Research Guru
Online Journal of Multidisciplinary Subjects (ISSN : 2349-266X)
Volume-17, Issue-1, June-2023
www.researchguru.net

ઈ-બેંકિંગ અંગે ગ્રામ્યક્ષેત્રના વિદ્યાર્થીઓની પસંદગી અને અભિપ્રાયો: અમરેલી જિલ્લાના સંદર્ભમાં અભ્યાસ

Dr. Rekha Unagar (Dr. Rekha kaklotar)
Maniben Nanavati Women's College, Mumbai

Dr. Sangita Tarpara
Kamani Science and Prataprai Arts College, Amreli

Abstract

ઓનલાઇન બેન્કિંગના વ્યવહારો કરવા માટે ઇન્ટરનેટ આવશ્યક પરિબળ છે. પરંતુ ગામડાઓમાં ઇન્ટરનેટ સેવાઓ 24 કલાક ઉપલબ્ધ હોતી નથી. આવા સંજોગોમાં ઈ બેન્કિંગ સેવાઓનો ઉપયોગ મર્યાદિત બની રહે છે. આજે ટેકનોલોજીનું વિસ્તરણ દેશના દરેક ખૂણા સુધી થઈ રહ્યું છે. પરંતુ ટેકનોલોજીની ખામી પણ હોવાથી તેનો સમયસર ઉપયોગ થઈ શકતો નથી. આ સંશોધન અભ્યાસમાં ગ્રામ્ય ક્ષેત્રમાં અભ્યાસ કરતા વિદ્યાર્થીઓ પાસે ઈ બેન્કિંગ અંગેની જાણકારી છે છે કે નહીં તે જાણવાનો પ્રયાસ કરવામાં આવ્યો છે. ઉપરાંત આ વિદ્યાર્થીઓ ઈ-બેકિંગ સેવાનો કેટલા પ્રમાણમાં ઉપયોગ કરે છે, ઈ-બેકિંગના ક્યાં માધ્યમનો ઉપયોગ કરે છે વગેરે અંગેની માહિતી પ્રાપ્ત કરવામાં આવી છે. તે માટે અમરેલી જિલ્લાના વિવિધ ગ્રામ્ય વિસ્તારોમાં કોલેજમાં અભ્યાસ કરતા 103 જેટલા વિદ્યાર્થીઓના નમૂનાઓ લેવામાં આવ્યા છે તથા તેમની પાસેથી ઇન્ટરનેટ બેન્કિંગ સેવાઓના ઉપયોગ બાબતે તેઓની પસંદગી જાણવાનો પ્રયાસ કરવામાં આવ્યો છે.

મુખ્ય શબ્દો: *ઈ-બેકિંગ, વિદ્યાર્થીઓ, ગ્રામ્ય વિસ્તારો*

પ્રસ્તાવના

ઈ બેન્કિંગ સામાન્ય રીતે ઇન્ટરનેટ બેન્કિંગ કે નેટબેન્કિંગ તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. આ પ્રક્રિયામાં બેન્કિંગ વ્યવહારો માનવીય ક્રિયા પ્રતિક્રિયાને બદલે કમ્પ્યુટર પદ્ધતિ દ્વારા કરવામાં આવે છે. નાણાંની હેરફેર, નાણાંની ચુકવણી, બિલની ચૂકવણી, નાણા જમા કરવા તથા ઉપાડવા આ તમામ વ્યવહારો કોમ્પ્યુટર પદ્ધતિ દ્વારા કરવામાં આવે છે. ઈ-બેકિંગ સેવાઓ અઠવાડિયાના 7 દિવસ અને 24 કલાક માટે ઉપલબ્ધ હોય છે. ગ્રાહક પોતાના ખાતા અંગેના વ્યવહારો પોતાના અનુકૂળ સમયે ઘરે બેઠા કરી શકે છે તેમને બેંક શાખા સુધી જવાની જરૂર રહેતી નથી. વૈશ્વિકીકરણ અને ઉદારીકરણ બાદ આર્થિક તથા બેન્કિંગ ક્ષેત્રે ઝડપથી પરિવર્તન આવ્યા છે. જેમાં બેન્કિંગ સેવાઓનો ઝડપી વિકાસ કરવાના ભાગરૂપે ઈ-બેકિંગ સેવાઓનો વ્યાપ દિન પ્રતિદિન વધતો જાય છે. હવે એ દિવસો ગયા કે જ્યારે લોકોએ પૈસા જમા કરવા તથા પૈસા ઉપાડવા બેંકમાં રૂબરૂ જવું પડતું અને લાઈનમાં ઊભું રહેવું પડતું. બેન્કિંગ ટેકનોલોજીમાં આર્થિક વિકાસની સાથે સુધારો થયો છે જેને પરિણામે બેન્કિંગ સેવાઓ વધુ ઝડપી અને અનુકૂળ બને છે.

બેન્કિંગ ક્ષેત્રે આજે વિશ્વમાં સૌથી મહત્વનું ઘટક ઈ-બેકિંગ છે. ઈ-બેકિંગ તેના ગ્રાહકોને તેના ખાતાનો ઉપયોગ કરવા માટે ઈલેક્ટ્રીક માધ્યમની સગવડતા પૂરી પાડે છે જેથી ગ્રાહકોની બેંકમાં રૂબરૂ જવાની જરૂર રહેતી નથી. ગ્રાહકો તેની રોજિંદી પ્રવૃત્તિની સાથે બેંક ખાતાના વ્યવહારો સંભાળી શકે છે. આમ, બેન્કિંગનું આ ડિજિટલ માધ્યમ તેના ગ્રાહકોને બેન્કિંગ વ્યવહારમાં વધુ સરળતા અને અનુકૂળતા પ્રદાન કરે છે. ઈ-બેકિંગ વ્યવહારો ખાસ કરીને યુવાવર્ગમાં વધુ પ્રચલિત બન્યા છે.

