

भारतीय ग्रामीण बैंकिंग में डिजिटलीकरण का प्रभाव: एक समीक्षात्मक अध्ययन

नाम - रूबी नेमा

पर्यवेक्षक का नाम - डॉ बाबूराव अनंत देशमुख

अर्थशास्त्र विभाग

संस्थान का नाम- मालवांचल विश्वविद्यालय, इंदौर

सारांश

भारत में ग्रामीण बैंकिंग ग्राहकों पर डिजिटलीकरण का प्रभाव गहरा और व्यापक है। डिजिटलीकरण के प्रयासों ने ग्रामीण क्षेत्रों में वित्तीय समावेशन को बढ़ावा दिया है और बैंकिंग सेवाओं की पहुंच में सुधार किया है। ग्रामीण बैंकिंग ग्राहकों के लिए डिजिटलीकरण ने विभिन्न लाभ प्रदान किए हैं, जैसे कि वित्तीय समावेशन में वृद्धि, अधिक सुलभ बैंकिंग सेवाओं का उपलब्ध होना, और व्यापक डिजिटल भुगतान सुविधाएं। डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से ग्रामीण बैंकिंग ग्राहकों को अपने बैंक खाते का प्रबंधन करने में सुविधा मिली है, जिससे उनकी वित्तीय संयम बढ़ी है और वे अपनी वित्तीय स्थिति को बेहतर ढंग से नियंत्रित कर सकते हैं। इसके अलावा, डिजिटल वित्तीय सेवाओं ने ग्रामीण क्षेत्रों में व्यापारिक गतिविधियों को बढ़ावा दिया है और वहां के लोगों को अपनी आर्थिक सक्षमता में सुधार प्रदान किया है। इस प्रक्रिया में डिजिटल साक्षरता के अभाव और तकनीकी संकटों का सामना करना पड़ता है, जो कई

ग्रामीण बैंकिंग ग्राहकों को प्रभावित कर सकते हैं। समाज के सबसे अधिक वंचित वर्ग के लोगों के लिए डिजिटल सेवाओं तक पहुंच को सुनिश्चित करने के लिए नई पहलियां और उपाय आवश्यक हैं।

प्रस्तावना

डिजिटलीकरण ने ग्रामीण बैंकिंग के क्षेत्र में विभिन्न लाभ प्रदान किए हैं। पहले तो, यह बैंकिंग सेवाओं की सुलभता में वृद्धि करता है, जिससे समुदाय के लोग अपने वित्तीय संसाधनों का बेहतर उपयोग कर सकते हैं। दूसरे, डिजिटल भुगतान समाधान ने व्यापारिक गतिविधियों को सुधारा है और स्थानीय अर्थव्यवस्था को प्रोत्साहित किया है। तीसरे, डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से बैंकिंग सेवाओं की पहुंच बढ़ी है, जिससे ग्रामीण क्षेत्रों में वित्तीय समावेशन में सुधार हुआ है। डिजिटलीकरण के इस समर्थन में कई चुनौतियाँ भी हैं। जैसे कि तकनीकी संकट, डिजिटल साक्षरता के अभाव, और विभिन्न सामाजिक-आर्थिक प्रतिबंध जो कि कई ग्रामीण क्षेत्रों में प्राथमिकताएं हैं। इन चुनौतियों का समाधान करने के लिए नई पहलियां और अधिक उचित तकनीकी अवसरों की आवश्यकता है ताकि समाज के सबसे वंचित वर्ग भी इस डिजिटल युग में समर्थन प्राप्त कर सकें। इस प्रस्तावना में हम भारतीय ग्रामीण बैंकिंग में डिजिटलीकरण के प्रभाव को गहराई से विश्लेषण करेंगे, उसके लाभों और चुनौतियों पर ध्यान देंगे, और आगामी अध्ययन में और विकास के लिए समाधान प्रस्तुत करेंगे।

