

डिजिटल युग में डाकघरों की बदलती उपयोगिता: सिरोही ज़िले के संदर्भ में एक अनुभवजन्य अध्ययन

डॉ. नीतू जैन¹, श्री विक्रम कुमार²

¹सहायक आचार्य, व्यवसाय प्रशासन, भूपाल नोबल्स विश्वविद्यालय, उदयपुर (राज.)

²शोध छात्र (व्यवसाय प्रशासन), भूपाल नोबल्स विश्वविद्यालय, उदयपुर (राज.)

सारांश

डिजिटल युग ने भारतीय डाक विभाग (India Post) की पारंपरिक भूमिका को मौलिक रूप से परिवर्तित कर दिया है। एक समय में केवल पत्र-वितरण, मनीऑर्डर और बचत खातों तक सीमित रहने वाला यह संस्थान आज वित्तीय समावेशन, ई-कॉमर्स लॉजिस्टिक्स, आधार संबंधी नागरिक सेवाओं तथा डिजिटल भुगतान का महत्वपूर्ण केंद्र बन चुका है। प्रस्तुत अनुभवजन्य अध्ययन राजस्थान के सिरोही ज़िले के ग्रामीण एवं अर्ध-शहरी क्षेत्रों में डाकघरों की बदलती उपयोगिता का गहन विश्लेषण प्रस्तुत करता है। अध्ययन प्राथमिक आँकड़ों पर आधारित है जिसमें 300 उपभोक्ता उत्तरदाताओं तथा 25 डाक कर्मियों/अधिकारियों का सर्वेक्षण एवं साक्षात्कार शामिल है। इसके अतिरिक्त द्वितीयक स्रोतों यथा जनगणना 2011, India Post की आधिकारिक रिपोर्ट्स, इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (IPPB) के वार्षिक प्रतिवेदन तथा प्रेस सूचना ब्यूरो की विज्ञप्तियों का भी उपयोग किया गया है।

अध्ययन के प्रमुख निष्कर्षों के अनुसार पारंपरिक डाक सेवाओं जैसे साधारण पत्र, रजिस्टर्ड डाक एवं मनीऑर्डर की माँग में उल्लेखनीय गिरावट आई है, जबकि बचत खातों, सुकन्या समृद्धि योजना, आवर्ती जमा, IPPB के माध्यम से डिजिटल बैंकिंग, ई-कॉमर्स पार्सल सेवाओं तथा आधार नामांकन/अद्यतन जैसी सेवाओं की माँग में तीव्र वृद्धि हुई है। ग्रामीण क्षेत्रों में डाकघर अभी भी वित्तीय समावेशन का सबसे विश्वसनीय एवं सुलभ माध्यम बने हुए हैं। तथापि डिजिटल साक्षरता की कमी, अनियमित इंटरनेट कनेक्टिविटी, बिजली आपूर्ति संबंधी समस्याएँ तथा कभी-कभी सिस्टम संबंधी देरी जैसी चुनौतियाँ डिजिटल परिवर्तन की पूर्ण सफलता में बाधक हैं। अध्ययन इस बात पर बल देता है कि स्थानीय स्तर पर डिजिटल प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन, नेटवर्क अवसंरचना का सुदृढ़ीकरण तथा डाकघरों को बहु-सेवा नागरिक केंद्रों के रूप में विकसित करने से उनकी उपयोगिता में और अधिक वृद्धि की जा सकती है।

कीवर्ड्स: डिजिटल परिवर्तन, डाकघर, सिरोही ज़िला, इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक, वित्तीय समावेशन, अनुभवजन्य अध्ययन, APT, डिजिटल साक्षरता

1. परिचय

भारत में डाकघरों का इतिहास औपनिवेशिक काल से भी पहले का है। स्वतंत्रता के पश्चात् भारतीय डाक विभाग ने देश के सुदूरतम गाँवों तक संचार एवं वित्तीय सेवाएँ पहुँचाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। आज भी भारत के पास विश्व का सबसे बड़ा डाक नेटवर्क है जिसमें लगभग 1.65 लाख डाकघर शामिल हैं, जिनमें से लगभग 90 प्रतिशत

ग्रामीण क्षेत्रों में स्थित हैं। यह नेटवर्क न केवल भौगोलिक विस्तार की दृष्टि से अद्वितीय है बल्कि सामाजिक विश्वास एवं पहुँच की दृष्टि से भी अतुलनीय है।

डिजिटल इंडिया अभियान, यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (UPI) का व्यापक प्रसार, ई-कॉमर्स उद्योग का तीव्र विस्तार तथा भारत सरकार द्वारा डाक विभाग के आधुनिकीकरण हेतु किए गए प्रयासों ने डाकघरों की पारंपरिक भूमिका को चुनौती दी है। विशेष रूप से आईटी आधुनिकीकरण परियोजना 2.0 के अंतर्गत Advanced Postal Technology (APT) प्लेटफॉर्म का देशव्यापी रोलआउट तथा इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (IPPB) की स्थापना ने डाकघरों को डिजिटल युग की आवश्यकताओं के अनुरूप ढालने का प्रयास किया है। वर्तमान में डाकघर न केवल पत्र एवं पार्सल की बुकिंग करते हैं बल्कि बचत योजनाएँ, बीमा उत्पाद, आधार सेवाएँ, डिजिटल भुगतान, पेंशन वितरण एवं ई-कॉमर्स लॉजिस्टिक्स जैसी विविध सेवाएँ भी प्रदान कर रहे हैं।