ઈ-બેકિંગ નો અર્થ

ઈ-બેકિંગ એક સુરક્ષિત, ઝડપી, સરળ અને કાર્યક્ષમ ઇલેક્ટ્રોનિક્સ સેવા છે. જે બેંક ખાતાના વ્યવહારોને સરળ અને સુરક્ષિત ઉપયોગ કરવા સક્ષમ બનાવે છે. ઈ-બેકિંગ ગ્રાહકોને તેના ખાતાના વ્યવહારો કરવા માટે 24/7 ની સેવા પૂરી પાડે છે. ઈ-બેકિંગમાં આર્થિક વ્યવહારો માનવીય ક્રિયા પ્રતિક્રિયાને બદલે કોમ્પ્યુટર તથા ટેલીકમ્યુનિકેશન દ્વારા કરવામાં આવે છે. ઈ-બેકિંગને વેબબેન્કિંગ, વર્ચ્યુઅલ બેન્કિંગ, ઓનલાઇન બેન્કિંગ વગેરે નામથી જાણવામાં આવે છે.

ઈ-બેકિંગ સેવાઓના ઘણા પ્રકારો છે જેમાંથી સૌથી વધુ ઉપયોગમાં લેવાતા વ્યવહારો નીચે મુજબ દર્શાવી શકાય

1. ઇન્ટરનેટ બેન્કિંગ: આ પદ્ધતિ ઇન્ટરનેટ દ્વારા ગ્રાહકને નાણાકીય અને બિન નાણાકીય વ્યવહારો કરવાની છૂટ આપે છે. આ સુવિધાનો ઉપયોગ કરવા ઇન્ટરનેટ અને કમ્પ્યુટરની જરૂર પડે છે. ઇન્ટરનેટ બેન્કિંગનો ઉપયોગ સામાન્ય રીતે ફંડ ટ્રાન્સફર કરવા, ખાતાનું બેલેન્સ જાણવા, બિલની ચુકવણી વગેરે માટે કરી શકાય છે.

2. મોબાઈલ બેન્કિંગ: આ પદ્ધતિમાં ગ્રાહકોને બેંકોની એપ ડાઉનલોડ કરવાનું કહેવામાં આવે છે. જેના દ્વારા ઇન્ટરનેટ બેન્કનો ઉપયોગ કરી વ્યક્તિ પોતાના ખાતા અંગેના તમામ વ્યવહારો મોબાઈલ દ્વારા કરી શકે છે.

3. એટીએમ: ઈ-બેકિંગ પદ્ધતિમાં આ સૌથી વધુ લોકપ્રિય છે. જેમાં નાણાં ઉપાડવા, જમા કરવા, પીન નંબર બદલવા વગેરે માટે મશીનનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે.

4. ડેબિટ કાર્ડ: આ પદ્ધતિ દ્વારા ખા ખાતામાં રહેલા ભંડોનો ઉપયોગ ગ્રાહક કરી શકે છે. ડેબિટ કાર્ડ દ્વારા થતી નાણાંની ચુકવણીને લીધે ગ્રાહકના ખાતામાંથી કરવામાં આવેલા વ્યવહારની રકમ કાપવામાં આવે છે. ઓનલાઇન ખરીદી કરવા માટે પણ આ કાર્ડનો ઉપયોગ થાય છે. ઉપરાંત એટીએમ કાર્ડમાંથી રોકડ રકમ ઉપાડવા ડેબિટ કાર્ડ વપરાય છે.

અભ્યાસ ના હેતુઓ

1. ગ્રામ્યક્ષેત્રમાં વિદ્યાર્થીઓ ઈ-બેકિંગનો ઉપયોગ કરે છે કે નહીં તે જાણવું.

2. વિદ્યાર્થીઓ દ્વારા ઈ-બેકિંગ માટે કયા માધ્યમનો ઉપયોગ થાય છે તે અંગેની માહિતી મેળવવી.

3. ઈ-બેકિંગનો ઉપયોગ શા હેતુ માટે વધુ પ્રમાણમાં થાય છે તે અંગેની માહિતી મેળવવી.

અભ્યાસની પદ્ધતિ

આ સંશોધન પદ્ધતિમાં પ્રાથમિક અને ગૌણ માહિતીનો ઉપયોગ કરવામાં આવ્યો છે. પ્રાથમિક માહિતી અમરેલી જિલ્લાના ગ્રામ્ય વિસ્તારમાં અભ્યાસ કરતા વિદ્યાર્થીઓ પાસેથી મેળવવામાં આવી છે. આ વિદ્યાર્થીઓના 103 નમુના લેવામાં આવ્યા છે. તેની પાસેથી ઈ બેન્કિંગ સેવાના

ઉપયોગ અંગેની માહિતી પ્રાપ્ત કરવામાં આવી છે. જ્યારે ગૌણ માહિતી માટે વિવિધ આર્ટિકલ્સ, પુસ્તક તથા વેબસાઈટની માહિતીનો ઉપયોગ કરવામાં આવ્યો છે.