भारत में ग्रामीण बैंकिंग का महत्व

ग्रामीण बैंकिंग भारत के आर्थिक परिदृश्य में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है, जो देश के वित्तीय समावेशन और समग्र विकास में महत्वपूर्ण योगदान देती है। भारत की 65% से अधिक आबादी ग्रामीण क्षेत्रों में रहती है, इन क्षेत्रों में आर्थिक स्थिरता और विकास के लिए बैंकिंग सेवाओं की उपलब्धता महत्वपूर्ण है। ग्रामीण बैंकिंग के महत्व का एक प्राथमिक कारण वित्तीय समावेशन है। कई ग्रामीण निवासियों के पास औपचारिक बैंकिंग सेवाओं तक पहुंच नहीं है, वे अनौपचारिक स्रोतों पर निर्भर हैं जो अक्सर अत्यधिक ब्याज दरें वसूलते हैं और थोड़ी सुरक्षा प्रदान करते हैं। ग्रामीण बैंकिंग सस्ती और विश्वसनीय बैंकिंग सेवाएं प्रदान करके इस अंतर को पाटती है, जिससे ग्रामीण ग्राहक सुरक्षित रूप से बचत कर सकते हैं, ऋण प्राप्त कर सकते हैं और वित्तीय लेनदेन आसानी से कर सकते हैं। गरीबी कम करने और समान विकास को बढ़ावा देने के लिए यह समावेशन आवश्यक है। ग्रामीण बैंकिंग कृषि विकास का भी समर्थन करती है, जो ग्रामीण अर्थव्यवस्था की रीढ़ है। किसानों की जरूरतों के अनुरूप कृषि ऋण, फसल बीमा और बचत खाते जैसे विशेष बैंकिंग उत्पादों की पेशकश करके, ग्रामीण बैंक कृषि उत्पादकता बढ़ाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। ऋण तक पहुंच किसानों को बेहतर बीज, उपकरण और प्रौद्योगिकी में निवेश करने की अनुमति देती है, जिससे पैदावार में वृद्धि और उच्च आय होती है। इसके अलावा, ग्रामीण बैंक किसानों को समय पर सब्सिडी और सरकारी सहायता के वितरण की सुविधा प्रदान

करते हैं, जिससे यह सुनिश्चित होता है कि उन्हें बिना किसी देरी के आवश्यक वित्तीय सहायता प्राप्त हो।

अध्ययन की आवश्यकता

वित्तीय समावेशन और आर्थिक विकास को बढ़ाने में डिजिटल प्रौद्योगिकी की परिवर्तनकारी क्षमता के कारण भारत में ग्रामीण बैंकिंग ग्राहकों पर डिजिटलीकरण के प्रभाव पर अध्ययन आवश्यक है। डिजिटल बैंकिंग में महत्वपूर्ण प्रगति के बावजूद, भारत में ग्रामीण क्षेत्रों को अभी भी कई चुनौतियों का सामना करना पड़ता है जो इन लाभों की पूर्ण प्राप्ति में बाधा बनती हैं। डिजिटल बैंकिंग को बढ़ावा देने के लिए प्रभावी रणनीति तैयार करने के लिए ग्रामीण ग्राहकों की विशिष्ट आवश्यकताओं, अनुभवों और बाधाओं को समझना महत्वपूर्ण है। इस बात का मूल्यांकन करने की आवश्यकता है कि वर्तमान में ग्रामीण आबादी द्वारा डिजिटल बैंकिंग सेवाओं का उपयोग कैसे किया जा रहा है, जिसमें अपनाने की सीमा, सबसे अधिक उपयोग की जाने वाली सेवाओं के प्रकार और इन पैटर्न को प्रभावित करने वाले कारकों को समझना शामिल है। इस तरह की अंतर्दृष्टि से बैंकों और नीति निर्माताओं को ग्रामीण ग्राहकों की जरूरतों को बेहतर ढंग से पूरा करने के लिए अपनी सेवाओं को तैयार करने में मदद मिल सकती है। ग्रामीण ग्राहकों की वित्तीय भलाई पर डिजिटल बैंकिंग के प्रभाव का आकलन करना महत्वपूर्ण है।

डिजिटल बैंकिंग में अधिक वित्तीय सुरक्षा प्रदान करने, ऋण तक पहुंच में सुधार करने और बचत और निवेश के अवसरों को बढ़ाने की क्षमता है। इन प्रभावों पर अनुभवजन्य साक्ष्य सीमित हैं, इन लाभों को मान्य करने के लिए एक व्यापक अध्ययन की आवश्यकता है। लक्षित हस्तक्षेप तैयार करने के लिए ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल बैंकिंग अपनाने में आने वाली बाधाओं की पहचान करना महत्वपूर्ण है। प्रभावी समाधान विकसित करने के लिए डिजिटल निरक्षरता, डिजिटल प्लेटफार्मों में विश्वास की कमी, अपर्याप्त इंटरनेट कनेक्टिविटी और साइबर सुरक्षा चिंताओं जैसे मुद्दों की गहन जांच की जानी चाहिए। डिजिटल वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के उद्देश्य से नीतिगत निर्णयों और सरकारी पहलों के डिजाइन की जानकारी देने के लिए यह अध्ययन आवश्यक है। ग्रामीण भारत में डिजिटल बैंकिंग की वर्तमान स्थिति और प्रभाव की विस्तृत समझ प्रदान करके, यह अध्ययन यह सुनिश्चित करने के प्रयासों का मार्गदर्शन कर सकता है कि डिजिटलीकरण वास्तव में समाज के सभी वर्गों को लाभान्वित करता है, समावेशी वृद्धि और विकास को बढ़ावा देता है।