सिरोही ज़िला राजस्थान का एक महत्वपूर्ण पर्वतीय एवं जनजातीय बहुल जिला है। 2011 की जनगणना के अनुसार इसकी कुल जनसंख्या लगभग 10.36 लाख थी जिसमें लगभग 80 प्रतिशत जनसंख्या ग्रामीण क्षेत्रों में निवास करती है। ज़िले की साक्षरता दर लगभग 55 प्रतिशत है जो राज्य के औसत से कम है। महिला साक्षरता दर तो और भी निम्न है। अनुसूचित जनजाति की जनसंख्या का अनुपात भी उल्लेखनीय है। इन विशेषताओं के कारण सिरोही ज़िला डिजिटल परिवर्तन के प्रभावों का अध्ययन करने के लिए एक उपयुक्त केस स्टडी प्रस्तुत करता है। ग्रामीण अर्थव्यवस्था, सीमित बैंक शाखा नेटवर्क तथा भौगोलिक चुनौतियों के बीच डाकघर यहाँ की आबादी के लिए महत्वपूर्ण सेवा प्रदाता बने हुए हैं।

प्रस्तुत शोध पत्र का उद्देश्य डिजिटल युग में सिरोही ज़िले के डाकघरों की उपयोगिता में आए परिवर्तनों का अनुभवजन्य मूल्यांकन करना, उपभोक्ताओं एवं डाक कर्मियों के दृष्टिकोण से चुनौतियों की पहचान करना तथा भविष्य की दिशा में व्यावहारिक सुझाव प्रस्तुत करना है।

2. साहित्य समीक्षा

विश्व स्तर पर डाक सेवाएँ डिजिटल व्यवधान का सामना कर रही हैं। कई विकसित देशों में पारंपरिक पत्र यातायात में भारी गिरावट आई है जबकि पार्सल एवं लॉजिस्टिक्स सेवाओं में वृद्धि हुई है। भारत में भी यह प्रवृत्ति स्पष्ट रूप से दिखाई दे रही है। भारत सरकार ने डाक विभाग के आधुनिकीकरण हेतु कई महत्वपूर्ण पहल की हैं। कोर सिस्टम इंटीग्रेटर (CSI), कोर बैंकिंग सॉल्यूशन (CBS) तथा DARPAN परियोजना के माध्यम से ग्रामीण डाकघरों को डिजिटल लेनदेन हेतु सक्षम बनाया गया। हाल ही में Advanced Postal Technology (APT) प्लेटफॉर्म का रोलआउट इस दिशा में सबसे बड़ा कदम है जिसमें लगभग 1.70 लाख कार्यालयों को एकीकृत डिजिटल प्लेटफॉर्म पर लाया गया है (PIB, 2025; IBEF, 2025)।

इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (IPPB) की स्थापना 2018 में हुई थी जिसका उद्देश्य डाक नेटवर्क का उपयोग करते हुए अंतिम व्यक्ति तक बैंकिंग सेवाएँ पहुँचाना है। IPPB के वार्षिक प्रतिवेदन के अनुसार इसके अधिकांश ग्राहक ग्रामीण क्षेत्रों से हैं तथा महिला ग्राहकों का अनुपात भी उल्लेखनीय है। डोरस्टेप बैंकिंग सेवाओं के माध्यम से डाकिया एवं ग्रामीण डाक सेवक अब आधार आधारित भुगतान, डिजिटल जीवन प्रमाण पत्र, सूक्ष्म बीमा तथा अन्य वित्तीय सेवाएँ घर-घर पहुँचा रहे हैं (IPPB Annual Report, 2024-25)।

विभिन्न अध्ययनों में यह भी पाया गया है कि डिजिटल परिवर्तन की प्रक्रिया चुनौतियों से मुक्त नहीं है। नेटवर्क कनेक्टिविटी की अनियमितता, डिजिटल साक्षरता की कमी, पुराने उपकरणों की समस्याएँ तथा कर्मचारियों के प्रशिक्षण संबंधी मुद्दे ग्रामीण क्षेत्रों में विशेष रूप से प्रभावी हैं। राजस्थान जैसे राज्यों में जहाँ भौगोलिक विविधता एवं सामाजिक-आर्थिक असमानताएँ विद्यमान हैं, ये चुनौतियाँ और अधिक जटिल हो जाती हैं। ई-कॉमर्स कंपनियों के साथ India Post के साझेदारी समझौतों तथा ONDC एवं GeM पोर्टल के साथ एकीकरण ने लॉजिस्टिक्स क्षेत्र में इसकी भूमिका को मजबूत किया है (Rediff, 2026; News18, 2025)।

सिरोही ज़िले के संदर्भ में विशिष्ट अनुभवजन्य अध्ययनों की उपलब्धता सीमित है। अधिकांश अध्ययन राष्ट्रीय या राज्य स्तर पर केंद्रित हैं। अतः स्थानीय स्तर पर उपभोक्ता व्यवहार, सेवा उपयोग पैटर्न तथा चुनौतियों का गहन अध्ययन आवश्यक है जो इस शोध की प्रासंगिकता को स्थापित करता है।