અભ્યાસનું મહત્વ

પ્રસ્તુત સંશોધન અભ્યાસ અમરેલી જિલ્લાના ગ્રામ્ય વિસ્તારમાં અભ્યાસ કરતા વિદ્યાર્થીઓ પર હાથ ધરાયો છે. ગામડાના લોકો ખાસ કરીને ટેકનોલોજીમાં નબળા હોય છે. આવા સંજોગોમાં વિદ્યાર્થીઓમાં ઈ-બેકિંગ અંગેની માહિતી છે કે નહીં તે જાણવાનો પ્રયાસ કરવામાં આવ્યો છે. ઈ-બેકિંગ ક્ષેત્રે ઉપયોગમાં લેવામાં આવતી ટેકનોલોજીની જાણકારીને આધારે ભવિષ્યમાં આ ક્ષેત્રના વિકાસ અંગેની સંભાવનાઓનો અંદાજ મેળવી શકાય છે. આ સંશોધન અભ્યાસ ભવિષ્યના સંશોધકો માટે માહિતી પૂરી પાડશે.આ અભ્યાસ દ્વારા એ પણ જાણી શકાય છે કે આજની યુવા પેઢી ઈ-બેકિંગ સેવાઓનો ઉપયોગ કેટલા પ્રમાણમાં કરે છે. તેના દ્વારા ભવિષ્યમાં ભારતનું અર્થકારણ કેશલેશ અર્થકારણ તરફ જશે કે કેમ તેનો અંદાજ લગાવી શકાય છે. આ અભ્યાસના તારણો સંશોધનકર્તાઓ માટે તથા નીતિઓનું ઘડતર કરનારાઓ માટે માર્ગદર્શન પૂરું પાડશે.

સાહિત્યની સમીક્ષા

1. ડો. ટી. પી. બ્યાતાગ્યાહ (2021) એ ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં ઈ બેન્કિંગ સેવાઓની સંભાવનાઓ અને પડકારો પર અભ્યાસ કર્યો. તેમના અભ્યાસ મુજબ ગ્રામીણ ગ્રાહકોને તેનું મહત્વ સમજાવવા ગ્રામીણ ક્ષેત્રે વધુમાં વધુ એટીએમ ખોલવા જોઈએ. તેમજ બેંકરોએ ઇલેક્ટ્રોનિક ફંડ ટ્રાન્સફર તેમજ ઇન્ટરનેશનલ ડેબિટ કાર્ડ વિશે જાણકારી આપવી જોઈએ. તેમાં જરૂર પડે એવી વ્યવસ્થા કરવી જેવી કે આઇએફએસસી કોડ, તેની શાખા, સરનામાની વગેરે તેમ જ ગ્રાહકોને તેના ઉપયોગ વિશે તાલીમ, વર્કશોપનું આયોજન કરવું જોઈએ. યુવાનો આવી સેવાનો વધુ ઉપયોગ કરી રહ્યા છે તો સાથે વડીલો, અશિક્ષિત લોકો તેનો ઉપયોગ કરે તેવી જાગૃતિ લાવવી તથા આ ડિજીટલ પ્લેટફોર્મને વધુ ઉપયોગી, ફ્રેંડલી બનાવી તેના વધુ સરળ ઉપયોગ માટે પ્રેરિત કરવા. બેન્કિંગની સેવાઓ સાથે જરૂરી કૌશલ્યમાં મૂળભૂત પરિવર્તનની જરૂર છે તેમ જ આ સિસ્ટમની અસરકારક કામગીરી માટે રજીસ્ટર મોબાઇલ નંબર પર ત્વરિત ચેતવણીઓ પુરી પાડવી જોઈએ છે.

2. અરવિંદ ચૌધરી(2014) એ ઈ-બેન્કિંગ સેવાઓની કોલેજના વિદ્યાર્થીઓમાં જાગૃતતા પર ભુસાવળ શહેરના સંદર્ભમાં અભ્યાસ કર્યો. તેમણે ૧૮ થી ૨૫ વર્ષની ઉંમર ધરાવતા જલગાવના ગ્રામ્ય વિસ્તારમાં અભ્યાસ કરતા વિદ્યાર્થીઓ પર સંશોધન હાથ ધર્યું. તેમના અભ્યાસ મુજબ 91% વિદ્યાર્થીઓ જાહેરક્ષેત્રની બેન્ક સાથે જોડાયેલા હતા. જ્યારે બાકીના વિદ્યાર્થીઓ સહકારી બેંકમાં પોતાનું ખાતું ધરાવતા હતા. જેમાંથી 46% વિદ્યાર્થીઓ ઈ-બેન્કિંગ સેવાઓનો ઉપયોગ કરતા હતા. જ્યારે 52% વિદ્યાર્થીઓ ઈ-બેન્કિંગ સેવાઓનો ઉપયોગ કરતા ન હતા. ઉપરાંત 74% વિદ્યાર્થીઓ ઈ-બેન્કિંગ સેવાઓને સલામત ગણે છે. આ અભ્યાસ મુજબ 88% વિદ્યાર્થીઓ એટીએમના માધ્યમ દ્વારા નાણાનો ઉપાડ કરે છે. અભ્યાસના તારણો એ પણ જણાવે છે કે જલગાવના ગ્રામ્ય વિસ્તારમાં રહેતા અને અભ્યાસ કરતા

વિદ્યાર્થીઓ ઈ-બેન્કિંગ અંગે સારા એવા પ્રમાણમાં જ્ઞાન ધરાવે છે.

