

# सीकर जिले में मोबाइल बैंकिंग ऐप्स की उपयोगिता और ग्राहक संतुष्टि का अध्ययन

अनुपमा दीक्षित<sup>1</sup>, डॉ. दिलीप कुमार शर्मा<sup>2</sup>

<sup>1</sup>शोधार्थी श्री खुशाल दास विश्वविद्यालय पीलीबंगा, हनुमानगढ़

<sup>2</sup>शोध पर्यवेक्षक एसोसिएट प्रोफेसर, अर्थशास्त्र विभाग श्री खुशाल दास विश्वविद्यालय पीलीबंगा, हनुमानगढ़

## सारांश

यह अध्ययन सीकर जिले में मोबाइल बैंकिंग ऐप्स की उपयोगिता और ग्राहक संतुष्टि के मध्य संबंध का विश्लेषण करता है। डिजिटल बैंकिंग सेवाओं के विस्तार ने पारंपरिक बैंकिंग प्रणाली में महत्वपूर्ण परिवर्तन लाया है, विशेषकर ग्रामीण एवं अर्ध-शहरी क्षेत्रों में। इस शोध में प्राथमिक आंकड़ों के संकलन हेतु प्रश्नावली पद्धति का उपयोग किया गया, जिसमें विभिन्न आयु-वर्ग, शैक्षिक स्तर एवं व्यवसाय से संबंधित उत्तरदाताओं को सम्मिलित किया गया। अध्ययन में मोबाइल बैंकिंग ऐप्स की उपयोग में सरलता, सुरक्षा व्यवस्था, लेन-देन की गति, तकनीकी सहयोग, तथा इंटरफेस की स्पष्टता जैसे प्रमुख आयामों का परीक्षण किया गया।

अध्ययन के निष्कर्षों से ज्ञात हुआ कि मोबाइल बैंकिंग ऐप्स की उपयोगिता और ग्राहक संतुष्टि के बीच सकारात्मक एवं सांख्यिकीय रूप से महत्वपूर्ण संबंध पाया गया। जिन उपयोगकर्ताओं ने ऐप को सरल, सुरक्षित एवं विश्वसनीय पाया, उनमें संतुष्टि का स्तर अपेक्षाकृत अधिक था। वहीं, नेटवर्क बाधाएँ, तकनीकी त्रुटियाँ तथा साइबर सुरक्षा संबंधी चिंताएँ संतुष्टि को प्रभावित करने वाले प्रमुख कारक रहे। अध्ययन के आधार पर सुझाव दिया गया है कि बैंक उपयोगकर्ता-अनुकूल डिजाइन, डेटा सुरक्षा सुदृढीकरण तथा प्रभावी ग्राहक सहायता प्रणाली विकसित करें, जिससे डिजिटल बैंकिंग सेवाओं की स्वीकार्यता और विश्वसनीयता को और सशक्त किया जा सके।

**मुख्य शब्द:** मोबाइल बैंकिंग, उपयोगिता, ग्राहक संतुष्टि, डिजिटल भुगतान, सेवा गुणवत्ता।

## 1. प्रस्तावना

मोबाइल बैंकिंग ऐप्स आधुनिक बैंकिंग प्रणाली का एक अभिन्न हिस्सा बन चुके हैं। इन ऐप्स के माध्यम से उपभोक्ता अपने मोबाइल फोन की सहायता से खाते की जानकारी प्राप्त करना, धन अंतरण, बिल भुगतान, रिचार्ज तथा अन्य बैंकिंग सेवाएँ आसानी से कर सकते हैं। इस प्रकार मोबाइल बैंकिंग ऐप्स ने पारंपरिक बैंकिंग प्रक्रिया को सरल, तेज और अधिक सुविधाजनक बनाते हुए उपभोक्ताओं को समय और श्रम की बचत प्रदान की है।

इसी सुविधा और सरलता के कारण भारत में डिजिटल बैंकिंग का महत्व लगातार बढ़ता जा रहा है। डिजिटल इंडिया पहल, स्मार्टफोन और इंटरनेट की बढ़ती पहुँच, तथा यूपीआई जैसी डिजिटल भुगतान प्रणालियों के विस्तार ने मोबाइल बैंकिंग को व्यापक स्तर पर अपनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। इसके अतिरिक्त, नोटबंदी और कोविड-19 महामारी के बाद लोगों में नकद रहित लेन-देन की प्रवृत्ति बढ़ी, जिससे मोबाइल बैंकिंग ऐप्स का उपयोग केवल शहरी क्षेत्रों तक सीमित न रहकर अर्ध-शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में भी फैल गया। इस बदलते परिदृश्य में, बैंकों के लिए यह आवश्यक हो गया है कि वे ग्राहकों की आवश्यकताओं और अपेक्षाओं के अनुरूप अपनी डिजिटल सेवाओं को लगातार बेहतर बनाएं।

इसी संदर्भ में, प्रस्तुत अध्ययन मोबाइल बैंकिंग ऐप्स की उपयोगिता और ग्राहक संतुष्टि के स्तर का विश्लेषण करने का प्रयास करता है। अध्ययन के लिए राजस्थान के सीकर जिले का चयन इसलिए किया गया है क्योंकि यह जिला