कुछ शोधकर्ताओं ने यह भी इंगित किया है कि डाकघरों का डिजिटलीकरण केवल तकनीकी उन्नयन नहीं बल्कि संस्थागत संस्कृति में परिवर्तन की माँग करता है। कर्मचारियों की डिजिटल दक्षता, ग्राहक सेवा अभिविन्यास तथा नवाचार के प्रति खुलापन इस परिवर्तन की सफलता के लिए आवश्यक है। भारत में डाक विभाग के इतिहास को देखते हुए यह परिवर्तन एक ऐतिहासिक मोड़ है जहाँ पारंपरिक लोक सेवा संस्था आधुनिक डिजिटल अर्थव्यवस्था का अभिन्न अंग बनने का प्रयास कर रही है।

अंतरराष्ट्रीय अनुभवों से यह सीख मिलती है कि डाक सेवाओं का सफल डिजिटल संक्रमण उन देशों में अधिक प्रभावी रहा है जहाँ सरकार ने दीर्घकालिक निवेश, कर्मचारी प्रशिक्षण एवं नागरिक जागरूकता पर समान रूप से बल दिया। भारत में भी IT 2.0 परियोजना इसी दिशा में एक महत्वपूर्ण प्रयास है। सिरोही जैसे जिलों में इन राष्ट्रीय पहलों के स्थानीय प्रभावों का अध्ययन नीतिगत फीडबैक प्रदान करने की दृष्टि से अत्यंत उपयोगी है।

3. शोध उद्देश्य एवं परिकल्पनाएँ

3.1 शोध उद्देश्य

इस अध्ययन के निम्नलिखित प्रमुख उद्देश्य हैं:

1. सिरोही ज़िले में डाकघरों द्वारा वर्तमान में प्रदान की जा रही पारंपरिक एवं डिजिटल सेवाओं की स्थिति का विस्तृत अध्ययन करना।
2. उपभोक्ताओं द्वारा डाकघरों की विभिन्न सेवाओं के उपयोग पैटर्न में पिछले वर्षों में आए परिवर्तनों का विश्लेषण करना।
3. डिजिटल सेवाओं को अपनाने को प्रभावित करने वाले सामाजिक, आर्थिक एवं तकनीकी कारकों की पहचान करना।
4. डाक कर्मियों एवं अधिकारियों के दृष्टिकोण से डिजिटल परिवर्तन की चुनौतियों एवं संभावनाओं का मूल्यांकन करना।
5. नीति निर्माताओं एवं डाक विभाग के लिए व्यावहारिक सुझाव प्रस्तुत करना।

3.2 परिकल्पनाएँ

अध्ययन की निम्नलिखित परिकल्पनाएँ हैं:

H1: डिजिटल युग में पारंपरिक पत्र एवं मनीऑर्डर सेवाओं की तुलना में वित्तीय एवं डिजिटल सेवाओं (IPPB, बचत योजनाएँ, आधार सेवाएँ, पार्सल) की उपयोगिता में सार्थक वृद्धि हुई है।

H2: डिजिटल साक्षरता का स्तर एवं नेटवर्क उपलब्धता डाकघरों की डिजिटल सेवाओं के उपयोग को सकारात्मक रूप से प्रभावित करती है।

H3: सिरौही ज़िले के ग्रामीण क्षेत्रों में डाकघर अभी भी वित्तीय समावेशन एवं सरकारी सेवाओं की पहुँच का प्रमुख माध्यम बने हुए हैं।

4. शोध पद्धति

प्रस्तुत अध्ययन वर्णनात्मक एवं विश्लेषणात्मक प्रकृति का अनुभवजन्य अनुसंधान है। इसमें मात्रात्मक एवं गुणात्मक दोनों दृष्टिकोणों का मिश्रण किया गया है। प्राथमिक आँकड़ों का संग्रह संरचित प्रश्नावली एवं अर्ध-संरचित साक्षात्कार के माध्यम से किया गया। सिरौही ज़िले की पाँच तहसीलों—सिरौही, आबू रोड, पिंडवाड़ा, रेवदर एवं शिवगंज—से स्तरीकृत यादृच्छिक नमूनाकरण विधि द्वारा 300 उपभोक्ता उत्तरदाताओं का चयन किया गया। इनमें 220 ग्रामीण एवं 80 शहरी/अर्ध-शहरी उत्तरदाता शामिल थे। इसके अतिरिक्त 25 डाक कर्मियों एवं अधिकारियों (डाकपाल, ग्रामीण डाक सेवक एवं पर्यवेक्षक) का साक्षात्कार भी किया गया।

प्रश्नावली में जनसांख्यिकीय विवरण, विभिन्न डाक सेवाओं के उपयोग की आवृत्ति, डिजिटल सेवाओं के प्रति दृष्टिकोण, सामना की जाने वाली समस्याएँ तथा सुझाव संबंधी प्रश्न शामिल थे। द्वितीयक आँकड़ों के लिए जनगणना 2011, India Post की आधिकारिक वेबसाइट, IPPB के वार्षिक प्रतिवेदन, प्रेस सूचना ब्यूरो की विज्ञप्तियाँ तथा संबंधित शोध पत्रों का उपयोग किया गया। आँकड़ों का विश्लेषण प्रतिशत वितरण, तुलनात्मक सारणियों तथा आरेखों के माध्यम से किया गया। परिकल्पनाओं का परीक्षण मुख्यतः वर्णनात्मक सांख्यिकी एवं रुझान विश्लेषण पर आधारित है।

