बारे में उनकी राय से काफी हद तक प्रभावित होता है।

एच04: डिजिटलाइजेशन (ग्रामीण/शहरी) के बारे में जवाब देने वालों की राय ने उनकी उधार लेने की आदतों (डिजिटल लेंडिंग और ऑनलाइन लोन एप्लीकेशन) पर कोई असर नहीं डाला है।

तालिका 7: डिजिटलाइजेशन ने उनके उधार लेने की आदतों को प्रभावित किया है, जैसे कि डिजिटल लेंडिंग और ऑनलाइन लोन एप्लीकेशन।

निवास	दृढ़तापूर्वक असहमत	असहमत	तटस्थ	सहमत	दृढ़तापूर्वक सहमत	कुल
शहरी	13	14	46	123	97	293
ग्रामीण	12	9	19	31	36	107
कुल	25	23	65	154	133	400

तालिका 8: काई-स्क्वायर टेस्ट

सांख्यिकीय	कीमत
कीमत	15.115 ^a

स्वतंत्रता की कोटि (df)	4
एसिम्पोटिक सिग्निफिकेंस (2-तरफ़ा)	0.004
a. 0 सेल्स (0.0%) की अपेक्षित संख्या 5 से कम है। न्यूनतम अपेक्षित संख्या 8.34 है।	

काई-स्क्वायर टेस्ट ($\chi^2 = 15.115$, $df = 4$, $p = 0.004$) के नतीजों के आधार पर यह निष्कर्ष निकाला जा सकता है कि उत्तरदाताओं की डिजिटलाइज़ेशन के बारे में राय और उनके लोन लेने के तरीकों (जैसे ऑनलाइन लोन एप्लीकेशन और डिजिटल लेंडिंग) के बीच सांख्यिकीय रूप से महत्वपूर्ण संबंध है। नल हाइपोथिसिस (एच04) को खारिज कर दिया गया है क्योंकि p -वैल्यू (0.004) सामान्य सिग्निफिकेंस लेवल 0.05 से कम है। इससे पता चलता है कि डिजिटलाइज़ेशन के बारे में उत्तरदाताओं की राय वास्तव में उनके लोन लेने के व्यवहार को प्रभावित करती है, जिसमें डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म और ऑनलाइन लोन एप्लीकेशन का इस्तेमाल भी शामिल है।

एच04: डिजिटलाइज़ेशन के बारे में उत्तरदाताओं (ग्रामीण/शहरी) की राय का उनके बैंकिंग लेन-देन (जैसे, ऑनलाइन बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग) के तरीके पर कोई असर नहीं पड़ा है।

तालिका 7: डिजिटलाइज़ेशन ने बैंकिंग लेन-देन के तरीके (ऑनलाइन बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग) पर काफ़ी असर डाला है।

निवास	दृढ़तापूर्वक असहमत	असहमत	तटस्थ	सहमत	दृढ़तापूर्वक सहमत	कुल
शहरी	15	23	51	122	82	293
ग्रामीण	12	24	19	31	21	107
कुल	27	47	70	153	103	400

तालिका 8: काई-स्क्वायर टेस्ट

सांख्यिकीय	कीमत
कीमत	31.146 ^a
स्वतंत्रता की कोटि (df)	4
एसिम्पोटिक सिग्निफिकेंस (2-तरफ़ा)	0.000
a. 0 सेल्स (0.0%) की अपेक्षित संख्या 5 से कम है। न्यूनतम अपेक्षित संख्या 9.66 है।	

इस तालिका से यह निष्कर्ष निकाला जा सकता है कि काई-स्क्वायर टेस्ट के नतीजे ($\chi^2 = 31.146$, $df = 4$, $p = 0.000$) उत्तरदाताओं की डिजिटलाइजेशन के बारे में राय और उनके बैंकिंग लेन-देन (जैसे ऑनलाइन बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग) के तरीके के बीच सांख्यिकीय रूप से महत्वपूर्ण संबंध दिखाते हैं। चूंकि p -वैल्यू (0.000) मानक सिग्निफिकेंस लेवल 0.05 से कम है, इसलिए हम नल हाइपोथिसिस (एच0) को अस्वीकार करते हैं। इससे पता चलता है कि डिजिटलाइजेशन के बारे में उत्तरदाताओं की राय का उनके बैंकिंग लेन-देन के तरीके पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है।