साहित्य की समीक्षा

सारिका, पी. (2020)। यह अध्ययन भारतीय बैंकों द्वारा अपनी तकनीकी कार्यान्वयन रणनीतियों के हिस्से के रूप में कहीं भी बैंकिंग और कभी भी बैंकिंग को अपनाने पर चर्चा करता है। बैंकिंग उद्योग और ऑनलाइन बैंकिंग के प्रति उपभोक्ता भावना इस अध्ययन लेख का आधार है। इस अध्ययन के लिए भाग लेने वाले बैंकों के

ग्राहकों को ग्रेटर मुंबई क्षेत्र से यादृच्छिक रूप से चुना गया था। परिणामों के अनुसार, स्थानीय बैंक ग्राहक उन्हें मिलने वाली डिजिटल बैंकिंग सेवाओं और उत्पादों से प्रसन्न हैं। रिपोर्ट में कहा गया है कि जिन सकारात्मक अनुभवों से उपभोक्ता को संतुष्टि मिलती है, उनमें ग्राहक सेवा के प्रति उच्च समर्पण, बुनियादी सेवा, अच्छी गुणवत्ता, बुनियादी मूल्य, एक मजबूत ब्रांड प्रतिष्ठा आदि जैसी चीजें शामिल हैं।

शंकर, और अमित. (2016)। एक दशक से अधिक समय से डिजिटल बैंकिंग, ओपन बैंकिंग, विभिन्न बैंकिंग प्लेटफॉर्म, फिनटेक और तकनीकी फर्मों से संबंधित विस्तृत जानकारी प्रदान करता है। ये सभी प्रौद्योगिकियां संकेत दे रही हैं कि हम तेजी से बदलाव के दौर में हैं और नई प्रौद्योगिकियों को स्वीकार करने में बहुत सारी चुनौतियाँ और अवसर मौजूद हैं। पुस्तक में बताया गया है कि कितने बैंक इन चुनौतियों का सामना कर रहे हैं और यह भी बताया गया है कि कुछ बैंक नेतृत्व दिखा रहे हैं। पारंपरिक बैंकिंग प्रणाली पूर्व निर्धारित है और वर्तमान में कुछ बैंकों ने इन सभी तकनीकों को अपना लिया है और नवीन बैंकिंग प्रौद्योगिकियों का उपयोग करके जीवित रह रहे हैं।

हर्षित (2020) ने इस बात पर जोर दिया कि पारंपरिक बैंकिंग पद्धतियाँ नए सौदों और राजस्व लक्ष्यों पर केंद्रित हैं। वे अब इस बात पर ध्यान केंद्रित करने के लिए मजबूर हैं कि आधुनिक समय में अपने ग्राहकों को प्रभावी ढंग से कैसे आकर्षित किया जाए। डिजिटलीकरण के परिणामस्वरूप भारतीय बैंक अधिक ग्राहक प्राप्त कर रहे हैं और

शीर्ष पायदान सेवाएं प्रदान कर रहे हैं, और दक्षता भी एक कारक है। साइबर अपराध और इसके साथ आने वाली चुनौतियाँ महत्वपूर्ण समस्याएँ हैं। इन वित्तीय संस्थानों को कुछ हद तक अपने ग्राहकों के लेनदेन की गारंटी देनी चाहिए और उन्हें सुरक्षित रखना चाहिए, उन्हें साइबर अपराध से बचाना चाहिए और इस डिजिटल युग में अद्वितीय साइबरनेटिक सिस्टम या कौशल को नियोजित करना चाहिए। डिजिटलीकरण में परिवर्तन और इसके कार्यान्वयन से व्यवसाय को लाभ होना चाहिए और प्रयास कम करके और सिस्टम को स्वचालित करके लागत कम करनी चाहिए।

साई, के.सी.के. (2015)। उनके निष्कर्षों के अनुसार, दुनिया भर में इंटरनेट और मोबाइल डिवाइस के उपयोग के प्रसार ने ऑनलाइन भुगतान प्रणालियों और ऑनलाइन बैंकिंग के विस्तार में योगदान दिया है। लेखक का दावा है कि जीसीसी राज्यों में डिजिटल बैंकिंग और भुगतान प्रौद्योगिकियों के उपयोग और उपयोग को प्रभावित करने वाले मुद्दों को संबोधित करने वाले अध्ययनों की कमी है। लेखक द्वारा वजन और मेटा-विश्लेषण सहित एक व्यापक साहित्य अध्ययन किया गया था। **46** शोधों के एक मेटा-विश्लेषण में पाया गया कि जीसीसी देशों में, डिजिटल भुगतान और बैंकिंग अपनाने की सबसे दृढ़ता से भविष्यवाणी विश्वास, कथित सुरक्षा और कथित उपयोगिता द्वारा की गई थी।