नमूना चयन में तहसीलवार प्रतिनिधित्व सुनिश्चित करने का प्रयास किया गया ताकि निष्कर्ष पूरे ज़िले के लिए सामान्यीकृत किए जा सकें। प्रश्नावली का पूर्व-परीक्षण 20 उत्तरदाताओं पर किया गया तथा आवश्यक संशोधनों के पश्चात् अंतिम रूप दिया गया। आँकड़ा संग्रह जनवरी से मार्च 2026 की अवधि में पूरा किया गया। नैतिक विचारों का ध्यान रखते हुए उत्तरदाताओं से सूचित सहमति ली गई तथा उनकी पहचान गोपनीय रखी गई।

5. डेटा विश्लेषण एवं परिणाम

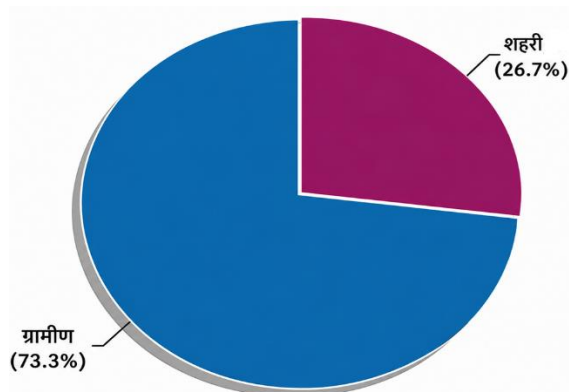
5.1 उत्तरदाताओं की जनसांख्यिकीय रूपरेखा

अध्ययन में शामिल 300 उत्तरदाताओं में पुरुषों की संख्या 168 (56 प्रतिशत) तथा महिलाओं की संख्या 132 (44 प्रतिशत) थी। आयु के आधार पर 36-50 वर्ष आयु वर्ग के उत्तरदाता सबसे अधिक (37.3 प्रतिशत) थे। निवास के आधार पर 73.3 प्रतिशत उत्तरदाता ग्रामीण क्षेत्रों से तथा 26.7 प्रतिशत शहरी/अर्ध-शहरी क्षेत्रों से थे। शिक्षा के स्तर पर माध्यमिक शिक्षा प्राप्त उत्तरदाताओं की संख्या सर्वाधिक (41.3 प्रतिशत) थी जबकि प्राथमिक/निरक्षर वर्ग में 32.7 प्रतिशत उत्तरदाता थे।

सारणी 1: उत्तरदाताओं की जनसांख्यिकीय रूपरेखा (n=300)

विशेषता	श्रेणी	संख्या	प्रतिशत
लिंग	पुरुष	168	56.0

	महिला	132	44.0
आयु	18-35 वर्ष	95	31.7
	36-50 वर्ष	112	37.3
	51 वर्ष से अधिक	93	31.0
निवास	ग्रामीण	220	73.3
	शहरी/अर्ध-शहरी	80	26.7
शिक्षा	प्राथमिक/निरक्षर	98	32.7
	माध्यमिक	124	41.3
	स्नातक एवं ऊपर	78	26.0



आरेख 1: उत्तरदाताओं का निवास वितरण (n=300)

