

રૂપરેખા :

- 9.0 ઉદ્દેશો
- 9.1 પ્રસ્તાવના
- 9.2 સેવાક્ષેત્ર શું છે ?
- 9.3 ભારતમાં સેવાક્ષેત્રનું મહત્ત્વ
- 9.4 ભારતમાં સેવાક્ષેત્રના વિકાસ માટેના મહત્ત્વના પ્રેરકબળ / ચાલકબળ
- 9.5. સેવાક્ષેત્રના લક્ષણો
- 9.6 સેવાક્ષેત્રે ભારતનો વેપાર
- 9.6.1 સેવાઓની આયાત અને નિકાસનો ક્ષેત્રવાર વૃદ્ધિદર
- 9.7 ભારતમાં સેવાક્ષેત્રનો વૃદ્ધિદર
- 9.7.1 સેવાના વિવિધ ક્ષેત્રો માટે પાયાની કિંમતે કુલ મૂલ્યવૃદ્ધિદર
- 9.8 સારાંશ
- 9.9 ચાવીરૂપ શબ્દો
- 9.10 કેટલાંક ઉપયોગી પુસ્તકો
- 9.11 તમારી પ્રગતિ ચકાસો
- 9.11.1 'તમારી પ્રગતિ ચકાસો' ના જવાબો

9.0 ઉદ્દેશો

આ એકમનો અભ્યાસ કર્યા પછી તમેનીચેની બાબતોથી માહિતગાર બની શકશો.

- ⇒ ભારતના સેવાક્ષેત્રનો અભ્યાસ કરવો કેમ જરૂરી છે.
- ⇒ ભારતના સેવાક્ષેત્રનું આપણા દેશના વિકાસ માટે શું મહત્ત્વ છે.
- ⇒ સેવાક્ષેત્રના મહત્ત્વના લક્ષણો ક્યાં છે તે અંગે સમજ મેળવી શકાશે.
- ⇒ સેવાક્ષેત્રમાં કઈ કઈ સેવાઓનો સમાવેશ થાય છે તે અંગે સમજ મળશે.

9.1 પ્રસ્તાવના :

આ એકમમાં આપણે ભારતના મહત્ત્વના ક્ષેત્ર એવા સેવાક્ષેત્ર વિશે વિગતવાર વિશ્લેષણ કરીશું. આગળના એકમમાં આપણે ભારતીય અર્થતંત્રમાં કૃષિક્ષેત્ર અને ઉદ્યોગક્ષેત્રનું શું યોગદાન છે GDP માં તેનું શું મહત્ત્વ છે તેના વિશે વાત કરી હતી. પ્રસ્તુત એકમમાં આપણે ભારત જેવાં વિકસતા દેશમાં સેવાક્ષેત્ર શું ભાગ ભજવે છે તેની વાત કરીશું. આપણે જાણીએ છીએ કે અલ્પવિકસિત તથા નિમ્ન આવક ધરાવતા દેશોમાં મોટેભાગે કૃષિક્ષેત્ર એ અર્થતંત્રનું મુખ્ય ક્ષેત્ર હોય છે. તો GDP રોજગારી, આવક, જીવનધોરણ કે પછી નિકાસ કમાણી, વગેરેની દ્રષ્ટિએ મહત્ત્વ દર્શાવે છે. પરંતુ જેમ-જેમ આવા દેશોમાં વિકાસની પ્રક્રિયાને વેગ મળતો જાય છે. તેમ તેમ ઉદ્યોગક્ષેત્રનો વિકાસ થતા તેનું મહત્ત્વ GDP અને અન્ય દૃષ્ટિએ વધતું જાય છે અને ઉદ્યોગોનો વિકાસની સાથે સેવાક્ષેત્ર અંતર્ગત અનેક સેવાઓનો પણ વિકાસ થતો જાય છે.

ભારત જેવાં દેશ માટે આર્થિક વૃદ્ધિની સંભાવનાઓ ઘણી સકારાત્મક છે. ત્યારે સેવાક્ષેત્ર ના વિકાસની તકો પણ ઘણી છે.

પ્રો. ફિશર, પ્રો. ક્લાર્ક, પ્રો. રોસ્ટોવ, જેવાં અર્થશાસ્ત્રીઓ જણાવે છે કે વિકાસની પ્રક્રિયાના જે ત્રણ તબક્કા હોય છે તેમાં સેવાક્ષેત્રનું પ્રાધાન્ય એ વિકાસના ત્રીજા તબક્કાનો નિર્દેશ કરે છે. ભારતમાં તાજેતરના વર્ષોમાં વિકાસની પ્રક્રિયાને જે વેગ મળ્યો છે તેમાં સેવાક્ષેત્રનો ફાળો નોંધનીય છે. સેવાક્ષેત્ર અંતર્ગત આવતી સેવાઓમાં વાહનવ્યવહાર, સંદેશાવ્યવહાર, આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા, શિક્ષણ, બેંકિંગ, વીમો, વ્યાપાર, વિજળી, હોટેલ અને પ્રવાસન વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

9.2 સેવાક્ષેત્ર શું છે ?

