

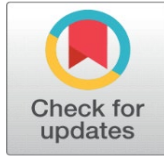
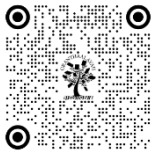
COMPARATIVE STUDY OF E-WALLET USAGE AMONG SMALL VENDORS IN URBAN AND RURAL AREAS OF BHANDARA DISTRICT

भंडारा जिल्ह्यातील शहरी आणि ग्रामीण भागातील लहान विक्रेत्यांमध्ये ई-वॉलेट वापराचा तुलनात्मक अध्ययन

Roshan Raibhanji Dongardiveprav ¹, Meena Anil Deshmukh ²

¹ Research Scholar, V. M. V Commerce J. M. T Art, and J. J. P Science College, Vardhmannagar Nagpur, India

² Associate Professor (Department of Commerce), V. M. V Commerce J. M. T Art, and J. J. P Science College, Vardhmannagar Nagpur, India



ABSTRACT

English: The rapid advancement of digital payment technology in India has brought about significant changes in the transaction patterns of various economic sectors. However, the adoption and usage of e-wallets among small vendors, who are an important component of the informal sector, is not the same in urban and rural areas. The present study presents a comparative analysis of e-wallet usage among small vendors in urban and rural areas of Bhandara district. For this study, primary data was collected from 320 vendors (160 urban and 160 rural) through a structured questionnaire. Based on this information, the level of awareness, frequency of use, perceived benefits and barriers to adoption of e-wallets were studied. The findings revealed significant differences between urban and rural areas. Urban vendors showed higher levels of digital literacy, easier access to smartphones and higher use of e-wallets for business transactions. In contrast, rural vendors face challenges such as limited internet connectivity, lack of trust in digital platforms and low awareness. The study highlights the need for focused interventions such as digital literacy training, infrastructure development and policy support to increase financial inclusion and achieve similar digital transformation in urban and rural areas.

Hindi: भारतामध्ये डिजिटल पेमेंट तंत्रज्ञानाच्या झपाट्याने झालेल्या प्रगतीमुळे विविध आर्थिक क्षेत्रांतील व्यवहार पद्धतींमध्ये लक्षणीय बदल घडून आले आहेत. मात्र, अनौपचारिक क्षेत्राचा महत्वाचा घटक असलेल्या लघु विक्रेत्यांमध्ये ई-वॉलेटचा स्वीकार आणि वापर हा शहरी व ग्रामीण भागांमध्ये एकसारखा नाही. प्रस्तुत अध्ययन भंडारा जिल्ह्यातील शहरी व ग्रामीण भागांतील लहान विक्रेत्यांमध्ये ई-वॉलेट वापराबाबतचे तुलनात्मक विश्लेषण सादर करतो. या अभ्यासासाठी ३२० विक्रेत्यांकडून (१६० शहरी आणि १६० ग्रामीण) संरचित प्रश्नावलीच्या माध्यमातून प्राथमिक माहिती संकलित करण्यात आली. या माहितीच्या आधारे जागरूकतेचा स्तर, वापराची वारंवारता, जाणवलेले लाभ आणि ई-वॉलेट स्वीकारण्यात येणाऱ्या अडथळ्यांचा अध्ययन करण्यात आला. निष्कर्षावरून शहरी व ग्रामीण भागांमध्ये लक्षणीय फरक आढळून आला. शहरी भागातील विक्रेत्यांमध्ये डिजिटल साक्षरतेचा अधिक स्तर, स्मार्टफोनसाठी अधिक सुलभ प्रवेश आणि व्यावसायिक व्यवहारांसाठी ई-वॉलेटचा जास्त वापर दिसून आला. त्याउलट, ग्रामीण भागातील विक्रेत्यांना मर्यादित इंटरनेट कनेक्टिव्हिटी, डिजिटल प्लॅटफॉर्मवरील विश्वासाचा अभाव आणि अल्प जागरूकता यांसारख्या अडथळ्यांना सामोरे जावे लागत आहे. या अध्ययनामध्ये आर्थिक समावेशन वाढवण्यासाठी तसेच शहरी व ग्रामीण भागांमध्ये समान स्वरूपाचे डिजिटल परिवर्तन साध्य होण्यासाठी डिजिटल साक्षरतेचे प्रशिक्षण, पायाभूत सुविधांचा विकास आणि धोरणात्मक पाठबळ यांसारख्या लक्ष केंद्रित हस्तक्षेपांची आवश्यकता अधोरेखित करण्यात आली आहे.

Keywords: E-Wallet Usage, Digital Payments, Small Vendors, Urban-Rural Gap, Financial Inclusion, Digital Literacy, Bhandara District ई-वॉलेटचा वापर, डिजिटल पेमेंट, लहान विक्रेते, शहरी-ग्रामीण दरी, आर्थिक समावेश, डिजिटल साक्षरता, भंडारा जिल्हा

DOI

10.29121/shodhkosh.v5.i7.2024.5697

Funding: This research received no specific grant from any funding agency in the public, commercial, or not-for-profit sectors.

Copyright: © 2024 The Author(s). This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

With the license CC-BY, authors retain the copyright, allowing anyone to download, reuse, re-print, modify, distribute, and/or copy their contribution. The work must be properly attributed to its author.



