लेनदेन के डिजिटल माध्यम पेटीएम की सर्व सुलभता पर अध्ययन

जागृति शर्मा, पूजा सिंह, आशा शर्मा, शैफाली छिब्बर,
शोधार्थी,
माखनलाल चतुर्वेदी राष्ट्रीय पत्रकारिता एवं संचार विश्वविद्यालय

सारांश

*प्रस्तुत अध्ययन तकनीकी समरसता पर आधारित है। इस अध्ययन का मूल निर्धारण आधुनिक युग में किए जा रहे परिवर्तनों में निहित है, चाहे वो सामाजिक हो, भौगोलिक हो, आर्थिक हो या अत्याधुनिक संसाधन में हो रहे बदलाव हों। **लेनदेन के डिजिटल माध्यम पेटीएम की सर्व सुलभता पर अध्ययन** न केवल डिजिटल माध्यम का अध्ययन है बल्कि ये उपयोगकर्ताओं की तकनीकी मांग को बताता है। यह अध्ययन मुख्य रूप से ई वॉलेट ;पेटीएमद्ध की सहायता से लेनदेन के तरीकों को रेखांकित करता है। लोग किस प्रकार के ई वॉलेट प्रयोग कर रहे हैं, ये अध्ययन इस विषय पर प्रकाश डालता है। आजकल इस तरह के शोध की आवश्यकता है ताकि एक उपयोगकर्ता और गैर उपयोगकर्ता यह आकलन कर सके और समझ सके कि डिजिटल लेनदेन सुरक्षित रूप से किए जाने की विधियां देश को विकसित करने में कितनी सहायक है।*

यह अध्ययन वर्णनात्मक शोध प्ररचना के तहत किया गया है, जिसका उद्देश्य उपयोगकर्ताओं के लिए इस डिजिटल माध्यम की आसानी से सुलभता और उससे जुड़े कई पक्षों के बारे में जानकारी प्राप्त करना है। इसका आंकलन लेनदेन की सुरक्षा से संबंधित धारणा के साथ साथ उपभोक्ताओं और व्यापारियों द्वारा पेटीएम के प्रति राय और लोगों तक उसकी पहुंच को भी दर्शाता है। अध्ययन में गैर संभावित प्रतिचयन प्रणाली के तहत सोद्देश्य विधि से नमूना लिया गया है। कुल 100 प्रतिक्रियादाताओं से प्रश्नावली भरवाई गई है। इसमें 47 प्रतिशत व्यापारियों, 26 प्रतिशत सेवाकर्मियों, 23 प्रतिशत छात्रों और 4 प्रतिशत गृहणियों से प्रश्नावली भरवाई गई है।

कुछ विशिष्ट प्रतिक्रियाओं के अनुसार, 41 प्रतिशत उत्तरदाता सुरक्षित लेनदेन के लिए पेटीएम का उपयोग कर रहे हैं, जबकि 35 प्रतिशत लोग रिवॉर्ड और आकर्षक ऑफर्स का फायदा लेने के लिए पेटीएम का इस्तेमाल करते हैं। इस अध्ययन से यह भी पता चलता है कि पेटीएम के इस्तेमाल के अलावा उपभोक्ता नेट बैंकिंग का उपयोग भी सर्वाधिक करते हैं। जिसमें क्रमशः भीम एप और तेज एप्लीकेशन का सर्वाधिक उपयोग किया जाता है।

कीवर्ड – *डिजिटल भुगतान, ई वॉलेट, पेटीएम, उपभोक्ता।*

प्रस्तावना

तकनीक के बढते कदमों से जनजीवन में सुलभता बढी है साथ ही साधन और सुविधाएं बढ गयी हैं। अब लोगों को जेबों में कैश लेकर नहीं चलना होता। इसके लिए डिजिटल लेनदेन की सुविधा शुरू हो गई है। आज चाय की दुकान से लेकर बड़े शोरूम तक डिजिटल एप्लिकेशन्स उनमें भी विशेषकर पेटीएम का इस्तेमाल किया जा रहा है। पेटीएम उपयोगकर्ताओं को इस माध्यम से बहुत सी सहूलियत होती हैं, जैसे– कैशलेस होना, स्मार्ट तरीकों का पता लगना, ऑफर्स का फायदा लेना। लेकिन पेटीएम वही लोग चला पाते हैं जो साक्षर हैं, खासकर जिन्हें फोन चलाना आता है।