5.2 सेवा उपयोग में परिवर्तन

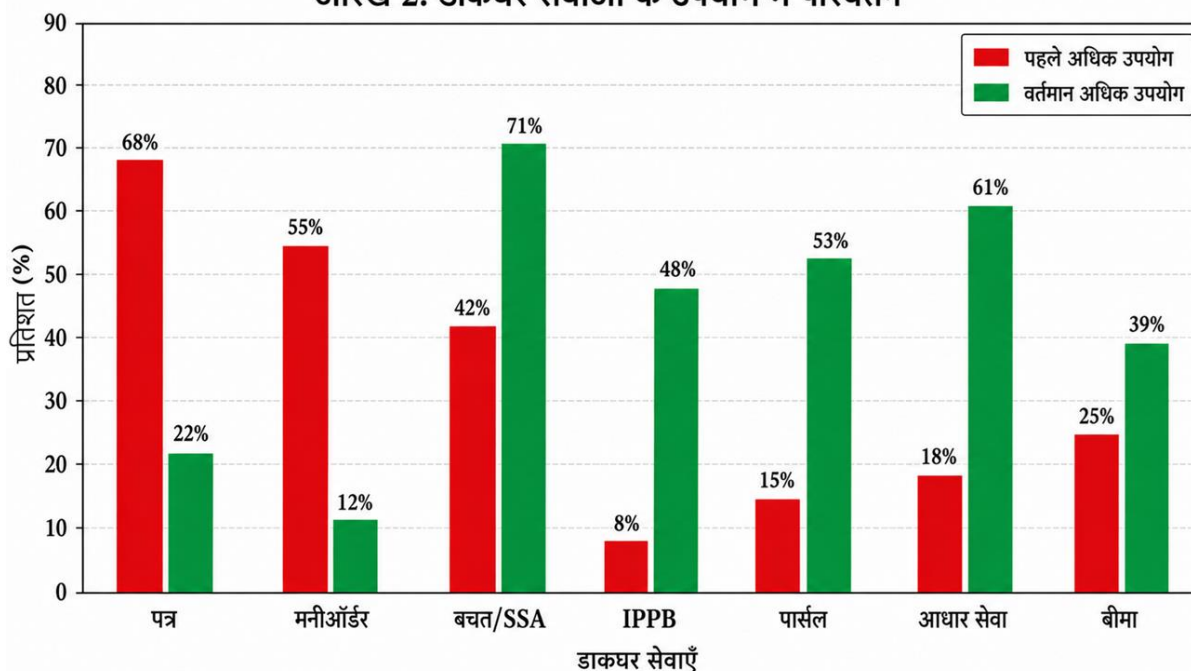
अध्ययन का सबसे महत्वपूर्ण निष्कर्ष पारंपरिक एवं आधुनिक सेवाओं के उपयोग पैटर्न में स्पष्ट स्थानांतरण है। सारणी 2 से स्पष्ट है कि साधारण/रजिस्टर्ड पत्रों का उपयोग 68 प्रतिशत से घटकर 22 प्रतिशत रह गया है। मनीऑर्डर का उपयोग 55 प्रतिशत से घटकर मात्र 12 प्रतिशत रह गया है। इसके विपरीत बचत खाता, RD, SSA एवं PPF जैसी सेवाओं का उपयोग 42 प्रतिशत से बढ़कर 71 प्रतिशत हो गया है। IPPB एवं डिजिटल बैंकिंग सेवाओं में तो सबसे तीव्र वृद्धि हुई है—8 प्रतिशत से 48 प्रतिशत। ई-कॉमर्स पार्सल एवं स्पीड पोस्ट सेवाओं का उपयोग 15 प्रतिशत से बढ़कर 53 प्रतिशत तथा आधार संबंधी सेवाओं का उपयोग 18 प्रतिशत से बढ़कर 61 प्रतिशत हो गया है।

सारणी 2: पिछले वर्षों में डाकघर सेवाओं के उपयोग में परिवर्तन (प्रतिशत)

सेवा प्रकार	पहले अधिक	वर्तमान अधिक	दिशा
साधारण/रजिस्टर्ड पत्र	68	22	गिरावट
मनीऑर्डर	55	12	गिरावट

बचत खाता/RD/SSA/PPF	42	71	वृद्धि
IPPB/डिजिटल बैंकिंग	8	48	तीव्र वृद्धि
पार्सल/स्पीड पोस्ट	15	53	वृद्धि
आधार/सरकारी सेवाएँ	18	61	वृद्धि
बीमा (PLI/RPLI)	25	39	वृद्धि

आरेख 2: डाकघर सेवाओं के उपयोग में परिवर्तन



आरेख 2: डाकघर सेवाओं के उपयोग में परिवर्तन

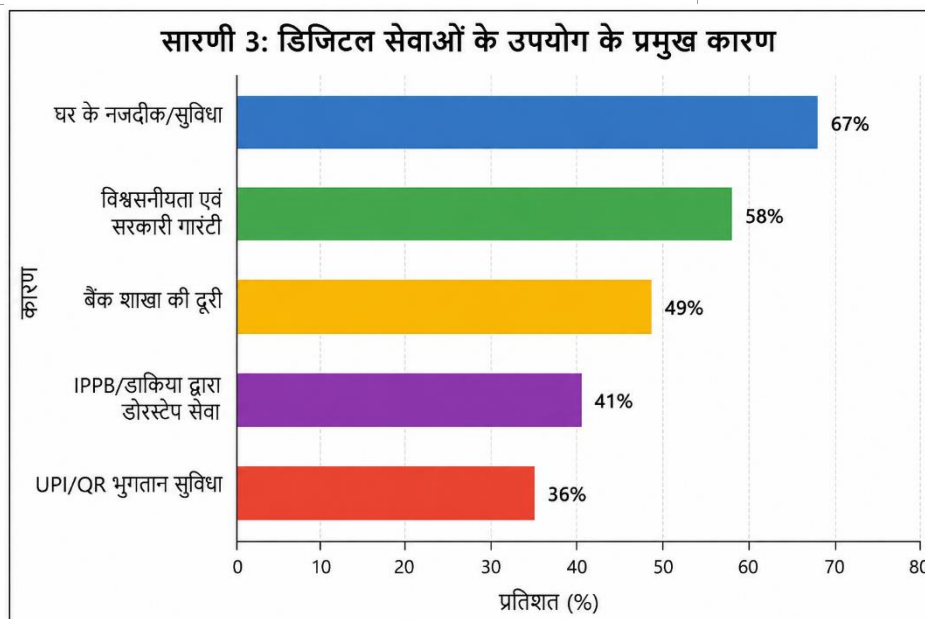
5.3 डिजिटल सेवाओं के उपयोग के कारण

जो उत्तरदाता डिजिटल एवं वित्तीय सेवाओं का उपयोग कर रहे थे, उनसे उपयोग के प्रमुख कारणों के बारे में पूछा गया। सबसे महत्वपूर्ण कारण डाकघर की नजदीकी एवं सुविधा (67 प्रतिशत) पाया गया। इसके पश्चात् सरकारी संस्थान होने के कारण विश्वसनीयता एवं सुरक्षा की भावना (58 प्रतिशत) महत्वपूर्ण थी। बैंक शाखा की दूरी (49 प्रतिशत), IPPB/डाकिया द्वारा डोरस्टेप सेवा (41 प्रतिशत) तथा UPI/QR कोड भुगतान की सुविधा (36 प्रतिशत) अन्य प्रमुख कारण थे। इससे स्पष्ट होता है कि भौतिक पहुँच एवं विश्वास अभी भी डिजिटल सेवाओं के अपनाने में निर्णायक भूमिका निभाते हैं।