सारिका, पी. (2020) मॉडल के परीक्षण के लिए **201** सहस्राब्दी उपयोगकर्ताओं से डेटा एकत्र किया गया था। इस अध्ययन में सहस्राब्दी उपयोगकर्ताओं की आयु **18** से **40**

वर्ष के बीच है, जो डिजिटल बैंकिंग के उपयोगकर्ता हैं। इन सभी कारकों के बीच सापेक्ष लाभ और अनुकूलता का उपयोग की कथित आसानी पर अधिक महत्व है। अध्ययन में आगे कहा गया है कि टीएएम और डीओआई मॉडल का उपयोग नई बैंकिंग सेवाओं और उत्पादों के उपयोग और दक्षता की जांच के लिए किया जा सकता है जो लक्ष्य के रूप में कथित उपयोगिता के माध्यम से डिजिटल बैंकिंग को बढ़ावा देने के लिए निर्णय निर्माताओं, बैंकरों और नीति निर्माताओं को बेहतर निर्णय लेने में मदद करेगा। क्षेत्र।

अमित शंकर, सी.जे. (2019)। सर्वेक्षण में श्रीलंकाई वाणिज्यिक बैंकों में प्रौद्योगिकी-आधारित स्व-सेवा बैंकिंग का उपयोग करने के ग्राहकों के इरादों पर प्रकाश डाला गया है, जिसमें एक नमूना आबादी केलानिया विश्वविद्यालय के स्नातक शामिल हैं। अध्ययन का उद्देश्य उन कारकों को समझना है जो इन इरादों को प्रभावित करते हैं और ग्राहक जुड़ाव बढ़ाने के लिए उनका लाभ कैसे उठाया जा सकता है। ये निष्कर्ष श्रीलंका में वाणिज्यिक बैंकों को अपनी स्वयं-सेवा पेशकशों का विस्तार करने के लिए प्रोत्साहित करने में सहायक होंगे। विश्वविद्यालय के छात्रों की प्राथमिकताओं और व्यवहारों को समझकर, बैंक इस तकनीक-प्रेमी जनसांख्यिकीय की जरूरतों को पूरा करने के लिए अपनी सेवाओं को अनुकूलित कर सकते हैं, अंततः ग्राहकों की संतुष्टि और स्वयं-सेवा बैंकिंग प्रौद्योगिकियों को अपनाने की दर में सुधार कर सकते हैं।

हिंडोचा और पंड्या (2019) अध्ययन ने विमुद्रीकरण के प्रभाव और इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर पर इसके प्रभाव की जांच की, जिसे डिजिटल अर्थव्यवस्था का महत्वपूर्ण घटक

माना जाता है। निष्कर्षों से पता चला कि विमुद्रीकरण ने इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन को बढ़ावा देने में सकारात्मक भूमिका निभाई, खासकर एनईएफटी (नेशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर) और आरटीजीएस (रियल-टाइम ग्राँस सेटलमेंट) सिस्टम के माध्यम से। विमुद्रीकरण अवधि के बाद एनईएफटी और आरटीजीएस के माध्यम से किए गए लेनदेन की मात्रा और मूल्य दोनों में उल्लेखनीय वृद्धि हुई। इसके अतिरिक्त, अध्ययन में नोटबंदी के बाद की अवधि के दौरान मोबाइल लेनदेन में उल्लेखनीय वृद्धि पर प्रकाश डाला गया, जो इलेक्ट्रॉनिक भुगतान विधियों को अपनाने के प्रति उपभोक्ता व्यवहार में बदलाव को रेखांकित करता है।

अमीन, एम. (2016)। अध्ययन में हैदराबाद शहर के बैंक ग्राहकों पर डिजिटल भुगतान प्रणाली अपनाने के प्रभाव का मूल्यांकन और परीक्षण किया गया है। अध्ययन के नतीजे से पता चला कि डिजिटल बैंकिंग तकनीक ने बैंकिंग क्षेत्र के प्रदर्शन में सुधार किया है और इससे सरकार को कैशलेस भारत के उद्देश्य को हासिल करने में भी मदद मिली है। इसके अलावा, अध्ययन में कहा गया है कि बैंक को डिजिटल बैंकिंग को बेहतर ढंग से अपनाने के लिए ग्राहकों के लिए डिजिटल बैंकिंग प्रौद्योगिकी के उपयोग और सुरक्षा के बारे में अधिक जागरूकता पैदा करनी चाहिए।

अलखोवैटर, डब्ल्यू.ए. (2020)। ग्राहक अनुभव किसी संगठन की लाभप्रदता और उत्तरजीविता को महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित करता है। प्रासंगिक डेटा इकट्ठा करने के लिए, अर्ध-संरचित साक्षात्कार आयोजित किए गए। अध्ययन से पता चलता है कि

