मुळा एज्युकेशन सोसायटीचे

कला, वाणिज्य व विज्ञान महाविदयालय

सोनई, ता.नेवासा, जि.अहमदनगर

सावित्रीबाई फुले पुणे विदयापिठाच्या एम.कॉम.पदवी करिता सादर करावयाचा

प्रकल्प अहवाल

शैक्षणिक वर्ष २०१८-१९

❋ प्रकल्पाचे नाव ❋

आधुनिक ऑनलाईन शॉपींग व त्याचा सोनईतील व्यावसायिक व ग्राहक यांच्यावर झालेल्या परिणामांचा अभ्यास करणे.

❋ संशोधक ❋

कु. पुंड सागर पोपट

एम. कॉम II

❋ मार्गदर्शक ❋

प्रा.डॉ. श्री. चोपडे बी.बी.

एम.कॉम. एम.फिल पी.एच.डी.

वाणिज्य विभाग

Savitribai Phule Pune University

सावित्रीबाई फुले पुणे विद्यापीठ

सावित्रीबाई फुले पुणे विदयापीठ

सन २०१८.१९

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

Savitribai Phule Pune University
सावित्रीबाई फुले पुणे विद्यापीठ

मुळा एज्युकेशन सोसायटीचे,

कला, वाणिज्य व विज्ञान महाविदयालय

सोनई, ता.नेवासा, जि.अहमदनगर.

सावित्रीबाई फुले पुणे विदयापिठाच्या एम.कॉम.पदवी करिता सादर करावयाचा

प्रकल्प अहवाल

शैक्षणिक वर्ष २०१८-१९

प्रकल्पाचे नाव

आधुनिक ऑनलाईन शॉपींग व त्याचा सोनईतील व्यावसायिक व ग्राहक यांच्यावर झालेल्या परिणामांचा अभ्यास करणे.

संशोधक विदयार्थी

कु. पुंड सागर पोपट

एम. कॉम II

मार्गदर्शक

प्रा.डॉ. श्री. चोपडे बी.बी.

एम.कॉम. एम.फिल पी.एच.डी.

वणिज्य विभाग

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

मुळा एज्युकेशन सोसायटीचे,
कला, वाणिज्य व विज्ञान महाविदयालय
सोनई, ता.नेवासा जि.अहमदनगर
NACC REACCREDITED "A" GRADE
I.D – PU/AN/ACS/031/1989
ISO 9001: 2008 CERTIFIED
प्राचार्य डॉ. शंकर लावरे

प्रमाणपत्र

प्रमाणित करण्यात येते की, पुंड सागर पोपट एम कॉम भाग २ याने २०१८-१९ सेमिस्टर चार मधील पेपर कमांक ४ प्रोजेक्ट वर्क या विषया अंतर्गत **आधुनिक ऑनलाईन शॉपींग व त्याचा सोनईतील व्यावसायिक व ग्राहक यांच्यावर झालेल्या परिणामांचा अभ्यास** हा प्रकल्प अहवाल सादर केला आहे.

दिनांक / /२०१९

स्थळ सोनई

सही	सही	सही
	BPZ 26/4/2019	
मार्गदर्शक	विभाग प्रमुख	समन्वयक

26.4.19

Phone/Fax : (02427) 231384
E-mail : soanicollege@yahoo.co.in Web Site : www.acssonaicollege.com

Scanned with CamScanner
Scanned by TapScanner

मार्गदर्शकाचे प्रमाणपत्र

प्रमाणित करण्यात येते कि, कु. पुंड सागर पोपट याने सावित्रिबाई फुले पुणे विदयापिठाच्या संलग्नित विदयापिठाच्या पदव्युतर विभाग कला, वाणिज्य व विज्ञान महाविदयालय, सोनई येथील एम कॉम भाग २ ची विदयार्थी आहे. याने **आधुनिक ऑनलाईन शॉपींग व त्याचा सोनईतील व्यावसायिक व ग्राहक यांच्यावर झालेल्या परिणामांचा अभ्यास** या विषयावर प्रकल्प अहवाल तयार केला आहे. प्रस्तुत प्रकल्प अहवाल माझ्या मार्गदर्शनाखाली पुर्ण करण्यात आला आहे. प्रस्तुत प्रकल्प अहवाल तिच्या स्वतःच्या कार्याची निष्पती असुन त्याचे संशोधन प्रकल्प अहवाल पुणे विदयापिठाच्या एम.कॉम. च्या अध्यादेशातील तरतुदींना अनुसरून आहे. असे मी प्रमाणित करतो.

दिनांक : / /२०१९

स्थळ : सोनई

मार्गदर्शक

प्रा.डॉ.चोपडे बी.बी.

एम.कॉम ,एम.फिल पी.एच.डी

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

प्रतिज्ञापत्र

या संशोधन अहवालात समाविष्ठ करण्यात आलेले कार्य हे मी स्वतः केलेले आहे. त्यासाठी मला वेळोवेळी मार्गदर्शकाकडून मार्गदर्शन मिळाले. मी संशोधनाचे कार्य संदर्भ खेरीज कोणाकडून कोणतीही मदत घेतलेली नाही. असे मी प्रतिज्ञापूर्वक घोषित करते. या संशोधनासाठी उपयोगात आणलेली संदर्भ पुस्तके विविध, प्रश्नावक्ता या सर्वांचा संदर्भ सूचीमध्ये निर्देश करण्यात आलेला आहे.

ठिकाण :

दिनांक :

विदयार्थ्याचे नाव

पुंड सागर पोपट

(एम कॉम)

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

ऋणनिर्देश

पुणे विदयापिठाच्या पदविका अभ्यास अंतर्गत ज्या वेगवेगळया विषयांचा समावेश होतो. विदयार्थ्यांना संशोधन पध्दतीची माहिती व्हावी म्हणुन निरनिराळया विषयांवर पाहणी करूण प्रकल्प अहवाल सादर करण्याचे काम विदयार्थ्यांकडुन पदविका परीक्षा भाग २ मध्ये घेतले. हि संशोधन करण्याची किंवा अहवाल सादर करण्याची संधी मला पुणे विदयापिठाने उपलब्ध करूण दिलेली आहे.