अगस्त 2010 में उत्तर प्रदेश के अलीगढ़ के रहने वाले विजय शेखर शर्मा ने पेटीएम की शुरूआत की। शुरू पेटीएम में ऑनलाइन मोबाइल और डीटीएच रीचार्ज की सुविधा उपलब्ध थी। उस समय दूसरी कंपनियां भी ऑनलाइन रीचार्ज की सुविधा दे रही थी लेकिन पेटीएम से रीचार्ज करना लोगों को अधिक सुविधाजनक लगता था। इसी कारण धीरे धीरे पेटीएम की लोकप्रियता बढ़ने के साथ बिजनेस भी बढ़ा। फिर पेटीएम में ई–वॉलेट, बिल पेमेंट, मनी ट्रांसफर और शापिंग जैसे कई अन्य फीचर जोड़े गए। अभी भी पेटीएम में लगातार नए फीचर्स जोड़े जा रहे हैं। उपयोगकर्ताओं के बीच लोकप्रिय पेटीएम भारत का सबसे बडा मोबाइल पेमेंट और ई कॉमर्स प्लेटफार्म बन चुका है। पेटीएम को भारतीय रिजर्व बैंक की ओर से पेमेंट बैंक का लाइसेंस मिल चुका है। इस तरह पेटीएम अब न केवल ई–वॉलेट है बल्कि पेमेंट बैंक का भी रूप ले चुका है। वर्ष 2017 से पेटीएम बैंक की शुरूआत हो चुकी है।

8 नवंबर 2016 में हुई नोटबंदी के दौरान पेटीएम इस्तेमाल करने वालों की संख्या बढ़ी है। इस अध्ययन में हमने लोगों की लेनदेन की आदतों और उनके द्वारा पेटीएम के उपयोग को जानने का प्रयास किया है। लोगों का मानना है कि नोटबंदी के दौरान लेनदेन की दिक्कतों से निजात पाने के लिए बहुत से लोगों ने पेटीएम का इस्तेमाल शुरू किया। डिजिटल लेनदेन की प्रक्रिया शुरू होने से लोगों का रूझान इस ओर बढ़ा है, इसमें समाज का हर वर्ग शामिल है। पेटीएम से हम विभिन्न काम कर सकते हैं–

मोबाइल रीचार्ज, डीटीएच रीचार्ज, बिजली बिल भुगतान, डाटा कार्ड रीचार्ज, टेलीफोन बिल भुगतान, फाइनेंसियल सर्विस, चालान, फीस, मेट्रो कार्ड रीचार्ज, वॉलेट बिल पेमेंट, ऑनलाइन शॉपिंग, टिकट बुकिंग आदि।

अध्ययन के उद्देश्य

1. पेटीएम के प्रति उपभोक्ताओं के दृष्टिकोण का अध्ययन करना
2. लेनदेन के डिजिटल माध्यमों के बारे में उपयोगकर्ताओं की सोच का अध्ययन करना
3. पेटीएम द्वारा उपयोगकर्ताओं को दी जा रही सेवाओं के बारे में अध्ययन करना

साहित्य का पुनरावलोकन

1. की. विएडमैन ने शोध पत्र **"पाउस्टची और डाइटमार जी व्हाट इन्फलुएंस कंज्यूमर इंटरेस्ट टू मोबाइल पेमेंट" (2008)**, में मोबाइल भुगतान अपनाने का अध्ययन किया है। इसमें उपभोक्ताओं को प्रभावित करने वाले कारकों का मूल्यांकन किया गया है। इसमें पाया गया है कि मोबाइल से भुगतान करने की प्रक्रिया में व्यक्तिगत सुरक्षा नहीं थी। उन्होंने पाया कि भुगतान विवरण और कथित