સેવાક્ષેત્રને તૃતીયક્ષેત્ર તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. સેવાક્ષેત્ર અભૌતિક (અમૂર્ત) માલનું ઉત્પાદન કરે છે અને સમાનની જગ્યાએ વધુ ચોક્કસ પ્રકારની સેવાઓ પૂરી પાડે છે. આવી સેવાઓમાં પરિવહન, માહિતીક્ષેત્રની સેવાઓ, વ્યાવસાયિક, ટેકનીકલ અને એન્જિનિયરીંગ સેવાઓ, ક્યારાના વ્યવસ્થાપનની સેવાઓ, કલા અને મનોરંજન, પ્રવાસન, આરોગ્ય સંભાળ, સંચયની સુવિધા, રોકાણ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. વધારે પ્રગતિશીલ અર્થતંત્રો સેવાક્ષેત્રની આસપાસ કેન્દ્રીત થયેલાં જોવા મળે છે.

★ રાષ્ટ્રીય એકાઉન્ટીંગ વર્ગીકરણ મુજબ :

⇒ સેવાક્ષેત્રનું વર્ગીકરણનીચે મુજબ કરવામાં આવે છે.

1. વેપાર, હોટેલો અને રેસ્ટોરન્ટ
2. પરિવહન, (બંદરો, રોડ રસ્તાઓ, રેલ્વે, હવાઈમથકો) સંદેશાવ્યવહાર, ગોડાઉન (વેર-હાઉસીંગ)
3. નાણાંકીય સેવાઓ, વીમો, બેંકિંગ, રીયલ એસ્ટેટ, કાનૂની સેવા, વ્યાપારિક સેવા,
4. સામાજિક, સામુદાયિક અને વ્યક્તિગત સેવાઓ કે જેમાં સંરક્ષણ અંગેની સેવાઓ, સામુદાયિક સેવાઓ જેમાં શિક્ષણ, R & D, અને આરોગ્ય સેવા તથા વ્યક્તિગત સેવાઓમાં - ઘરકામ, ધોબીકામ, દરજીકામ, બ્યુટીપાર્લર, કન્સલ્ટન્ટ્સી સેવાઓ નો સમાવેશ થાય છે; જ્યારે અન્ય સેવાઓમાં કલા અને મનોરંજન, TV પ્રસારણ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.
5. બાંધકામ ક્ષેત્રની સેવાઓ

9.3 ભારતમાં સેવાક્ષેત્રનું મહત્વ (Importance of service sector in India)

ભારત સહિત વિશ્વના તમામ દેશોમાં સેવાક્ષેત્રનું મહત્વ દિનપ્રતિદિન વધતું જાય છે. વિવિધ દેશો વચ્ચે મૈત્રીભર્યા સંબંધોને કારણે વેપાર મજબૂત બન્યો છે ત્યારે વિદેશી હૂંડિયામણમાં વધારો થવાની સાથે, કૃષિ તેમજ ઉદ્યોગોને આનુસાંગિક સેવાઓ માટે સેવાક્ષેત્રનો વ્યાપ વધી રહ્યો છે.

આ સંદર્ભમાં જોઈએ તો ભારત જેવાં વિકસી રહેલા અર્થતંત્ર માટે સેવાક્ષેત્રનું મહત્વનીચે મુજબ છે.

9.3.1 રાષ્ટ્રીય આવક (GDP) માં યોગદાન :

ભારતની GDP માં સેવાક્ષેત્રનો હિસ્સો દિનપ્રતિદિન વધતો જાય છે. 1950-51 માં GDP માં સેવાક્ષેત્રનો હિસ્સો 30%ની આસપાસ હતો જે વર્ષ 2018-19 માં વધીને 54% જેટલો થયો હતો. જે દર્શાવે છે કે GDP માં પ્રાથમિક ક્ષેત્રનો હિસ્સો ક્રમશઃ ઘટ્યો છે અને સેવાક્ષેત્રનો હિસ્સો વધ્યો છે. 2015-16 માં GVA (Gross Value Added) માં સેવાક્ષેત્ર અંતર્ગત આવતી સેવાઓમાં - દ્વિતીય, રીયલ એસ્ટેટ અને ધંધાકીય સેવાઓનો ફાળો 22%, વેપાર, હોટેલ, પરિવહન, દૂરસંચાર તેમ જ બ્રોડકાસ્ટિંગ સેવાઓનો ફાળો 19%, જાહેર વહીવટ, સંરક્ષણ અને અન્ય સેવાઓનો ફાળો 23%ની આસપાસ રહ્યો હતો.

9.3.2 ઊંચો (AGR [Compound Annual growth Rate]) અને ઝડપી વૃદ્ધિ :

સેવાક્ષેત્ર એ કૃષિ અને ઉદ્યોગ બંનેને પાછળ કરી દીધા છે. તાજેતરના વર્ષોમાં ક્ષેત્રોમાં સેવાક્ષેત્રની

ઝડપી વૃદ્ધિએ દેશના GDP પણ પ્રભાવિત કર્યા છે. આ વિકાસ ખાસ કરીને જાહેર સેવાઓ, માહિતી ટેકનોલોજી (IT) અને નાણાંકીય સેવાઓમાં પ્રતિબિંબિત થાય છે.