3. મિસિસ કે. જોથી (2014) એ ઈ-બેન્કિંગ ઉત્પાદકો અને સેવાઓ અંગે કોલેજના વિદ્યાર્થીઓમાં જાગૃતતા અંગે વિરુદ્ધનગરના સંદર્ભમાં અભ્યાસ કર્યો. તેઓએ કોલેજમાં અભ્યાસ કરતા વિદ્યાર્થીઓમાં ઈ-બેન્કિંગ સેવાઓ અંગેની જાગૃતતા, તેનો ઉપયોગ, તેના લાભ અને સમસ્યા વગેરેના સંદર્ભમાં અભ્યાસ કર્યો. તેમના અભ્યાસના તારણ મુજબ 71% વિદ્યાર્થીઓ ઈ-બેન્કિંગ અંગે માહિતી ધરાવતા હતા. ઈ-બેન્કિંગની વિવિધ સેવાઓ અંગેની માહિતી તેમને સામાજિક માધ્યમો દ્વારા, છાપાઓ દ્વારા, તથા સંબંધી અને મિત્રો દ્વારા પ્રાપ્ત થતી હતી. આ વિદ્યાર્થીઓ ઈ- બેન્કિંગનો ઉપયોગ નાણાની હેરફેર માટે તથા ઓનલાઇન ખરીદી કરવા માટે કરતા જણાયા હતા. આ સેવા સરળતા પ્રદાન કરે છે તથા માનસિક રાહત આપનારી હોય વિદ્યાર્થીઓ દ્વારા તેને વધુ પસંદ કરવામાં આવે છે તેમ આ અભ્યાસ દ્વારા જાણવા મળ્યું છે.

પ્રાથમિક માહિતીના તારણો

જાતિ

ટેબલ:1 જાતિ

વિદ્યાર્થનીઓ	40(38.8%)
વિદ્યાર્થીઓ	63(61.2%)

આ સંશોધન અભ્યાસ અમરેલી જિલ્લાના ગ્રામ્ય ક્ષેત્રમાં ઈ-બેકિંગ અંગે વિદ્યાર્થીઓના અભિપ્રાયોને તપાસે છે. તે માટે ઈ-બેકિંગના સંદર્ભમાં 103 વિદ્યાર્થીઓના નમૂનાઓ લેવામાં આવ્યા છે. જેમાં 40 વિદ્યાર્થનીઓ છે તથા 63 વિદ્યાર્થીઓના નમૂનાઓ લેવામાં આવ્યા છે. આ વિદ્યાર્થીઓ પાસેથી ઈ-બેકિંગના વિકાસ તથા તેના ઉપયોગમાં પ્રવર્તતી મુશ્કેલીઓ અંગેની માહિતી પ્રાપ્ત કરવામાં આવી છે.

ઉંમર

અહીં પ્રાથમિક માહિતીઓમાં તમામ વિદ્યાર્થીઓ 20 થી 30 વર્ષની ઉંમર ધરાવે છે આ સંશોધન અભ્યાસમાં ઈ બેન્કિંગ અંગેની માહિતી વિદ્યાર્થીઓ પાસેથી લેવામાં આવે છે આથી અહીં ઉત્તરદાતાઓની ઉંમરનું પ્રમાણ 20 થી 30 વચ્ચે જોવા મળેલ છે

ટેબલ:2 ઈ-બેકિંગ અંગે જાણો છો?

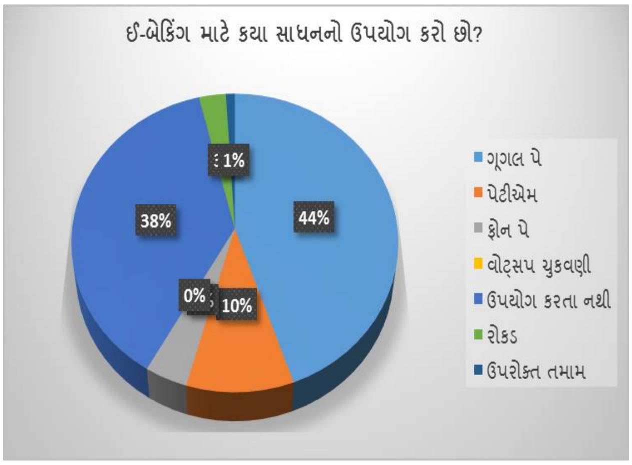
[illegible]	91(88.3%)
[illegible]	12(11.7%)

અહીં ગ્રામ્ય ક્ષેત્રમાં અભ્યાસ કરતા વિદ્યાર્થીઓ પાસેથી પાસે ઈ-બેકિંગ અંગેનું જ્ઞાન છે કે નહીં તે ચકાસવામાં આવ્યું. સામાન્ય રીતે એવું માનવામાં આવે છે કે શહેરી વિસ્તારમાં ટેકનોલોજીનો વિકાસ વધુ થયેલ હોવાથી વિદ્યાર્થીઓમાં ટેકનોલોજીકલ જ્ઞાન વિશેષ હોય છે. તેની સરખામણીમાં ગ્રામ્યક્ષેત્રમાં અભ્યાસ કરતા વિદ્યાર્થીઓ ટેકનોલોજીની દ્રષ્ટિએ પછાત હોય છે. બેન્કિંગ ક્ષેત્રમાં વિદ્યાર્થીઓને ઈ-બેકિંગ

અંગેનું જ્ઞાન છે કે નહીં તે સંદર્ભની માહિતીમાં 91 (88.3%) વિદ્યાર્થીઓ ઈ-બેકિંગ અંગેની માહિતી ધરાવે છે જ્યારે 12(11.7%) વિદ્યાર્થીઓ ઈ-બેકિંગ અંગેની માહિતી ધરાવતા ન હતા. આમ અહીં એ કહી શકાય કે ગ્રામ્ય ક્ષેત્રમાં ઈ-બેકિંગ અંગેની માહિતી ન ધરાવતી તમામ વિદ્યાર્થીનીઓને હોઈ શકે.