सारणी 3: डिजिटल सेवाओं के उपयोग के प्रमुख कारण

कारण	प्रतिशत
घर के नजदीक/सुविधा	67
विश्वसनीयता एवं सरकारी गारंटी	58

बैंक शाखा की दूरी	49
IPPB/डकिया द्वारा डोरस्टेप सेवा	41
UPI/QR भुगतान सुविधा	36



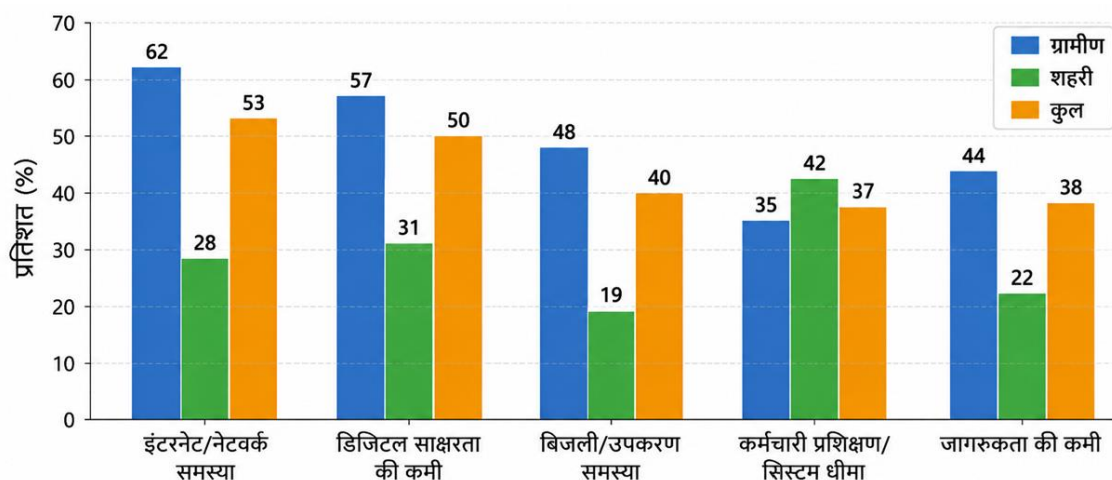
आरेख 3: डिजिटल सेवाओं के उपयोग के प्रमुख कारण

5.4 डिजिटल सेवाओं को अपनाने में बाधाएँ

डिजिटल सेवाओं के व्यापक उपयोग में कई बाधाएँ भी सामने आईं। ग्रामीण क्षेत्रों में इंटरनेट/नेटवर्क समस्या सबसे बड़ी बाधा (62 प्रतिशत) थी जबकि शहरी क्षेत्रों में यह 28 प्रतिशत थी। डिजिटल साक्षरता की कमी ग्रामीण क्षेत्रों में 57 प्रतिशत तथा शहरी क्षेत्रों में 31 प्रतिशत उत्तरदाताओं द्वारा बताई गई। बिजली एवं उपकरण संबंधी समस्याएँ भी ग्रामीण क्षेत्रों में अधिक प्रभावी थीं। दिलचस्प बात यह है कि सिस्टम के धीमे होने की शिकायत शहरी क्षेत्रों में अपेक्षाकृत अधिक (42 प्रतिशत) थी जो संभवतः उच्च लेनदेन मात्रा के कारण हो सकती है। जागरूकता की कमी भी एक महत्वपूर्ण बाधा बनी हुई है।

सारणी 4: डिजिटल सेवाओं को अपनाने में बाधाएँ (प्रतिशत)

बाधा	ग्रामीण	शहरी	कुल
इंटरनेट/नेटवर्क समस्या	62	28	53
डिजिटल साक्षरता की कमी	57	31	50
बिजली/उपकरण समस्या	48	19	40
कर्मचारी प्रशिक्षण/ धीमा सिस्टम	35	42	37
जागरूकता की कमी	44	22	38