વર્ષ 2001માં ભારતના સેવાક્ષેત્રના વૃદ્ધિદર 7.2% હતો, જે 2009 માં 10.7% નો થયો હતો. જ્યારે વર્ષ 2017-18 માં 8.3% હતો. જે ચીન પછી બીજા ક્રમાંકે આવે છે.

ભારતમાં સેવાક્ષેત્રનો (AGR) 2001-08 દરમિયાન 9.3% રહ્યો હતો. જ્યારે 2010-14 દરમિયાન 8.6% રહ્યો હતો.

9.3.3 માનવવિકાસ માટે યોગદાન :

આપણા દેશમાં માનવ વિકાસમાં સેવાક્ષેત્રનો ઘણો ફાળો છે. સેવાક્ષેત્ર કેટલીક મૂલ્યવાન સેવાઓ જેવી કે આરોગ્ય અને સ્વાસ્થ્યલક્ષી સેવાઓ, શૈક્ષણિક સુવિધાઓ, કૌશલ્ય અને કુશળતા વિકાસ, આરોગ્ય સંભાળ, સ્વચ્છતા, પ્રવાસન, રમતો, સાંસ્કૃતિક સેવાઓ, IT અને IT સંલગ્ન સેવાઓ વગેરે પ્રદાન કરે છે. કે જે માનવ સશક્તિકરણ અને સામાન્ય લોકોનો જીવનની ગુણવત્તા સુધારણા માટે મહત્વનું છે.

9.3.4 સેવાક્ષેત્રે રોજગાર નિર્માણ :

ભારતમાં પ્રાથમિક ક્ષેત્ર મુખ્યત્વે રોજગારીનું પ્રભાવશાળી ચાલકબળ રહ્યું છે, પણ છેલ્લા કેટલાક વર્ષોથી સેવાક્ષેત્રમાં પણ રોજગારીનું નિર્માણ થઈ રહ્યું છે. જો કે સેવાક્ષેત્રનો GDP માં ફાળો છે. તેના કરતાં રોજગારીમાં ફાળો ઓછો છે. જ્યારે કૃષિક્ષેત્રનો ફાળો GDP માં ઘટતો જાય છે પણ રોજગારીની દ્રષ્ટિએ હજુ પણ કૃષિક્ષેત્રની અગ્રિમતા જોવા મળે છે. ભારતમાં રોજગારીમાં સેવાક્ષેત્રનો ફાળો 2001 માં 24.0% હતો જે વધીને 2017 માં 33%ની આસપાસ રહ્યો હતો.

આમ, સેવાક્ષેત્રનો GDP માં હિસ્સો 50% કરતા પણ વધારે છે જ્યારે રોજગારીમાં આ હિસ્સો હજુપણ 33%ની આસપાસ છે, પરંતુ ભવિષ્યમાં આ ક્ષેત્રમાં રોજગાર સર્જનની વધુ ઉજ્જવળ સંભાવનાઓ દેખાઈ રહી છે. કૃષિક્ષેત્રના રોજગાર ભારણને સેવાક્ષેત્રનો વિકાસ ઓછું કરી રહ્યો છે. સેવાક્ષેત્ર હેઠળ આવતી બાંધકામ સેવાઓમાં રોજગારીનું સર્જન નોંધનીય છે. આમ બાંધકામ, વેપાર, હોટેલ અને રેસ્ટોરન્ટ, જાહેર વહીવટ અને શિક્ષણ જેવી સેવાઓમાં રોજગારીની પ્રબળ સંભાવનાઓ છે. દિલ્હી, ચંદીગઢ, કર્ણાટક જેવાં રાજ્યોમાં રોજગારીમાં સેવાક્ષેત્રનો ફાળો નોંધનીય છે.

9.3.5 સામાજિક કલ્યાણમાં વૃદ્ધિ :

સરકાર દ્વારા મોટા પાયે સેવાક્ષેત્ર અંતર્ગત આવતી વિભિન્ન સેવાઓમાં મૂડી રોકાણ કરવામાં આવે છે. જેમાં પ્રાથમિક અને અભિન્ન સેવાઓ જેવી કે - આરોગ્ય અને સ્વચ્છતાલક્ષી સેવાઓ, શિક્ષણનો પ્રસાર, વાહનવ્યવહારની જુદી-જુદી સેવાઓનો વિકાસ, દૂરસંચાર સેવાઓનો પ્રસાર વગેરે.

જેમ કે સરકારે જેનરિક દવાઓના (Generic Store) સ્ટોર દેશભરમાં ખોલ્યા છે જેમાં સસ્તા ભાવે દવાઓ મળી રહેશે, તેમજ હૃદયની બિમારીમાં લગાવવામાં આવતા સ્ટેન્ટની કિંમતોમાં પણ સરકારે ઘટાડો કર્યો છે. હવે ખાનગી ડોક્ટરો દર્દી પાસેથી સ્ટેન્ટની નિશ્ચિત કરેલી કિંમત કરતા વધુ કિંમત વસૂલી શકશે નહીં.