1. प्रस्तावना

अलिकडच्या काही वर्षात भारताने आपल्या आर्थिक क्षेत्रात डिजिटल क्रांतीचा अनुभव घेतला आहे. जलद, सुलभ आणि रोकडरहित व्यवहार शक्य करणारे ई-वॉलेट्स हे एक प्रभावी साधन म्हणून पुढे आले आहेत. 'डिजिटल इंडिया', 'युनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (UPI)' यांसारख्या शासकीय उपक्रमांमुळे, तसेच २०१६ साली झालेल्या नोटाबंदीनंतर पेटीएम, फोनपे, गुगल पे यांसारख्या डिजिटल पेमेंट प्लॅटफॉर्मना मोठ्या प्रमाणावर लोकांची पसंती मिळाली आहे. या बदलामुळे केवळ शहरी ग्राहकांचे व्यवहार पद्धतीतील वर्तन बदलले नाही, तर अर्ध-शहरी आणि ग्रामीण भागातसुद्धा हळूहळू डिजिटल व्यवहारांचा प्रसार होऊ लागला आहे.

फेरीवाले, किरकोळ दुकानदार, रस्त्यावरील विक्रेते आणि इतर सूक्ष्म उद्योजक हे भारताच्या अनौपचारिक अर्थव्यवस्थेतील अत्यंत महत्वाचे घटक आहेत. ई-वॉलेट स्वीकारण्याची त्यांची तयारी व क्षमता देशात कॅशलेस अर्थव्यवस्थेच्या उद्दिष्टाच्या यशस्वितेवर मोठा परिणाम घडवू शकते. तथापि, डिजिटल साक्षरता, स्मार्टफोनचा प्रवेश, इंटरनेटची उपलब्धता आणि आर्थिक तंत्रज्ञानावरील विश्वास अशा अनेक घटकांमुळे या विक्रेत्यांचा डिजिटल व्यवहारांकडे कल शहरी व ग्रामीण भागांमध्ये वेगवेगळा आढळतो.

महाराष्ट्रातील विदर्भ विभागात येणारा भंडारा जिल्हा हे तुलनात्मक अध्ययनासाठी एक वैशिष्ट्यपूर्ण स्थळ ठरते. भंडारा शहरासारखी शहरी केंद्रे आणि तुमसर, मोहाडी, साकोली, पवनी, लाखनी आणि लाखांदूरयांसारख्या ग्रामीण तालुक्यांचा समावेश असलेल्या या जिल्ह्यातील भौगोलिक व सामाजिक-आर्थिक विषमता, लघु विक्रेत्यांच्या डिजिटल व्यवहार स्वीकार धोरणांवर नेमका कसा परिणाम करते, याबाबत अभ्यासातून महत्त्वपूर्ण अंतर्दृष्टी मिळते.

या अध्ययनाचा उद्देश भंडारा जिल्ह्यातील शहरी आणि ग्रामीण भागांतील लहान विक्रेत्यांमध्ये ई-वॉलेट्सच्या वापराचा मागोवा घेणे आणि त्याची तुलनात्मक विश्लेषण करणे हा आहे. यात जागरूकतेचा स्तर, वापराची वारंवारता व उद्देश, जाणवलेले लाभ, तसेच दोन्ही क्षेत्रांतील विक्रेत्यांना भेडसावणाऱ्या अडचणी यांचा विचार केला आहे.

हा संशोधन डिजिटल दरी (digital divide) अधोरेखित करतो आणि व्यापक स्तरावर ई-वॉलेट स्वीकारण्याच्या अडथळ्यांची ओळख करून देतो. त्याद्वारे वंचित भागांमध्ये आर्थिक समावेशन वाढविण्यासाठी धोरणनिर्मितीला दिशा देणे आणि वास्तववादी उपाय सुचवणे हे या संशोधनाचे प्रमुख उद्दिष्ट आहे.

2. अध्ययनाची उद्दिष्टे

- 1) शहरी आणि ग्रामीण भंडारा येथील लहान विक्रेत्यांमध्ये ई-वॉलेटच्या वापराबद्दल जागरूकता पातळीचे मूल्यांकन करणे.
- 2) शहरी आणि ग्रामीण, दोन्ही क्षेत्रात ई-वॉलेटचा अवलंब करण्यावर परिणाम करणारे घटक ओळखणे.
- 3) ई-वॉलेट वापरताना लहान विक्रेत्यांना येणारे फायदे आणि आव्हाने तपासणे.
- 4) डिजिटल आर्थिक समावेशन वाढविण्यासाठी धोरणे शिफारस करणे.