भरोसेमंदता की गोपनीयता मोबाइल भुगतान से खत्म होती है।

2. आस्ट्रेलिया में ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं की **शोध प्रोफेसर नेहा लिम** ने ऑस्ट्रलिया में ऑनलाइन बैकिंग सेवाओं की स्वीकृति को प्रभावित करने वाले (ओबीएस) दोनों कारकों (सकारात्मक और नकारात्मक) की जांच की है। सकारात्मक और नकारात्मक के एकीकृत स्वीकृति और उपयोग के प्रौद्योगिकी सिद्धांत के आधार पर शोध ढ़ांचा विकसित किया गया है। ऑस्ट्रेलिया में एक सौ नब्बे उत्तदाताओं ने सर्वेक्षण में भाग लिया है। परिणाम में पाया गया है कि उत्तदाताओं का विश्वास है कि ओबीएस का उपयोग करके उनके दैनिक जीवन को फायदा होगा। कई मुद्दों जैसे सुरक्षा चिंताओं और प्रौद्योगिकी उनकी स्वयं की चिंताओं को कम करते हैं।

3. शोध पत्र **"सूचना प्रौद्योगिकी उभरती चुनौतियों और संभावनाओं के साथ बैंकिंग"** में डॉ आर. के. उप्पल ने निष्कर्ष निकाला है कि लगभग सभी बैंकों में परिवर्तन हो रहा है। यह बदलाव बैंकिंग क्षेत्र में नई आर्थिक और वित्तीय नीतियों का सामना करने में मददगार होगा। आईटी बैंकिंग उद्योग में विशेष रूप से नए निजी क्षेत्र और विदेशी बैंकों में कड़े बदलाव लाने के लिए एक महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है। सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक अभी भी विभिन्न वित्तीय मानकों के संबंध में पीछे हट रहे हैं।

4. राजेश कृष्ण बलन, नारायण रामसुबू, गिरि कुमार तैई ने अपने शोध पत्र **"डिजिटल वॉलेट इट्स एंड "** 2006 में अध्ययन किया है कि सिंगापुर में देशव्यापी डिजिटल वॉलेट की कितनी जरूरत है और इसके लिए परेशानियों का सामना करना पड़ता है। इस शोध पत्र में 120 व्यापारी और उपभोक्ताओं के बीच सर्वे किया और परिणाम में पाया गया कि व्यापार को सुचारू तरीके से चलाने के लिए डिजिटल वॉलेट बहुत जरूरी है। लेकिन उपभोक्ताओं में डिजिटल जागरूकता का अभाव डिजिटल वॉलेट के सामने सबसे बड़ी परेशानी है।

5. प्रोफेसर त्रिलोकनाथ शुक्ला ने शोध पत्र **"मोबाइल वॉलेट प्रजेंट एंड द फ्यूचर 2016"** में मोबाइल वॉलेट, काम करने के प्रकार, और इसके फायदे और नुकसान के बारे में चर्चा की है। उनके विश्लेषण में मोबाइल वॉलेट के बारे में उपभोक्ताओं और खुदरा विक्रेताओं की धारणा शामिल थी। उन्होंने निष्कर्ष निकाला कि मोबाइल वॉलेट उपयोग विपणक और डिजिटल व्यवसायों द्वारा ग्राहक के साथ जुड़ने के लिए किया जाएगा। इन मोबाइल वॉलेट की बाजार स्थिति के बावजूद विपणकों को उभरते अवसरों का लाभ लेना चाहिए।