વળી, સરકારે 02/10/2014 થી મહાત્મા ગાંધી સ્વચ્છતા અભિયાનની શરૂઆત કરી છે. જે અંતર્ગત દેશના નાગરિકોને પોતાનું ઘર, ગામ, શહેર, રાજ્ય અને દેશની સ્વચ્છતામાં સહભાગી બનવા અને સ્વચ્છતામાં પોતાનું યોગદાન આપવા આહવાન કરાયું છે. લોકો પોતાની જવાબદારીને સમજે અને જાતે જ કચરાના વ્યવસ્થાપન અને યોગ્ય નિકાલ અંગે સભાનતા કેળવે તે જરૂરી છે. સરકારની આ ઝુંબેશમાં કેટલીક NGO પણ સરાહનીય કામ કરી રહી છે. સાથે સાથે ખુલ્લામાં કરવાના પ્રમાણમાં ઘટાડો થાય તે માટે શૌચાલય મિશનની પણ શરૂઆત કરાઈ છે. જે અંતર્ગત સરકાર દ્વારા ગામડાઓમાં જે કુટુંબ પોતાના ઘરે શૌચાલય બનાવવા માંગતું હોય તેને રૂ. 12,000ની નાણાંકીય સહાય આપવામાં આવે છે. દેશની આ સમસ્યાને ઉજાગર કરતી એક ફિલ્મ ×ટોઈલેટ - એક પ્રેમકથા×. ઓગષ્ટ -

2017 માં રિલિઝ થઈ હતી. જેમાં જાહેરમાં શૌચાલયને લગતી ઝીણી ઝીણી સમસ્યાઓને દર્શાવવામાં આવી છે.

આમ, પ્રાથમિક સુવિધાઓનો વિસ્તાર થવાથી લોકોના સામાજિક કલ્યાણમાં વધારો થાય છે અને લોકોના જીવનધોરણનું સ્તર સુધરે છે.

9.3.6 આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરે સ્પર્ધામાં ટકી રહેવા :

વર્તમાન સમયમાં આપણે જોઈએ છીએ કે દુનિયાના પ્રભાવશાળી વિકસીત દેશોમાં અદ્યતન ટેકનોલોજીથી સુસજ્જ સેવાઓનો ઝડપી વિકાસ થયો છે. ચીન, જાપાન જેવાં દેશોમાં તો રોબોટીક ક્રાંતિ આવી છે. એ પછી ડ્રાઈવરલેસ કાર હોય કે ડ્રાઈવરલેસ ટ્રેન. મોટાભાગના દેશોએ હવે ઓટોમેશન તરફ આંધળી દોટ મૂકી છે. જે દરેક પ્રકારની સેવાઓમાં જોવા મળે છે. એમાં પણ ખાસ કરીને પરિવહનની સુવિધાઓ, હોટલ અને પ્રવાસનને લગતી સેવાઓ, R & D, શિક્ષણની ગુણવત્તા, પર્યાવરણની જાળવણી વગેરે સેવાઓમાં નવીનીકરણ આવ્યું છે.

આપણે પણ આવા દેશો પાસેથી ઉદાહરણ લઈને સેવાક્ષેત્રના વિકાસ માટે સજાગતા કેળવી છે કેમકે જો દેશમાં આંતર માળખાકીય સુવિધાઓમાં કંઈક નવીનીકરણ આવશે તો જ આપણે વિદેશી હરિફાઈમાં ટકી શકીશું. જે વિદેશ વેપારને વેગ આપશે.

હવે આપણા દેશમાં આપણે શિક્ષણની ગુણવત્તા પ્રત્યે સભાનતા કેળવી છે. જે અંતર્ગત દેશમાં વર્લ્ડ ક્લાસ યુનિવર્સિટીના માપદંડો કેળવવા માટેના પ્રયાસોએ ગતિ પકડી છે. બીજી બાજુ દેશમાં બુલેટ ટ્રેનની આતુરતાથી રાહ જોવાઈ રહી છે. આ બધા સુધારાઓ વિદેશીઓના આકર્ષણ માટેનું એક કારણ પણ બની રહેશે.