ટેબલ: 3 ઈ-બેકિંગ માટે કયા ક્યા સાધનનો ઉપયોગ કરો છો?

ગૂગલ પે	46(44.7%)
પેટીએમ	10(9.7%)
ફોન પે	4(3.9%)
વોટ્સપ ચુકવણી	0(0%)
ઉપયોગ કરતા નથી	39(37.9%)
રોકડ	3(2.8%)
ઉપરોક્ત તમામ	1(1%)



અભ્યાસનો એક હેતુ વિદ્યાર્થીઓ દ્વારા ઈ-બેકિંગ માટે કયા માધ્યમનો ઉપયોગ થાય છે તે અંગેની જાણકારી મેળવવાનો હતો. તે અન્વયે જાણવા મળ્યું કે 39 વિદ્યાર્થીઓ ઈ-બેકિંગ દ્વારા ઓનલાઇન પેમેન્ટ કરતા ન હતા. આ તમામ વિદ્યાર્થીનીઓ હોઈ શકે. જ્યારે 10(%) વિદ્યાર્થીઓ પેટીએમનો ઉપયોગ કરતા હતા. ઉપરાંત 46 વિદ્યાર્થીઓ ગૂગલ પે નો ઉપયોગ કરતા હતા. જ્યારે ચાર વિદ્યાર્થીઓ ફોન પે દ્વારા ઓનલાઇન પેમેન્ટ કરતા હતા. અહીં એક બાબત ચોક્કસ છે કે કુલ લેવામાં આવેલા 103 નમૂનાઓમાંથી 12 વિદ્યાર્થીઓને ઈ-બેકિંગ અંગેની માહિતી જ ન હતી. તેમાંથી પણ બીજા કુલ 39 વિદ્યાર્થીઓ ઓનલાઇન પેમેન્ટ કરતા ન હતા. આ વિદ્યાર્થીઓમાંથી લગભગ 27 વિદ્યાર્થીઓને ઈ-બેકિંગ અંગેની માહિતી હોવા છતાં તેઓ ઓનલાઇન પેમેન્ટ કરતા ન હતા. જ્યારે બાકીના વિદ્યાર્થીઓમાંથી 46(44.7%) વિદ્યાર્થીઓ ગૂગલ પે દ્વારા ઓનલાઈન પેમેન્ટ કરતા જણાવ્યા હતા. ઈ-બેકિંગ માટેના વિવિધ ઉપલબ્ધ સાધનોમાંથી વિદ્યાર્થીઓમાં ગૂગલ પે વધારે પ્રખ્યાત છે તેમ કહી શકાય.

ટેબલ: 4 તમે મોબાઇલ બેન્કિંગનો ઉપયોગ કરો છો?

હા	68(66%)
ના	35(34%)

ઈ-બેકિંગ ના વિવિધ પ્રકારોમાંથી મોબાઇલ બેન્કિંગ યુવાનોમાં વધુ પ્રચલિત છે. અહીં લેવામાં આવેલા કુલ વિદ્યાર્થીઓના અભિપ્રયોમાંથી 68 વિદ્યાર્થીઓ મોબાઇલ બેન્કિંગનો ઉપયોગ કરતા હતા. જ્યારે 35 વિદ્યાર્થીઓ મોબાઇલ બેન્કિંગનો ઉપયોગ કરતા ન હતા. અહીં જે વિદ્યાર્થીઓ મોબાઈલ બેન્કિંગનો ઉપયોગ કરતા ન હતા તેમાંથી લગભગ 12 વિદ્યાર્થીઓને તે અંગેની બિલકુલ માહિતી ન હતી. જ્યારે

બાકીના 22 વિદ્યાર્થીઓને ઈ-બેકિંગ અંગેની માહિતી હોવા છતાં તેઓ તેની સિક્યુરિટીની ધ્યાનમાં રાખીને ઈ-બેકિંગની સરખામણીમાં ઓફલાઈન બેન્કિંગને વધારે પસંદ કરતા જણાયા હતા.

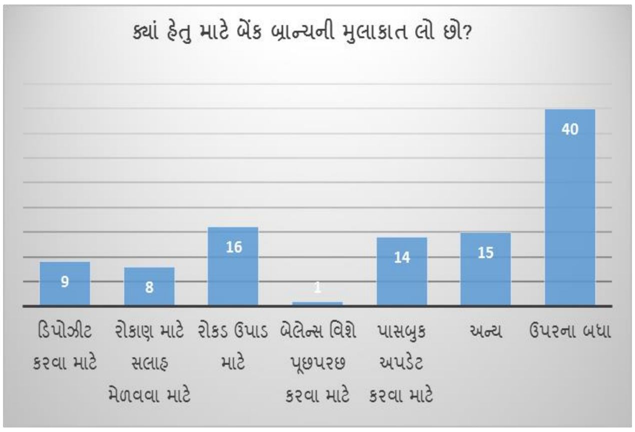
ટેબલ: 5 ઈ-બેકિંગનો ઉપયોગ કરતી વખતે મુશ્કેલી અનુભવો છો?

