



वर्तमान युगात ई-कॉमर्स चे महत्त्व
माधुरी पंडितराव राखुंडे
(सहयोगी प्राध्यापक)

वाणिज्य विभाग इंदिरा महाविद्यालय कळंब जि. यवतमाळ

प्रस्तावना—

एकविसाव्या शतकातल्या पहिल्या दशकात जागतिकीकरणाच्या संक्रमनात आपला देश आणि आपला प्रदेश डबळून निघाला आहे. माहिती तंत्रज्ञानाच्या क्षेत्रातील वेगवान क्रांतीत आपण ति काही शिकले आणि शिकविले ते आज कालबाह्य होऊ लागले आहे. प्रचंड वेगाने धावणाऱ्या काळासोबत चालण्याची आणि विद्यार्थ्यांना सोबत नेण्याची आमची जबाबदारी वाढली आहे. त्यासाठी उदासीनतेची मरगळ झटकून नवीन तंत्रज्ञान स्विकारले जात आहे. आधुनिक शैक्षणिक साधनांचा उपयोग करावा लागत आहे.. एकविसावें शतक हे ईलेक्ट्रॉनिक युग आहे. ईग्रजीत त्याला e-century किंवा e-ra म्हणता येईल. सकाळी सहा वाजता चहा सोबत उपलब्ध होणाऱ्या वर्तमानपत्र आता पाच सहा तास अगोदर रात्रीच ई-पेपर म्हणून उपलब्ध होऊ लागले आहे. तसेच इंटरनेटवर त्या वर्तमान त्या वर्तमानपत्राच्या संकेतस्थळावर जिल्हानिहाय, प्रदेशनिहाय असलेल्या त्यांच्या विविध आवृत्याही उपलब्ध होत आहेत. शिक्षण, ग्रंथालय, प्रशासन, आरोग्य, विमा, बँकिंग, परिवहन, सिनेमा ही सगळी सेवा क्षेत्रे ही आता ई आद्याक्षरापासून सुरू झालेली आहेत. संगणक साक्षरतेपाठोपाठ येणारी ई साक्षरता वर्तमान युगात आपली महत्ता गाजवू लागली आहे. शिक्षणाकडे फार मोठे सेवा व्यवसाय क्षेत्र म्हणून सान्या जगाचे लक्ष लागले आहे. खाजगी विद्यापीठे आणि परदेशी गुंतवणूकीने स्थापन होऊ लागलेली परदेशी विद्यापीठे e-education मधून फार मोठे उलाढाल करणार आहेत. आपल्याकडे शिक्षण क्षेत्रात प्रवेश, निकाल, मार्कशीट्स हे ऑनलाईन सुरू झालेली आहेत. बाजारात जाऊन शॉपिंग करण्याचे दिवस सध्या इतिहास जमा होत आहे. हातात मोबाईल आणि इंटरनेट असल्याने सध्या ई-कॉमर्स हाताच्या बोटावर आले आहे. फक्त एका क्लिकवर वस्तू आपल्या घरात हजर होते. ई-कॉमर्सचे वेड संपूर्ण भारतात लागले आहे. छोट्या छोट्या शहरातूनही ई-कॉमर्स द्वारे खरेदी वाढत आहे. जगभरामध्ये ई-कॉमर्सचा प्रसार अधिकधिक वेगाने होतो आहे. दर सहा महिन्याला तंत्रज्ञान बदलत आहे. विशेषतः मोबाईल, संगणक क्षेत्रात दर महिन्याला नवनविन बदल घडत आहे. तरूण पिढीही स्वतःला तातडीनं अपडेट करत नवीन गॅजेट्स खरेदी करत आहेत. आताच्या टेक्नोसॅव्ही पीढीला बाजारात जाण्याचा कंटाळा येत आहे. तसेच ई-कॉमर्सवरील उत्पादने बाजारातील उत्पादनापेक्षा कमी किंमतीत उपलब्ध आहेत. त्यामुळे आपल्या देशात ई-कॉमर्स वाढण्यासाठी अत्यंत अनुकूल अशी परिस्थिती आहे. सरकारी यंत्रणा, नगरपालिका, जमिनीचे कागदपत्रांचा रेकाडॅस्टॅम्प फी भरणे, इ. अनेक कामांमध्ये संगणकीय प्रणालीचा विशिष्ट प्रमाणात वापर सुरू आहे. आपल्या देशातील प्रचंड मोठ्या रेल्वे, विमानसेवा व सोबतच जंगल सफारीसाठी सुध्दा आस्थापनाच्या बुकिंग/रिझर्वेशन्स आता अंगवळणी पडले आहे. प्रणाली कितीही भक्कम व सुरक्षिततेचे नियम पाळून बनवली, तरी वर्षानुवर्षे तिला एखादे छोटेसे तंत्र वापरून कसे वापरता येते आणि वाकवले जाते याचेच हे एक उदाहरण होय. पण ई-कॉमर्स म्हणजे फक्त रेल्वे तिकीट / विमान तिकीट किंवा जन्म मृत्यूचा ऑनलाईन दाखला नव्हे. तर दुधापासून ब्रेडपर्यंत आणि क्रिमपासून चपलाबूटापर्यंत, बैठकीच्या खोलीपासून बेडरूमपर्यंत—व्या