9.3.7 વિદેશી મૂડીરોકાણને આકર્ષવા :

આંતર માળખાકીય સુવિધાઓ એ દેશના અર્થતંત્રને ગતિ આપતું મહત્વનું પ્રેરક બળ છે. એટલે જ સરકારે ઈન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ક્ષેત્રે મૂડી રોકાણ માટે ચિંતા સેવી છે. આપણા રાષ્ટ્રને રસ્તાઓ (એક્સપ્રેસ હાઈવે, ફ્લાયઓવર) અદ્યતન એરપોર્ટ, રેલ્વે, પોર્ટ, દૂરસંચાર વ્યવસ્થા વગેરે સેવાઓના વિકાસ દ્વારા એક રાજ્યને બીજા રાજ્ય સાથે જોડવાની યોજના સાથે સમયાંતરે સરકાર દ્વારા બજેટમાં નાણાંની જોગવાઈ કરવામાં આવે છે. પ્રવાસન પ્રવૃત્તિને વેગ મળે, કૌશલ્યોનો વિકાસ થાય અને ટેકનોલોજીના વિકાસ માટે સરકારે ખાનગી અને વિદેશી મૂડીરોકાણને આકર્ષવા માટે પ્રયાસો કર્યા છે. જેને લીધે ભારત વૃદ્ધિના પંથે છે. આંતરરાષ્ટ્રીય સંસ્થાઓએ ભારતનું સમર્થન કરતાં જણાવ્યું છે કે ભારત વર્ષ : 2018 માં સૌથી વધારે ઝડપથી વિકાસ પામતું અર્થતંત્ર બની રહેશે. વિશ્વબંકના ×ઈઝ ઓફ ડુઈંગ બિઝનેસ×ના તાજેતરના અહેવાલમાં ભારત 2018માં 30 ક્રમનો કૂદકો મારીને 77 મો ક્રમ હાંસલ કર્યો છે. આ રીપોર્ટમાં ન્યૂઝીલેન્ડ પ્રથમ ક્રમાંકે છે.

લંડન દ્વારા પ્રકાશિત થતા "Global Services Location Index - 2013" પ્રમાણે 55 દેશોની યાદીમાં ભારત પ્રથમ સ્થાને છે. તે જ બતાવે છે કે ભારતે વિદેશી મૂ.રો.ને આકર્ષવા માટે સફળતા મેળવી છે. વ્યાવસાયિક વાતાવરણને લીધે ભારત વિશ્વમાં આઉટસોર્સિંગ (Outsourcing) માટેનો સૌથી વધુ પસંદગીપાત્ર દેશ બન્યો છે. Off shoring માટે પણ વિદેશી કંપનીઓ ભારત દેશને પ્રાથમિકતા આપે છે. BPO (Business Processing Outsourcing) માટે વિદેશી કંપનીઓ હવે ભારતના વિકસીત રાજ્યો અને કેટલાંક શહેરો જેવાં કે બેંગલોર, મુંબઈ, પૂના, નોઈડા, હૈદરાબાદ, ચેન્નાઈ પસંદ કરી રહી છે.

ગુજરાત રાજ્યમાં યોજતા ×વાઈબ્રન્ટ ગુજરાત સમિટ× માં રાજ્યની સરકારે દેશ-વિદેશના મૂડીરોકાણકારો સાથે MOU સાઈન કર્યા છે. આમ, જોવા જઈએ તો FDI (Foreign Direct Investment) ને આકર્ષવામાં રાષ્ટ્રના અગ્રેસર રાજ્યોમાં ગુજરાતનો પણ સમાવેશ થાય છે.

વિદેશી મૂ.રો. અને વિદેશી ટેકનોલોજીને આયાત કરવાની નીતિ ઉદાર બનાવવાને લીધે દેશમાં

વિદેશી મૂ.રો. ના પ્રવાહમાં નોંધપાત્ર વધારો થયો છે. વળી, વિદેશી મૂ.રો.ને આકર્ષવા માટે સરકાર દ્વારા વિવિધ હકારાત્મક પગલા લેવામાં આવ્યાં છે. જોકે અહીં નોંધવું જોઈએ કે આવા મૂ.રો.નો ઉપયોગ એવા ક્ષેત્રોમાં આવકારદાયક છે કે જ્યાં સ્થાનિક મૂ.રો. કે અદ્યતન ટેકનોલોજી સરળતાથી ઉપલબ્ધ ના હોય. વિદેશી મૂ.રો.ના સુઆયોજિત ઉપયોગથી જ ઈચ્છિત પરિણામો મેળવી શકાશે.

આમ, ભારતમાં ક્ષેત્રીય પરિવર્તન હવે આકાર લઈ ચૂક્યું છે. ત્યારે ભારતનું વિશાળ આંતરિક બજાર, વિકસીત ઔદ્યોગિક માળખું, તાલીમ મેળવેલ બુદ્ધિધન, ઓછું શ્રમખર્ચ અને કુદરતી સંપદાની સમૃદ્ધિ જેવાં પરિબળોએ ભારતમાં વિદેશી મૂ.રો.ને આકર્ષવામાં મહત્ત્વની ભૂમિકા અદા કરી છે.

તાજેતરમાં વીમાક્ષેત્ર, ઉડ્ડયનક્ષેત્ર, ટેલિકોમ તેમજ પ્રિન્ટ મિડીયામાં પણ વિદેશી કંપનીઓને અમુક શરતોને આધીન રહીને પ્રવેશ માટેની મંજૂરી આપવામાં આવી છે.