3. साहित्याची समीक्षा

भारतामध्ये ई-वॉलेट व डिजिटल पेमेंटचा झपाट्याने झालेला प्रसार संशोधनाच्या विविध अभ्यासांमधून अधोरेखित होतो. तहेम, शर्मा आणि गोस्वामी (२०१६) यांच्या अभ्यासानुसार मुंबईतील नागरिकांमध्ये ई-वॉलेटविषयी चांगली जागरूकता असून त्याचा वापर सोयीमुळे आणि वेगवान व्यवहारासाठी वाढला आहे. मात्र, हा वापर प्रामुख्याने शहरी भागापुरताच मर्यादित असल्याचे दिसते. कुमार (२०२२) यांच्या केस स्टडीवर आधारित विश्लेषणात सूक्ष्म व्यवसायांवर डिजिटल पेमेंटच्या सकारात्मक प्रभावांचा उल्लेख केला असून, व्यवहार पारदर्शकता, आर्थिक समावेश आणि ग्राहकांशी नवा संवाद निर्माण होतो हे दिसून आले आहे. चावला आणि जोशी (२०१९) यांच्या मते ग्रामीण भारतात ग्राहकांची ई-वॉलेट स्वीकारण्याची भूमिका त्यांच्या गरजांवर, जागरूकतेवर आणि तंत्रज्ञानाच्या वापर सुलभतेवर अवलंबून आहे. राणा, लुथरा व राव (२०२०) यांनी "Interpretive Structural Modeling" चा वापर करून भारतात मोबाईल वॉलेट वापरासमोरील प्रमुख अडथळ्यांचे विश्लेषण केले. त्यांच्या अभ्यासातून व्यवहार सुरक्षिततेविषयीच्या शंका, डिजिटल अविश्वास आणि तांत्रिक समस्यांचा विशेष उल्लेख झाला आहे. कुमार व पॉल (२०२०) यांनी ग्राहकांच्या ई-वॉलेट पसंतीला प्रभावित करणारे घटक शोधले, ज्यात वापराची सुलभता, प्रमोशनस, व खात्रीशीर व्यवहारांचा समावेश आहे. उपरोक्त अभ्यासांचे तुलनात्मक विश्लेषण दर्शवते की, जरी शहरी भागात डिजिटल व्यवहारांची सवय आणि सुसज्जता दिसून येते, तरी ग्रामीण भागात अद्यापही बऱ्याच मर्यादा कायम आहेत. चावला आणि जोशी (२०१९) यांनी ग्रामीण वापरकर्त्यांमध्ये ई-वॉलेटचा कमी स्वीकार असल्याचे नमूद केले आहे. याचे प्रमुख कारण म्हणजे तांत्रिक ज्ञानाचा अभाव, नेटवर्कची मर्यादा, तसेच डिजिटल व्यवहारांवरील विश्वासाचा अभाव. विशेषतः भंडारा जिल्ह्यासारख्या मिश्र (शहरी व ग्रामीण) जिल्ह्यांच्या संदर्भात, या अडथळ्यांचे स्थानिक स्वरूप व धोरणात्मक उपाय अधिक स्पष्ट होतात.

विद्यमान साहित्य स्पष्टपणे दाखवते की भारतातील ई-वॉलेट स्वीकार धोरणामध्ये शहरी आणि ग्रामीण क्षेत्रांमध्ये स्पष्ट दरी आहे. शहरी भाग अधिक सुसज्ज व साक्षर असला तरी ग्रामीण भागात जागरूकतेची, संसाधनांची व विश्वासाची कमतरता अद्यापही डिजिटल समावेशनाच्या आड येते. या दरीचे पूर्वेकरील करण्यासाठी धोरणात्मकवृत्ती, स्थानिक-स्तरीय साक्षरता कार्यक्रम आणि विश्वास निर्माण करणारे उपाय यांची नितांत आवश्यकता आहे.

4. संशोधन पद्धती

हा अध्ययन तुलनात्मक तिर्यक छेदात्मक (Cross-Sectional) संशोधन रचना वापरून महाराष्ट्रातील भंडारा जिल्ह्यातील लहान विक्रेत्यांमध्ये ई-वॉलेट वापराची तुलना करतो. नमुना आकार ३२० विक्रेत्यांचा आहे, ज्यामध्ये १६० शहरी आणि १६० ग्रामीण आहेत. प्रश्नावली आणि मुलाखतीद्वारे आणि सरकारी अहवाल व जिल्हास्तरीय डेटामधून दुय्यम समंकाद्वारे माहिती संकलित केली गेली आहे. हा अध्ययन भंडारा जिल्ह्यापुरता मर्यादित आहे आणि माहितीपूर्ण संमती व गोपनीयतेसह नैतिक मानकांचे पालन करण्यात आले आहे.

4.1. भंडारा जिल्ह्यातील शहरी आणि ग्रामीण भागातील लहान विक्रेत्यांमध्ये ई-वॉलेटचा वापर

अलिकडच्या काही वर्षांत भारतातील लघु विक्रेत्यांमध्ये ई-वॉलेट आणि डिजिटल पेमेंट प्रणालीचा वापर लक्षणीयरीत्या वाढला आहे. या वाढीमागे डिजिटल इंडिया अभियान, झपाट्याने होणारी तांत्रिक प्रगती आणि ग्राहकांच्या बदलत्या पसंतीसारखी महत्त्वाची कारणे आहेत. तथापि, शहरी आणि ग्रामीण भागांमध्ये, विशेषतः भंडारासारख्या जिल्ह्यांमध्ये या स्वीकारामध्ये स्पष्ट तफावत जाणवते. अलीकडील अभ्यास आणि राष्ट्रीय प्रवाहांवर आधारित हे तुलनात्मक विश्लेषण वापराच्या पद्धतीतील फरक, स्वीकारण्यात येणाऱ्या अडथळ्यांची कारणे, आणि या डिजिटल व्यवहार प्रणालीचा लहान विक्रेत्यांच्या व्यवसायावर होणारा एकूण परिणाम अधोरेखित करते.