હા	37(35.9%)
ના	66(64.1%)

ગ્રામ્ય ક્ષેત્રમાં સામાન્ય રીતે નેટવર્કને લગતી સમસ્યા વિશેષ જણાય છે તો ઘણીવાર વીજળીને લગતી સમસ્યા પણ જોવા મળે છે પરિણામે ઈ-બેકિંગનો ઉપયોગ કરતી વખતે વિદ્યાર્થીઓએ સમસ્યાઓનો સામનો કરવો પડે છે. આ સંશોધન અભ્યાસમાં પ્રાપ્ત થયેલ માહિતી અનુસાર 66(64.1%)વિદ્યાર્થીઓ ઈ-બેકિંગનો ઉપયોગ કરતી વખતે કોઈપણ પ્રકારની મુશ્કેલીઓ અનુભવતા ન હતા જ્યારે બાકીના 37(35.9%) વિદ્યાર્થીઓ ઈ-બેકિંગનો ઉપયોગ કરતી વખતે મુશ્કેલીઓ અનુભવતા હતા. અહીં એક બાબત ધ્યાનમાં રાખવી ઘટે કે કુલ વ્યક્તિગત અભિપ્રાયો માંથી લગભગ 91% વિદ્યાર્થીઓને ઈ-બેકિંગની માહિતી છે જેમાંથી 68% વિદ્યાર્થીઓ ઈ-બેકિંગ નો ઉપયોગ કરે છે તેમાંથી 66% વિદ્યાર્થીઓ ઈ-બેકિંગનો ઉપયોગ કરતી વખતે કોઈ સમસ્યાનો સામનો કરવો પડતો નથી. અહીં એ તારવી શકાય કે જે વિદ્યાર્થીઓ અંતરિયાળ વિસ્તારમાં દૂરના ગામોમાં રહે છે તેમણે સામાન્ય રીતે વધુ પ્રમાણમાં નેટવર્કના લગતી સમસ્યાનો તથા અન્ય સમસ્યાનો સામનો કરવો પડે છે.

ટેબલ: 6 ક્યાં હેતુ માટે બેંક બ્રાન્ચની મુલાકાત લો છો?

ડિપોઝીટ કરવા માટે	9(8.7%)
રોકાણ માટે સલાહ મેળવવા	8(7.8%)
રોકડ ઉપાડ માટે	16(15.5%)
બેલેન્સ જાણવા માટે	1(1%)
પાસબુક અપડેટ કરવા માટે	14(13.6%)
અન્ય	15(14.6%)
ઉપરના બધા	40(38.8%)

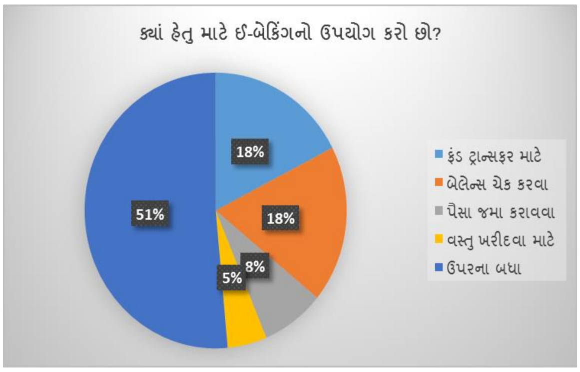


સામાન્ય રીતે ઓનલાઇન અને ઈ-બેકિંગ વ્યક્તિગત સમય અને ખર્ચને બચાવે છે તથા કામ સરળ અને ઝડપી બને છે. આ હેતુથી ઓનલાઇન વ્યવહારો વધુ પસંદ કરવામાં આવે છે. છતાં પણ ગ્રામ્યક્ષેત્રમાં રહેતા વિદ્યાર્થીઓ નેટવર્કને લગતી સમસ્યાઓનો સામનો કરતા હોય છે તેને પરિણામે તેઓ ઓનલાઇન સેવાઓનો પૂરતો ઉપયોગ કરી શકતા નથી. તેઓએ પોતાના કામની પતાવટ માટે બેંક બ્રાન્ચની વિઝીટ કરવી પડતી હોય છે. ઉપરાંત જે વિદ્યાર્થીઓ જેવો ઓનલાઇન બેન્કિંગનો ઉપયોગ કરતા નથી તથા તે અંગેની માહિતી ધરાવતા નથી તેમણે ફરજિયાત

પણે બેંક બ્રાન્ચની મુલાકાત દ્વારા કામની પટાવટ કરવી પડે છે. આ અનુસંધાનમાં લગભગ 40 વિદ્યાર્થીઓ નાણા ખાતામાં જમા કરાવવા, મૂડીરોકાણ માટેના વિવિધ વિકલ્પો જાણવા, નાણાનો ઉપાડ કરવા, પોતાના ખાતાના બેલેન્સ અંગેની જાણકારી મેળવવા તથા પાસબુકને અપડેટ કરવા માટે એમ વિવિધ હેતુથી બેંક બ્રાન્ચની મુલાકાત લેતા જણાયા હતા. જેમાં સૌથી વધુ વિદ્યાર્થીઓ નાણાંના ઉપાડ માટેના હેતુથી બેંક બ્રાન્ચની મુલાકાત લેતા જણાયા હતા.

ટેબલ: 7 ક્યાં હેતુ માટે ઈ-બેકિંગનો ઉપયોગ કરો છો?