स्वयंपाकघर - लागणाऱ्या, हव्याहव्याश्या वाटणाऱ्या गरजेच्या आणि भूलवणाऱ्या सगळ्या प्रकारच्या वस्तूंचाही ऑनलाईन बाजार आहे. शिवाय लिलाव करणाऱ्या वेबसाईट्सही आहेत. ई-कॉमर्सच्या आधारे आपण आपल्या सोफा आणि मोटारी व इतरही वस्तू या द्वारे विकू शकतो पण प्रश्न हा आहे की या सगळ्या व्यवहारांवर लक्ष ठेवणारी यंत्रणा आहे काय? या बाजारातले नियम, त्याला लागू असणारे कायदे इ. बाबत काय परिस्थिती आहे. चित्र बघून, ब्रँडवर विश्वास ठेऊन या ऑनलाईन बाजारांमधून (उदा. फ्लिपकार्ट, अॅमेझॉन किंवा मायाबाजार इ.) जी खरेदी होते त्या खरेदीत ग्राहकांची फसवणूक झाली किंवा त्याला तक्रार करायची झाल्यास त्याने कृणाकडे जायचे. न्याय न मिळाल्यास काय करायचे? ज्या ब्रँडची वस्तू आहे, तिथे जायचे की ज्या पोर्टलवरून घेतली तिथे? याचबाबत कोणतीही यंत्रणा अद्यापि तयार झालेली नाही.

या सगळ्या प्रश्नांचा मोठा अर्थ आहे. कारण या व्यवहारामध्ये कोटयावधी रुपयांचे व्यवहार होत आहेत. त्यातील बहुतांश व्यवहार हे क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड व कॅश ऑन डिलिव्हरीने होतात. या व्यवहारात बँकिंग सेवाही समाविष्ट होते. मग ज्यावेळी ही पोर्टल्स वापरण्यात येतात त्यावेळी ग्राहक म्हणून काय काळजी घ्यावयाची हे माहित असणे आवश्यक आहे.

संशोधन पध्दती-

प्रस्तुत शोधनिबंधासाठी लागणारी विषयसामग्री गोळा करण्याकरिता पुस्तके, मासिके, वर्तमानपत्रे, तसेच संशाधनपर लेख, वेबसाईट इ. द्वितीय सामुग्रीचा अवलंब करून निदानात्मक व वर्णनात्मक संशोधन आराखड्याचा वापर करण्यात आलेला आहे.

संशोधनाचा उद्देश -

- ❖ ई-कॉमर्स ची संकल्पना समजून घेणे
- ❖ ई-कॉमर्सचे महत्व जाणून घेणे.
- ❖ ऑनलाईन व्यवहाराच्या कार्यप्रणालीचे अध्ययन करणे
- ❖ ऑनलाईन व्यवहारात येणाऱ्या समस्या जाणून घेणे.
- ❖ ई-कॉमर्स साठी असणाऱ्या घटकाचे अध्ययन करणे.

गृहीतके-

- ❖ ई-कॉमर्ससाठी लागणारी अद्यावत सेवा उपलब्ध आहे.
- ❖ ई-कॉमर्सद्वारे कमी किंमतीत लोकांना वस्तू प्राप्त होतात.
- ❖ ऑनलाईन व्यवहार करतांना लोकांच्या मनात या प्रणालीविषयी गैरसमज आहे.
- ❖ आधुनिक तंत्रज्ञान सर्वच लोकांना अवगत नाही.