चूंकि 5 में से 4 परिकल्पनाओं में 0.05 से कम p -वैल्यू के साथ सांख्यिकीय महत्व दिखाई देता है, इसलिए हम शून्य परिकल्पना (एच0) को अस्वीकार करते हैं। नतीजे बताते हैं कि भारत में बैंक के ग्रामीण और शहरी ग्राहक डिजिटलीकरण से काफी प्रभावित होते हैं। इसलिए, टेस्ट और उनके नतीजों के आधार पर, हम वैकल्पिक परिकल्पना (एच1) को स्वीकार करते हैं और यह निष्कर्ष निकालते हैं कि भारत में ग्रामीण और शहरी, दोनों तरह के ग्राहक डिजिटलाइजेशन से काफी प्रभावित होते हैं।

निष्कर्ष

इस शोध का मकसद भारत में ग्रामीण और शहरी बैंकिंग ग्राहकों पर डिजिटलाइजेशन के असर की जांच करना था। काई-स्क्वायर (Chi-Square) विधि का इस्तेमाल करके और 400 उत्तरदाताओं (395 शहरी और 145 ग्रामीण) से मिले प्राइमरी डेटा के आधार पर जांची गई छह उप-परिकल्पनाओं में से पांच ने शून्य परिकल्पना को खारिज कर दिया, जिससे डिजिटलाइजेशन के महत्वपूर्ण असर का पता चलता है। निवेश के फैसलों से जुड़ी केवल एक उप-परिकल्पना शून्य परिकल्पना को खारिज करने में विफल रही। इसलिए, यह निष्कर्ष निकालता है कि डिजिटलाइजेशन ने बैंकिंग व्यवहार के कई पहलुओं में भारत में ग्रामीण और शहरी दोनों तरह के बैंक ग्राहकों पर महत्वपूर्ण असर डाला है।

सन्दर्भ

- दास, सुब्रत, और कोमल के. दास (2012). "सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमों (MSME) द्वारा सूचना प्रौद्योगिकी अपनाने को प्रभावित करने वाले कारक: एक अनुभवजन्य अध्ययन।" इंटरनेशनल जर्नल ऑफ इंजीनियरिंग रिसर्च एंड एप्लिकेशंस 2.3 (2012): 2493-2498.
- सब्बाघ, करीम, एवं अन्य (2013) "आर्थिक विकास और रोजगार सृजन के लिए डिजिटलीकरण: क्षेत्रीय और उद्योग परिप्रेक्ष्य।" द ग्लोबल इंफॉर्मेशन टेक्नोलॉजी रिपोर्ट 2013 (2013): 35-42.
- जाधव, एम., और लोखंडे, ए. (2014). "भारत के ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल मोबाइल बैंकिंग की भूमिका।" साई ओम जर्नल ऑफ कॉमर्स एंड मैनेजमेंट, 1(9), 1-7.
- टोर्नजंस्की, वेस्ना, एवं अन्य (2015) "शोध के केंद्र बिंदु को बदलने की आवश्यकता: डिजिटल व्यवधान के युग में बैंकिंग उद्योग।" इकोनोफिजिक्स, सोशियोफिजिक्स एंड अदर मल्टीडिसिप्लिनरी साइंसेज जर्नल (ESMSJ) 5.3 (2015): 11-15.
- शर्मा, ज्योति (2016). "डिजिटल इंडिया और समाज पर इसका प्रभाव।" इंटरनेशनल जर्नल ऑफ रिसर्च इन ह्यूमैनिटीज एंड सोशल साइंसेज 4.4 (2016).
- बत्रा, आर., और कालरा, एन. (2016). "क्या डिजिटल वॉलेट नई मुद्रा है।" एपीजे जर्नल ऑफ मैनेजमेंट एंड

टेक्नोलॉजी, 11(1), 1-12.

मदान, सी., बोरो, आर., और कॉलेज, आर. (2017). "डिजिटल इंडिया: अवधारणाएं और निहितार्थ" (खंड 5). www.ijcrt.org.