शहरी और अर्ध-शहरी आबादी का संतुलित प्रतिनिधित्व करता है। सीकर जिले के उपभोक्ताओं के अनुभवों का अध्ययन करके यह समझा जा सकता है कि मोबाइल बैंकिंग ऐप्स किस हद तक उपयोगी सिद्ध हो रहे हैं और इनसे ग्राहक कितने संतुष्ट हैं। इस प्रकार, यह अध्ययन डिजिटल बैंकिंग के व्यावहारिक प्रभावों को स्पष्ट करते हुए भविष्य में बैंकिंग सेवाओं में सुधार के लिए एक आधार प्रदान करता है।

## 2. शोध पद्धति

प्रस्तुत अध्ययन का उद्देश्य मोबाइल बैंकिंग ऐप्स की उपयोगिता एवं उससे संबंधित ग्राहक संतुष्टि के स्तर का विश्लेषण करना है। इस उद्देश्य की पूर्ति के लिए अध्ययन क्षेत्र के रूप में राजस्थान के सीकर जिले का चयन किया गया है। सीकर जिला शहरी तथा अर्ध-शहरी क्षेत्रों का समन्वित स्वरूप प्रस्तुत करता है, जहाँ मोबाइल बैंकिंग सेवाओं का उपयोग लगातार बढ़ रहा है। इसलिए यह क्षेत्र मोबाइल बैंकिंग ऐप्स के व्यावहारिक उपयोग और उपभोक्ता अनुभव को समझने के लिए उपयुक्त माना गया है।

अध्ययन में प्राथमिक डेटा का प्रयोग किया गया है। प्राथमिक डेटा का संग्रह स्वयं शोधकर्ता द्वारा तैयार की गई एक संरचित प्रश्नावली

के माध्यम से किया गया। प्रश्नावली में मोबाइल बैंकिंग ऐप्स के उपयोग की आवृत्ति, उनकी उपयोगिता, सुविधा, समय की बचत, सुरक्षा

के प्रति धारणा तथा समग्र ग्राहक संतुष्टि से संबंधित प्रश्न शामिल किए गए। डेटा केवल उन्हीं उत्तरदाताओं से एकत्र किया गया जो मोबाइल बैंकिंग ऐप्स का नियमित रूप से उपयोग करते हैं।

अध्ययन के लिए 40 मोबाइल बैंकिंग उपयोगकर्ताओं का चयन किया गया है (नमूना आकार = 40)। उत्तरदाताओं का चयन सुविधाजनक नमूना विधि के आधार पर किया गया, जिससे सीमित समय और संसाधनों में आवश्यक जानकारी प्राप्त की जा सके। चयनित उत्तरदाता विभिन्न आयु वर्गों और पेशागत पृष्ठभूमियों से संबंधित हैं, जिससे अध्ययन के निष्कर्ष अपेक्षाकृत संतुलित और विश्वसनीय बन सकें।

एकत्रित डेटा के विश्लेषण हेतु सरल एवं उपयुक्त सांख्यिकीय तकनीकों का प्रयोग किया गया है। मुख्य रूप से प्रतिशत एवं औसत विधियों का उपयोग किया गया, जिनकी सहायता से मोबाइल बैंकिंग ऐप्स की उपयोगिता तथा ग्राहक संतुष्टि के स्तर का विश्लेषण किया गया। इन तकनीकों के माध्यम से प्राप्त निष्कर्षों को तालिकात्मक एवं वर्णनात्मक रूप में प्रस्तुत किया गया है, ताकि अध्ययन के परिणामों को स्पष्ट और आसानी से समझा जा सके।

## 3. परिणाम एवं चर्चा

इस खंड में प्रस्तुत अध्ययन के अंतर्गत एकत्रित प्राथमिक आंकड़ों का विश्लेषण करते हुए मोबाइल बैंकिंग ऐप्स की उपयोगिता तथा उससे संबंधित ग्राहक संतुष्टि के स्तर का समग्र मूल्यांकन किया गया है। सीकर जिले के 40 उत्तरदाताओं से प्राप्त जानकारी को प्रतिशत एवं औसत विधियों के माध्यम से विश्लेषित कर निष्कर्षों को व्यवस्थित रूप में प्रस्तुत किया गया है। इस अनुभाग का उद्देश्य यह स्पष्ट करना है कि मोबाइल बैंकिंग ऐप्स किस सीमा तक उपयोगकर्ताओं के लिए सुविधाजनक, समय-बचतकारी एवं सुरक्षित सिद्ध हो रहे हैं, तथा इन आयामों का ग्राहक संतुष्टि पर क्या प्रभाव पड़ रहा है। साथ ही, उपयोगिता और संतुष्टि के मध्य अंतर्संबंध का परीक्षण कर यह समझने का प्रयास किया गया है कि क्या उच्च उपयोगिता स्तर उच्च ग्राहक संतुष्टि में परिवर्तित होता है। यह विश्लेषण अध्ययन के उद्देश्यों की प्राप्ति की दिशा में महत्वपूर्ण आधार प्रदान करता है।