भंडारा जिल्ह्याच्या शहरी भागात लघु विक्रेत्यांमध्ये ई-वॉलेट वापराचे प्रमाण तुलनेत खूपच अधिक आहे. यामागे मजबूत डिजिटल पायाभूत सुविधा, चांगल्या दर्जाचा इंटरनेट प्रवेश आणि अधिक डिजिटल साक्षरता ही कारणे आहेत. अनेक शहरी विक्रेते ₹१,००० पेक्षा कमी मूल्याच्या व्यवहारांसाठी देखील डिजिटल पेमेंट स्वीकारतात आणि त्यांच्या दैनंदिन विक्रीपैकी जवळपास निम्मा भाग रोखरहित स्वरूपात होतो. त्यांच्या डिजिटल पेमेंट स्वीकारण्यामागे असलेली प्रेरणा म्हणजे व्यवहारातील सुलभता, ग्राहकांची वाढती मागणी, जलद व्यवहार प्रक्रियेची सोय, तसेच विक्रीचे डिजिटल पद्धतीने व्यवस्थापन करण्याची क्षमता आहे.

त्याउलट, ग्रामीण भागातील विक्रेत्यांमध्ये जागरूकता वाढत असली तरी, ई-वॉलेट स्वीकारण्याचे प्रमाण तुलनेने कमी आहे. यामागील प्रमुख कारणे म्हणजे मर्यादित इंटरनेट उपलब्धता, कमी प्रमाणात स्मार्टफोन मालकी, आणि व्यवहाराच्या सुरक्षिततेबाबत व फसवणुकीबाबत असलेली चिंता. काही अभ्यासांनुसार ७५% पेक्षा अधिक ग्रामीण विक्रेत्यांना डिजिटल वॉलेटबाबत माहिती आहे, तरीही त्यातील अनेकजण याच्या विश्वासाहतेबाबत साशंक आहेत. त्यामुळे वापर मर्यादित आणि अनियमित स्वरूपात राहतो.

शहरी आणि ग्रामीण भागांमध्ये डिजिटल व्यवहार स्वीकारण्यामागील अडथळे पूर्णतः भिन्न स्वरूपाचे आहेत. शहरी विक्रेत्यांना जलद इंटरनेट व चांगल्या पायाभूत सुविधांचा लाभ मिळतो, तर ग्रामीण भागातील विक्रेत्यांना इंटरनेट कनेक्टिव्हिटीच्या अडचणी, शिक्षणाच्या मर्यादा, आणि डिजिटल साधनांशी संबंधित अनुभवाचा अभाव यांचा सामना करावा लागतो. ग्रामीण भागात डिजिटल व्यवहारांवर विश्वासही तुलनेत कमी आहे. सुरक्षिततेबाबत चिंता आणि फसवणुकीची भीती हे देखील मोठे अडथळे आहेत.

याशिवाय, शहरी विक्रेते डिजिटल व्यवहारांमुळे निर्माण होणाऱ्या करदायित्वांबद्दल काही प्रमाणात चिंता व्यक्त करतात, तर ग्रामीण विक्रेत्यांमध्ये ही भीती अधिक तीव्र आहे, जी त्यांच्या डिजिटल प्रणाली स्वीकारण्याच्या इच्छेला अधिक मर्यादित करते.

शहरी भागात ई-वॉलेटचा स्वीकार झाल्याने विक्रेत्यांच्या व्यवसायावर सकारात्मक परिणाम झाल्याचे अभ्यासातून दिसते. डिजिटल व्यवहारांचा स्वीकार करणाऱ्या विक्रेत्यांना महसूलात सरासरी ४६.७% पर्यंत वाढ, ग्राहकवर्गात ६०% पेक्षा अधिक वाढ, आणि व्यवसाय कार्यक्षमतेत ४०% पेक्षा जास्त सुधारणा जाणवली आहे. तसेच, हे डिजिटल माध्यम विक्रेत्यांना त्यांच्या आर्थिक नोंदी व्यवस्थित ठेवण्यास मदत करतात, ज्यामुळे औपचारिक बँकिंग सेवा व कर्जपुरवठ्यासाठी प्रवेश सुलभ होतो.

दुसरीकडे, ग्रामीण भागात हे फायदे तुलनेने मर्यादित स्वरूपात दिसतात. काही तंत्रज्ञान-सजग ग्रामीण विक्रेते सुविधेचा व ग्राहक समाधानाचा अनुभव घेत आहेत, विशेषतः तरुण ग्राहकांमध्ये. मात्र, पायाभूत सुविधांच्या मर्यादा, तांत्रिक अडथळे आणि कमी ग्राहक मागणीमुळे हे फायदे मोठ्या प्रमाणावर पोचत नाहीत.

डिजिटल इंडिया व पंतप्रधान स्वनिधी योजना यांसारख्या सरकारी उपक्रमांनी विशेषतः सूक्ष्म व लघु उद्योजकांमध्ये डिजिटल व्यवहारांसाठी प्रोत्साहन दिले आहे. व्यवहार खर्च कमी करण्यासाठी, नोंदणी सुलभ करण्यासाठी व प्रोत्साहनाच्या माध्यमातून शहरी भागात चांगले परिणाम दिसून आले आहेत. मात्र, ग्रामीण भागात अजूनही पायाभूत सुविधा व शैक्षणिक दरीमुळे त्यांचा प्रभाव मर्यादित आहे.