9.3.8 સ્પર્ધાને પ્રોત્સાહન :

આર્થિક સુધારાઓની અસર આપણા દેશના વિવિધ સેવાક્ષેત્ર પર પણ પડી છે જેમકે બેંકિંગ, વીમાક્ષેત્ર, પ્રવાસનક્ષેત્ર, ટેલિકોમ, ઈન્ફર્મેશન ટેકનોલોજી, ડેટા પ્રોસેસિંગ, સોફ્ટવેર સેવા વગેરે. આ ક્ષેત્રોમાં ઉદારીકરણની પ્રક્રિયાએ ખાનગી સાહસના મૂ.રો.ને ઉત્તેજન આપવામાં મહત્ત્વની ભૂમિકા ભજવી છે. જેને લીધે આવી સેવાઓમાં સ્પર્ધાને વેગ અને પ્રોત્સાહન મળશે. તેમજ ગ્રાહક બજારમાં પસંદગીને અવકાશ મળશે.

અત્યારે ભારતીય રીટેલ બજાર વિકાસની હરણફાળ ભરી રહ્યું છે. D-Mart, N-Mart, V-Mart, સ્ટારબજાર, રિલાયન્સ બજાર જેવી રીટેલ સેવાઓ આપતી સંસ્થાઓ વચ્ચે હરિફાઈને વેગ મળ્યો છે. વળી, કિંમતમાં છૂટછાટ, વસ્તુની રીટર્ન પોલીસી, તેમજ અવનવી સ્કીમો ગ્રાહકને ખેંચી લાવવામાં સફળ રહી છે. ઉપરાંત એમેઝોન, ફ્લીપકાર્ટ, સ્નેપડીલ, મિન્ત્રા, Paytm, O-X જેવી ઓનલાઈન સેવા આપતી સંસ્થાઓમાં તો જબરજસ્તની હરિફાઈ ચાલે છે. જેમાં એકંદરે, ગ્રાહકોને ડિસ્કાઉન્ટનો સારો એવો લાભ મળી રહે છે. ઘણીવાર તહેવારોની મોસમમાં કેશબેક ઓફર તેમજ ડિસ્કાઉન્ટ કૂપન અને વાઉચર પણ આપવામાં આવે છે. તો કોઈકવાર ઓનલાઈન લકી ડ્રો પણ થાય છે. જેમાં ગ્રાહકોના નાણાંની બચત થાય છે.

ઉપરાંત પ્રવાસનને લગતી સેવાઓમાં yatra.com, IRCTC, ગો-આઈબીબો(Go-ibibo), ટ્રીવાગો (Trivago), Make My Trip જેવી વેબસાઈટ ગ્રાહકોને વ્યાજબી દરે પ્રવાસનને લગતી તેમજ હોટલ બુકિંગની સુવિધા કરી આપે છે. અત્યારે રિજીટલ યુગના આ જમાનામાં લોકો ટેકનોસેવી બન્યા છે. લોકો ઘરે બેઠા ઓનલાઈન બધી જ સેવાઓનો લાભ મેળવે છે. જે સમયની બચત કરે છે.

ટ્રેનનું, બસનું કે હોટેલનું બુકિંગ હોય, પીક અપ એન્ડ ડ્રોપની સુવિધા હોય કે વ્યક્તિગત સેવા બધું જ હાથવગું અને સરળ બન્યું છે. અત્યારે સરળ મુસાફરી માટે લોકો Ola અને UBER Cab જેવી ટેક્સી સુવિધાનો લોકો મોટાપાયે લાભ મેળવતા થયા છે. તો વળી નોકરીયાત મહિલાઓ માટે URBAN C-AP જેવી વેબસાઈટ ઘેરબેઠાં જ બ્યુટીપાર્લરની તમામ સૌંદર્ય સેવા સરળતાથી ઉપલબ્ધ કરાવી આપે છે.

આમ, સેવાક્ષેત્રના વિકાસે વિવિધ સેવાઓના માધ્યમ દ્વારા હરિફાઈને ઉત્તેજન આપ્યું છે.

9.3.9 કેટલીક સામાજિક સેવાઓના વિકાસ માટે યોગદાન :

રમતગમત ક્ષેત્ર અને સાંસ્કૃતિક સેવાઓ જેવી કેટલીક સામાજિક સેવાઓના વિકાસ અને વિસ્તરણમાં પણ સેવાક્ષેત્રે મહત્ત્વની ભૂમિકા છે. વિવિધ રમતો શારીરિક ફિટનેસને પ્રોત્સાહન આપે છે અને માનવ વ્યક્તિત્વનો વિકાસ કરે છે. જે દેશને રાષ્ટ્રીય ઓળખ અપાવવામાં મદદરૂપ થાય છે.

વધુમાં ટી.વી. અને રેડિયો પ્રસારણ જેવી માહિતી સેવાઓ દ્વારા કલા અને મનોરંજન જેવી સાંસ્કૃતિક પ્રવૃત્તિ અને જાળવવાના તેમજ તેને પ્રોત્સાહિત કરવાના સંસ્કારના કાર્યમાં સેવાક્ષેત્ર મદદરૂપ થાય છે.

