

“आधुनिक भारत में ई-कामर्स, अवसर, चुनौतियां और भविष्य”

प्रो. सत्य प्रकाश

संकायाध्यक्ष - वाणिज्य संकाय
श्री म०रा०दा० पी०जी० कालेज
भुड़कुड़ा गाजीपुर।

भारत में वाणिज्य का इतिहास बहुत पुराना है। यह उपभोक्ता के मांग व व्यवहार के अनुसार बदलता गया। इसका विकास कई चरणों व कई परिवर्तनों के माध्यम से हुआ जो इस प्रकार से है-

प्राचीन काल व मध्य काल में व्यापार की शुरुआत सभ्यताओं की शुरुआत से मानी जाती है। सिंधु घाटी की सभ्यता से व्यापार की शुरुआत मानी जाती है। वैदिक काल में व्यापार (मिश्र, मेसोपोटामिया, बेबीलोन) आदि देशों से था। मौर्य, गुप्ता एवं मुगल काल में व्यापार भूमि एवं समुद्री रास्तों से होने के कारण भारत विश्व व्यापार का एक प्रमुख केन्द्र था। ब्रिटिश काल में अपने देश से कच्चा माल इंग्लैंड में जाता था। वहां से निर्मित माल भारत आता था, जिससे भारतीय घरेलू उद्योगों पर बुरा प्रभाव पड़ता था।

स्वतंत्रता के बाद भारत अपनी लाइसेंस नीति को अपनाकर ग्रामीण से शहरी और वैश्विक बाजार की ओर धीरे-धीरे अग्रसर हुआ। इसके पश्चात धीरे-धीरे व्यापार में परिवर्तन होता गया। यह परिवर्तन ई-कामर्स के रूप में 1960 के दशक में ऑनलाइन की नींव रखी। भारत में तकनीकी विकास (1960-1989) इलेक्ट्रॉनिक डेटा इन्टरचेंज का आविष्कार हुआ। सन् 1969 में कम्प्यूटर सर्वर की स्थापना हुई जिसके माध्यम से ई-कामर्स की सेवा दी गयी।

इलेक्ट्रॉनिक शापिंग की शुरुआत (1979-1990) में लेन-देन प्रसंस्करण कम्प्यूटर से जोड़ कर इलेक्ट्रॉनिक शापिंग का निर्माण किया गया। 1992 में 'स्टैक्स अनलिमिटेड' नामक आनलाइन बुक स्टोर की शुरुआत हुई। 1994 में खुदरा लेन-देन की शुरुआत हुई, 1995 में अमेजन और इवे जौनी ई-कामर्स कम्पनियों ने वैश्विक आनलाइन व्यापार प्रारम्भ किया। 1948 में पेपाल जैसी

आनलाइन भुगतान की प्रणाली शुरू हुई।

1999 में अलीबाबा ने चीन से ई-कामर्स को बढ़ावा दिया। 2005 में अमेजन प्राइम और ET54 ने छोटे विक्रेताओं को बढ़ावा दिया। 2007 में फ्लिपकार्ट, अमेजन, मित्रा, स्नैपडील आदि का विस्तार हुआ। 2011 में गुगल और फेसबुक पर विज्ञापन प्रारम्भ हुआ। 2014 में एप्पल पे से मोबाईल भुगतान सेवा शुरू हुई। 2017 में इंस्टाग्राम की शुरुआत हुई। 2020 में स्मार्ट फोन ऐप्स, आनलाइन पेमेंट, फास्ट डिलेवरी ने ई-कामर्स को आसान बनाया। 2024 में UPI ने भुगतान प्रणाली को और आसान बना दिया।



ई-कामर्स की परिभाषा - इन्टरनेट के माध्यम से वस्तु एवं सेवाओं का क्रय, विक्रय करना, अर्थात् ई-कामर्स वह प्रक्रिया है जिसमें व्यक्ति इन्टरनेट के माध्यम से, वस्तु या सेवाओं का आदान-प्रदान करता है। जैसे- अमेजन, फ्लिपकार्ट, मित्रा, पेटियम आदि।