सारांशतः, भंडारा जिल्ह्यातील लहान विक्रेत्यांमध्ये ई-वॉलेट स्वीकारण्याच्या बाबतीत शहरी आणि ग्रामीण भागांमध्ये स्पष्ट दरी आहे. शहरी विक्रेते आपल्या दैनंदिन व्यवहारात डिजिटल पद्धतीचा सक्रिय वापर करत असून महसूल वाढ व कार्यक्षमतेत मूर्त सकारात्मक परिणाम अनुभवत आहेत. दुसरीकडे, ग्रामीण विक्रेत्यांना जरी या डिजिटल साधनांची जाणीव असली तरी, प्रत्यक्ष वापरात त्यांना कनेक्टिव्हिटी, साक्षरता व विश्वासासंबंधी महत्त्वाच्या अडथळ्यांना सामोरे जावे लागत आहे. ही दरी भरून काढण्यासाठी बहुआयामी उपायांची गरज आहे - जसे की ग्रामीण भागातील डिजिटल पायाभूत सुविधांचा विकास, लक्षित डिजिटल साक्षरता व सायबर सुरक्षा प्रशिक्षण कार्यक्रम, विक्रेते व ग्राहक दोघांनाही प्रोत्साहन देणे, आणि स्थानिक गरजांनुसार तयार केलेल्या धोरणांद्वारे सातत्यपूर्ण सरकारी व आर्थिक संस्थांचा पाठिंबा मिळवणे.

शेवटी, भंडारा जिल्ह्यात समान डिजिटल आर्थिक समावेशन घडवून आणणे हे या असमतोलावर केंद्रित कृतींवर व विक्रेता समुदायामध्ये विश्वास निर्माण करण्यावर अवलंबून आहे.

5. परिणाम

भंडारा जिल्ह्यातील शहरी आणि ग्रामीण भागात समान विभागलेल्या ३२० लहान विक्रेत्यांचे सर्वेक्षण करून, ई-वॉलेट जागरूकता, वापराचे प्रकार आणि आव्हानांची तुलना केली. शहरी विक्रेत्यांपैकी ९५% (१६० पैकी १५२) लोकांनी ई-वॉलेटबद्दल ऐकले होते आणि ७८% (१२५) व्यावसायिक व्यवहारांसाठी त्यांचा वापर करत होते. याउलट, फक्त ७०% (११२) ग्रामीण विक्रेत्यांना ई-वॉलेटची माहिती होती आणि ३८% (६१) यांनी व्यावसायिक कारणांसाठी त्यांचा वापर केल्याचे नोंदवले. ग्रामीण विक्रेत्यांच्या (४५%) तुलनेत शहरी विक्रेत्यांमध्ये (८५%) ई-वॉलेटचा वैयक्तिक वापर अधिक सामान्य होता.

शहरी भागात स्मार्टफोनची मालकी आणि इंटरनेटचा वापर जवळजवळ सार्वत्रिक होता, ९५% विक्रेत्यांकडे स्मार्टफोन होते आणि ९२% विक्रेत्यांकडे विश्वसनीय इंटरनेट होते. तथापि, ग्रामीण भागात फक्त ७२% विक्रेत्यांकडे स्मार्टफोन होते आणि ६५% विक्रेत्यांकडे सातत्यपूर्ण इंटरनेटचा वापर होता. या डिजिटल विभाजनामुळे वापराच्या वारंवारतेत फरक निर्माण झाला; शहरी विक्रेत्यांपैकी ५२% दररोज ई-वॉलेट्स वापरत होते, तर ग्रामीण विक्रेत्यांपैकी फक्त १७% हे प्रमाण होते. ग्रामीण विक्रेत्यांपैकी ६३% विक्रेत्यांनी अधूनमधून (मासिक किंवा त्यापेक्षा कमी) वापर केल्याचे नोंदवले आहे, जे दैनंदिन व्यवसाय ऑपरेशन्समध्ये एकात्मिकतेचे कमी प्रमाण दर्शवते.

व्यवहाराच्या प्रकारांच्या बाबतीत, शहरी विक्रेत्यांनी सामान्यतः ग्राहकांच्या पेमेंटसाठी (६८%), बिल पेमेंटसाठी (५५%) आणि मोबाइल रिचार्जसाठी (७८%) ई-वॉलेट्स वापरल्या. ग्रामीण विक्रेत्यांनी प्रामुख्याने रिचार्जसाठी (६२%) आणि अधूनमधून ग्राहकांच्या पेमेंटसाठी (४०%) त्यांचा वापर केला. शहरी विक्रेत्यांना मिळालेल्या फायद्यांमध्ये जलद पेमेंट (८२%), कमी रोख हाताळणी (६५%) आणि चांगले व्यवहार ट्रॅकिंग (५८%) यांचा समावेश होता. ग्रामीण विक्रेत्यांनीही या सोयीचे कौतुक केले (६०%), तर फक्त ३५% लोकांनी रोख रकमेवरील अवलंबित्व कमी झाल्याचे नोंदवले आणि फक्त २८% लोकांनी व्यवसाय रेकॉर्ड राखण्यासाठी ई-वॉलेट्स वापरल्याचे सांगितले.

दोन्ही गटांमध्ये प्रमुख अडथळे वेगळे होते. ग्रामीण भागात, ६२% विक्रेत्यांना ऑनलाइन फसवणुकीची भीती वाटत होती, ५५% विक्रेत्यांनी खराब इंटरनेट कनेक्टिव्हिटीची तक्रार केली आणि ५०% लोकांनी डिजिटल ज्ञानाचा अभाव असल्याचे सांगितले. शहरी विक्रेत्यांनी अधिक आत्मविश्वास असला तरी, फसवणुकीच्या चिंता (३८%) आणि काही ग्राहकांमध्ये रोख रकमेला ३०% प्राधान्य असल्याचे सांगितले. समर्थन उपायांबद्दल विचारले असता, ७०% ग्रामीण विक्रेत्यांनी डिजिटल पेमेंट ॲप्सवर प्रशिक्षणाची आवश्यकता असल्याचे सांगितले, तर ६०% लोकांनी चांगल्या इंटरनेट पायाभूत सुविधांची मागणी केली. याउलट, ४५% शहरी विक्रेत्यांनी नियमित वापराला प्रोत्साहन देण्यासाठी डिजिटल प्रोत्साहने सुचवली आणि ३०% लोकांना असे वाटले की जागरूकता मोहिमा संकोच करणाऱ्या वापरकर्त्यांमध्ये विश्वास निर्माण करू शकतात.