6. डॉ. पूनम पैनुइय, शालू राठी अपने पेपर **"मोबाइल वॉलेट 2016 मईः एन अपकमिंग मोड ऑफ बिजनेस ट्रांजेक्शन** में मोबाइल वॉलेट के प्रकार और रूझानों के बारे में बताया है। बैंकों, खुदरा और आतिथ्य जैसे विभिन्न क्षेत्रों में मोबाइल वॉलेट की भूमिका के बारे में चर्चा की है। इस पत्र में बैंक, ग्राहकों और कंपनियों के मोबाइल वॉलेट के महत्व को बताया गया है। निकट भविष्य में मोबाइल वॉलेट के नवीनतम विपणन चैनल बनने की बात करता है। उन ग्राहकों के लिए एक निर्बाध खरीददारी अनुभव में अत्यधिक

योगदान देता है। जो आनंददायक अनुभवों के साथ लगातार और अधिक पुर्नखरीद के लिए वे व्यवसाय, सामाजिक और आर्थिक संभावनाओं में मोबाइल धन के महत्व और विकास को बोलते हैं। बड़े पैमाने पर शहरी से ग्रामीण इलाकों में फैले मोबाइल वॉलेट की उपस्थिति को देखकर वॉलेट का निकटतम समय में उज्ज्वल भविष्य बताया गया है।

अध्ययन का महत्व या प्रासंगिकता

आपको शॉपिंग करनी है, फीस जमा करनी है, कोई टिकट बुक करनी है तो कैश का होना जरूरी नहीं, बस आपके मोबाइल में कुछ ई वॉलेट एप्लीकेशन होनी चाहिए। आप आराम से पेमेंट कर सकते हैं, चाहे वो आपको चाय की दुकान पर ही क्यों न देना हो। आज डिजिटल युग है, हर सूचना मोबाइल में साथ होती है, अब आपका पर्स भी डिजिटल हो गया है। यह पर्स आपको अलग अलग कंपिनियां उपलब्ध करा रही हैं। इसमें पहला नाम पेटीएम का ही आता है। लोगों को पेटीएम ही क्यों सुविधाजनक लगता है, यह जानने के लिए हमने इस अध्ययन में पेटीएम को शोध विषय के रूप में चुना है।

शोध प्रविधि

इस वर्णनात्मक शोध अध्ययन में गैर संभावित प्रतिचयन प्रणाली के तहत सोद्देश्य नमूने का चयन किया गया है। प्रश्नावली उपकरण के माध्यम से उत्तरदाताओं से जानकारी ली गई हैं। इसमें उन 100 उत्तरदाताओं से प्रश्नावली भरवाई गई है जो पेटीएम का उपयोग करते हैं। इस अध्ययन के लिए भोपाल शहर के मुख्य बाजार न्यू मार्केट का चयन किया गया है। जहां व्यापारियों और उपभोक्ताओं से प्रश्नावली भरवाई गई है। 47 प्रतिशत व्यापारियों, 26 प्रतिशत सेवाकर्मियों, 23 प्रतिशत छात्रों और 4 प्रतिशत गृहणियों ने प्रश्नावली भरी है।