ई-कामर्स का महत्व - ई-कामर्स का वैश्विक स्तर पर निम्न महत्व है, जैसे-

1. वैश्विक पहुंच - किसी भी देश के छोटे-छोटे व्यापारियों को भी देश-विदेश के ग्राहकों तक अपने वस्तु या सेवाओं को पहुंचाना संभव हुआ।

2. किफायती और सुविधानुसार - ई-कामर्स में ग्राहकों को चैबीसों घण्टे खरीदारी की सुविधा है। दुकानदारों की अपेक्षा इसके माध्यम से वस्तु सस्ती मिल जाती है।

3. रोजगार सृजन - इसके माध्यम से अनेक रोजगार

सृजन होते हैं, जैसे- लाजिस्टिक, तकनीकी, कस्टमर सपोर्ट, डिजिटल मार्केटिंग आदि।

4.डैडम् सशक्तिकरण - ई-कामर्स का सबसे बड़ा महत्व यह है कि छोटे-छोटे उत्पादक व शिल्पकार भी अपने उत्पाद को आसानी से बेच सकते हैं।

5.ग्राहकों के लिए लाभ - ई-कामर्स के माध्यम से ग्राहकों को अधिक से अधिक लाभ होता है। जैसे- वस्तु चुनाव करना, घर बैठे भुगतान व डिलिवरी, रिफंड, डिजिटल पेमेंट आदि।

6.सरकारी राजस्व व पारदर्शिता - इसके माध्यम से सरकार को जी.एस.टी. और कर प्रणाली में, राजस्व में वृद्धि और व्यापार में अधिक पारदर्शिता होती है।

डिजिटल इंडिया और व्यापक नेटवर्क ने ई-कामर्स के लिए भारत में अनेक नए रास्ते खोले हैं। इसके साथ ही साथ इसका तेजी से विस्तार भी हुआ है जैसे-

क) भारत में इन्टरनेट और स्मार्ट फोन की पहुंच शहरी व ग्रामीण इलाकों में तेजी से हुई है।

ख) भारत में नए-नए मोबाईल वालेट्स जैसे डिजिटल पेमेंट ने लेन-देन को बढ़ावा दिया है।

ग) कम लागत वाले मोबाईल इन्टरनेट के कारण दूर-दूर तक ग्रामीण अंचलों में ई-कामर्स की पहुंच हुई।

घ) आनलाईन खरीदारी के कारण उपभोक्ताओं के व्यवहार में परिवर्तन आया है।

ड) इससे गाँवों व कस्बों तथा समय पर सामान पहुंचाना आसान हुआ है।

च) ओपन नेटवर्क फार डिजिटल कामर्स का मुख्य उद्देश्य छोटे-छोटे विक्रेताओं को भी आनलाईन मार्केट प्लेस में बराबरी का मौका दिया है।

छ) सरकार के द्वारा क्रमबद्ध पोर्टल के माध्यम से वस्तु को खरीदना व बेचना आसान हुआ है।

“आधुनिक भारत में ई-कामर्स के अवसर”

आज का भारत ई-कामर्स के क्षेत्र में बहुत तेजी से आगे बढ़ रहा है। यह व्यवसायियों को बड़े पैमाने पर अवसर प्रदान किया है। उपभोक्ताओं को भी इसके माध्यम से अनेक अवसर प्रदान हुये हैं। यह डिजिटल प्रौद्योगिकी सरकारी

पटल के कारण आने वाले वर्षों में आर्थिक विकास के साथ-साथ रोजगार का सृजन करता है। निवेशकों को भी अवसर प्रदान करता है जिससे उनको उच्च रिटर्न प्राप्त होता है, जैसे-

1.तेजी से बढ़ता बाजार - भारत में ई-कामर्स के माध्यम से बाजार तेजी से वृद्धि कर रहा है जो निवेशकों के लिए उच्च वापसी की सम्भावना प्रदान करता है।