या संशोधनासाठी मला जी काही आवश्यक असणारी पुस्तके, मासिके ग्रंथालयामधील सेवकांनी उपलब्ध करून दिली त्यांचा मी ऋणी आहे मला संशोधनासाठी मार्गदर्शक म्हणुन लाभलेले **प्रा.डॉ.चोपडे बी.बी** यांचा मी ऋणी आहे. त्यांनी केलेल्या वेगवेगळया मार्गदर्शनामुळे मी हा माझा प्रकल्प पुर्ण करू शकलो . इतर माहिती पुरवणारे माझे मित्र व प्रकल्प टाईप व डिझाईन करण्यासाठी मदत करणारा बानकर महेश आणि ढोले स्वप्निल यांचाही मी ऋणी आहे.

कु पुंड सागर पोपट

कला, वाणिज्य व विज्ञान महाविदयालय

सोनई.ता.नेवासा जि.अहमदनगर

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

अनुक्रमणिका

अनु.क्र.		प्रकरणाचे नाव	पृष्ठ क्रमांक
१		संशोधन पार्श्वभूमी	
	१.१	प्रस्तावना	७
	१.२	ऑनलाईन शॉपिंग संकल्पना	८
	१.३	ऑनलाईन शॉपिंगची पार्श्वभमी	९
२.		संशोधनाची पध्दती	
	२.१	संशोधनाचा विषय	१०
	२.२	संशोधनाचा उददेश	११
	२.३	संशोधनाची व्याप्ती	१२
	२.४	संशोधनाची गृहितके	१३
	२.५	संशोधनाची पध्दती	१४
३.		ऑनलाईन शॉपिंग चे महत्व	
	३.१	ऑनलाईन शॉपिंग प्रमुख संस्था	१५
	३.२	ऑनलाईन शॉपिंगचे फायदे	१६
	३.३	ऑनलाईन शॉपिंगचे तोटे	१९
४.		सोनई परिसरातील ग्राहक व विक्रेते यांचा अभ्यास	
	४.१	विक्रेत्यांवर झालेला परिणाम	२१
	४.२	ग्राहकांवर झालेला परिणाम	२७
५.		निष्कर्ष आणि संदर्भ	
	५.१	समस्या	३५
	५.२	उपाय योजना	३६
	५.३	निष्कर्ष	३७
	५.४	संदर्भ	३८
	५.५	प्रश्नावली	३९

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

प्रकरण पहिले

संशोधन पार्श्वभूमी

१.१ प्रस्तावना :–

शोध ही एखादी गोष्ट अगर त्यातील तथ्य शोधून काढण्याची पध्दतशीर अशी संरचना आहे. निर्णय प्रक्रियेमध्ये निर्णय घेण्यासाठी या माध्यमातून एक संरचना पुरविली जाते. मानवी ज्ञानाचा संशोधन हा एक अविभाज्य घटक आहे. समस्या सोडवण्याच्या दृष्टीने शास्त्रीय पध्दतींच्या आधारे त्यावर उपाय शोधण्यासाठीची ती एक प्रक्रिया आहे. संशोधन एक विचारधारा आहे. नैसर्गिक आणि सामाजिक शास्त्रामध्ये नेहमीच संशोधन केले जाते. मानवी ज्ञानात भर घालण्याचे काम संशोधन करीत असते. सामाजिक जीवनामध्ये आजचे संशोधन हे एक महत्वाचे कार्य आहे. कोणतेही संशोधन कार्य पूर्ण करण्यासाठी संशोधन पध्दती वापराव्या लागतात. पध्दती म्हणजे प्रणाली किंवा एखादी गोष्ट करण्याचा प्रकार संशोधन पध्दती संशोधन करण्यासाठी चौकट निर्माण करते. संशोधन पध्दती हे एक शास्त्र आहे. असे म्हटल्यास वावगे ठरणार नाही कारण या पध्दतीतचे शास्त्र हे संशोधनासाठी मार्ग आणि मार्गदर्शक तत्त्वे पुरवितो. त्यामुळे आजच्या व्यवसाय क्षेत्रात संशोधन पध्दती शास्त्राला विशेष महत्व प्राप्त झाले आहे.

निर्णय प्रक्रियेमध्ये आवश्यक असणा–या विशिष्ट माहितीचा योग्य प्रकारे पुरवठा केला जावा म्हणुन संशोधन केले जाते. एखादया विशिष्ट विषयांवर चांगले ज्ञान प्राप्त व्हावे म्हणुन केले जाणारे माहितीचे संग्रहण म्हणजे संशोधन होय.

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

१.२ ऑनलाईन शॉपिंगची पार्श्वभमी :–

सध्याच्या आधूनिक स्पर्धेच्या काळात ई–कॉमर्स च्या माध्यमातून व्यवसायामध्ये विविध आधूनिक स्वरूपाचे बदल झालेले आपल्याला पहावयास मिळतात. १९९४ सालापासून इंटरनेटचा वापर वाढू लागला आणि भारतात तेव्हा पूसनच ख–या अर्थाने ऑनलाईन स्वरूपाच्या व्यवहारांना सुरवात झाली. ऑनलाईन शॉपिंग हे सुरवातीला कॉम्प्युटरच्या सह्यानेच करता येत होते मात्र आता आपल्या जवळील स्मार्ट फोनच्या मदतीने आपण घर बसल्या आपल्या गरजेच्या व आपल्या आवडत्या वस्तूंची खरेदी करू शकतो. यामुळे मानवाच्या अमूल्य अशा वेळेची बचत होण्यास मदत झाली. तसेच या माध्यमातून झालेले व्यवहाराची रक्कम आपण आपल्या बॅंक खात्याच्या माध्यमातून आपल्या खात्यातून त्वरीत करू शकतो.

भारतामध्ये आपल्या वस्तू व सेवांची विक्री करण्यासाठी विविध उत्पादन निर्मिती करणा–या संस्था मध्यस्थ संस्थांच्या मदतीने आपली उत्पादने ग्राहकांपर्यत कशी पोहचतील या दृष्टीने पाहत आहे. या ऑनलाईन स्वरूपाच्या विक्री मध्ये कंपन्या मध्ये सध्या तिव्र स्पर्धा आपल्याला पहावयास मिळते. आज सोनई सारख्या ग्रामीण भागात देखील ऑनलाईन शॉपिंग मोठया प्रमाणावर केली जाते. याचे विक्रेते व ग्राहक यांच्यावर सकारात्मक व नकारात्मक परिणाम होतात. यासर्वांचा विचार या संशोधनात करण्यात आला आहे.