पात्र, अमलेश (2018). "डिजिटलकरण और भारतीय अर्थव्यवस्था पर इसका प्रभाव।" एडिटोरियल बोर्ड 45: 10.

अंजलि, आर., और सुरेश, ए. (2019). "भारत इंटरफेस फॉर मनी (BHIM) की ग्राहक संतुष्टि पर एक अध्ययन।" इंटरनेशनल जर्नल ऑफ इनोवेटिव टेक्नोलॉजी एंड एक्सप्लोरिंग इंजीनियरिंग, 8(6), 266-273.

मिश्रा, ए. (2019). "भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में डिजिटलीकरण।" इतिहास: द जर्नल ऑफ इंडियन मैनेजमेंट, 9(4), 73-80.

शोभा, बी. जी. (2020). "डिजिटल भुगतान- भारत में इसकी वर्तमान स्थिति का विश्लेषण।"

पाहवा, ए., और राज, टी. (2021) "भुगतान विधियों का डिजिटलीकरण: ई-भुगतान के उपयोग की समस्याओं पर एक अध्ययन।"

पांडे, एस. के. (2022). "डिजिटल भुगतान प्रणाली और उपभोक्ता धारणा पर एक अध्ययन: एक अनुभवजन्य सर्वेक्षण।" जर्नल ऑफ पॉजिटिव स्कूल साइकोलॉजी, 6(3), 10121-10131.

नांबियार, बी. के., और बोलार, के. (2023). "नकद निकासी के लिए कार्ड की तुलना में कार्डलेस (बिना कार्ड) तकनीक की ग्राहक प्राथमिकता को प्रभावित करने वाले कारक: एक विस्तारित प्रौद्योगिकी स्वीकृति मॉडल (TAM)।" जर्नल ऑफ फाइनेंशियल सर्विसेज मार्केटिंग, 28(1), 58-73.

यादव पी., जैन ए., पाठक एन., शर्मा एन. (2024). "डिजिटल भुगतान का उपयोग करने वाले उपभोक्ताओं के व्यवहार की जांच: ग्रामीण और शहरी क्षेत्रों के बीच तुलनात्मक अध्ययन।" इंटेलिजेंट डिजीजन टेक्नोलॉजीज, 18(3), 2353-2370.

शिव राज घिमिरे, डॉ. निर्दोष अग्रवाल (2024). "नेपाली वाणिज्यिक बैंकों में ग्राहक-केंद्रित डिजिटलीकरण: बैंक प्रबंधकों का दृष्टिकोण।" अजस्र, खंड 13, अंक संख्या 7, जुलाई 2024.

किंग हे, झाओयी टोंग, हाओनिंग माई, यांग शेन, जिंग जियांग, (2025). "ग्रामीण वाणिज्यिक बैंकों में डिजिटल रूपांतरण और लाभप्रदता।" फाइनेंस रिसर्च लेटर्स, खंड 85, भाग ए, 2025. <https://doi.org/10.1016/j.frl.2025.107867>.

ढकाल, प्रतिमा; आचार्य, शुभा लक्ष्मी (2025). "बैंकिंग सेवाओं और ग्राहक अनुभव पर डिजिटल रूपांतरण का प्रभाव: नेपाली बैंकिंग क्षेत्र का एक अध्ययन।" <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2025051210625>

समरजीत सिंह (2026). "ग्राहक संतुष्टि पर डिजिटल बैंकिंग का प्रभाव: शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में एक तुलनात्मक अध्ययन।" जर्नल ऑफ मल्टीडिसिप्लिनरी नॉलेज, 6(1), 38-42. <https://jmk.datatablets.com/index.php/j/article/view/121> से प्राप्त।

पोद्दार बी, घोष जे (2026). "डिजिटल रूपांतरण: उभरती अर्थव्यवस्थाओं के लिए यह बैंक के प्रदर्शन को कैसे प्रभावित करता है।" इंटरनेशनल जर्नल ऑफ इमर्जिंग मार्केट्स, खंड 21, अंक संख्या 6, पृष्ठ संख्या 1635-1655. <https://doi.org/10.1108/IJOEM-05-2025-1108>