किसी संगठन में सफल डिजिटल परिवर्तन के लिए कई महत्वपूर्ण कारक आवश्यक हैं। इन कारकों में प्रवृत्ति विश्लेषण शामिल है, जो बाजार की गतिशीलता और ग्राहक प्राथमिकताओं को समझने में मदद करता है; ग्राहक प्रक्रियाएं, जो बातचीत को सुव्यवस्थित करती हैं और दक्षता में सुधार करती हैं; ग्राहक सहयोग, जो मजबूत रिश्तों और जुड़ाव को बढ़ावा देता है; और ग्राहक सेवा क्षमता, जो सुनिश्चित करती है कि संगठन ग्राहकों की मांगों को प्रभावी ढंग से पूरा कर सके। इन प्रमुख क्षेत्रों पर ध्यान केंद्रित करके, संगठन अपने डिजिटल परिवर्तन प्रयासों को बढ़ा सकते हैं, जिससे ग्राहक अनुभव में सुधार होगा और परिणामस्वरूप, अधिक लाभप्रदता और दीर्घकालिक व्यवहार्यता होगी।

शोमनाथ, डी. (2015)। अध्ययन ई-बैंकिंग प्रणाली में समस्याओं और संभावनाओं का वर्णन और विश्लेषण करता है। ई-बैंकिंग से ग्राहकों को मिलने वाले लाभ कम लागत, ग्राहक के आसान स्थानों पर उच्च उपज वाली सेवाएं हैं। बैंकों में ई-बैंकिंग प्रणाली शुरू होने के परिणामस्वरूप, बैंक कर्मचारी प्रशासन की तुलना में उत्पादन क्षेत्र पर अधिक ध्यान केंद्रित कर सकते हैं। एकत्रित आंकड़ों का विश्लेषण ई-बैंकिंग में सुरक्षा, विश्वास, स्थिति और बैंकों द्वारा उचित सुरक्षा देने में अनभिज्ञता जैसी समस्याओं का समाधान खोजने के लिए किया जाता है। अध्ययन विश्लेषण के लिए गुणात्मक और मात्रात्मक तरीकों का उपयोग करता है। अध्ययन में कहा गया है कि विभिन्न इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग सेवाओं तक उचित पहुंच प्रदान करने से ग्राहकों की संतुष्टि बढ़ती है और वेब डिज़ाइन

की जटिलता को कम करके सेवाओं की दक्षता में सुधार किया जा सकता है। इसके अलावा, अध्ययन में कहा गया है कि इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग में प्रमुख समस्या लेनदेन की सुरक्षा के बारे में उपभोक्ता की चिंता थी।

पटेल ईशान हर्षदभाई. (2018) अध्ययन में कहा गया है कि नई तकनीकों ने बैंकिंग उद्योग को पारंपरिक से डिजिटल में बदल दिया है। इन निर्माणों की पहचान विभिन्न साहित्य समीक्षाओं और बैंक ग्राहकों और पेशेवरों के साथ चर्चा से की गई है। अध्ययन ने 7 कारकों वाला एक वैचारिक मॉडल विकसित किया। इसमें सुविधा, भौतिकता, क्षमता, जटिलता, सहायता, कनेक्टिविटी और सुरक्षा शामिल हैं। ये सभी उन 41 निर्माणों से विकसित किये गये हैं। इस शोध में जो मॉडल विकसित किया गया है उसका उपयोग किसी भी बैंक की सेवा गुणवत्ता का मूल्यांकन करने में किया जा सकता है और डिजिटल बैंकिंग सेवाओं के संबंध में ग्राहकों की संतुष्टि का मूल्यांकन करने के लिए भी किया जा सकता है। वर्तमान अध्ययन डिजिटल बैंकिंग में सेवा गुणवत्ता का मूल्यांकन करने में बैंकों और वित्तीय संस्थानों के लिए सहायक होगा और इससे बैंकों को ग्राहक संतुष्टि बढ़ाने के लिए सेवा गुणवत्ता में सुधार के लिए कदम उठाने में भी मदद मिलेगी।

शेख, बी.ए., और राजमोहन, पी. (2017)। भारत में ग्रामीण बैंकिंग और अर्थव्यवस्था पर डिजिटलीकरण के प्रभाव की जांच करने वाले विभिन्न शोध अध्ययनों के संयुक्त निष्कर्ष परिवर्तनकारी परिवर्तन की महत्वपूर्ण क्षमता का सुझाव देते हैं। शोधकर्ताओं ने