ई-कॉमर्सचा इतिहास-

१८४४ मध्ये ई-कॉमर्सची सुरुवात झाली सॅम्युअल मोर्स्यांनी आपला पहिला संदेश टेलीग्रामच्या साह्याने पाठविला. सन १८५८ मध्ये त्यांनी न्युयार्क शेअर्स बाजारातील शेअर्सच्या किंमतीची युरोप आणि उत्तर अमेरिकेच्या किंमतीशी तुलना करून इतरत्रही माहिती पाठविली. सन १८७७ पर्यंत वेस्टन युनियन ही मुख्य टेलीग्राम कंपनीने संपूर्ण जगात ग्राहकांना माहितीचे आदान प्रदान सःशुल्क पुरवित असे टेलीफोन हे एक सेकंदाचे माध्यम बनले. पुढे इंटरनेटच्या वापरामुळे विसाव्या शतकात व्यापारी जगात क्रांती झाली. व्यापारी व ग्राहक संगणकाच्या माध्यमातून एकमेकांशी संदेशवहन करू लागले. सन १९९४ मध्ये नेटस्कॉप कॉम्युनिकेशन कंपनीने आपले पहिले ग्राफीकल ब्राउझर इंटरनेटचा उपयोग करणाऱ्यांना उपलब्ध करून दिले. क्रांती घडून आली आणि ई-कॉमर्सच्या सर्व व्यापारी कार्यास जलदगतीने सुरुवात झाली. १९९५ मध्ये इंटरनेटवरून पुस्तक व इतर वस्तूंची विक्री करण्यासाठी अॅमेझॉन कॉम या वेबसाईडची निर्मिती केली. त्या माध्यमातूनच



ई-व्यापाराची सुरुवात केली. हयाच कालावधीत अनेक वेबसाईड्स वेबवर आल्या. आता
ई-व्यापाराची जागा ई-कॉमर्सने घेतली.

व्याख्या-

- "ई-कॉमर्सलाच ई-बिजनेस असेही म्हणतात."
- "ई-कॉमर्स म्हणजे संगणक व इंटरनेट च्या मदतीने वस्तू व सेवांची खरेदी विक्री करणे होय."
- "इंटरनेटवर वस्तू व सेवांची खरेदी विक्री करणे होय"
- "ई-कॉमर्स हा कॉमर्सकरिता उपयुक्त अशा क्रियांचा संच आहे. ज्या इंटरनेटच्या माध्यमातून केल्या जातो."
- "व्यापाराचे ऑनलाईन नियोजन करून डिजिटल कॅश आणि EID इलेक्ट्रॉनिक देश इंटरनेटच्या मदतीने वस्तू व सेवांची खरेदी विक्री करणे म्हणजे ई-कॉमर्स होय"
ई-कॉमर्स मध्ये वस्तूच्या खरेदी विक्री बरोबरच व्यावसायिक माहितीची देवाणघेवाणही केली जाते. ई-कॉमर्स मध्ये खालील सेवांचा समावेश होतो.

- १) ई-बँकिंग
- २) ई-तिकीट रिझर्वेशन
- ३) ऑनलाईन शॉपिंग
- ४) ई-इनकम टॅक्स रिटर्न
- ५) ई-रिचार्ज

ई-कॉमर्ससाठी आवश्यक असणाऱ्या घटक-

- १) वस्तू- विक्रीसाठी वस्तू आणि सेवा यांची आवश्यकता असते. एकतर त्या भौतिक वस्तू असतात किंवा त्या सॉफ्ट किंवा डाउनलोड केलेल्या सेवा असू शकतात.
- २) वेबसाईट- विक्री करण्यासाठी उपलब्ध असलेल्या वस्तू आणि सेवा यांची माहिती सर्वांना समजावी हया करीता तुमची वेबसाईड प्रसारीत करण्याकरिता कोणत्यातरी वेबसाईड प्रसारण कंपनीची आवश्यकता असते. अशा कंपनीला Posting Services असे म्हणतात. हया कंपनी आम्ही तयार केलेल्या वेबसाईडच्या वेबवर प्रसारीत करतात. Posting Services काम करत असेल तर प्रसारणाचे कार्य सुलभ होऊ शकेल. अन्यथा त्या Server कार्य करणार नाही.
- ३) वेबसाईट- ई-कॉमर्सच्या कार्यपूर्तीसाठी वेबसाईची आवश्यकता असते. ही वेबसाईट विक्रेता तयार करू शकतो. वेबसाईडवरून विक्रीत वस्तू व सेवांची संपूर्ण तपशीलवार माहिती क्रेत्याला मिळाली पाहिजे. त्या सर्वांची काळजी वेबसाईट बनवितांना घेतली पाहिजे.
- ४) माल विक्रीच्या सोयी- वस्तू विक्रीच्या योग्य सुविधा ही ई-कॉमर्स क्रिया विना अडथळा पूर्ण करण्यासाठी अत्यंत महत्वाची बाब आहे. उदा. शोधनाचे पेमेंट, वेबसाईड्स विझार्ड्स, व्यापारी साधने इ.
- ५) शोधन प्रणाली- ई-कॉमर्स मध्ये वस्तू व सेवांचे खरेदी विक्री रकमेचे शोधन नगद रकमेच्या स्वरूपात केले जात नाही. तर शोधनासाठी क्रेडिट कार्डचा वापर केला जातो. ग्राहक वस्तूची खरेदी केल्यानंतर रकमेच्या शोधनासाठी क्रेडिट कार्डची माहिती देतो.
- ६) व्यापारी खाते-ई-कॉमर्सद्वारे खरेदी विक्रीचे व्यवहार करणाऱ्या व्यापाऱ्यांना आपल्या व्यवहारात उलाढाल करण्याकरिता बँकेत आपले खाते उघडणे आवश्यक आहे. हयालाच व्यापारी खाते असे म्हणतात. हया खात्यावर क्रेडिट कार्डच्या माध्यमातून केलेल्या व्यवहारांची नोंद केली जाते. व्यापारी व बँक यांच्यातील झालेला हा एक करार असतो. तसेच पुरावा सुध्दा असतो.