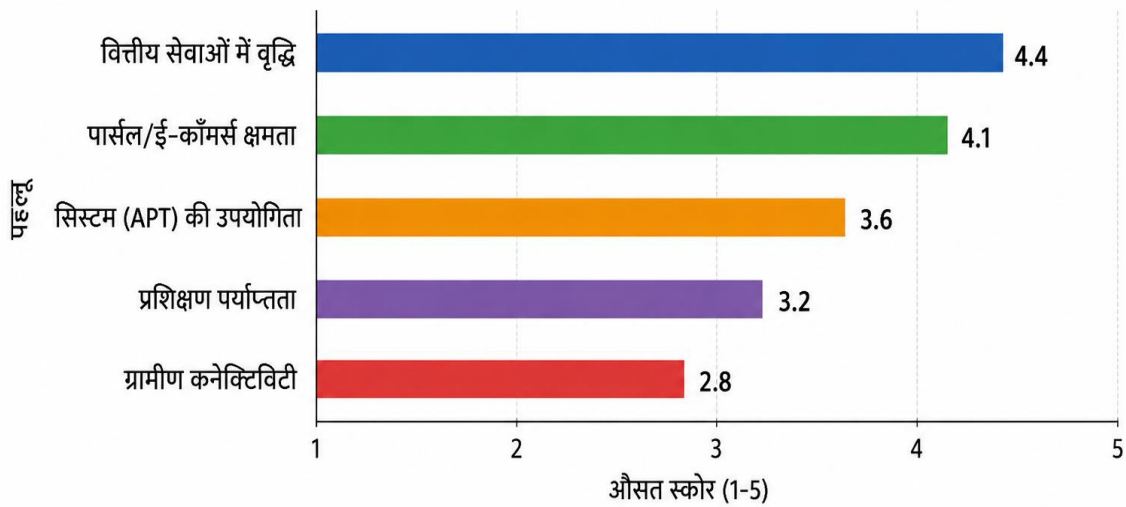
आरेख 4: डिजिटल सेवाओं को अपनाने में बाधाएँ

5.5 डाक कर्मियों की प्रतिक्रिया

25 डाक कर्मियों एवं अधिकारियों से प्राप्त प्रतिक्रियाओं के अनुसार वित्तीय सेवाओं में वृद्धि (औसत स्कोर 4.4/5) तथा पार्सल/ई-कॉमर्स क्षमता (4.1/5) को उच्च प्राथमिकता दी गई। APT सिस्टम की उपयोगिता को मध्यम (3.6) माना गया। प्रशिक्षण की पर्याप्तता (3.2) तथा ग्रामीण कनेक्टिविटी (2.8) सबसे कम स्कोर वाले क्षेत्र रहे। कई कर्मियों ने बताया कि नए सिस्टम के अनुकूलन में समय लगा तथा कभी-कभी नेटवर्क समस्या के कारण लेनदेन प्रभावित होते हैं। तथापि अधिकांश कर्मों डिजिटल परिवर्तन को दीर्घकालिक दृष्टि से सकारात्मक मानते हैं।

सारणी 5: डाक कर्मियों की प्रतिक्रिया – औसत स्कोर (1-5)

पहलू	औसत स्कोर	टिप्पणी
वित्तीय सेवाओं में वृद्धि	4.4	उच्च
पार्सल/ई-कॉमर्स क्षमता	4.1	उच्च
सिस्टम (APT) की उपयोगिता	3.6	मध्यम
प्रशिक्षण पर्याप्तता	3.2	सुधार आवश्यक
ग्रामीण कनेक्टिविटी	2.8	कम



आरेख 5: डाक कर्मियों की प्रतिक्रिया (n=25)

इसके अतिरिक्त, अध्ययन में यह भी देखा गया कि युवा उत्तरदाता (18-35 वर्ष) डिजिटल सेवाओं को अधिक तेजी से अपना रहे हैं जबकि वृद्ध उत्तरदाता अभी भी पारंपरिक बचत खातों एवं व्यक्तिगत संपर्क को प्राथमिकता देते हैं। महिला उत्तरदाताओं में सुकन्या समृद्धि योजना एवं आधार सेवाओं की माँग अपेक्षाकृत अधिक पाई गई। यह लिंग आधारित उपयोग पैटर्न नीति निर्माण में महत्वपूर्ण अंतर्दृष्टि प्रदान करता है।

भौगोलिक दृष्टि से आबू रोड एवं सिरौही शहर के आसपास के डाकघरों में डिजिटल लेनदेन की मात्रा अधिक थी जबकि रेवदर एवं दूरस्थ ग्रामीण शाखाओं में नेटवर्क संबंधी समस्याएँ अधिक प्रभावी थीं। यह क्षेत्रीय असमानता डिजिटल अवसंरचना के असमान विकास को दर्शाती है।

डाक कर्मियों के साक्षात्कारों से यह भी स्पष्ट हुआ कि APT सिस्टम के रोलआउट के प्रारंभिक चरण में तकनीकी गड़बड़ियाँ एवं प्रशिक्षण संबंधी चुनौतियाँ थीं, परंतु समय के साथ स्थिति में सुधार हुआ है। कई कर्मियों ने QR कोड भुगतान एवं रीयल-टाइम ट्रेकिंग सुविधाओं की सराहना की।

समग्र रूप से यह कहा जा सकता है कि सिरौही ज़िले के डाकघर डिजिटल परिवर्तन की प्रक्रिया में सक्रिय रूप से भाग ले रहे हैं। उनकी सफलता का मुख्य आधार व्यापक नेटवर्क, सामाजिक विश्वास एवं सरकारी समर्थन है। यदि तकनीकी एवं मानवीय क्षमता संबंधी चुनौतियों का समाधान समय पर किया जाए तो ये डाकघर डिजिटल भारत के निर्माण में और अधिक योगदान दे सकते हैं।