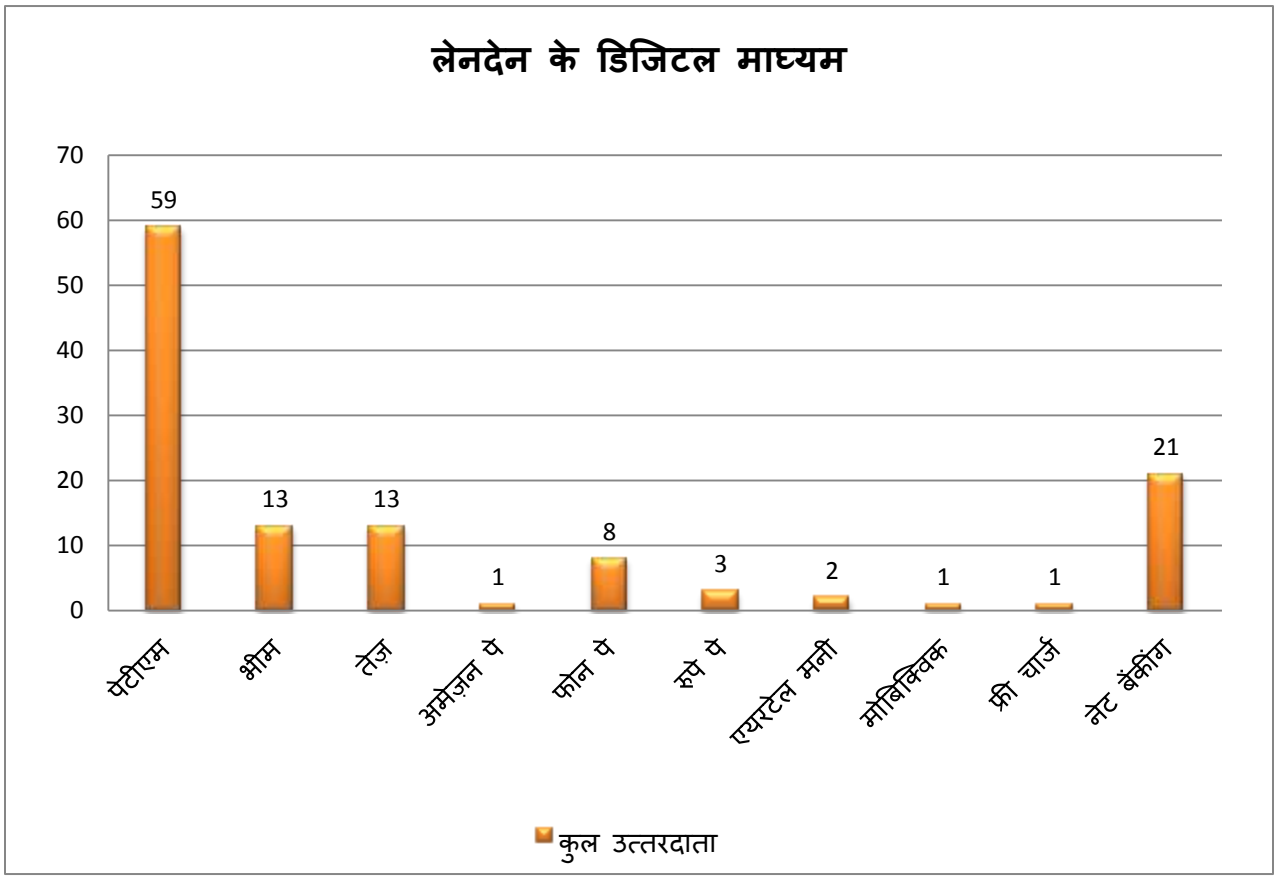
आंकड़ों का विश्लेषण

शोध अध्ययन में शामिल उत्तरदाताओं की प्रतिक्रिया के आधार पर आंकडों का विश्लेषण किया गया है।

क्या आप पेटीएम के अलावा कोई दूसरे ई वॉलेट का प्रयोग करते हैं, अगर हां तो कौन से?

100 उत्तरदाताओं से पूछा गया कि क्या वे पेटीएम के अलावा दूसरी एप्लिकेशंस का भी इस्तेमाल करते हैं। उसमें विभिन्न प्रकार की प्रतिक्रियाएं मिली हैं।

तालिका 1–डिजिटल लेनदेन माध्यमों के उपयोगकर्ता



यह तालिका उत्तरदाताओं द्वारा ई वॉलेट के उपयोग को दर्शाती है। इसके अनुसार 100 में से 59 लोग पेटीएम का इस्तेमाल करते हैं, जो उपयोगकर्ताओं की सबसे ज्यादा संख्या है। पेटीएम के बाद उपयोगकर्ता जिन एप का सबसे ज्यादा प्रयोग कर रहे हैं, उनमें भीम और तेज एप हैं। इनके अलावा एमेजन पे, फोन पे, रूपे, एयरटेल मनी, मोबीक्विक, फ्रीचार्ज आदि भी शामिल हैं। आंकडों के अनुसार लेनदेन के लिए पेटीएम के बाद सबसे अधिक इस्तेमाल नेट बैंकिंग का किया जाता है।

उपयोगकर्ता पेटीएम के किस फीचर को ज्यादा पसंद करते हैं?