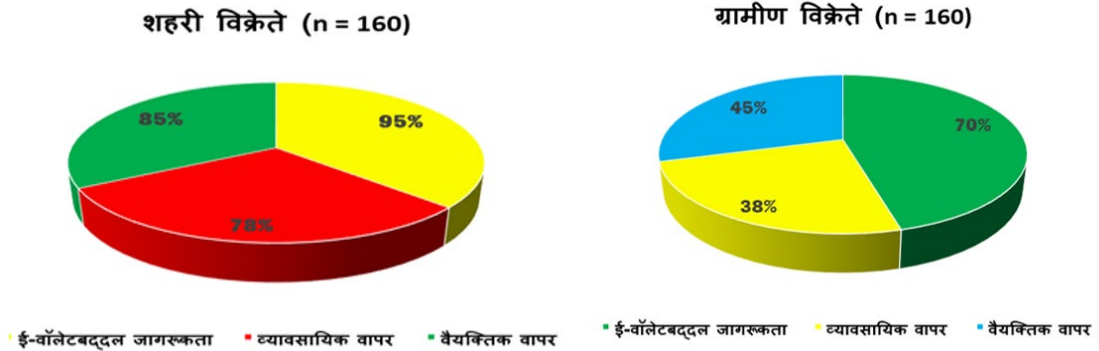
एकंदरीत, भंडारा जिल्ह्यातील शहरी आणि ग्रामीण लहान विक्रेत्यांमध्ये ई-वॉलेटचा अवलंब आणि वापर यामध्ये स्पष्ट डिजिटल दरी आढळून आली आहे. शहरी विक्रेते अधिक डिजिटलदृष्ट्या सक्रिय आहेत आणि पायाभूत सुविधा आणि जागरूकतेचा फायदा घेतात, परंतु ग्रामीण विक्रेत्यांना आर्थिक समावेशन वाढवण्यासाठी आणि ही दरी भरून काढण्यासाठी प्रशिक्षण, विश्वासाह इंटरनेट आणि विश्वास निर्माण उपक्रमांच्या स्वरूपात लक्षित समर्थनाची आवश्यकता आहे.

6. चर्चा

संशोधनातील निष्कर्षांनुसार, भंडारा जिल्ह्याच्या शहरी आणि ग्रामीण भागांतील लहान विक्रेत्यांमध्ये ई-वॉलेट वापराबाबत स्पष्ट डिजिटल दरी दिसून येते. शहरी विक्रेत्यांमध्ये ई-वॉलेटविषयी ९५% जागरूकता आणि ७८% वापराचा दर नोंदवला गेला असून, हे चांगल्या डिजिटल पायाभूत सुविधा, स्मार्टफोनचा मोठ्या प्रमाणातील प्रवेश आणि सहज उपलब्ध इंटरनेट यांचे परिणाम आहेत. याच्या तुलनेत, जरी ग्रामीण भागातील ७०% विक्रेत्यांना ई-वॉलेटची माहिती आहे, तरी केवळ ३८% विक्रेत्यांनीच व्यवसायासाठी त्याचा प्रत्यक्ष वापर केला आहे. ही मोठी दरी माहिती आणि प्रत्यक्ष वापर यामधील विसंगती स्पष्ट करते.

ई-वॉलेट वापराची वारंवारता ही तफावत आणखी अधोरेखित करते. दररोज ई-वॉलेट वापरणाऱ्यांचे प्रमाण शहरी विक्रेत्यांमध्ये ५२% असून, ग्रामीण विक्रेत्यांमध्ये केवळ १७% इतके आहे. बहुतांश ग्रामीण विक्रेते (६३%) हे फक्त अडूनमडून डिजिटल व्यवहार करतात, याचा अर्थ असा की डिजिटल पेमेंट अजूनही त्यांच्या दैनंदिन व्यवहारांचा भाग बनलेला नाही. हे आधीच्या अभ्यासांशी (घोष, २०२०; नारायण व उपाध्याय, २०२१) सुसंगत आहे, ज्यात डिजिटल साक्षरता आणि पायाभूत सुविधांचा डिजिटल तंत्रज्ञानाच्या स्वीकारात निर्णायक प्रभाव असल्याचे नमूद करण्यात आले आहे.