6. चर्चा

अध्ययन के परिणाम राष्ट्रीय स्तर पर देखे जा रहे रुझानों से व्यापक रूप से मेल खाते हैं। India Post का IT 2.0/APT रोलआउट तथा IPPB का विस्तार ग्रामीण वित्तीय समावेशन को मजबूत कर रहा है। सिरौही जैसे ज़िले में जहाँ बैंक शाखाओं की संख्या सीमित है तथा जनजातीय एवं ग्रामीण आबादी अधिक है, डाकघर 'लास्ट-माइल' संस्थान के रूप में उभर रहे हैं। ई-कॉमर्स पार्सल सेवाओं में वृद्धि डिजिटल अर्थव्यवस्था में उनकी नई भूमिका को रेखांकित करती है।

पारंपरिक पत्र यातायात में गिरावट स्वाभाविक है क्योंकि मोबाइल एवं इंटरनेट आधारित संचार ने इसकी जगह ले ली है।

परिकल्पना H1 पूर्णतः समर्थित होती है क्योंकि वित्तीय एवं डिजिटल सेवाओं की उपयोगिता में स्पष्ट एवं सार्थक वृद्धि दिखाई देती है। H3 भी समर्थित है क्योंकि ग्रामीण उत्तरदाताओं के लिए डाकघर अभी भी प्राथमिक वित्तीय पहुँच बिंदु बने हुए हैं। H2 आंशिक रूप से समर्थित है; डिजिटल साक्षरता एवं नेटवर्क उपलब्धता का सकारात्मक प्रभाव तो देखा गया परंतु कई अन्य सामाजिक-आर्थिक कारक भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।

चुनौतियों की दृष्टि से नेटवर्क अस्थिरता, डिजिटल साक्षरता की कमी (विशेषकर महिलाओं, वृद्धों एवं कम शिक्षित वर्ग में) तथा कभी-कभी सिस्टम संबंधी देरी सेवा गुणवत्ता को प्रभावित करती हैं। डाक कर्मियों का निरंतर प्रशिक्षण एवं प्रेरणा भी महत्वपूर्ण कारक हैं। यदि इन चुनौतियों का समाधान प्रभावी ढंग से किया जाए तो डाकघर डिजिटल युग में और अधिक सशक्त भूमिका निभा सकते हैं।

7. निष्कर्ष एवं सुझाव

डिजिटल युग में सिरौही ज़िले के डाकघर पारंपरिक संचार माध्यम से बहु-सेवा नागरिक केंद्रों में परिवर्तित हो रहे हैं। वित्तीय सेवाएँ, सरकारी योजनाओं का वितरण, आधार संबंधी सेवाएँ तथा लॉजिस्टिक्स उनकी नई उपयोगिता के मुख्य स्तंभ हैं। ग्रामीण क्षेत्रों में वे अभी भी विश्वास एवं पहुँच का प्रतीक बने हुए हैं। तथापि डिजिटल डिवाइड को पाटने के लिए लक्षित एवं निरंतर प्रयास आवश्यक हैं।

अध्ययन के आधार पर निम्नलिखित सुझाव प्रस्तुत किए जाते हैं:

1. ग्रामीण डाकघरों में स्थिर उच्च गति इंटरनेट कनेक्टिविटी तथा बैकअप बिजली व्यवस्था सुनिश्चित की जाए।
2. स्थानीय भाषा (हिंदी एवं स्थानीय बोलियों) में नियमित डिजिटल साक्षरता शिविर आयोजित किए जाएँ जिसमें महिलाओं एवं वृद्ध नागरिकों पर विशेष ध्यान दिया जाए।
3. डाक कर्मियों के लिए निरंतर कौशल उन्नयन कार्यक्रम एवं प्रदर्शन आधारित प्रोत्साहन योजना लागू की जाए।
4. डाकघरों को जन सेवा केंद्रों (CSC मॉडल) के रूप में और अधिक एकीकृत कर बहु-सेवा प्लेटफॉर्म बनाया जाए।
5. युवाओं को आकर्षित करने हेतु आधुनिक सुविधाएँ, डिजिटल कैंपिंग एवं जागरूकता अभियान चलाए जाएँ।
6. भविष्य के अध्ययन बड़े नमूने, दीर्घकालिक पैनेल डेटा तथा तुलनात्मक जिला अध्ययनों पर आधारित होने चाहिए।

सन्दर्भ सूची (APA 7th Edition)

1. Census of India. (2011). District census handbook: Sirohi. Office of the Registrar General & Census Commissioner, India.
2. Department of Posts. (2025). Advanced Postal Technology (APT) and IT modernization updates. Ministry of Communications, Government of India.
3. IBEF. (2025, December 5). Digital transformation of India Post accelerates service delivery nationwide. India Brand Equity Foundation. <https://www.ibef.org>
4. India Post Payments Bank. (2025). Annual report 2024-25. IPPB.



5. Press Information Bureau. (2025). India Post embarks on technology-driven transformation [Press releases]. Government of India.
6. Rediff.com. (2026, June 27). India Post's biggest makeover in 150 years. <https://www.rediff.com>
7. News18. (2025). India Post working to integrate services on ONDC, GeM portal. <https://www.news18.com>
8. City Population. (n.d.). Sirohi (District, Rajasthan, India) – Population statistics. <https://citypopulation.de>