2.ग्रामीण विकास - इन्टरनेट व स्मार्टफोन की पहुंच से ग्रामीण क्षेत्रों में ई-कामर्स का बड़ा बाजार बनने लगा है।

3.नवीन प्रौद्योगिकी में निवेश - आर्टिफिशियल इन्टेलिजेंस, मशीन लर्निंग, डेटा एनालिटिक्स आदि में निवेश से प्रतिस्पर्धा बढ़ेगी।

4.निर्यात के अवसर - भारतीय विक्रेता ग्लोबल मार्केट में भी व्यापार सकते हैं। उन्हें विदेशी मुद्रा प्राप्त करने और प्रतियोगिता में भाग लेने के अवसर प्राप्त होंगे।

5.दूर संचार का विभाग - ग्रामीण और अर्द्धशहरी इलाकों में नेटवर्क सुविधा में सुधार के कारण उपभोक्ताओं की संख्या बढ़ी है।

6.कम लागत में व्यवसाय शुरू करने की सम्भावना- छोटे व्यापारी व स्टार्टअप आनलाईन प्लेटफार्म के माध्यम से कम लागत में अपने व्यवसाय का विस्तार कर सकते हैं।

7.सरकारी सहयोग - डिजिटल इंडिया, ONDE और GEM जैसे पटल MSME सरकार और छोटे विक्रेताओं को आनलाईन भागीदारी बढ़ाने का अवसर प्रदान कर रही है।

8.आपूर्ति श्रृंखला में निवेश - निवेशकों को बेहतर गोदाम, ट्रांसपोर्टेशन और 1P आधारित आपूर्ति श्रृंखला प्रावधान में निवेश लाभकारी रहेगा।

आधुनिक भारत में ई-कामर्स की चुनौतियाँ

आधुनिक भारत में ई-कामर्स का व्यापार तेजी से बढ़ने के साथ-साथ इसको अनेक चुनौतियों का सामना भी करना पड़ता है। इस प्रकार से कुछ मुख्य चुनौतियों का विवरण इस प्रकार से है,

1.लॉजिस्टिक्स और डिलीवरी नेटवर्क - ग्रामीण क्षेत्रों से लेकर छोटे शहरों में भी समय पर डिलीवरी एक

समस्या है। लास्ट माइल डिलीवरी में रुकावट आना सामान्य बात है जिसके कारण उपभोक्ता सन्तुष्ट नहीं हो पाता है।

2. साइबर सुरक्षा - भारत में ई-कामर्स के व्यापार में साइबर सुरक्षा अपने आप में एक बड़ी चुनौती है, जैसे- आनलाईन धोखाधड़ी, डेटा चोरी, पेमेंट में धोखाधड़ी बढ़ रही है।

3. डेटा गोपनीयता - भारत वर्ष में डेटा चोरी की समस्या भी एक चुनौती है। यहां पर डेटा गोपनीयता कानून और साइबर सुरक्षा प्रोटोकाल की कमी के कारण उपभोक्ता के भरोसे पर इसका असर पड़ता है।

4. नकली उत्पाद - ई-कामर्स साइट पर नकली उत्पाद की बिक्री अपने आप में एक बड़ी चुनौती है। इसके साथ ही खराब उत्पाद की बिक्री से उपभोक्ता काफी परेशान होते हैं जिससे उनके भरोसे पर काफी असर पड़ता है।

5. रिटर्न पालिसी का दुरुपयोग - एक सुदृढ़ रिटर्न पालिसी के अभाव में इसका दुरुपयोग होता है जो कि कंपनियों के लिए एक बड़ी चुनौती है।

6. उपभोक्ता विश्वास - उत्पाद की गुणवत्ता और सर्विस में पारदर्शिता अपने आप में एक बड़ी चुनौती है जिसके कारण उपभोक्ता का विश्वास जगमगाने लगता है।

7. ग्राहकों की अपेक्षाएँ - ग्राहकों की अपेक्षाएँ वही रहती हैं कि उनको फास्ट डिलीवरी, 24x7 उपभोक्ता सपोर्ट व्यक्तिगत अनुभव तक पहुंच चुकी है।