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

१.३ ऑनलाईन शॉपिंग संकल्पना :–

व्याख्या :–

"ऑनलाईन शॉपींग हे इंटरनेटवरील उत्पादने किंवा सेवा खरेदि करण्याची क्रिया किंवा प्रक्रिया आहे."

थोडक्यात सांगावयाचे झाल्यास प्रत्यक्ष दुकानात न जाता इलक्ट्रॉनिक साधनांच्या सह्याने घरबसल्या आपल्या गरजेच्या वस्तू व सेवा यांची निवड करून त्या खरेदी करण्याची एक सोपी पद्धती म्हणजे ऑनलाईन शॉपींग होय.

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

प्रकरण दुसरे

संशोधन पध्दती

२.१ संशोधनाचा विषय :-

ऑनलाईन शॉपींग या संकल्पनेचा आणि त्याचा सोनई परिसरातील व्यावसायिक व ग्राहक यांच्यावर झालेल्या परिणामांचा अभ्यास करणे.

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

२.२ संशोधनाची उद्दिदष्टये :–

- ऑनलाईन शॉपिंग ही संकल्पना समजून घेणे.
- सोनई मधील बाजारपेठाचा अभ्यास करणे.
- सोनई परिसरात ऑनलाईन शॉपिंग वापर कसा होतो याचा आढावा घेणे.
- सोनई मधील विविध विकते यांच्यावर झालेल्या परिणांमाचा अभ्यास करणे.
- ग्राहकाच्या दृष्टीने ऑनलाईन शॉपिंग चे महत्व स्पष्ट करणे.
- ऑनलाईन शॉपिंग मध्ये असलेल्या विविध समस्यांचा अभ्यास करणे.

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

२.३ संशोधनाची व्याप्ती :–

ऑनलाईन शॉपिंग च्या माध्यमातुन वस्तू व सेवांची खरेदी करणा–यांच्या संख्येत दिवसेंदिवस वाढ होत आहे. सोनई ची बाजारपेठ ही तालुक्यातील दुस–या कमांकाची महत्वाची बाजारपेठ समजली जाते. सोनई बाजरपेठेमध्ये दैनंदिन स्वरूपाच्या उलाढाली हया मोठया प्रमाणावर होतात. आज स्मार्टफोनच्या माध्यमातुन ऑनलाईन शॉपिंगचे प्रमाण हे जास्त आहे. या मुळे ऑनलाईन शॉपिंग चा विविध विक्रेत्यांवर परिणाम झालेला आपल्याला दिसतो. ऑनलाईन शॉपिंग हि संकल्पना आता व्यापक होत चालली आहे. हे संशोधन काही मर्यादित सोनई मधील निवडक विक्रेते व ग्राहक यांच्यावर अवलंबून आहे. या संशोधनामध्ये सोनई परिसरातील काही निवडक ग्राहक हा घटक केंद्र बिंदू मानून इंटरनेट वरून थेट खरेदी चे त्यांच्यावर झालेल्या परिणामांचा यामध्ये अभ्यास करण्यात आला आहे.

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

५.४ संशोधनाची गृहितके :–

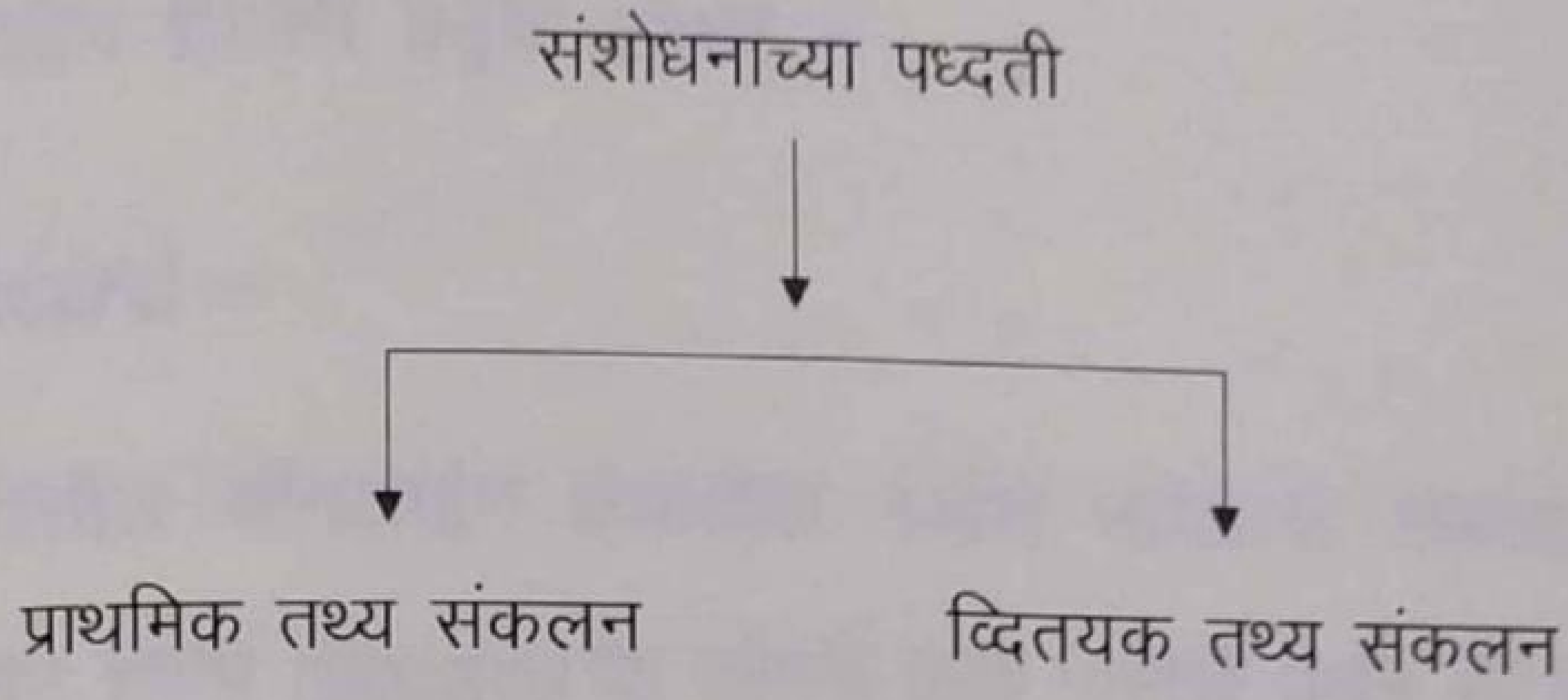
- इंटरनेटच्या माध्यमातून ऑनलाईन शॉपिंग करणा–यांची संख्येत लक्षणिय वाढ झाली आहे.
- ऑनलाईन शॉपिंगचा परिणाम हा काही निवडक विक्रेत्यांवर झाला आहे.