७) विपणन— महत्वाचा भाग म्हणजे विक्रेत्याने विपणनासंबंधी अतिशय मजबूत अशी व्युत्पन्न करणे आवश्यक आहे. ज्यामुळे विक्रेत्याने आपल्या वेबसाइटवर दर्शविलेल्या वस्तू व सेवांची सुलभतेने विक्री करता येईल. आपल्या वेबसाइटकडे ग्राहक आकर्षित होऊन वस्तू घेण्याविषयीची आवड निर्माण होईल. हयाकरीता उच्चप्रतीच्या विपणन भोरणाची आखणी करणे आवश्यक असते. जेणे करून बॅनर्सच्या माध्यमातून जाहीराती, वस्तू घरपोच सेवा, विक्रयोत्तर सेवा , वारंवार विचारल्या जाणाऱ्या प्रश्नांची उत्तरे इ. बाबींचा समावेश होतो.

ई-कॉमर्सचे फायदे—

१) कमी भांडवल— ई-कॉमर्समध्ये व्यवसाय करण्यासाठी जागा, फर्निचर, जाशिरात करण्यासाठीचा खर्च नसतो. परिणामी भांडवलामध्ये गुंतवणूक कमी करावी लागते.

२) जलद आणि दर्जिंदार ग्राहक सेवा—ग्राहकांना मध्यस्थाशिवाय वस्तू मिळतात. म्हणजे वस्तू थेट कंपनीकडून ग्राहकांना पुरविल्या जातात. त्यामुळे ग्राहकांना उत्तम व दर्जिंदार सेवा मिळते.

३) सोयीस्कर खरेदी— ग्राहकांना २४ तास सात दिवस कधीही खरेदी करता येते. त्याच बरोबर ट्रफिक जाम चा होणारा त्रास वाचतो आणि वेळही वाचते.

४) कमी किंमत— पारंपारीक व्यवसायापेक्षा ई-कॉमर्समध्ये वस्तूची किंमत कमी असते. पारंपारीक व्यवसायाच्या तुलनेत ई-कॉमर्समध्ये गुंतवणूक खर्चही कमी असतो. परिणामतः वस्तू कमी किंमतीमध्ये मिळतात.

तोटे—

१) आर्थिक सुरक्षा— वस्तूच्या खरेदी पूर्वी पैसे देणे हे ग्राहकांना सुरक्षित वाटत नाही. ऑनलाईन व्यवहारामध्ये फसवणूक, चोरीच्या क्रेडिट कार्ड चा वापर होण्याची शक्यता असते.

२) यंत्रणा आणि माहितीची सचोटी— ऑनलाईन खरेदी करत असतांना संगणकामध्ये व्हायरसचा शिस्काव होण्याची शक्यता असते. त्यामुळे संगणकातील महत्वाची माहिती गहाळ होऊ शकते. त्याचबरोबर वापरकर्त्यांचे खाते हॅक होण्याची शक्यता असते.

३) ग्राहक व व्यावसायिक संबंध— ग्राहक व विक्रेता यांचा संबंध येत नसल्यामुळे त्यांच्यामध्ये व्यावसायिक संबंध निर्माण होत नाही.