पेटीएम के विभिन्न फीचरों को देखते हुए उपयोगकर्ताओं से पूछा गया कि उन्हें कौन सा फीचर अधिक पसंद है।

तालिका 2–पेटीएम के प्रमुख फीचर

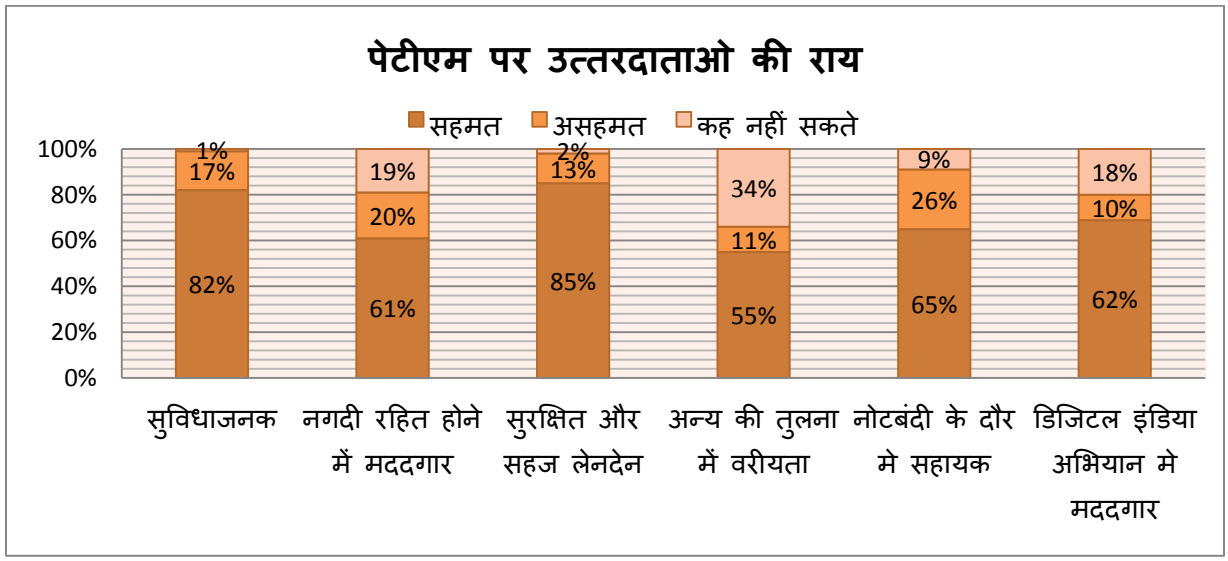
पेटीएम के फीचर	उत्तरदाताओं की संख्या	प्रतिशत
सुरक्षित लेनदेन	41	41.4
इनाम और आकर्षक ऑफर्स	35	35.4
पेटीएम बैंक	23	23.2

इस तालिका के अनुसार उत्तरदाता पेटीएम का इस्तेमाल इसलिए करते हैं, क्योंकि उन्हें इसकी लेनदेन प्रक्रिया सुरक्षित लगती है। 41 प्रतिशत लोगों का मानना है कि पेटीएम सुरक्षित लेनदेन के लिए सही माध्यम है। 35 प्रतिशत लोग पेटीएम का इस्तेमाल उससे मिलने वाले इनाम और आकर्षक ऑफर्स के कारण करते हैं। जबकि 23 प्रतिशत लोगों का पेटीएम नया फीचर पेटीएम बैंक लुभाता है। स्पष्ट है कि लोगों को पेटीएम का सुरक्षित लेनदेन सबसे अधिक लुभाता है।

पेटीएम के विभिन्न फीचरों को देखते हुए उत्तरदाताओं की राय?