  उदा :– मोबाईल विक्रेते, घडयाळ विक्रेते, इलेक्ट्रॉनिक्स वस्तू विक्रेते.
- ग्राहकांना ऑनलाईन शॉपिंगच्या माध्यमातून सूट मिळण्याचे प्रमाण जास्त असते.
- वस्तू व सेवांची कमी किंमत व सवलत यामुळे ऑनलाईन शॉपिंग चे प्रमाण वाढत आहे.

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

२.५ संशोधनाची पध्दती :–



हा प्रकल्प अहवाल पूर्ण करण्याकरीता संशोधकाने प्राथमिक तसेच व्दितीयक तथ्य संकलन पध्दतीचा वापर केला आहे. या मध्ये संशोधकाने सोनई परिसरातील विविध विक्रेते व ऑनलाईन शॉपिंग करणा–यां ग्राहकांच्या मुलाखती घेतल्या आहेत. तसेच इंटरनेट वरील विविध संकेतस्थळांचा वापर केला आहे.

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

प्रकरण तिसरे

ऑनलाईन शॉपिंग चे महत्व

३.१ ऑनलाईन शॉपिंग प्रमुख संस्था :–

- **Filpcard :–**

भारतातील ऑनलाईन क्षेत्रातील सर्वात महत्वाची समजली जाणारी कंपनी म्हणून सध्या flipcard या कंपनी कडे पाहिले जाते. ही इलेक्ट्रॉनिक सेक्टर मध्ये काम करते. सचिन बन्साळ आणि बन्नी बन्साळ यांनी या कंपनीची स्थापना ही सन २००७ झाली. हे दोघे सुरवतीला ॲमेझॉन या ऑनलाईन कंपनीसाठी काम करत होते. त्यांनतर त्यांनी आपली स्वतः ची कंपनी स्थापन केली. त्यांनी आपल्या कंपनीची सुरवात ही पुस्तक विक्री पासून केली होती आज विविध वस्तू ग्राहकांना घरपोहच करतात.

या कंपनीचा वाढता विस्तार व लोकप्रियता पाहून त्यांना विविध पुरस्कार आणि सन्मान मिळाले आहेत. सन २०१२ इंडिया बिझनेस लिडर हा पुरस्कार प्रदान करण्यात आला. सन २०१६ मध्ये टाईम या मॅगझिन ने जगातील शंभर प्रभावशाली व्यक्तींना दिला जाणा–या पुरस्कार मध्ये समाविष्ठ करण्यात आले.

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

३.२ ऑनलाईन शॉपिंग चे फायदे :–

ऑनलाईन शॉपिंगचे ग्राहकांना होणारे विविध फायदे आपल्याला पुढील प्रमाणे सांगता येतील.

१) खरेदीसाठी दबाव नाही :–

ऑनलाईन शॉपिंग चा मुख्य फायदा म्हणजे वस्तू व सेवा यांची खरेदि करताना वस्तू खरेदी करावीच लागेन यासाठी कुठल्याही स्वरूपाच दबाव हा ग्राहकांवर नसतो. ग्राहक आपल्या गरजेची व आवडती व योग्य किमंत असलेली वस्तू आपल्या इच्छेनुसार खरेदी करू शकतो. त्यावर दबाव नसतो.

२) वेळेची बचत :–

ऑनलाईन शॉपिंग ही आपण घरबसल्या करू शकतो त्यासाठी आपल्याला दुकानात जाण्याची गरज नाही. आपल्या जवळील कॉम्प्युटर किंवा स्मार्टफोनच्या मदतीने आपण आपल्या गरजेच्या वस्तू घरबसल्या खरेदी करू शकतो. या मुळे ग्राहकांचा मौल्यवान असा वेळ वाचतो म्हणजे ऑनलाईन शॉपिंग मुळे वेळेची बचत होण्यास मदत होते हा महत्वाचा फायदा आहे.

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

३) स्वस्त / कमी किंमत :–

सध्याच्या स्पर्धेच्या काळात कंपन्या मध्ये मोठया प्रमाणात स्पर्धा चालू आहे. जो तो आपल्या वस्तू व सेवा यांची सर्वाधिक विक्री कशी करता येईल याकडे लक्ष देतात व ग्राहकांना कसे आकर्षित करता येईल या दृष्टीकोनातून ग्राहकांना विविध सवलती देत असतात. यामुळे वस्तूच्या किंमती या किंवा विविध सवलती हया ग्राहकांच्या दृष्टीने नफयाच्या असतात ऑनलाईन शॉपिंगच्या माध्यमातूनही अशा प्रकारच्या विविध सवलती ग्राहकांना आकर्षित करण्यासाठी दिल्या जातात.

४) वस्तू व सेवा यांची तुलना कराता येते :–

ऑनलाईन शॉपिंग करताना ग्राहकाला वस्तूंची तूलना करण्याची संधी असते एकाच वेळी विविध कंपन्याची वस्तू वेबसाईड उपलब्ध असतात त्यामुळे ग्राहक हा विविध वस्तूंची तूलना आपल्या योग्य वाटेल अशा वस्तूची खरेदी करतो. ऑनलाईन शॉपिंगच्या माध्यमातून ग्राहकाला वस्तूचे विविध नग बघायला मिळतात व त्यांची तूलना कराता येते.

५) ऑनलाईन ट्रॅकिंग :–

ग्राहकाने वस्तू खरेदीची ऑर्डर दिल्यानंतर आपली वस्तू केव्हा आपल्याला पोहच होईल त्यासाठी किती कालावधी लागेल याबाबतीच सर्व माहीती तो घरबसल्या आपल्या स्मार्टफोनच्या आधारे करू शकतो हा महत्वाचा फायदा ऑनलाईन शॉपिंगचा आहे.