४) वस्तू हाताळणी— वस्तू प्रत्यक्ष हाताळता येत नाही किंवा पाहता येत नाही. चित्रात दाखवलेला कलर व प्रत्यक्षात वस्तू मिळाल्यावर कलर वेगळा असण्याची शक्यता नाकारता येत नाही.

ई-कॉमर्सद्वारे खरेदी करतांना खालील बाबींचा विचार करणे आवश्यक आहे.

❖ या प्रकारच्या व्यवहारात ग्राहक म्हणून मला काय संरक्षण आहे. वस्तू परत करण्याबाबत पोर्टलवर काय धोरण आहे? परत पाठविण्याचा पत्ता आणि त्यासाठी येणारा खर्च माहित असायला पाहिजे.

❖ ई-कॉमर्स पोर्टलवरची ब्रॅन्डेड वस्तूंची माहिती, किंमत, वापरण्याच्या अटी इ. आणि प्रत्यक्ष या ब्रॅन्डच्या वेबसाइटवर त्याच वस्तूंची माहिती यात कधी कधी तफावत आढळून येते. म्हणून दोन्हीची तुलना करावी.

❖ तक्रारी सोडविण्यासाठी त्या पोर्टलवर कस्टमर केअर/तक्रार निवारण या विषयी माहिती आहे काय ते पहावे.

❖ 'टॅम्स अँड कंडिशनस अप्लाय' यात (अनरिझनेबल टॅम्स)असता कामा नयेत. पण ते किचकट डॉक्यूमेंट सहसा कधीच, कुणी वाचत नाही.

❖ हा व्यवहार जणू बिनचेहऱ्याचा असतो. मात्र हळूहळू मोनोपॉलीकडे झुकत जातो. त्यामुळे स्थानिक व छोटे व्यावसायिकय नकळत गारद होतात. याबाबत ग्राहक म्हणून आपण जागरूक राहायला पाहिजे.



ऑनलाईन व्यापाराची वैशिष्ट्ये—

- ❖ ऑनलाईन प्रकारात ग्राहकांचा प्रत्यक्ष संबंध येतो.
- ❖ हे तंत्रज्ञान अतिशय सोपे आहे.
- ❖ या प्रणालीमध्ये मध्यस्थाना स्थान नसते.
- ❖ घरबसल्या वस्तूंचा आदेश किंवा सायबर कॉफेमधूनही वस्तूंचा आदेशाद्वारे वस्तू खरेदी करता येते.
- ❖ रकमेचे शोधन करण्यासाठी ई पैशाचा उपयोग.

निष्कर्ष —

- ❖ ऑनलाईन व्यवहार करण्याकरिता इंटरनेटसेवा व त्यासाठी दूरसंचार सेवा आवश्यक आहे परंतु ही सेवा शहरात उपलब्ध होते. परंतु आजही खेड्यात या सेवेचा अभाव आहे.
- ❖ ऑनलाईन करण्यासाठी आवश्यक असणारे आधुनिक तंत्रज्ञान सर्वांनाच अवगत नाही त्यामुळे बरेच लोक ऑनलाईन व्यवहार करण्यासाठी धाडस करत नाही. परंतु शहरात भागातील अनेक लोक ऑनलाईन व्यवहार करतांना दिसतात.
- ❖ तंत्रज्ञानात विघाड झाल्यास अनेक अडचणींना सामोरे जावे लागते.
- ❖ अनेकांच्या मनात याविषयी गैरसमज आहेत. तसेच वस्तू मागविल्यास मनासारखी किंवा याची शाश्वती नसते.
- ❖ व्यापारी कमी वेळेत ग्राहकांपर्यंत आपला माल पोहचवू शकतो. त्यामुळे ग्राहकांचा वेळ वाचतो.
- ❖ कमी किंमतीत ग्राहकाला वस्तू प्राप्त होत असल्याने ग्राहकांच्या संतोषिक्यात वाढ झाली आहे त्यामुळे जास्तीत जास्त लोक ऑनलाईन व्यवहार करतांना दिसतात.
- ❖ एकदा मागविलेली वस्तू परत करण्यासाठी अनेक नावाजलेल्या वेबसाईट बाध्य आहेत त्यामुळे लोकांची मानसिकता ऑनलाईन व्यवहार करण्यासाठी उत्सुक आहेत.

संदर्भ —

१. ई-कॉमर्सची मुलतत्वे— एस. एम. कोलते.
२. माहिती तंत्रज्ञान आणि व्यावसायिक माहिती कार्यपध्दती—एस. एम. कोलते.
३. दैनिक वृत्तपत्र
४. योजना मासिक
५. इंटरनेट