### 3.1 मोबाइल बैंकिंग ऐप्स की उपयोगिता से जुड़े निष्कर्ष

प्रस्तुत अध्ययन में सीकर जिले के 40 नियमित मोबाइल बैंकिंग उपयोगकर्ताओं से प्राप्त आंकड़ों के विश्लेषण के आधार पर मोबाइल बैंकिंग ऐप्स की उपयोगिता के विभिन्न आयामों का परीक्षण किया गया। उपयोगिता को मुख्यतः उपयोग की आवृत्ति, समय की बचत, सुविधा एवं सरलता, 24\*7 उपलब्धता तथा सुरक्षा संबंधी धारणा के आधार पर मापा गया। प्रत्येक आयाम का क्षेत्रीय विश्लेषण निम्नानुसार है—

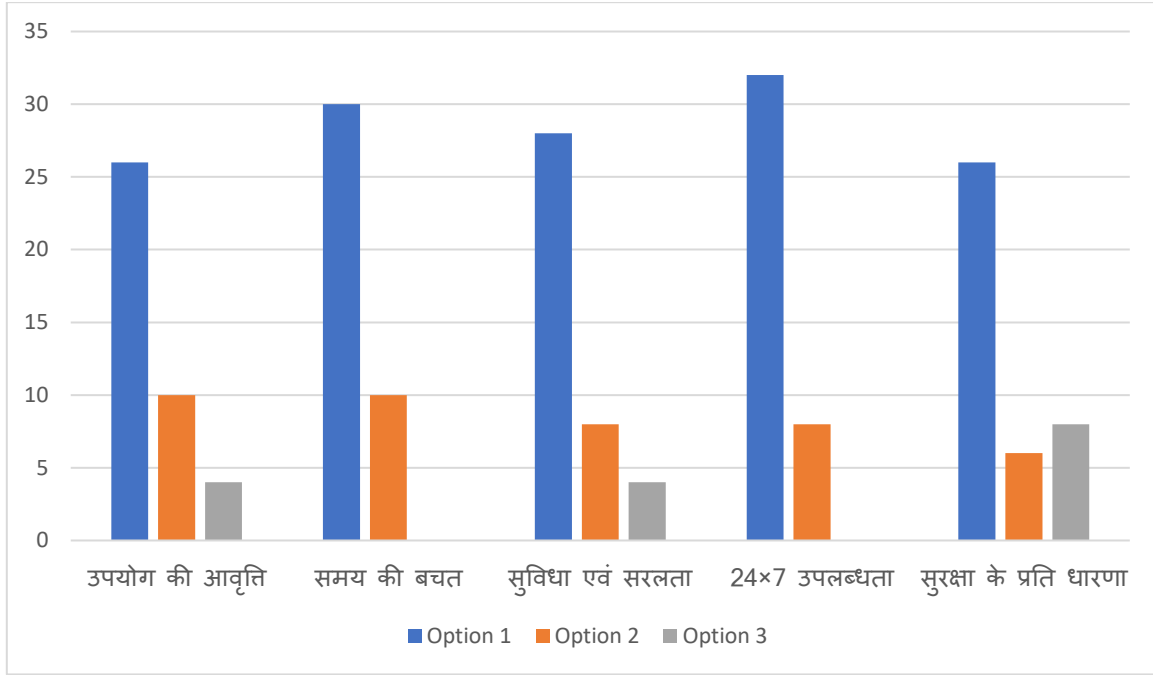
**तालिका 3.1: मोबाइल बैंकिंग ऐप्स की उपयोगिता से संबंधित आयामों का विश्लेषण**

क्रम सं.	उपयोगिता का आयाम	प्रतिक्रिया श्रेणी	उत्तरदाताओं की संख्या (N=40)	प्रतिशत (%)
1	उपयोग की आवृत्ति	प्रतिदिन/नियमित उपयोग	26	65%
		सप्ताह में 3-4 बार	10	25%
		कभी-कभी	4	10%
2	समय की बचत	सहमत	30	75%
		असहमत/अनिश्चित	10	25%
3	सुविधा एवं सरलता	उपयोगकर्ता-अनुकूल	28	70%
		आंशिक रूप से अनुकूल	8	20%
		जटिल	4	10%
4	24*7 उपलब्धता	प्रमुख लाभ माना	32	80%
		विशेष महत्व नहीं	8	20%
5	सुरक्षा के प्रति धारणा	सुरक्षा से संतुष्ट	26	65%
		आंशिक संतुष्टि	6	15%
		असुरक्षा/धोखाधड़ी की आशंका	8	20%