पेटीएम के फीचर्स और उसके उपयोग को देखते हुए कई बिंदुओं पर उनकी राय जानी गई। इसके उत्तर में उत्तरदाताओं ने अपनी मिश्रित प्रतिक्रिया दी।

तालिका 3–पेटीएम के प्रति उपयोगकर्ताओं की अवधारणा



इस तालिका के अनुसार जब लोगों से पेटीएम के बारे में पूछा गया तो 82 प्रतिशत लोगों की राय थी कि पेटीएम का उपयोग उन्हें सुविधाजनक लगता है। 61 प्रतिशत लोगों का कहना है कि पेटीएम से लेनदेन प्रक्रिया में बदलाव आया है, इसने लोगों को कैशलेस प्रक्रिया की ओर बढने में मदद की है। पेटीएम के लेनदेन का सुरक्षित मानने वालों की सख्या भी अधिक है, 85 प्रतिशत को इस प्रक्रिया पर भरोसा है। 55 प्रतिशत लोगों का कहना है पेटीएम डिजिटल लेनदेन के क्षेत्र में सबसे आगे है। 65 प्रतिशत लोगों का मानना है कि नोटबंदी के दौरान पेटीएम ने हर वर्ग के लोगों की बहुत मदद की। 62 प्रतिशत का मानना है कि पेटीएम प्रधानमंत्री के डिजिटल इंडिया के सपने में मददगार की भूमिका निभा रहा है।

सभी पक्षों को देखते हुए क्या आप पेटीएम से संतुष्ट हैं?

पेटीएम के सभी पक्षों को देखते हुए उत्तरदाताओं से पूछा गया कि क्या वे पेटीएम से संतुष्ट है। इसका जवाब में हां में आया है।

तालिका–उपयोगकर्ताओं की पेटीएम के प्रति संतुष्टि

उत्तरदाताओं की राय	उत्तरदाताओं की संख्या	प्रतिशत
हां	82	82
नहीं	5	5
कह नहीं सकते	13	13
कुल योग	100	100

इस तालिका के अनुसार 82 प्रतिशत लोग पेटीएम द्वारा दी जा रही सुविधाओं से संतुष्ट हैं, उन्होंने इसे सुविधाजनक बताया है। वहीं नापसंद करने वाले 5 प्रतिशत लोग हैं। 13 प्रतिशत लोगों अपनी कोई प्रत्यक्ष राय नहीं दी है।

परिणाम

- भरवाई गई प्रश्नावली के अनुसार यह शोध डिजिटल लेनदेन माध्यम का पूरी तरह समर्थन करता है। इससे पता चलता है कि लोग किस प्रकार पेटीएम के माध्यम से अपने लेनदेन की प्रक्रिया को बदल रहे हैं।
- इस शोध में हमने पाया कि पेटीएम लेनदेन का सुरक्षित और सरल माध्यम है, इसलिए लोग इस पर भरोसा करते हैं।
- साथ ही यह अपने उप नाम यानि टैग लाइन सील ऑफ टस्ट को भी पूरी तरह उचित सिदध करता है।
- शोध में यह भी पाया गया कि पेटीएम की लोकप्रियता अन्य ई वॉलट की अपेक्षा ज्यादा है। लोग इसे बिना किसी दुविधा के इस्तेमाल कर रहे हैं।
- शोध के आंकलन से पता चलता है कि लोगों द्वारा डिजिटल लेनदेन की इस सुविधा को सराहा जा रहा है। साथ ही अन्य ई वॉलेट और डिजिटल सेवाओं जैसे भीम एप, तेज, एयरटेल मनी, फ्रीचार्ज, मोबीक्विक आदि का भी इस्तेमाल हो रहा है। देखा जाए तो पेटीएम के बाद बडी संख्या में लोग नेटबैंकिंग का प्रयोग कर हे हैं।
- प्राप्त डाटा के अनुसार, पेटीएम या डिजिटल मोड का इस्तेमाल लोग बिल भुगतान, रीचार्ज, शॉपिंग, टिकट बुकिंग के लिए ज्यादा कर रहे हैं। अध्ययन के अनुसार 41.5 प्रतिशत लोग पेटीएम को काफी सुरक्षित मानते हैं, यही कारण है कि अन्य माध्यमों की अपेक्षा इसका इस्तेमाल कर रहे हैं। दूसरा बडा कारण इसे इस्तेमाल करने का यह है कि यहां लोगों को रिवार्ड मिलता है, जिससे लोगों को कम दाम में अच्छा सामान मिल जाता है।