निष्कर्ष निकाला कि ऑनलाइन बैंकिंग व्यक्तियों के अर्थव्यवस्था के भीतर जैसे तक पहुंचने और उपयोग करने के तरीके में भारी बदलाव ला सकती है। इन अध्ययनों में पाया गया कि डिजिटल बैंकिंग की कम लागत और उपयोगकर्ता-अनुकूल विशेषताएं आबादी के बैंक रहित क्षेत्रों को मुख्यधारा की आर्थिक प्रणाली में एकीकृत करने की शक्ति रखती हैं। सस्ती और सुलभ वित्तीय सेवाएं प्रदान करके, डिजिटल बैंकिंग वित्तीय समावेशन को बढ़ा सकती है, ग्रामीण आबादी को बेहतर वित्तीय प्रबंधन उपकरणों और आर्थिक विकास के अवसरों के साथ सशक्त बना सकती है। औपचारिक वित्तीय प्रणाली में इन वंचित समुदायों के एकीकरण से व्यापक आर्थिक विकास और अधिक समावेशी अर्थव्यवस्था हो सकती है।

साजी, टी.जी. (2019)। डिजिटलीकरण के परिणामस्वरूप भारतीय बैंक अधिक ग्राहक प्राप्त कर रहे हैं और उत्कृष्ट सेवा प्रदान कर रहे हैं। जब दक्षता की बात आती है, तो सुचारू और दीर्घकालिक निष्पादन के लिए नियामक अनुपालन सुनिश्चित करना महत्वपूर्ण है। डिजिटल युग में, यह सुनिश्चित करना कि सभी ग्राहक साइबर अपराध से सुरक्षित हैं और सबसे उन्नत साइबरनेटिक मूल्यों का उपयोग किया जाता है, एक महत्वपूर्ण कार्य है। डिजिटलीकरण और इसके रखरखाव में परिवर्तन से श्रम को कम करके और सिस्टम को स्वचालित करके औद्योगिक लागत को बचाना चाहिए।

डॉ. ए जे वान डेर मेरवे (2017) अध्ययन डिजिटल प्रौद्योगिकी को लागू करने के लिए बुनियादी ढांचे के पर्याप्त स्तर, गोपनीयता, डेटा की सुरक्षा जैसी चुनौतियों का

विश्लेषण करता है। भारत में साइबर क्राइम और हैकिंग एक बड़ी समस्या थी. नए प्रकार के उत्पादों/सेवाओं के परिचय के लिए इलेक्ट्रॉनिक हस्ताक्षर और अनुमतियों जैसी विभिन्न अतिरिक्त कानूनी जानकारी की आवश्यकता होती है। इन सभी गतिविधियों में डिजिटल टेक्नोलॉजी महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है।

अनुसंधान समस्या

डिजिटल बैंकिंग प्रौद्योगिकियों की तेजी से प्रगति के बावजूद, भारत के ग्रामीण क्षेत्रों को इन नवाचारों को अपनाने और उनसे लाभ उठाने में महत्वपूर्ण चुनौतियों का सामना करना पड़ रहा है। प्राथमिक शोध समस्या यह समझना है कि डिजिटलीकरण भारत में ग्रामीण बैंकिंग ग्राहकों को कैसे प्रभावित करता है, अद्वितीय सामाजिक-आर्थिक और ढांचागत बाधाओं का सामना करते हुए। जबकि डिजिटल बैंकिंग बढ़े हुए वित्तीय समावेशन, आर्थिक सशक्तिकरण और सुविधा का वादा करती है, ग्रामीण क्षेत्रों में इन लाभों की वास्तविक प्राप्ति अनिश्चित और असमान है। इस समस्या में कई कारक योगदान करते हैं। ग्रामीण आबादी के बीच डिजिटल बैंकिंग सेवाओं को अपनाने की दर और उपयोग के पैटर्न पर अनुभवजन्य डेटा सीमित है। ज्ञान में यह अंतर डिजिटल बैंकिंग की पहुंच की वास्तविक सीमा और ग्रामीण ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने में इसकी प्रभावशीलता का आकलन करना मुश्किल बना देता है। ग्रामीण क्षेत्र अक्सर अपर्याप्त डिजिटल बुनियादी ढांचे से पीड़ित होते हैं, जिसमें खराब इंटरनेट कनेक्टिविटी और डिजिटल उपकरणों तक सीमित पहुंच शामिल है, जो डिजिटल