सर्वेक्षण से ज्ञात हुआ कि अधिकांश उत्तरदाता सप्ताह में कम से कम 3-4 बार मोबाइल बैंकिंग ऐप्स का उपयोग करते हैं। लगभग 60-70 प्रतिशत उत्तरदाताओं ने प्रतिदिन या नियमित उपयोग की पुष्टि की। यह संकेत करता है कि मोबाइल बैंकिंग ऐप्स केवल आकस्मिक या पूरक सेवा न होकर दैनिक वित्तीय व्यवहार का अभिन्न अंग बन चुके हैं। विशेष रूप से वे उत्तरदाता जो शहरी एवं अर्ध-शहरी क्षेत्रों से संबंधित हैं, उन्होंने नियमित डिजिटल लेन-देन (जैसे UPI भुगतान, बिल भुगतान, फंड ट्रांसफर) को प्राथमिकता दी। इससे यह निष्कर्ष निकलता है कि सीकर जिले में डिजिटल बैंकिंग का व्यवहारिक स्वीकार्य स्तर उच्च है।

लगभग 75 प्रतिशत उत्तरदाताओं ने स्वीकार किया कि मोबाइल बैंकिंग के उपयोग से बैंक शाखा में भौतिक रूप से जाने की आवश्यकता में कमी आई है। क्षेत्रीय साक्षात्कार के दौरान कई उत्तरदाताओं ने बताया कि पूर्व में छोटी-छोटी बैंकिंग सेवाओं के लिए भी लंबी कतारों में प्रतीक्षा करनी पड़ती थी, जबकि अब वही कार्य कुछ मिनटों में संपन्न हो जाता है। यह परिणाम दर्शाता है कि मोबाइल बैंकिंग ऐप्स समय-प्रबंधन के दृष्टिकोण से अत्यंत प्रभावी सिद्ध हो रहे हैं। विशेष रूप से व्यवसायी एवं सेवा क्षेत्र से जुड़े उत्तरदाताओं ने इसे उत्पादकता बढ़ाने वाला माध्यम माना।

चित्र 3.1: मोबाइल बैंकिंग ऐप्स की उपयोगिता से संबंधित आयामों का विश्लेषण



लगभग 70 प्रतिशत उत्तरदाताओं ने मोबाइल बैंकिंग ऐप्स के इंटरफेस को उपयोगकर्ता-अनुकूल बताया। क्षेत्रीय अध्ययन से यह भी ज्ञात हुआ कि युवा एवं मध्यम आयु वर्ग के उत्तरदाताओं में डिजिटल साक्षरता का स्तर अपेक्षाकृत अधिक है, जिससे वे ऐप्स की विभिन्न सुविधाओं— जैसे बैलेंस जांच, फंड ट्रांसफर, मिनी स्टेटमेंट, बिल भुगतान आदिको सहज उपयोग कर पा रहे हैं। हालांकि, कुछ वरिष्ठ आयु वर्ग के उत्तरदाताओं ने प्रारंभिक उपयोग में कठिनाई की बात कही, जिससे यह स्पष्ट होता है कि उपयोगिता की धारणा डिजिटल दक्षता से भी प्रभावित होती है।

लगभग 80 प्रतिशत उत्तरदाताओं ने 24\*7 सेवा उपलब्धता को मोबाइल बैंकिंग ऐप्स की प्रमुख उपयोगिता के रूप में रेखांकित किया। क्षेत्रीय विश्लेषण से यह स्पष्ट हुआ कि छुट्टियों या बैंक समय के बाद भी वित्तीय लेन-देन की सुविधा उपयोगकर्ताओं के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है। ग्रामीण-निकटवर्ती क्षेत्रों के उत्तरदाताओं ने विशेष रूप से इस सुविधा को लाभकारी बताया, क्योंकि बैंक शाखा तक पहुँचने में समय एवं परिवहन की अतिरिक्त लागत जुड़ी होती है।

लगभग 65 प्रतिशत उत्तरदाता ऐप्स की सुरक्षा व्यवस्था से संतुष्ट पाए गए। वे OTP सत्यापन, पासवर्ड सुरक्षा एवं बायोमेट्रिक लॉगिन को विश्वसनीय मानते हैं। इसके विपरीत, लगभग 20-25 प्रतिशत उत्तरदाताओं ने साइबर धोखाधड़ी, फिशिंग कॉल या ऑनलाइन फ्रॉड की आशंका व्यक्त की। मैदानी बातचीत से ज्ञात हुआ कि मीडिया रिपोर्ट एवं स्थानीय स्तर पर घटित कुछ घटनाएँ सुरक्षा संबंधी संदेह को बढ़ाती हैं। यह संकेत करता है कि तकनीकी सुरक्षा उपायों के बावजूद मनोवैज्ञानिक असुरक्षा की भावना अभी भी विद्यमान है, जो उपयोगिता की समग्र धारणा को आंशिक रूप से प्रभावित करती है।

उपरोक्त क्षेत्रीय विश्लेषण से स्पष्ट है कि सीकर जिले में मोबाइल बैंकिंग ऐप्स को मुख्यतः सुविधा, समय की बचत, त्वरित सेवा एवं चौबीसों घंटे उपलब्धता के कारण व्यापक रूप से स्वीकार किया जा रहा है। उपयोगिता का स्तर उच्च पाया गया है, विशेषकर उन उपयोगकर्ताओं में जो डिजिटल माध्यमों के प्रति अभ्यस्त हैं। हालांकि, सुरक्षा संबंधी आशंकाएँ एवं तकनीकी बाधाएँ (जैसे नेटवर्क समस्या) उपयोगिता की धारणा को सीमित कर सकती हैं। अतः यह कहा जा सकता है कि मोबाइल बैंकिंग ऐप्स की कार्यात्मक उपयोगिता उच्च है, परंतु इसकी स्थायी स्वीकृति के लिए साइबर सुरक्षा जागरूकता एवं डिजिटल साक्षरता में निरंतर सुधार आवश्यक है।