9.4 ભારતીય અર્થતંત્રમાં સેવાક્ષેત્રના વિકાસ માટેના મહત્વના પ્રેરકબળ / ચાલકબળ (Factors Influencing development of Service sector in Indian Economy)

તાજેતરના વર્ષોમાં ભારતમાં સેવાક્ષેત્રનો જે ઝડપી વિકાસ થઈ રહ્યો છે તેની પાછળ કેટલાંક પ્રેરકબળ છે જેનીયે મુજબ છે.

9.4.1 આયુષ્યદરમાં વૃદ્ધિ :

આધુનિક સમયમાં આરોગ્યલક્ષી સેવાઓ ખૂબ જ ઝડપથી વિસ્તાર પામી છે. જુદીજુદી ગંભીર બિમારીઓ કે રોગો સામે રક્ષણ આપતી એન્ટિબાયોટિક દવાઓ હવે બજારમાં મળવા લાગી છે. પરિણામે રોગ પર કાબૂ મેળવી શકાયો છે. જેને લીધે લોકોના આયુષ્ય દરમાં વધારો થવા પામ્યો છે. વળી, લાંબુ જીવન જીવવાની અપેક્ષાએ લોકો પોતાના આરોગ્ય પ્રત્યે સભાનતા કેળવવા લાગ્યા છે. વિશેષમાં લોકોની બદલાતી જતી માનસિકતાએ દેશમાં હેલ્થ અને વેલનેસ (Health and wellness centre) સેન્ટરોને વિકસવાની તક વિસ્તારી છે. ઠેરઠેર યોગા સેન્ટર, જીમ, સ્પા અને મસાજ પાર્લર, બ્યુટી પાર્લર તેમજ કુદરતી ઉપચાર કરતાં કેન્દ્રોનો ખુલ્યા છે.

આમ, વ્યક્તિગત સેવાક્ષેત્રે રોજગારીનું પ્રમાણ વધ્યું છે. તેમજ લોકો રીટાયરમેન્ટ પછી દેશ-વિદેશના પ્રવાસોનું પણ આયોજન કરતા થયા છે. તેથી પ્રવાસનક્ષેત્ર વિકાસે પણ જોર પકડ્યું છે. આથી વ્યક્તિગત સેવા તેમજ હોટેલ, પ્રવાસનને લગતી આનુષંગિક સેવાઓના વિકાસને વેગ મળ્યો છે.

9.4.2 ટેકનોલોજીકલ પ્રગતિ :

સેવાક્ષેત્રનો વિકાસ ટેકનોલોજીના પ્રસારને પણ આભારી છે. દેશમાં વિવિધ ક્ષેત્રો નવીન અને અદ્યતન ટેકનોલોજીએ પ્રવેશ કર્યો છે. માહિતી ટેકનોલોજી, ઇલેક્ટ્રોનિક મીડિયા, ઈન્ટરનેટના બહોળા ઉપયોગથી ટેલિકોમ ક્ષેત્રે ક્રાંતિ આવી છે. દેશમાં મોબાઇલ ફોન ધારકોની સંખ્યામાં ઝડપી અને વૃદ્ધિ થઈ છે. ટેલિકોમ ક્ષેત્રે ક્રાંતિ લાવવામાં 2017નું વર્ષ આપણા માટે યાદગાર બની રહેશે. કેમકે રીલાયન્સ જીયોના આગમન સાથે મફત કોલિંગની સુવિધા અને સૌથી સસ્તા દરની ઈન્ટરનેટની સુવિધાએ દેશ અને દુનિયાભરના સમાચારોમાં સ્થાન મેળવ્યું હતું. રીલાયન્સ જીયોના આગમનથી દેશભરમાં ગ્રામિણ અને શહેરી વિસ્તારોમાં મોબાઇલ ધારકોની સંખ્યા ઝડપથી વધી છે. વિશેષમાં ભારતીય બજારમાં સ્માર્ટ ફોનના વેચાણને પણ વેગ મળ્યો છે.

આ ઉપરાંત પરિવહનક્ષેત્રે પણ આમૂલ પરિવર્તન આવ્યાં છે. હવે ઓછું પ્રદૂષણ કરતાં 4G, 5G મોડેલ બજારમાં આવ્યાં છે. આમ, સેવાક્ષેત્રમાં નવીન ટેકનોલોજીને લીધે વિવિધ સેવાઓનો વિકાસ વધ્યો છે.

9.4.3 ઉદારીકરણની નીતિની ભૂમિકા :

આર્થિક સુધારણાના અમલ પછી દેશમાં આર્થિક નીતિઓ ઘણી ઉદાર બની છે. જેમાં વાહનવ્યવહાર, સંદેશાવ્યવહાર, બેંકિંગ, વીમાક્ષેત્ર વગેરે ખાનગી મૂડીરોકાણ માટે ખુલ્લા કરી દેવામાં આવ્યા છે. આથી દેશમાં સેવાક્ષેત્રના વિકાસને ઉત્તેજન મળ્યું છે. વળી, રીટેલ બિઝનેસમાં તો 100% સીધા વિદેશી મૂ.રો. ને મંજૂરી આપી છે.