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

६) अडथळे कमी :–

ऑनलाईन शॉपिंग आपण ही ३६५×२४×७ करू शकतो. यामध्ये कुठल्याही स्वरूपाचे अडथळे नाहीत यासाठी फक्त आपले नेटवर्क चालू असणे आवश्यक आहे ही सेवा कायम चालूच आहे.

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

३.३ ऑनलाईन शॉपिंगचे तोटे :-

ऑनलाईन शॉपिंगचे ग्राहकांना होणारे तोटे आपल्याला पुढील प्रमाणे सांगता येतील.

१) वितरणातील विलंब :-

ऑनलाईन शॉपिंगच्या ग्राहकाच्या दृष्टीने तोटयांचा विचार करताना त्यातला मुख्य तोटा म्हणजे वस्तू ग्राहकापर्यंत पोहण्यास खूप विलंब होतो. यामुळे ग्राहकांना गरजेच्या वेळी या वस्तू उपलब्ध होत नाहीत. वितरण व्यवस्था ही गुंतागुंतीच्या स्वरूपाची असते त्यामुळे वितरणास मोठया प्रमाणात विलंब होतो.

२) परस्पर संवादाचा अभाव :-

थेट इंटरनेटवरून वस्तू खरेदी करताना ग्राहक व विक्रेते यांच्या मध्ये प्रत्यक्ष स्वरूपाचा संवाद हा घडून येत नाही त्यामुळे वस्तूच्या बाबतची विविध माहीती किंवा वस्तू खरेदी करताना होणारा करार हा अडथळयाचा तयार होतो. त्यामुळे ऑनलाईन शॉपिंग कराताना परस्पर सवांदाचा अभाव दिसून येतो.

३) खरेदी करतानाच्या अनुभवाचा अभाव :-

ऑनलाईन शॉपिंग आणि प्रत्यक्ष खरेदी यामध्ये बरेच साम्य जाणवते. प्रत्यक्ष वस्तू खरेदी करतानाचा अनुभव हा ऑनलाईन शॉपिंग

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

करताना येत नाही. त्यामुळे खरेदीचा अनुभाव हा ग्राहकांना घेता येत नाही हा एक तोटा यामुळे होतो.

४) बंद परिक्षणाचा अभाव :–

उत्पादन कसे आहे याचा आपण डोळयाने अनुभव घेतो किंवा त्या वस्तूला स्पर्ष करून घेतो मात्र ऑनलाईन शॉपिंग करताना अशा स्वरूपाचा अभाव जाणवतो. किंवा काही उत्पादने अशी आहेत कि ती प्रत्यक्ष पाहिल्या शिवाय पसंद पडत नाही म्हणजेच ऑनलाईन शॉपिंग करताना बंद परिक्षणाचा अभाव जाणवतो.

५) फसवणूक :–

ब–याचदा ऑनलाईन शॉपिंग केल्यानंतर इंटरनेट वरील वेबसाईड या गायब होतात किंवा पेमेंट केल्यानंतर वस्तू ग्राहकांना उपलब्ध होत नाही. तसेच वस्तू खराब आल्यास त्या परत करण्याची प्रकिया ही किचकट स्वरूपाची असते यामुळे वेळ ही वाया जातो. इंटरनेट वर वस्तूंचे चित्र एच डी क्वॉलिटीचे असते ते दिसायला आकर्षक वाटते मात्र प्रत्यक्षात तसे नसते यामुळे ग्राहकांची फसवणू होण्याची दाट शक्यता असते.

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

प्रकरण चौथे

सोनई परिसरातील ग्राहक व विक्रेते यांचा अभ्यास

४.१ विक्रेत्यांवर झालेला परिणाम :–

ऑनलाईन शॉपिंगचा सोनई परिसरातील काही निवडक लघू व्यावसायिकावंर परिणाम झालेला पहायला मिळतो. त्यांच्या मुलाखतीच्या माध्ममातुन त्यांच्या व्यवसायाचा थोडक्यात आढावा घेण्यात आला. त्यातील काही मुख्य व्यवसाय खालिल प्रमाणे.

१) घडयाळ विकते :– अमोल वॉच कंपनी

विक्रेत्याचे नाव :– रावसाहेब पवार

व्यवसायाची पूर्वीची स्थिती :–

श्री. यांनी सन १९९२ मध्ये सोनई मध्ये आपल्या घडयाळ विक्री व दुरूस्ती व्यवसायाला सुरवात केली. सध्या प्रत्येकजण हा वेळ पाहण्यासाठी मोबाईलचाच वापर करताना दिसतो. पूर्वी मोबाईलचा वापर हा होतच नव्हता त्यावेळी वेळ पाहण्यासाठी घडयाळाची आवश्यकता असायची त्यामुळे त्यांचा व्यवसाय हा चांगला चालत होता. तसेच सोनई हे गाव लोकसंख्येच्या दृष्टीने मोठे आहे आणि येथील बाजारपेठ ही तालुक्यातील महत्वाची बाजारपेठ समजली जाते त्यामुळे ग्राहकांची संख्या ही मोठया प्रमाणावर होती.

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

व्यवसायाची सद्य स्थिती :–

सध्याच्या आधुनिक युगात मोबाईलचा वापर हा मोठया प्रमाणावर होत आहे. त्यामुळे लोक आता वेळ पाहण्यासाठी मोबाईलचाच जास्त वापर करतात. तसेच घडयाळ खरेदी करण्यासाठी ऑनलाईन शॉपिंगचा आधार घेतात. आपल्या जवळ असलेल्या स्मार्टफोनच्या मदतीने ते आपल्याला हवे असलेले घडयाळ खरेदीची ऑर्डर करातत. त्यामुळे सध्याच्या काळात ग्राहक वर्ग हा कमी झाला आहे. फक्त घडयाळ दुरूस्ती साठीच ग्राहक वर्ग हा दुकानाकडे वळताना दिसतो.