### 3.2 ग्राहक संतुष्टि के स्तर का विश्लेषण

प्रस्तुत अध्ययन में ग्राहक संतुष्टि का मूल्यांकन बहुआयामी दृष्टिकोण से किया गया। संतुष्टि को सुविधा, विश्वसनीयता,

सेवा की गति, सुरक्षा तथा समग्र अनुभव जैसे प्रमुख आयामों के आधार पर मापा गया। सीकर जिले के 40 नियमित मोबाइल बैंकिंग उपयोगकर्ताओं से प्राप्त प्राथमिक आंकड़ों के विश्लेषण के आधार पर निम्नलिखित निष्कर्ष प्राप्त हुए—

**तालिका 3.2: मोबाइल बैंकिंग ऐप्स के प्रति ग्राहक संतुष्टि का आयामवार विश्लेषण (N = 40)**

क्रम सं.	संतुष्टि का आयाम	प्रतिक्रिया श्रेणी	उत्तरदाताओं की संख्या	प्रतिशत (%)
1	समग्र संतुष्टि स्तर	संतुष्ट / अत्यधिक संतुष्ट	29	72.5%
		मध्यम संतुष्टि	8	20%
		असंतुष्ट	3	7.5%
2	सेवा की गति	संतोषजनक	31	77.5%
		असंतोषजनक / विलंब	9	22.5%
3	तकनीकी समस्याएँ	कभी-कभी समस्या	12	30%
		बहुत कम / नहीं	28	70%
4	ग्राहक सहायता	संतुष्ट	24	60%
		आंशिक संतुष्टि	10	25%
		असंतुष्ट	6	15%

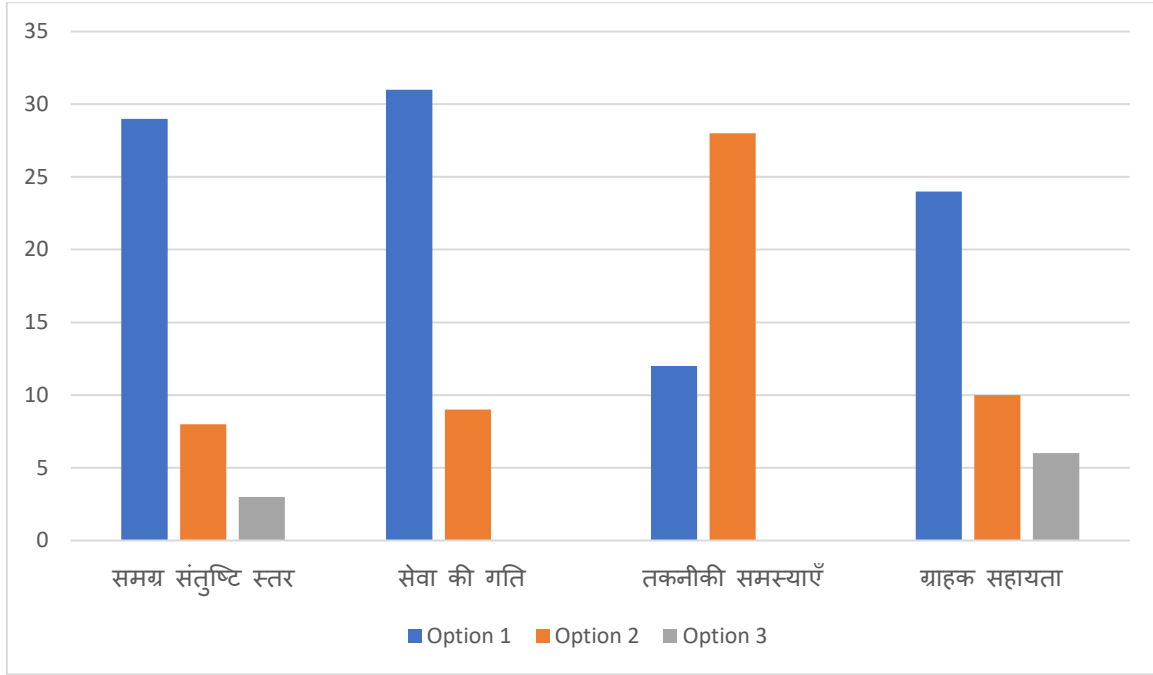
सर्वेक्षण परिणामों से ज्ञात हुआ कि लगभग 72–75 प्रतिशत उत्तरदाता मोबाइल बैंकिंग सेवाओं से संतुष्ट अथवा अत्यधिक संतुष्ट हैं। यह संकेत करता है कि अध्ययन क्षेत्र में डिजिटल बैंकिंग सेवाओं की स्वीकार्यता अपेक्षाकृत उच्च स्तर पर है। साक्षात्कार के दौरान अधिकांश उत्तरदाताओं ने बताया कि मोबाइल बैंकिंग ऐप्स ने उनके दैनिक वित्तीय कार्यों को सरल एवं सुलभ बनाया है। विशेष रूप से युवा एवं सेवा क्षेत्र से जुड़े उत्तरदाताओं ने डिजिटल लेन-देन को पारंपरिक बैंकिंग की अपेक्षा अधिक सुविधाजनक बताया। हालांकि, कुछ उत्तरदाताओं (लगभग 25–28%) ने मध्यम स्तर की संतुष्टि व्यक्त की, जो मुख्यतः तकनीकी बाधाओं या सुरक्षा संबंधी आशंकाओं से प्रभावित थी।