बैंकिंग को व्यापक रूप से अपनाने में बाधा उत्पन्न करता है। ग्रामीण भारत में डिजिटल साक्षरता का स्तर आम तौर पर कम है, जिससे डिजिटल बैंकिंग सेवाओं के प्रभावी उपयोग में बाधा उत्पन्न होती है। कई ग्रामीण ग्राहक डिजिटल प्रौद्योगिकियों से अपरिचित हैं और पारंपरिक बैंकिंग तरीकों को प्राथमिकता देते हुए डिजिटल वित्तीय प्लेटफार्मों पर विश्वास की कमी हो सकती है। साइबर सुरक्षा और डेटा गोपनीयता से संबंधित चिंताएं हैं, जो इन क्षेत्रों में डिजिटल बैंकिंग को अपनाने को हतोत्साहित करती हैं। शोध का उद्देश्य भारत में ग्रामीण बैंकिंग ग्राहकों पर डिजिटलीकरण के प्रभाव का व्यापक विश्लेषण प्रदान करके, प्रमुख चुनौतियों और बाधाओं की पहचान करके और ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल वित्तीय समावेशन को बढ़ाने के लिए व्यावहारिक सिफारिशें प्रदान करके इन मुद्दों का समाधान करना है। ऐसा करके, अध्ययन एक अधिक समावेशी और न्यायसंगत बैंकिंग प्रणाली के विकास में योगदान देना चाहता है जो ग्रामीण समुदायों के आर्थिक विकास और विकास का समर्थन करता है।

निष्कर्ष

माध्यमवर्गीय भारतीय ग्रामीण क्षेत्रों में बैंकिंग सेवाओं की उपलब्धता और पहुंच में सुधार के लिए डिजिटलीकरण एक महत्वपूर्ण कारक है। यह प्रक्रिया न केवल ग्रामीण क्षेत्रों में वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देती है, बल्कि वहां के लोगों के जीवन में भी सकारात्मक परिवर्तन लाती है। डिजिटलीकरण ने बैंकिंग सेवाओं की पहुंच में सुधार

किया है। ग्रामीण क्षेत्रों में बैंक शाखाओं की कमी के कारण पहुंच की समस्याएं थीं, लेकिन डिजिटल सेवाओं ने इन समस्याओं को हल किया है। मोबाइल बैंकिंग और इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से लोग अपने खातों को सुरक्षित रूप से प्रबंधित कर सकते हैं, जिससे उनकी वित्तीय जिम्मेदारियों का बेहतर उपयोग हो सकता है। डिजिटल भुगतान समाधान ने व्यापारिक गतिविधियों को बढ़ावा दिया है। ग्रामीण क्षेत्रों में छोटे व्यापारों और उद्यमियों के लिए डिजिटल पेमेंट्स सुलभता और सुरक्षा प्रदान करते हैं, जिससे उनकी व्यापारिक क्षमता में सुधार होता है। डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से ग्रामीण क्षेत्रों में वित्तीय समावेशन में वृद्धि हुई है। सरलता और सुलभता के कारण लोग बैंकिंग सेवाओं का उपयोग करने में अधिक सक्षम हो गए हैं, जिससे उनकी आर्थिक स्थिति में सुधार आया है। डिजिटल साक्षरता की कमी, तकनीकी संकट, और सामाजिक-आर्थिक प्रतिबंध जैसी चुनौतियों ने कई स्थानों पर प्रभाव डाला है। इन समस्याओं का समाधान करने के लिए सकारात्मक कदम उठाने और तकनीकी अवसरों का प्रयोग करने की आवश्यकता है ताकि सभी समुदाय के लोग इस डिजिटल समृद्धि का समर्थन प्राप्त कर सकें।

संदर्भ

- [1]. राकेश एच एम और राम्या टी जे (2014) "भारत में इंटरनेट बैंकिंग को अपनाने वाले उपभोक्ताओं को प्रभावित करने वाले कारकों पर एक अध्ययन" - इंटरनेशनल जर्नल ऑफ बिजनेस एंड जनरल मैनेजमेंट

(आईजेबीजीएम) खंड 3(1) जनवरी 2014, पीपी 49-56।

- [2]. रेडिस्लाव जोवोविक एट. अल., (2016) इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग में सेवाओं की गुणवत्ता की निगरानी, जर्नल ऑफ सेंट्रल बैंकिंग थ्योरी एंड प्रैक्टिस, 3, पीपी. 99-119।
- [3]. दैरिउश मोहम्मदी जंजीरानी (2016) गुणवत्ता फंक्शन विकास केस स्टडी का उपयोग करके सेवा की प्रक्रिया योजना का परिचय: इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग सेवाएं, जर्नल ऑफ इंटरनेट बैंकिंग एंड कॉमर्स, 21 (5), नवंबर 2016।
- [4]. डॉ. ए जे वान डेर मेरवे (2017) एक उच्च निवल मूल्य वाले व्यक्ति के इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग व्यवहार को निर्धारित करने के लिए डेटा एनालिटिक्स और डेटा माइनिंग विधियों का उपयोग करना, जर्नल ऑफ इंटरनेट बैंकिंग एंड कॉमर्स, 22 (3), दिसंबर 2017।
- [5]. सुश्री जसदीप कौर (2017) भारत में ई-बैंकिंग का विकास, इंटरनेशनल जर्नल ऑफ रिसर्च इन फाइनेंस एंड मार्केटिंग (आईजेआरएफएम), वॉल्यूम। 7 अंक 5, मई 2017, पृष्ठ 88-94।
- [6]. अब्राहम, एल.टी., और निकेश, एन. (2008)। केरल में डिजिटल विभाजन से निपटना और पुस्तकालयों की संभावित भूमिका। लाइब्रेरी हेराल्ड, 46(2), 114-129