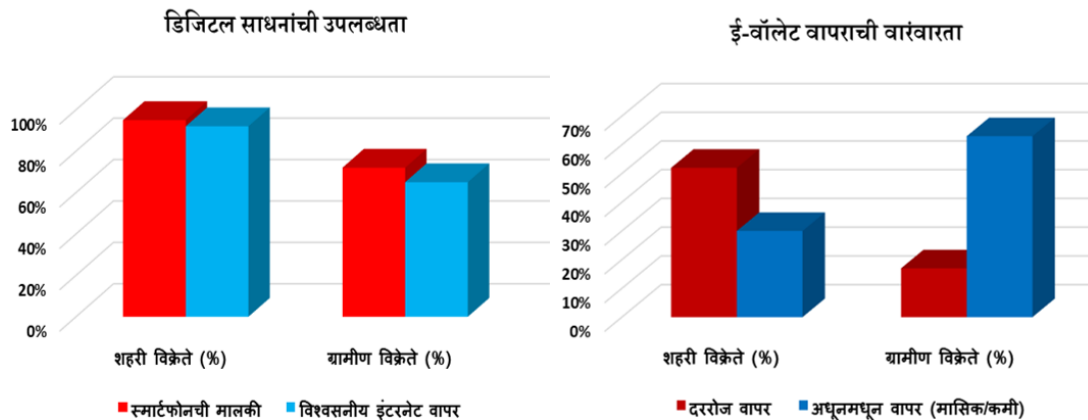
व्यवहाराच्या स्वरूपातही शहरी विक्रेत्यांचा वापर अधिक परिपक्व आणि वैविध्यपूर्ण असल्याचे दिसून येते. उदाहरणार्थ, शहरी विक्रेत्यांनी ग्राहकांकडून पैसे स्वीकारणे (६८%), बिल भरणे (५५%) आणि मोबाईल रिचार्ज (७८%) यांसाठी ई-वॉलेट वापरल्याचे सांगितले आहे. त्याउलट, ग्रामीण विक्रेत्यांचा वापर प्रामुख्याने मोबाईल रिचार्ज (६२%) आणि कधीकधी ग्राहक व्यवहार (४०%) इतपत मर्यादित आहे. यावरून हे स्पष्ट होते की व्यापक आणि शाश्वत वापरासाठी क्षमता वृद्धी आणि प्रशिक्षण गरजेचे आहे.



7. ई-वॉलेट जागरूकता आणि वापर

शहरी विक्रेत्यांनी ई-वॉलेटचे लाभ अधिक स्पष्टपणे अनुभवले आहेत - त्यांनी सोयीस्करता (८२%), रोख व्यवहार कमी होणे (६५%) आणि व्यवहार ट्रॅकिंग सुलभ होणे (५८%) यांचा उल्लेख केला. ग्रामीण विक्रेत्यांनीदेखील सोयीस्करता (६०%) मान्य केली, पण केवळ ३५% विक्रेत्यांनी रोख व्यवहारात घट झाल्याचे सांगितले आणि व्यवसाय रेकॉर्ड राखण्यासाठी फक्त २८% लोक ई-वॉलेट वापरत असल्याचे स्पष्ट झाले. यावरून दिसते की ग्रामीण भागात लाभांची जाणीव असूनही, डिजिटल प्लॅटफॉर्मवरील विश्वासाचा अभाव व कार्यक्षम वापरातील मर्यादा यामुळे त्याचा उपयोग मर्यादित राहतो.

ई-वॉलेट स्वीकारण्यातील अडथळ्यांचे स्वरूप दोन्ही गटांमध्ये वेगवेगळे आहे. ग्रामीण विक्रेत्यांसाठी प्रमुख अडचणी म्हणजे फसवणुकीची भीती (६२%), इंटरनेट कनेक्टिव्हिटीची खराब स्थिती (५५%) आणि कमी डिजिटल साक्षरता (५०%). शहरी विक्रेत्यांना जरी डिजिटल व्यवहारात अधिक आत्मविश्वास असला, तरी फसवणूक (३८%) आणि काही ग्राहकांची रोख व्यवहारावरील चिकाटी (३०%) याबाबत त्यांनीही चिंता व्यक्त केली आहे. या निष्कर्षावरून हे स्पष्ट होते की विश्वास, सुरक्षितता आणि सुलभता ही ई-वॉलेट स्वीकारण्यासाठी अत्यावश्यक बाबी आहेत, विशेषतः ग्रामीण भागात, जिथे संभाव्य लाभांपेक्षा धोका अधिक जाणवतो.



UPI, पीएम स्वनिधी आणि पीएम ग्रामीण डिजिटल साक्षरता अभियान (PMGDISHA) यांसारख्या राष्ट्रीय योजनांनी डिजिटल व्यवहार आणि साक्षरतेस प्रोत्साहन दिले आहे. तरीही, ग्रामीण भंडारा भागात या योजनांचे जमिनीवर परिणाम मर्यादित राहिले आहेत. शहरी विक्रेत्यांनी या उपक्रमांचा अधिक लाभ घेतला आहे कारण त्यांची पूर्वतयारी चांगली होती; पण ग्रामीण विक्रेत्यांना प्रत्यक्ष प्रशिक्षण, इंटरनेट सुलभता आणि आत्मविश्वास वाढवण्यासाठी स्थानिक पातळीवर सक्रिय पाठबळाची आवश्यकता आहे.

संशोधनाने हेही दाखवून दिले की विक्रेत्यांच्या वर्तनावर ग्राहकांच्या मागणीचा मोठा प्रभाव असतो. शहरी भागात ग्राहकांकडून डिजिटल पेमेंटला मोठ्या प्रमाणात प्राधान्य दिले जाते, जे विक्रेत्यांना त्याचा स्वीकार करण्यास प्रवृत्त करते. ग्रामीण विक्रेत्यांनीही मागणीत काही प्रमाणात वाढ अनुभवली आहे, पण ती अजूनही मध्यम स्वरूपाची आहे. यामध्ये पुढील काळात सुधारणा होऊ शकते, विशेषतः जेव्हा ग्रामीण ग्राहकांमध्ये स्मार्टफोनचा वापर आणि डिजिटल साक्षरता वाढेल.