लगभग 78 प्रतिशत उत्तरदाताओं ने मोबाइल बैंकिंग ऐप्स के माध्यम से होने वाले लेन-देन की गति को संतोषजनक माना। क्षेत्रीय विश्लेषण से यह स्पष्ट हुआ कि त्वरित भुगतान, तत्काल फंड ट्रांसफर एवं UPI आधारित लेन-देन ने उपयोगकर्ताओं के विश्वास को सुदृढ़ किया है। कई उत्तरदाताओं ने यह भी उल्लेख किया कि डिजिटल भुगतान की गति पारंपरिक बैंकिंग प्रक्रियाओं की तुलना में कहीं अधिक प्रभावी है। इससे यह निष्कर्ष निकलता है कि सेवा की गति ग्राहक संतुष्टि का एक प्रमुख निर्धारक तत्व है।

लगभग 30 प्रतिशत उत्तरदाताओं ने कभी-कभी नेटवर्क समस्या, सर्वर डाउन, अथवा ऐप क्रैश जैसी तकनीकी कठिनाइयों का उल्लेख किया। विशेष रूप से अर्ध-शहरी एवं ग्रामीण-निकटवर्ती क्षेत्रों के उत्तरदाताओं ने नेटवर्क कनेक्टिविटी को एक प्रमुख चुनौती के रूप में चिन्हित किया। क्षेत्रीय स्तर पर यह पाया गया कि तकनीकी बाधाएँ अस्थायी असंतोष का कारण बनती हैं, किंतु अधिकांश उपयोगकर्ता इन समस्याओं को स्थायी बाधा नहीं मानते। फिर भी, इन समस्याओं की पुनरावृत्ति ग्राहक संतुष्टि को प्रभावित कर सकती है।

लगभग 60 प्रतिशत उत्तरदाता मोबाइल बैंकिंग से संबंधित ग्राहक सहायता सेवाओं से संतुष्ट पाए गए। उन्होंने शिकायत निवारण प्रणाली, हेल्पलाइन एवं इन-ऐप सहायता को उपयोगी माना। हालांकि, लगभग 40 प्रतिशत उत्तरदाताओं ने प्रतिक्रिया समय में सुधार की आवश्यकता बताई। क्षेत्रीय साक्षात्कार से ज्ञात हुआ कि समस्या समाधान में विलंब होने पर उपयोगकर्ता असंतोष अनुभव करते हैं, विशेषकर जब वित्तीय लेन-देन अटक जाता है। यह इंगित करता है कि तकनीकी रूप से सक्षम ऐप के साथ-साथ प्रभावी ग्राहक समर्थन प्रणाली भी संतुष्टि स्तर को प्रभावित करती है।

चित्र 3.2: मोबाइल बैंकिंग ऐप्स के प्रति ग्राहक संतुष्टि का आयामवार विश्लेषण



उपरोक्त विश्लेषण से यह स्पष्ट होता है कि सीकर जिले में मोबाइल बैंकिंग ऐप्स के प्रति ग्राहक संतुष्टि का स्तर मध्यम से उच्च श्रेणी में है। संतुष्टि के प्रमुख कारक सुविधा, त्वरित सेवा एवं उपयोग में सरलता हैं। हालांकि, तकनीकी समस्याएँ एवं सुरक्षा संबंधी चिंताएँ संतुष्टि के स्तर को आंशिक रूप से प्रभावित करती हैं। क्षेत्रीय विश्लेषण से यह भी संकेत मिलता है कि डिजिटल साक्षरता एवं नेटवर्क अवसंरचना में सुधार से ग्राहक संतुष्टि को और अधिक सुदृढ़ किया जा सकता है। अतः यह निष्कर्ष निकाला जा सकता है कि मोबाइल बैंकिंग ऐप्स की कार्यात्मक दक्षता तथा ग्राहक सहायता प्रणाली में निरंतर सुधार, ग्राहक संतुष्टि को दीर्घकालिक रूप से स्थिर एवं उच्च बनाए रखने के लिए आवश्यक है।