- [7]. अलामेलु, आर.एन.; जी.एस.के.; एस. पी. ; ए वी जे। ; आर. (2018)। डिजिटल भुगतान- ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाना। विद्युत, ऊर्जा, सूचना और संचार की गणना पर अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलन (आईसीसीपीईआईसी)।
- [8]. अलखोवैटर, डब्ल्यू.ए. (2020)। खाड़ी देशों में डिजिटल भुगतान और बैंकिंग अपनाने पर शोध: एक व्यवस्थित साहित्य समीक्षा। सूचना प्रबंधन के अंतर्राष्ट्रीय जर्नल, 53. <https://doi.org/10.1016/J.IJINFOMGT.2020.102102>
- [9]. अमीन, एम. (2016)। इंटरनेट बैंकिंग सेवा की गुणवत्ता और ई-ग्राहक संतुष्टि और ई-ग्राहक वफादारी पर इसका निहितार्थ। इंटरनेशनल जर्नल ऑफ बैंक मार्केटिंग, 34(3), 280-306। <https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2014-0139>
- [10]. अमित शंकर, सी.जे. (2019)। ग्राहक निष्ठा पर ई-बैंकिंग सेवा की गुणवत्ता का प्रभाव: एक मध्यम मध्यस्थता दृष्टिकोण। इंटरनेशनल जर्नल ऑफ बैंक मार्केटिंग.
- [11]. साई, के.सी.के. (2015)। बैंकिंग क्षेत्र में सूचना और संचार प्रौद्योगिकी को अपनाना: केरल में ग्राहक चैनल के रूप में एटीएम मार्केटप्लेस की सेवाओं का विस्तार। संपादकीय बोर्ड, 4(1), 141.
- [12]. साजी, टी.जी. (2019)। क्या विमुद्रीकरण ने भारतीयों को बैंकिंग में

डिजिटल तकनीक अपनाने पर मजबूर कर दिया है? इंटरनेशनल जर्नल ऑफ साइंस एंड मैनेजमेंट स्टडीज, 2(4), 19-25।

- [13]. साजी, टी.जी., और पॉल, डी. (2018)। केरल में मोबाइल बैंकिंग के उपयोग का व्यवहारिक इरादा: विस्तारित शास्त्रीय प्रौद्योगिकी स्वीकृति मॉडल का एक अनुप्रयोग। कायापलट, 17(2), 111-119.
- [14]. संगीता अरोड़ा, एस.एस. (2018)। उपयोग-आधारित कारणों: भारत में इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग सेवाओं का मामला। इंटरनेशनल जर्नल ऑफ बैंक मार्केटिंग. <https://apjor.com/downloads/0307201723.pdf>
- [15]. सारिका, पी. (2020)। प्रौद्योगिकी स्वीकृति मॉडल के डिजिटल बैंकिंग अनुप्रयोग के लिए उपयोगिता की धारणा पर परिचय [श्री जगदीशप्रसाद झाबरमल टिबरेवाला विश्वविद्यालय]। <http://hdl.handle.net/10603/294448>
- [16]. स्कॉट, एस.वी., वान रीनेन, जे. और जकारियाडिस, एम. (2017)। बैंक प्रदर्शन पर डिजिटल नवाचार का दीर्घकालिक प्रभाव: वित्तीय सेवा में स्विफ्ट अपनाने का एक अनुभवजन्य अध्ययन। अनुसंधान नीति, 46(5), 984-1004 .
- [17]. सेल्वराज, पी., और रागेश, टी. वी. (2018)। प्रौद्योगिकी बैंकिंग को अपनाने और बेहतर डिजिटल बैंकिंग के लिए सेवा गुणवत्ता में सुधार के लिए

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक का अभिनव दृष्टिकोण। विनिमाया, 39(1), 22-32.

- [18]. सेल्वराज, पी., और रागेश, टी.वी. (2018)। प्रौद्योगिकी बैंकिंग को अपनाने और सेवा की गुणवत्ता में सुधार करने में क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक का अभिनव दृष्टिकोण बेहतर डिजिटल बैंकिंग की ओर ले जाता है। विनया, 39(1), 22-32.