ऑनलाईन शॉपिंगचा व्यवसायावर झालेला परिणाम :–

ऑनलाईन शॉपिंगमुळे व्यवसायावर चांगलाच परिणाम झालेला आहे. ग्राहकांची संख्या कमी झाली आहे. तरूण वर्ग हा आपल्या जवळील स्मार्टफोनच्या माध्यमातूनच ऑनलाईन शॉपिंगच्या माध्यमातून घडयाळ खरेदी करतात. यामुळे तरूण वर्ग हा कमी झाला आहे. यामुळे घडयाळांची विक्रीवर मर्यादा आल्या आहेत. तसेच ऑनलाईन शॉपिंग वर ग्राहकांना आकर्षक सवलती दाखवल्या जातात त्यामुळे ग्राहक तिकडे जास्त आकर्षित होतो. त्यांना आपल्या व्यवसायानुसार अशी सवलती देणे परवडत नाही. यामुळे ऑनलाईन शॉपिंगचा व्यवसायाच्या नफ्यावर चांगलाच परिणाम झाला आहे.

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

२) मोबाईल विकते :– शनैश्वर मोबाईल गॅलेरी

विक्रेत्याचे नाव :– दरंदले ऋषिकेश

व्यवसायाची पूर्वीची स्थिती :–

श्री ऋषिकेश दरंदले यांनी सन २००३ मध्ये आपल्या व्यवसायाला सोनई मध्ये सुरवात केली. त्यावेळी मोबाईलचा प्रसार हा मोठया प्रमाणावर होता. भारतात विविध कंपन्यानी आपली मोबाईलची उत्पादने बाजारात विक्रीस काढली त्यावेळी मोबाईल खरेदी करणा–यांची संख्या ही चांगली होती. व्यवसाय ही चांगला होता. नफ्याचे प्रमाण ही चांगले होते.

व्यवसायाची सदय स्थिती :–

सध्याच्या स्मार्टफोनच्या जमान्यात जो तो आपल्या आपल्या मोबाईल वरून मोबाईल ची ऑनलाईन खरेदी करतो. त्यामुळे ग्राहकांचे प्रमाण अतिशय कमी झाले आहे. सुशिक्षित व तरूण वर्ग हा आता जवळ जवळ ऑनलाईन शॉपिंगच्या माध्यमातुनच मोबाईल खरेदी करतो. सध्या फक्त अशिक्षित व महिला वर्ग हेच मोबाईल शॉप मधून मोबाईल ची खरेदी करतात. ऑनलाईन शॉपिंगचे जाळे चांगलेच पसरले आहे. त्यामुळे कंपन्यामध्ये स्पर्धा तयार होवून कमी किंमतीत उत्पादनाची विक्री केली जाते. मात्र किरकोळ विक्री करणा–या दुकानदारांना हे शक्य नसते. त्यामुळे ग्राहक वर्ग हा कमी झाला आहे.

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

ऑनलाईन शॉपिंगचा व्यवसायावर झालेला परिणाम :–

ऑनलाईन शॉपिंगचा व्यवसायावर चांगलाच परिणाम झाला आहे. जवळ जवळ ७०% तरूण वर्ग हा आता ऑनलाईन शॉपिंगच्या माध्यमातुनच मोबाईलची खरेदी करतो. त्यामुळे ग्राहक वर्ग हा अतिशय कमी झाला आहे. पूर्वी पेक्षा उत्पन्न कमी झाले आहे.

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

३) इलेक्ट्रॉनिक वस्तू विक्रेते :– श्रीराम इलेक्ट्रॉनिक्स

विक्रेत्याचे नाव :– अजय बोरूडे

व्यवसायाची पूर्वीची स्थिती :–

श्री अजय बोरूडे यांनी आपल्या या व्यवसायाला सोनई मध्ये सन १९९९ मध्ये सुरवात केली. इलेक्ट्रॉनिक वस्तू विक्री करणा–यांची संख्या ही सुरवातील कमीच होती त्यामुळे व्यवसाय तेजीत असायचा. उदा:– इस्त्री, बल्प, वायर, इ. सारख्या वस्तूंची विक्री मोठय प्रमाणावर असायची त्यामुळे व्यवसाय चांगला चालायचा व नफ्याचे प्रमाणही चांगले होते.

व्यवसायाची सद्य स्थिती :–

सध्याच्या ऑनलाईन युगात व्यवसावर मर्यादा पडल्या आहेत. ग्राहक वर्ग हा शिक्षित झाला आहे. त्यामुळे ग्राहक ऑनलाईन किंमतीतच वस्तूची मागणी करतो मात्र किरकोळ विक्री करताना कमी किंमतीत वस्तूची विक्री करणे शक्य नसते. तसेच ग्राहाकांना विविध प्रकाराचे ब्रॅन्डची व्हारायटी आवश्यक असते. ती उपलब्ध करण्यात मोठया अडचणी असतात. या सर्व बाबीमुळे ग्राहकवर्ग आता ऑनलाईन च्या माध्यामातूनच इलेक्ट्रॉनिक्स वस्तूंची खरेदी करतो.

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

ऑनलाईन शॉपिंगचा व्यवसायावर झालेला परिणाम :–

सध्या ऑनलाईन शॉपिंगचा व्यवसायावर चांगलाच परिणाम झाला आहे. ग्राहक वर्ग हा आता दुकानाकडे येणेच टाळतो. ऑनलाईन शॉपिंग करणा–या कंपन्या आपल्या उत्पादनाची विक्री जास्त व्हावी याकरीता विविध सवलती दवून ग्राहकांना आकर्षित करतात. या कारणामुळे ग्राहक कमी झाले आहेत आणि याचा परिणाम हा व्यवसायाच्या नफ्यावर झाला आहे. व्यवसायावर मर्यादा पडल्या आहेत. ब–याच वस्तूंची विक्री ही ना नफा ना तोट या तत्वार करावी लागत आहे.

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

४.२ ग्राहकांवर झालेला परिणाम :–

ऑनलाईन शॉपिंगचा सोनई परिसरातील ग्राहकांवर झालेला परिणाम हा त्यांच्या मुलाखतीच्या माध्यमातुन समजून घेण्यात आला आहे. त्या संबधीच्या प्रश्नावली खालिल प्रमाणे,

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

• प्रश्नावली :–

ग्राहकाचे नाव – गडाख नितिन ज्ञानेश्वर

पत्ता – रा. पानसवाडी पो. सोनई

मोबाईल कमांक – ७६२०८५९०४५

व्यवसाय – विदयार्थी

शिक्षण – एम.कॉम.

१) ऑनलाईन शॉपिंग कोणत्या माध्यमावरून व कंपनीकडून करता ?