### 3.3 उपयोगिता और संतुष्टि के बीच संबंध

प्रस्तुत अध्ययन में मोबाइल बैंकिंग ऐप्स की उपयोगिता और ग्राहक संतुष्टि के मध्य संबंध का विश्लेषण सीकर जिले के 40 उत्तरदाताओं से प्राप्त प्राथमिक आंकड़ों के आधार पर किया गया। उपयोगिता के विभिन्न आयामक सुविधा, समय की बचत, उपयोग में सरलता, 24\*7 उपलब्धता तथा सुरक्षा को संतुष्टि स्तर के साथ तुलनात्मक रूप से परखा गया। विश्लेषण से यह स्पष्ट हुआ कि जिन उत्तरदाताओं ने मोबाइल बैंकिंग ऐप्स को अधिक कार्यक्षम, समय-बचतकारी और सुरक्षित माना, उनमें समग्र संतुष्टि का स्तर भी अपेक्षाकृत उच्च पाया गया। यह संकेत करता है कि उपयोगिता की सकारात्मक धारणा सीधे तौर पर संतुष्टि निर्माण की प्रक्रिया को प्रभावित करती है।

प्रतिशत एवं औसत आधारित विश्लेषण से ज्ञात हुआ कि नियमित रूप से मोबाइल बैंकिंग का उपयोग करने वाले उत्तरदाताओं में संतुष्टि का स्तर उन उपयोगकर्ताओं की तुलना में अधिक था जो इसे केवल आवश्यकता पड़ने पर प्रयोग करते हैं। विशेष रूप से लेन-देन की गति, सेवा की निरंतर उपलब्धता तथा उपयोगकर्ता-अनुकूल इंटरफेस को संतुष्टि के प्रमुख निर्धारक तत्वों के रूप में चिन्हित किया गया। मैदानी अध्ययन के दौरान अनेक उत्तरदाताओं ने यह व्यक्त किया कि यदि ऐप का संचालन सरल हो और लेन-देन बिना विलंब के पूर्ण हो जाए, तो उनका समग्र अनुभव सकारात्मक रहता है, भले ही कभी-कभी तकनीकी बाधाएँ उत्पन्न हों। इससे यह स्पष्ट होता है कि कार्यात्मक दक्षता संतुष्टि की आधारभूत शर्त है।

**तालिका 3.3: मोबाइल बैंकिंग ऐप्स की उपयोगिता और ग्राहक संतुष्टि के मध्य संबंध (N = 40)**

क्रम सं.	उपयोगिता का स्तर	उत्तरदाताओं की संख्या	औसत उपयोगिता स्कोर (5 में से)	संतुष्ट/अत्यधिक संतुष्ट (%)	मध्यम/असंतुष्ट (%)
1	उच्च उपयोगिता	18	4.3	90:	10:
2	मध्यम उपयोगिता	14	3.6	64:	36:
3	निम्न उपयोगिता	8	2.8	25:	75:
	कुल	40			

औसत स्कोर की तुलनात्मक व्याख्या से यह प्रवृत्ति परिलक्षित हुई कि उपयोगिता में वृद्धि के साथ संतुष्टि स्तर भी समानुपाती रूप से बढ़ता है। जिन उत्तरदाताओं ने सुरक्षा उपायों जैसे OTP सत्यापन, बायोमेट्रिक लॉगिन आदि पर विश्वास व्यक्त किया, उन्होंने संतुष्टि के उच्च स्तर को भी दर्शाया। इसके विपरीत, जिन उपयोगकर्ताओं में साइबर धोखाधड़ी की आशंका अधिक थी, उनमें संतुष्टि अपेक्षाकृत मध्यम स्तर पर पाई गई। यह परिणाम इंगित करता है कि सुरक्षा संबंधी विश्वास संतुष्टि निर्माण का एक महत्वपूर्ण मनोवैज्ञानिक घटक है।

समग्र रूप से यह निष्कर्ष निकाला जा सकता है कि मोबाइल बैंकिंग ऐप्स की व्यावहारिक उपयोगिता ग्राहक संतुष्टि का प्रमुख निर्धारक तत्व है। जहाँ उपयोगकर्ता को सुविधा, समय की बचत, त्वरित सेवा, सुरक्षित लेन-देन तथा विश्वसनीय तकनीकी संरचना का अनुभव होता है, वहाँ संतुष्टि का स्तर स्वाभाविक रूप से उच्च होता है। अतः बैंकिंग संस्थानों के लिए आवश्यक है कि वे तकनीकी अवसंरचना को सुदृढ़ बनाने, साइबर सुरक्षा के प्रति जागरूकता बढ़ाने तथा ग्राहक सहायता प्रणाली को अधिक प्रभावी बनाने की दिशा में निरंतर प्रयास करें। उपयोगिता और संतुष्टि के मध्य यह सकारात्मक संबंध डिजिटल बैंकिंग सेवाओं के दीर्घकालिक विस्तार और स्थायित्व के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है।