शेवटी, भंडारा जिल्ह्याच्या शहरी विक्रेत्यांनी मोठ्या प्रमाणावर ई-वॉलेट स्वीकारले असून त्यांना त्याचे प्रत्यक्ष फायदेही मिळाले आहेत. मात्र, ग्रामीण विक्रेते अजूनही डिजिटल व्यवहारांच्या स्वीकाराच्या सुरुवातीच्या टप्प्यावर आहेत. ही तफावत भरून काढण्यासाठी बहुपदरी दृष्टिकोनाची गरज आहे, ज्यात पायाभूत सुविधा वाढवणे, स्थानिक प्रशिक्षण कार्यक्रम राबवणे, डेटा सुरक्षिततेची खात्री देणे आणि प्रभावी जनजागृती मोहिमा हेदेखील अंतर्भूत असावेत. या मार्गांनीच ग्रामीण विक्रेत्यांमध्ये विश्वास निर्माण करून डिजिटल परिवर्तनाला गती देता येईल. जोपर्यंत हे अडथळे दूर केले जात नाहीत, तोपर्यंत भंडारा जिल्ह्यासारख्या भागांमध्ये सर्वसमावेशक डिजिटल आर्थिक समावेशाची उद्दिष्टे फक्त अंशतःच साध्य होतील.

8. निष्कर्ष

या संशोधनातून असे स्पष्ट होते की भंडारा जिल्ह्याच्या शहरी आणि ग्रामीण विक्रेत्यांमध्ये लक्षणीय डिजिटल दरी आहे. शहरी विक्रेत्यांनी डिजिटल पेमेंट प्रणाली अधिक वारंवार आणि आत्मविश्वासाने स्वीकारल्या आहेत, तर ग्रामीण विक्रेत्यांना अनेक अडथळ्यांना तोंड द्यावे लागत आहे -जसे की मर्यादित पायाभूत सुविधा, कमी डिजिटल साक्षरता, फसवणुकीची भीती आणि डिजिटल प्लॅटफॉर्मवरील विश्वासाचा अभाव. ग्रामीण भागात ई-वॉलेट्सबाबत जागरूकता वाढत असली तरी, विस्कळीत इंटरनेट सेवा, सुरक्षिततेविषयी असलेल्या चिंतांचा प्रभाव आणि प्रशिक्षण व तांत्रिक मदतीच्या मर्यादित उपलब्धतेमुळे प्रत्यक्ष वापर अजूनही कमी प्रमाणात आहे. समान डिजिटल आर्थिक समावेश साध्य करण्यासाठी स्थानिक गरजांनुसार रचना केलेली धोरणे आवश्यक आहेत - जसे की डिजिटल पायाभूत सुविधा बळकट करणे, प्रत्यक्ष उपयोगी प्रशिक्षण कार्यक्रम उपलब्ध करून देणे, जनजागृती मोहिमांद्वारे डिजिटल व्यवहारांवरील विश्वास निर्माण करणे, तसेच विक्रेते आणि ग्राहक या दोघांनाही आवश्यक प्रोत्साहन देणे. ग्रामीण विक्रेत्यांना सक्षम करण्यासाठी आणि त्यांना चालू डिजिटल परिवर्तनाच्या प्रवाहात समाविष्ट करण्यासाठी शासकीय संस्था, वित्तीय संस्था आणि स्थानिक सामुदायिक संस्थांमधील एकत्रित प्रयत्न अत्यंत गरजेचे आहेत. डिजिटल दरी भरून काढल्यास ई-वॉलेट्स लघु विक्रेत्यांची कार्यक्षमता व स्पर्धात्मकता वाढवू शकतात आणि भंडारा जिल्ह्याच्या समावेशक आर्थिक प्रगती आणि डिजिटल सक्षमीकरणात मोलाचे योगदान देऊ शकतात.

संदर्भ

- Taheam, K., Sharma, R., & Goswami, S. (2016). Study of E-wallet Awareness and its Usage in Mumbai. Academia.edu.
- Kumar, S. (2022). Evaluating the Impact of Digital Payment Adoption on Small Businesses: A Case Study Approach. JETIR.
- Chawla, D., & Joshi, H. (2019). Consumer intention to adopt e-wallets in rural India. Cogent Business & Management, 6(1), 1-20.
- Rana, N.P., Luthra, S., & Rao, H.R. (2020). Assessing Challenges to Mobile Wallet Usage in India: An Interpretive Structural Modeling Approach. Semantic Scholar.
- Kumar, R., & Paul, S. (2020). E-Wallet Market in India and to Identify Various Factors Affecting Customer Preference. IJREAM, 6(5), 39-45.
- Sanjeev Kumar. (2022). Evaluating the Impact of Digital Payment Adoption on Small Businesses. JETIR2208632.
- Chawla, D., & Joshi, H. (2019). Consumer intention to adopt e-wallets in rural India. Cogent Business & Management, 6(1), 1-20.
- Kumar, R., & Paul, S. (2020). E-Wallet Market in India and to Identify Various Factors Affecting Customer Preference. IJREAM, 6(5), 39-45.
- Sanjeev Kumar. (2022). Evaluating the Impact of Digital Payment Adoption on Small Businesses. JETIR2208632.