8. तीव्र प्रतिस्पर्धा - ई-कामर्स को प्रारम्भ करने हेतु ग्राहकों को अपनी ओर आकर्षित करने के लिए अनेक प्रतिस्पर्धी प्रतिस्पर्धा करने लगे हैं। जिसके कारण डिजिटल बाजार में समान उत्पादों का व सेवाओं की पेशकश करने वालों से बाजार भरा पड़ा है जो कि अपने आप में एक बड़ी चुनौती है।

9. ग्राहक अधिग्रहण - ई-कामर्स में उद्योग में नए ग्राहकों को प्राप्त करना एक निरन्तर चुनौती है क्योंकि बाजार में अनगिनत आनलाइन स्टोर हैं जो कि ग्राहकों को अपनी ओर आकर्षित करने के लिए प्रतिस्पर्धा करते हैं।

10. परित्यक्त शॉपिंग कार्ट - ई-कामर्स व्यवसाय के सामने आने वाली यह एक महत्वपूर्ण चुनौती है। इसमें ग्राहक अनेक वस्तुओं का आर्डर तो कर देते हैं लेकिन विभिन्न

कारणों से इसका भुगतान नहीं कर पाते हैं जो एक समस्या है।

11. कुछ भुगतान गेटवे - इसकी सफलता के लिए विविध और सुरक्षित भुगतान विकल्प प्रदान करना महत्वपूर्ण है। भुगतान ग्राहकों की प्राथमिकताओं के अनुरूप हो और विश्वास पैदा करे।

12. नवाचार की कमी - ई-कामर्स विक्रेता नवाचार नहीं करते। दूसरे शब्दों में वे अपने ग्राहकों को उनकी इच्छा के अनुरूप उत्पाद नहीं पेश करते हैं जिसके कारण नए ग्राहक बनाने में कठिनाई उत्पन्न होती है।

13. छोटे व्यवसायियों व स्थानीय दुकानदारों की मौजूदा चुनौतियाँ - ई-कामर्स गीगैट्स के कारण छोटे दुकानदारों व स्थानीय दुकानदारों को सामान बेचने में कठिनाई का सामना करना पड़ता है। वे भारी छूट नीति के चलते पारंपरिक व्यवसायियों पर भारी दबाव पड़ रहा है इसमें व्यवसाय से उपभोक्ता (Be), व्यवसाय से बावसाय (BB), उपभोक्ता ही उपभोक्ता (ee), उपभोक्ता से व्यवसाय (eB) आदि के कारण छोटे व स्थानीय दुकानदार परेशान हैं।

14. कानूनी चुनौतियाँ - ई-कामर्स को लगातार बदलती सरकारी नीतियां, FDI रेगुलेशन, डेटा संरक्षण कानून की अनिश्चितता के कारण अनेक चुनौतियां का सामना करना पड़ता है।

15. तकनीकी व्यवधान और साइबर सुरक्षा - ई-कामर्स उद्योग तकनीकी व्यवधान जैसे- नए व्यापार मण्डल का जन्म, कृत्रिम बुद्धिमत्ता में प्रगति, डेटा उल्लंघन, हैकिंग तथा फिसिंग हमला जैसे साइबर सुरक्षा खतरों के प्रति संवेदनशील होते हैं। इन कारणों से ग्राहक क्रेडिट कार्ड से भुगतान करने में डरते हैं।

16. अवसंरचनात्मक चुनौतियाँ - जैसे- आपूर्ति श्रृंखला में एकीकरण की कमी, उच्च वितरण शुल्क, उत्पाद वितरित करने में अधिक समय लिया जाना आदि।

निष्कर्ष - आधुनिक भारत में ई-कामर्स में अनेक संभावनाएं हैं लेकिन उपरोक्त चुनौतियों पर रणनीतिक समाधान के साथ-साथ नवाचार में भी काम नहीं किया गया तो समावेशी विकास संभव नहीं है। इसके लिए सरकार व