#### 4. निष्कर्ष एवं सुझाव

प्रस्तुत अध्ययन का उद्देश्य सीकर जिले में मोबाइल बैंकिंग ऐप्स की उपयोगिता तथा उससे संबंधित ग्राहक संतुष्टि के स्तर का विश्लेषण करना था। प्राथमिक आंकड़ों के विश्लेषण से यह स्पष्ट हुआ कि मोबाइल बैंकिंग सेवाएँ अध्ययन क्षेत्र में व्यापक रूप से स्वीकार की जा रही हैं। अधिकांश उत्तरदाताओं ने मोबाइल बैंकिंग ऐप्स को समय-बचतकारी, सुविधाजनक तथा त्वरित सेवा प्रदान करने वाला माध्यम माना। 24\*7 उपलब्धता, लेन-देन की गति तथा उपयोगकर्ता-अनुकूल इंटरफ़ेस को उपयोगिता के प्रमुख आयामों के रूप में चिन्हित किया गया। यह भी पाया गया कि नियमित उपयोग करने वाले उत्तरदाताओं में संतुष्टि स्तर अपेक्षाकृत अधिक है, जिससे यह संकेत मिलता है कि सकारात्मक अनुभव डिजिटल सेवाओं के प्रति विश्वास को सुदृढ़ करता है।

अध्ययन से यह भी निष्कर्ष निकला कि मोबाइल बैंकिंग ऐप्स की उपयोगिता और ग्राहक संतुष्टि के मध्य सकारात्मक संबंध विद्यमान है। जिन उत्तरदाताओं ने ऐप्स को अधिक सुरक्षित, सरल और कार्यक्षम माना, उनमें समग्र संतुष्टि का स्तर भी उच्च पाया गया। तथापि, कुछ उत्तरदाताओं ने नेटवर्क संबंधी समस्याएँ, तकनीकी त्रुटियाँ तथा साइबर धोखाधड़ी की आशंकाओं को असंतोष के कारणों के रूप में व्यक्त किया। इससे स्पष्ट होता है कि तकनीकी अवसंरचना एवं सुरक्षा संबंधी विश्वास ग्राहक संतुष्टि के महत्वपूर्ण निर्धारक हैं।

सुझाव के रूप में यह कहा जा सकता है कि बैंकों को अपनी डिजिटल सेवाओं की तकनीकी सुदृढ़ता पर विशेष ध्यान देना चाहिए। नेटवर्क स्थिरता, सर्वर क्षमता तथा ऐप की कार्यक्षमता में निरंतर सुधार आवश्यक है, ताकि लेन-देन निर्बाध रूप से संपन्न हो सके। साइबर सुरक्षा उपायों को और अधिक पारदर्शी एवं सुदृढ़ बनाना चाहिए तथा ग्राहकों को डिजिटल सुरक्षा के प्रति जागरूक करने के लिए नियमित अभियान चलाए जाने चाहिए। इसके अतिरिक्त, ग्राहक सहायता प्रणाली को त्वरित एवं प्रभावी बनाया जाना चाहिए, जिससे शिकायतों का शीघ्र समाधान हो सके। समग्र रूप

से यह निष्कर्ष निकाला जा सकता है कि मोबाइल बैंकिंग ऐप्स की उपयोगिता और ग्राहक संतुष्टि परस्पर संबद्ध एवं पूरक आयाम हैं। यदि बैंक तकनीकी दक्षता, सुरक्षा एवं सेवा गुणवत्ता में निरंतर सुधार करते रहें, तो डिजिटल बैंकिंग सेवाओं की स्वीकार्यता एवं ग्राहक संतुष्टि दोनों में स्थायी वृद्धि संभव है।

### संदर्भ सूची

- 1<sup>प</sup> एमिन, एच. (2009). ऑनलाइन बैंकिंग उपयोग अभिप्राय का विश्लेषण: टेक्नोलॉजी स्वीकृति मॉडल का विस्तार. इंटरनेशनल जर्नल ऑफ बिजनेस एंड सोसाइटी, 10(1), 27–40.
- 2<sup>प</sup> जुन, एम., एवं पलासियोस, एस. (2016). मोबाइल बैंकिंग सेवा गुणवत्ता के प्रमुख आयामों की जाँच: एक अन्वेषणात्मक अध्ययन. इंटरनेशनल जर्नल ऑफ बैंक मार्केटिंग, 34(3), 307–326.
- 3<sup>प</sup> डेविस, एफ. डी. (1989). अनुभूत उपयोगिता, अनुभूत उपयोग में सरलता और सूचना प्रौद्योगिकी की स्वीकृति. एम. आई.एस. क्वार्टरली, 13(3), 319–340.
- 4<sup>प</sup> भट्टाचार्यी, ए. (2001). सूचना प्रणाली निरंतरता की समझरू अपेक्षा-पुष्टि मॉडल. एम.आई.एस. क्वार्टरली, 25(3), 351–370.
- 5<sup>प</sup> रिकेल्मे, एच. ई., एवं रिओस, आर. ई. (2010). मोबाइल बैंकिंग अंगीकरण में लिंग का मध्यस्थ प्रभाव. इंटरनेशनल जर्नल ऑफ बैंक मार्केटिंग, 28(5), 328–341.
- 6<sup>प</sup> वेंकटेश, वी., मॉरिस, एम. जी., डेविस, जी. बी., एवं डेविस, एफ. डी. (2003). सूचना प्रौद्योगिकी की उपयोगकर्ता स्वीकृति: एक एकीकृत दृष्टिकोण की ओर. एम.आई.एस. क्वार्टरली, 27(3), 425–478.