ફંડ ટ્રાન્સફર માટે	18(17.5%)
બેલેન્સ ચેક કરવા	19(18.4%)
પૈસા જમા કરાવવા	8(7.8%)
વસ્તુ ખરીદવા માટે	5(4.9%)
ઉપરના બધા	53(4.9%)



ઉપરોક્ત પ્રશ્નના અનુસંધાનમાં જે વિદ્યાર્થીઓ ઓનલાઇન બેન્કિંગનો ઉપયોગ કરે છે તેમાંથી 53(4.9%)ઉત્તરદાતાઓ ફંડ ટ્રાન્સફર માટે,બેલેન્સ ચેક કરવા, વસ્તુ ખરીદવા માટે વગેરે જેવા તમામ વ્યવહારો માટે ઓનલાઇન બેન્કિંગનો ઉપયોગ કરતા હતા. આમ, એક કરતા વધારે હેતુ માટે ઈ-બેકિંગ સેવાઓનો ઉપયોગ કરતા જણાયા હતા.

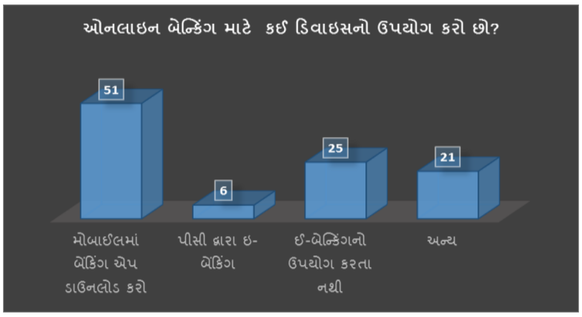
ટેબલ: 8 તમે ઓનલાઇન ખરીદી કરો છો?

હા	73(70.9%)
ના	30(29.1%)

આજની યુવાપેઢીમાં ઓનલાઇન ખરીદીનું આકર્ષણ વધારે જોવા મળે છે. જો કે શહેરી વિસ્તારમાં તેનું ચલણ વધારે છે. પરંતુ ગ્રામ્ય વિસ્તારના યુવાનો પણ તેમાંથી બાકાત તો નથી જ તે અભ્યાસ દ્વારા જાણી શકાયું છે. જે વિદ્યાર્થીઓ ઓનલાઇન બેન્કિંગનો ઉપયોગ કરે છે તેમાંથી લગભગ 71% વિદ્યાર્થીઓ ઓનલાઈન બેન્કિંગ દ્વારા પ્રોડક્ટની ખરીદી કરતા જણાયા હતા. જ્યારે 30 ટકા વિદ્યાર્થીઓ ઓનલાઇન ખરીદી કરવા બાબતમાં નકારાત્મક વલણ ધરાવતા હતા.

ટેબલ: 9 ઓનલાઇન બેન્કિંગ માટે કઈ ડિવાઇસનો ઉપયોગ કરો છો?

મોબાઈલમાં બેંકિંગ એપ ડાઉનલોડ કરો	51(49.5%)
પીસી દ્વારા ઇ-બેંકિંગ	6(5.8%)
ઈ-બેન્કિંગનો ઉપયોગ કરતા નથી	25(24.3%)
અન્ય	21(20.4%)



ઓનલાઇન બેન્કિંગનો ઉપયોગ કરવા માટે વિવિધ માધ્યમો આજે ઉપલબ્ધ છે. જેમ કે ટેબલેટ દ્વારા, મોબાઈલ દ્વારા તથા લેપટોપ અને ડેસ્કટોપ દ્વારા ઈ-બેકિંગનો ઉપયોગ કરી શકાય છે. આવા સંજોગોમાં ઈ-બેકિંગ માટે આજના યુવાનો ક્યાં માધ્યમોને પસંદ કરે છે તે જાણવા માટે અહીં પ્રયાસ કરવામાં આવ્યો છે. જેમાં 51(49.5%) ઉત્તરદાતાઓ મોબાઇલમાં એપ ડાઉનલોડ કરીને ઓન લાઈન બેન્કિંગનો ઉપયોગ કરતા જણાયા હતા. 25(24.3%) ઉત્તરદાતાઓ બેન્કિંગનો ઉપયોગ કરતા ન હતા. 6(5.8%) ઉત્તરદાતાઓ ઈ-બેકિંગ માટે લેપટોપ કે ડેસ્કટોપનો ઉપયોગ કરતા હતા. અહીં એ બાબત ચોક્કસ છે કે આજના યુવાનોમાં ઈ-બેકિંગ નો ઉપયોગ કરવા માટેની પ્રથમ પસંદગી મોબાઈલ સેવા જણાય છે.

ટેબલ: 10 તમે માનો છો કે ઈ-બેકિંગ વધુ સલામત છે?

હા	87(84.5%)
ના	16(15.5%)

મોબાઈલ બેન્કિંગનો કે ઈ-બેકિંગનો ઉપયોગ કરતી વખતે તેની સલામતીને ધ્યાનમાં રાખવી ખૂબ જરૂરી બને છે. જોકે વર્તમાન સમયમાં કંપની દ્વારા એવા ફીચર ઉપલબ્ધ છે કે જેને લીધે ઈ-બેકિંગને વધુ સરળ અને સલામત બનાવી શકાય છે. વર્તમાન સમયમાં આ સેવાઓને સાયબર હુમલા સામે વધુ સુરક્ષિત બનાવવામાં આવી છે. ઇન્ટરનેટ બેન્કિંગનો ઉપયોગ કરવા યુઝર આઇડી અને પાસવર્ડ આપવામાં આવે છે તથા ખાતાકીય વ્યવહારો ઓનલાઇન કરતી વખતે ઓટીપી જનરેટ થાય છે કે જે ગ્રાહક ગ્રાહકના રજીસ્ટર મોબાઇલ નંબર ઉપર આવે છે. આ પદ્ધતિ ગ્રાહકોને વધુ સુરક્ષા પૂરી પાડે છે. આ સંજોગોમાં વિદ્યાર્થીઓ ઈ-બેકિંગને સલામત ગણે છે કે કેમ તે માહિતી પ્રાપ્ત કરવાનો પ્રયત્ન કરવામાં આવ્યો છે. જેના અનુસંધાને 87(84.5%) ઉત્તરદાતાઓ ઈ-બેકિંગને વધુ સલામત ગણે છે. જ્યારે 16(15.5%) ઉત્તરદાતાઓ તેને સલામતીની દ્રષ્ટિએ યોગ્ય ગણતા ન હતા.