–मोबाईल, कॉम्प्युटर. ॲमेझॉन या कंपनीकडून

२) ऑनलाईन शॉपिंग कधी पासून करात ?

–२०१३ सालापासून

३) कुठल्या स्वरूपाच्या वस्तू खरेदी करता ?

–विविध प्रकारची पुस्तक, मोबाईल ॲक्सेसरीज

४) ऑनलाईन शॉपिंग चे आपल्याला काय फायदे होतात ?

–घरबसल्या वस्तू मागविता येतात वेळेची बचत होते

५) ऑनलाईन शॉपिंग बाबत आपल्या समस्या कोणत्या ?

–ब–याचदा ऑनलाईन मागविलेला माल खराब येतो.

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

• प्रश्नावली :–

ग्राहकाचे नाव – बानकर महेश नाथा

पत्ता – रा. शनिशिंगणापूर पो. सोनई

मोबाईल कमांक – ९६६५३२८३६३

व्यवसाय – शेती

शिक्षण – एम.कॉम

१) ऑनलाईन शॉपिंग कोणत्या माध्यमावरून व कंपनीकडून करता ?

–ॲमेझॉन, फि्लपकार्ड, स्नॅपडिल

२) ऑनलाईन शॉपिंग कधी पासून करात ?

–२०१४ सालापासून ऑनलाईन शॉपिंग करतो.

३) कुठल्या स्वरूपाच्या वस्तू खरेदी करता ?

–स्मार्ट फोन, इलेक्ट्रॉनिक्स वस्तू, व इतर

४) ऑनलाईन शॉपिंग चे आपल्याला काय फायदे होतात ?

– ऑनलाईन शॉपिंगमुळे वस्तू खरेदी करताना वस्तू निवड स्वातंत्र्य असते.

५) त्यामुळे चांगल्या वस्तू कमीत कमी किंमतीत खरेदी करता येतात.

ऑनलाईन शॉपिंग बाबत आपल्या समस्या कोणत्या ?

–खराब वस्तू परत करताना किचकट प्रकियेचा सामना करावा लागतो.

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

• **प्रश्नावली :–**

ग्राहकाचे नाव – गवळी बाबासाहेब काशीनाथ

पत्ता – रा. धनगरवाडी पो. सोनई

मोबाईल क्रमांक – ८८८८०६६९६३

व्यवसाय – शेती

शिक्षण – एम.कॉम

१) ऑनलाईन शॉपिंग कोणत्या माध्यमावरून व कंपनीकडून करता ?

–फ्लिपकार्ड या कंपनीकडून मोबाईल वरून वस्तू मागवतो.

२) ऑनलाईन शॉपिंग कधी पासून करता ?

– २०१५ सालापासून

३) कुठल्या स्वरूपाच्या वस्तू खरेदी करता ?

– घडयाळ, इलेक्ट्रिक्स वस्तू

४) ऑनलाईन शॉपिंग चे आपल्याला काय फायदे होतात ?

–घर बसल्या वस्तू मिळतात आणि वेळेची बचत होते.

५) ऑनलाईन शॉपिंग बाबत आपल्या समस्या कोणत्या ?

–बाजारातील वस्तूंचे किंमती न समजणे.

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

- प्रश्नावली :-

ग्राहकाचे नाव – शेटे अमोल अशोक

पत्ता – रा. शनिशिंगणापूर पो. सोनई

मोबाईल कमांक – ९०११९३९०६१

व्यवसाय – बँक व्यवस्थापक

शिक्षण – एम.कॉम, जी.डी.सी.अॅन्ड ए.

१) ऑनलाईन शॉपिंग कोणत्या माध्यामावरून व कंपनीकडून करता ?

–मोबाईल स्नॅपडिल. ॲमेझॉन

२) ऑनलाईन शॉपिंग कधी पासून कराता ?

–२०१६ साला पासून

३) कुठल्या स्वरूपाच्या वस्तू खरेदी करता ?

–इलेक्ट्रॉनिक्स स्वरूपाच्या वस्तू

४) ऑनलाईन शॉपिंग चे आपल्याला काय फायदे होतात ?

–वस्तूंच्या किंमती या स्थानिक बाजारपेठेपेक्षा कमी असतात.

५) ऑनलाईन शॉपिंग बाबत आपल्या समस्या कोणत्या ?

–ब–याचदा पेमेंट करूनही वस्तू मिळत नाही किंवा ती हलक्या दर्जाची असू शकते.

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

- **प्रश्नावली :-**

ग्राहकाचे नाव – ढोले स्वप्निल संदिप

पत्ता – रा. मुळा कारखाना पो. सोनई

मोबाईल कमांक –९७६६१९२५७४

व्यवसाय – विदयार्थी

शिक्षण – एम.कॉम

१) ऑनलाईन शॉपिंग कोणत्या माध्यमावरून व कंपनीकडून करता ?

–कॉम्प्युटर, स्नॅपडिल ॲमेझॉन कंपनीकडून वस्तू खरेदी करतो

२) ऑनलाईन शॉपिंग कधी पासून कराता ?

–२०१७ साला पासून

३) कुठल्या स्वरूपाच्या वस्तू खरेदी करता ?

–इलेक्ट्रॉनिक्स वस्तू, शूज

४) ऑनलाईन शॉपिंग चे आपल्याला काय फायदे होतात ?

–स्थानिक बाजारपेठेमध्ये उपलब्ध नसलेली वस्तू खरेदी करू शकतो.

५) ऑनलाईन शॉपिंग बाबत आपल्या समस्या कोणत्या ?

–कधी कधी वस्तू येण्यास उशीर होतो व ऑनलाईन ट्रॅकिंग हे चुकिचे लोकेशन दाखवतात.

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

• **प्रश्नावली :–**

ग्राहकाचे नाव –शेटे अक्षय भाउसाहेब

पत्ता – रा. शनिशिंगणापूर पो. सोनई

मोबाईल क्रमांक –७०४०८४६५८३

व्यवसाय –विदयार्थी

शिक्षण – एम.कॉम

१) ऑनलाईन शॉपिंग कोणत्या माध्यावरून करता ?

–मोबाईल वरून ॲमेझॉन कंपनीकडून

२) ऑनलाईन शॉपिंग कधी पासून करता ?

–२०१७ सालापासून

३) कुठल्या स्वरूपाच्या वस्तू खरेदी करता ?