निष्कर्ष

यह शोध अध्ययन बताता है कि उत्तरदाताओं के लिए पेटीएम का उपयोग प्रत्यक्षवादी रहा। शोधकर्ताओं ने यह भी पाया कि लोगों ने इस माध्यम का उपयोग नोटबंदी के दौरान और उसके बाद ज्यादा किया, या कुछ ने शुरू किया। मुख्य रूप से पेटीएम को शोध अध्ययन का विषय इसलिए लिया क्योंकि पुराने अध्ययनों में इसके

अधिक इस्तेमाल के नतीजे सामने आए हैं। जो प्रमुख रूप से नोटबंदी के बाद देखने को मिला।

शोध के निष्कर्ष स्वरूप हमने पाया कि यह सुविधा न केवल लोगों को आकर्षित कर रही है बल्कि लोगों को इस प्रकार के माध्यमों के प्रति प्रेरित भी कर रही है।

संदर्भग्रंथ

1- गुप्ता, विनीता. (2015). संचार और शोध मीडिया. नई दिल्लीः वाणी प्रकाशन।

2- Prof. (Dr.) Kishore Devesh. (2013). Handbook of Communication Research. Bhopal, Madhya Pradesh: Makhanlal Chaturvedi National University of Journalism & Communication.

3- राजेश, उप्पल. सूचना प्रौद्योगिकी उभरती चुनौतियों और संभावनाओं के साथ बैंकिंग

4- कृष्णबलन राजेश, रामसुबू नारायण, तैई गिरिकुमार. (2006) **डिजिटल वॉलेट इटस एंड**

5- प्रो शुक्ला, त्रिलोकनाथ. (2016) **मोबाइल वॉलेट प्रजेंट एंड द फ्यूचर**

6- Lee, T., The Impact of perceptions of interactivity on customer trust and transaction intentions in mobile commerce, Journal of Electronic Commerce Research, vol. 6, no. 3, pp. 165-180, 2005

7- TNN, "Snapdeal buys Freecharge for $400m" Retrieved from http://timesofindia.indiatimes.com/business/india-business/Snapdeal-buys-Freecharge-for-400m/articleshow/46857876.cms, April 9, 2015

8- Painuly, Dr. P., Rathi, S., Mobile Wallet: An upcoming mode of business transactions, International Journal in Management and Social Science, Vol.04 Issue-05, pp. 356-363, May, 2016.

9- Abhijit M.tadse, h. s. (2017). A study on usage of paytm. An international multidisciplinary journal , 2-46.

10- About paytm. (n.d.). Retrieved july 2018, from https://paytm.com.

11- India's digital furture. (2017, october thursday). Retrieved july 2018, from www.morganstanley.

12- John hattie, h. t. (2007). Power of feedback. review of educational research , 81-112.

13- Merchants in villages are transforming India's digital payments landscape. (2018, june monday). Retrieved july 2018, from blog.paytm.com.

14- Paytm. (n.d.). Retrieved july 2018, from wikipedia.

15- S.nazimSha, D. (2018). A study on paytm services n promoting cashless economy after demonetization in india and an outline on its support towards making india didital. International journal of pure and applied mathematics , 263-278.

16- Shamsher singh, R. r. (2017). Study of consumer perception of digital payment mode. journal of internet banking and commerce .

17- Shepard, w. (2016, december wednesday). a cashless furture is the real goal of India's demonetization move. Retrieved july 2018, from www.forbes.com.

18- The furture of mobile. (2016, march thursday). Retrieved july 2018, from http://www.thehindubusinessline.com.