निजी क्षेत्र एक साथ मिलकर लॉजिस्टिक्स, डेटा सुरक्षा, पालिसी सपोर्ट, डैडम् सशक्तिकरण की दिशा में ठोस कदम उठाने की आवश्यकता है।

भारत में ई-कामर्स का भविष्य - भारत में ई-कामर्स का भविष्य बहुत ही उज्ज्वल है, यहां पर यह व्यवसाय बहुत ही तेजी से बढ़ने वाला है, क्योंकि आधुनिक भारत में ई-कामर्स ने व्यापार, उपभोक्ता व्यवहार और आर्थिक विकास में क्रान्तिकारी बदलाव आया है। यहाँ इसके कुछ प्रमुख सम्भावनाएं इस प्रकार हैं-

1. बाजार का विशाल विस्तार - भारत में अधिक जनसंख्या होने के कारण ई-कामर्स व्यापार तेजी से फैल रहा है, क्योंकि ग्रामीण व टीयर 2-3 शहरों में तेजी से इन्टरनेट व स्मार्टफोन पहुंचने से नए ग्राहक जुड़े हैं।

2. नवीनतम तकनीक का उपयोग - ई-कामर्स में नई तकनीक का प्रयोग उपयोग करके अपने बाजार को बढ़ाया है। जैसे- आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस, मशीन लर्निंग का प्रयोग, वाईस शॉपिंग, आभाषी वास्तविकता, डिजिटल भुगतान, पारदर्शी लेन-देन आदि के कारण उपभोक्ता काफी प्रभावितका के साथ सन्तुष्ट है।

3. सोशल कामर्स और लाइव शॉपिंग प्लेटफार्म का विकास - भारत में ई-कामर्स व्यवसाय सोशल मीडिया के जरिए खरीदारी के नए-नए माडल बढ़े हैं जो उपभोक्ताओं को अपनी ओर आकर्षित करने में सफल हैं।

4. क्विक कामर्स का विस्तार - भारत में यह व्यवसाय तेजी से वस्तु का सेवा व वितरण का कार्य कर रही हैं, जिसके परिणामस्वरूप उपभोक्ता की संतुष्टि बढ़ी है।

5. सरकारी नीतियों का सहयोग - भारत में सरकार के द्वारा ओपन नेटवर्क फार डिजिटल कामर्स ONDC जैसी योजनाएं छोटे व्यवसाय के लिए आनलाईन बाजार खोलेगी। FOI नीतियों में सुधार से विदेशी निवेश और तकनीकी सहयोग के बढ़ने से ई-कामर्स व्यापार में वृद्धि होगी।

6. रोजगार में योगदान - ई-कामर्स से ग्रामीण व शहरी इलाकों में जुड़े क्षेत्रों में नए रोजगार का सृजन होगा, जिससे व्यक्ति की आय बढ़ेगी।

7. आर्थिक विकास में योगदान - ई-कामर्स में वृद्धि से भारत आर्थिक विकास में सहायता मिलेगी। यह अर्थव्यवस्था को अधिक डिजिटल, पारदर्शी और समावेशी बनाने में मदद करती है।

8. बदलता उपभोक्ता व्यवहार - ई-कामर्स से उपभोक्ताओं के व्यवहार में काफी परिवर्तन हुए हैं। क्योंकि युवा व तकनीक प्रेमी लोग आनलाईन खरीदारी को प्राथमिकता दे रहे हैं।

9. डिजिटल भुगतान - उपभोक्ता UPI जैसे डिजिटल भुगतान प्रणाली से आनलाईन खरीदारी को प्राथमिकता देता है।

निष्कर्ष - उपरोक्त विवेचनाओं से यह स्पष्ट होता है कि भारत में ई-कामर्स का भविष्य अत्यन्त प्रगतिशील व सम्भावनाओं से भरा पड़ा है। यह क्षेत्र न केवल व्यापार को नया रूप प्रदान करेगा, बल्कि देश की डिजिटल क्रान्ति में भी मुख्य भूमिका निभायेगा जिससे व्यापक आर्थिक और सामाजिक लाभ होंगे।