–मोबाईल ॲक्सेसरीज

४) ऑनलाईन शॉपिंग चे आपल्याला काय फायदे होतात ?

–आपल्याला हवी असणारी वस्तू आपण घेवू शकतो

५) ऑनलाईन शॉपिंग बाबत आपल्या समस्या कोणत्या ?

–काही वस्तू ह्या कॅश ऑन डिलेव्हरी खरेदी करता येत नाहीत.

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

• प्रश्नावली :–

ग्राहकाचे नाव – घावटे मयुर नामदेव

पत्ता – रा.

मोबाईल कमांक –८६५७३५९५७३

व्यवसाय –मुळा सहकारी साखर कारखाना कर्मचारी

शिक्षण – एम.कॉम

१) ऑनलाईन शॉपिंग कोणत्या माध्यमावरून व कंपनीकडून करता ?

–मोबाईल ॲमेझॉन

२) ऑनलाईन शॉपिंग कधी पासून कराता ?

–२०१६ सालापासून

३) कुठल्या स्वरूपाच्या वस्तू खरेदी करता ?

–घडयाळ, टि शर्टस्, चप्पल

४) ऑनलाईन शॉपिंग चे आपल्याला काय फायदे होतात ?

–वस्तूच्या किंमती हया कमी असतात व ऑफर ही मिळतात

५) ऑनलाईन शॉपिंग बाबत आपल्या समस्या कोणत्या ?

–वस्तू परत करण्यासाठी किचकट व गुंतांगुतीची प्रकिया आहे.

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

प्रकरण पाचवे

निष्कर्ष व संदर्भ

५.१ ऑनलाईन शॉपिंग मधील समस्या :–

ऑनलाईन शॉपिंग करताना ग्राहकांना विविध समस्यांचा सामना करावा लागतो. ग्राहकांच्या प्रत्यक्षात मुलाखतीच्या माध्यमातुन खालिल समस्या दिसून आल्या.

- कॅश ऑन डिलेव्हरी नाही वस्तूची ऑनलाईन ऑर्डर केल्यानंतर लेगच आपल्या डेबीट कार्ड वरून पेमेंट करावे लागते.
- वस्तू खराब आल्यानंतर ति परत करण्यासाठी व पेमेंट रिफन्ड होण्यासाठी चांगली सुविधा उपलब्ध नाही.
- वस्तू खरेदी करताना तिचे फोटो हे एस.डी क्वॉलीटीचे असतात मात्र प्रत्यक्षात ति वेगळीच असते याबाबत तक्रार करता येत नाही.
- वस्तू ऑनलाईन मागवताना वस्तूचा रंग आणि रूप हे वेगळे असते आणि ब–याचदा वस्तू प्रत्यक्षात वेगळयाच रंगाची व रूपाची येते.
- फसव्या वेबसाईडचा वापर करून ग्राहकांना आकर्षित करून पेमेंट करून घेतले जाते व काही काळानंतर वेबसाईड गायब होते यामुळे ग्राहकांची आर्थिक फसवणूक होते.

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

५.२ उपाय योजना :–

ऑनलाईन शॉपिंग करताना ग्राहकांना भेडसावणा–या समस्यांवर खालिल प्रकारच्या उपाय योजना करणे आवश्यक आहे.

- प्रत्येक ऑनलाईन विक्री करणा–या व्यवसाय संस्थानी ग्राहकांना कॅश ऑन डिलेव्हरी करण्याची सुविधा उपलब्ध करून देणे आवश्यक आहे.
- ग्राहकांना वस्तू डिलेव्हर करताना वस्तूची मागणी विचारात घेवून व वस्तू गुणवत्ता, ती सदोष असल्याची खात्री करूनच ती ग्राहकांना पाठवावी. व वस्तू खराब निघाल्यास पेमेंट त्वरीत रिफन्ड करावे किंवा त्याऐवजी दुसरी वस्तू बदलून देण्याची चांगली सुविधा उपलब्ध करून दयावी.
- ग्राहकांनी फोटो वरून वस्तूची गुणवत्ता व रूप यावर विश्वास न ठेवता योग्य वस्तूची निवड करावी.
- ज्या वेबसाईड आधिकृत कंपन्याच्या आहेत त्यावरूनच वस्तू खरेदी करावी फसव्या वेबसाईड चा वापर करू नये तसेच कॅश ऑन डिलेव्हरचा वापर करावा

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

५.३ **निष्कर्ष :–**

- ऑनलाईन शॉपिंगचे प्रमाण हे दिवसेंदिवस वाढताना दिसत आहे.
- ऑनलाईन शॉपिंग करण्यामध्ये २०-३५ वयोगट असणारा वर्ग हा जास्त आहे.
- किरकोळ विकी करणा–या व्यावसायिकांच्या उत्पन्नात मोठया प्रमाणावर घट झाली आहे.
- इलेक्ट्रॉनिक्स पार्टस्‌ची विकी करणा–या व्यावसायिकांवर ऑनलाईन शॉपिंग मोठया प्रमाणावर परिणाम झाला आहे.
- ऑनलाईन शॉपिंग मुळे ग्राहक हा स्थानिक बाजारपेठेच्या किंमत या घटका बाबत जागरूक झाल्याचे दिसून येते.

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

५.४ संदर्भ :–

- संशोधन करताना लेखक – डॉ निलम ताटके
- www-flipkart.com
- www.houseoffaser.co

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner

५.५ प्रश्नावली :–

- **व्यावसायिकांची प्रश्नावली :–**

१. ऑनलाईन शॉपीगचा आपल्या व्यवसायावर कोणता परिणाम झाला ?

२. ग्राहक वर्ग ऑनलाईन शॉपींगकडे का वळत आहे ?

३. उत्पन्नाची क्षमता कमी झाली का ?

४. ग्राहकाला आकर्षित करण्यासाठी कोणत्या उपाय योजना केल्या आहेत का ?

- **ग्राहकांची प्रश्नावली :–**

१. आपण ऑनलाईन शॉपिंग केव्हापासून करता ?

२. ऑनलाईन शॉपिंग चा आपल्याला काय फायदा झाला आहे ?

३. कोणत्या वस्तू ऑनलाईन शॉपिंगच्या माध्यमातून खरेदी करता ?

४. या ऑनलाईन शॉपिंग चे समस्या कोणत्या आहे ?

Scanned with CamScanner

Scanned by TapScanner