ટેબલ: 11 કઈ સેવાઓ વધુ પસંદ કરો છો ઓનલાઇન કે ઓફલાઈન?

ઓનલાઇન	87(84.5%)
ઑફલાઇન	16(15.5%)

ઓનલાઇન બેન્કિંગની સલામતી અંગે વિવિધ વિદ્યાર્થીઓના અભિપ્રયો કે મંતવ્યો અલગ અલગ જોઈ શકાય છે. આવા સંજોગોમાં જે વિદ્યાર્થીઓ ઓનલાઈન બેન્કિંગને સલામત ગણે છે તેઓ તમામ વિદ્યાર્થીઓ ઓનલાઇન બેન્કિંગને પસંદ કરે છે. આ પ્રમાણ 87(84.5%) છે. જ્યારે જે વિદ્યાર્થીઓ ઓનલાઈન બેન્કિંગને સલામત ગણતા નથી તેઓ ઓફલાઈન બેંકને વધુ પસંદ કરે છે. આ પ્રમાણ 16(15.5%)છે. આમ અહીં ટૂંકમાં કહી શકાય કે વર્તમાન પેઢી ઓછા સમય તથા ઝડપી કામને ધ્યાનમાં રાખીને ઓનલાઈન બેન્કિંગને વધારે પસંદ કરે છે.

આ અભ્યાસની મર્યાદાઓ

આ સંશોધન અભ્યાસના તારણો ઉતરતાઓએ આપેલા પ્રશ્નના ઉત્તરને આધારિત છે. અન્ય વિસ્તારના વિદ્યાર્થીઓમાં ઈ-બેકિંગ અંગેના મંતવ્યો અલગ પણ હોઈ શકે તથા તેને આધારે તારણોમાં તફાવત પણ હોઈ શકે.

ઉપસંહાર

આ સંશોધન અભ્યાસ અમરેલી જિલ્લાના ગ્રામ્ય વિસ્તારમાં અભ્યાસ કરતા વિદ્યાર્થીઓમાં એ બેન્કિંગ અંગેની પસંદગી તપાસે છે ઉત્તરદાતાઓને પ્રાથમિક માહિતીને આધારે અહીં એ તારવી શકાય કે ગ્રામ્ય ક્ષેત્રમાં વિદ્યાર્થીઓ એ બેન્કિંગ અંગેની સમજ સારા એવા પ્રમાણમાં ધરાવે છે તથા તેનો ઉપયોગ પણ સારા એવા પ્રમાણમાં કરે છે તે દર્શાવે છે કે ટેકનોલોજીનો વ્યાપ આજે દેશના અંતરિયાળ વિસ્તારમાં પણ થયો છે ઉપરાંત ઓનલાઈન બેન્કિંગ સેવાઓનો ઉપયોગ ઉત્તરદાતાઓ મોબાઈલના માધ્યમ દ્વારા કરવાનું વધારે પસંદ કરે છે આ મધ્યમ દ્વારા ગમે તે સમયે અને સ્થળે સરળતાથી આ સેવાઓનો લાભ લઈ શકાય છે તથા તેને સાથે લઈ જવામાં પણ વધુ સરળતા પ્રદાન કરે છે ઉપરાંત એ બેન્કિંગ સેવાઓનો ઉપયોગ ઉત્તરદાતાઓ દ્વારા ખરીદી કરવા માટે ઓનલાઇન ખરીદી કરવા માટે નાણાંની હેરફેર માટે તથા બેલેન્સ ને ચેક કરવા માટે વધુ પ્રમાણમાં કરવામાં આવે છે

References:

1. Chaudhari, Arvind & Patil, Mamata. (2014). A Study on Awareness of E-Banking Services in College Students of Bhusawal City. INTERNATIONAL JOURNAL OF INNOVATIVE RESEARCH & DEVELOPMENT. 3. 219-224.
2. https://www.academia.edu/35519418/A_STUDY_ON_STUDENTS_AWARENESS_OF_E_BANKING_PRODUCTS_AND_SERVICES_OF_COMMERCIAL_BANKS
3. https://www.jetir.org/papers/JETIR2211558.pdf
4. http://dspace.christcollegeijk.edu.in:8080/jspui/bitstream/123456789/1140/26/CCASBCM207.pdf
5. https://www.kbpimsr.ac.in/Docs/ResearchArticles/97%20Awareness%20and%20Significance%20of%20E-Banking%20among%20Rural%20India%20AKB%20SSB.pdf
6. https://ijrpr.com/uploads/V3ISSUE5/IJRPR3824.pdf
7. https://ijisrt.com/wp-content/uploads/2017/04/Awareness-of-E-Banking-Services-among-Rural-Customers-.pdf