9.4.4 માંગલક્ષી બાજુએથી સેવાક્ષેત્રના વિકાસને પ્રોત્સાહન :

છેલ્લાં કેટલાક વર્ષોથી ભારતીય અર્થતંત્રમાં સેવાક્ષેત્રના વિકાસને માંગની બાજુએથી જબરદસ્ત વેગ મળ્યો છે. અત્યારે શિક્ષણ, આરોગ્યલક્ષી સેવાઓ, પરિવહન સેવા, દૂરસંચાર તેમજ પ્રવાસનક્ષેત્ર અંતર્ગત આવતી વિવિધ સેવાઓ માટે ગ્રાહકોની માંગમાં ઉત્તરોત્તર વધારો થવા પામ્યો છે. ગ્રાહકો દ્વારા આવી સેવાઓ પાછળ ખાનગી ખર્ચનું પ્રમાણ દિન પ્રતિદિન વધતું ગયું છે આ સંદર્ભમાં ભારત સરકારે સેવાક્ષેત્રના વિકાસ માટે એક એક્શન પ્લાન તૈયાર કરવા અને સેવાઓની નિકાસને પ્રોત્સાહન આપવાના આશયથી ઉદ્યોગની સાથે સેવાક્ષેત્ર માટે સંયુક્ત ટાસ્કફોર્સની રચના કરવાનું આયોજન કર્યું છે. જે અંતર્ગત ઈ-ગવર્નન્સ સર્વિસિઝ ઈન્ડિયા લિમિટેડ સાથે વિદેશ મંત્રાલય ટૂંક સમયમાં 1

લાખથી વધારે સામાન્ય સેવા કેન્દ્રોના વિશાળ નેટવર્ક દ્વારા પાસપોર્ટ સંબંધિત સેવાઓ શરૂ કરશે. આ પહેલથી ભારતમાં ડિજિટલ યુગની દિશાને વેગ મળશે.

ઉપરાંત વેકેશનના સમય દરમિયાન તો દેશમાં પ્રવાસનને લગતી વિવિધ સેવાઓની માંગમાં નોંધપાત્ર વધારો જોવા મળે છે. ભારતનું કુદરતી સૌંદર્ય તેમજ વિવિધ ઐતિહાસિક ધરોહરો દેશ-વિદેશના પ્રવાસીઓને આકર્ષવામાં મહત્વની ભૂમિકા ભજવે છે. જેને લીધે પ્રવાસનને લગતી આનુષંગિક સેવાઓમાં રોજગારીનું પ્રમાણ પણ વધ્યું છે. ખાસ કરીને ઉત્તર પૂર્વીય ભારત, હિમાચલ પ્રદેશ, મધ્યપ્રદેશ અને રાજસ્થાન જેવાં રાજ્યોમાં તો બારેમાસ પ્રવાસીઓની ભીડ જોવા મળે છે. જે સરકારને તેમજ રોજગાર વાંચ્છુઓને સારી એવી કમાણી કરી આપે છે.

9.4.5 પ્રસારણ અસર / આઉટ સોર્સિંગ :

અર્થતંત્રમાં જેમજેમ વિકાસ થાય છે તેમ તેમ વિશિષ્ટીકરણ પર ધ્યાન કેન્દ્રીત કરવામાં આવે છે. આ તબક્કે જુદા-જુદા એકમો પોતાની કેટલીક પ્રવૃત્તિઓ કે જે પહેલાં પોતે જ કરતાં હતા તે પ્રવૃત્તિઓ હવે બહારની કોઈ એજન્સીઓ મારફતે કરાવે છે. બીજા અર્થમાં કહીએ તો આવી પ્રવૃત્તિઓ કે સેવાઓનું આઉટસોર્સિંગ થાય છે. જેમાં એકાઉન્ટિંગ હિસાબોને લગતી બાબતો, કાનુની સેવાઓ, સુરક્ષાસેવા, R & D વગેરે જેવી સેવાઓ માટે તે અન્ય કોઈ એજન્સીનો સહારો લે છે.

9.4.6 નોકરીયાત મહિલાવર્ગની સેવા માટેની માંગમાં વધારો / સ્ત્રીવર્ગનું પ્રાધાન્ય :

આધુનિક સમયમાં મહિલાઓ પુરૂષ સમોવડી બની છે. દેશમાં નોકરી કરતી મહિલાઓની સંખ્યામાં દિન પ્રતિદિન વૃદ્ધિ થતી જોવા મળે છે. જેથી લોકોની કૌટુંબિક આવકમાં વધારો થયો છે. લોકોની સ્ત્રીઓ પ્રત્યેની માનસિકતા હવે બદલાઈ રહી છે. મહિલાઓ હવે ઉચ્ચ શિક્ષણ તેમજ કામના સ્થળે પોતાની ક્ષમતા બનાવી રહી છે અને વ્યક્તિગત આવક તેમજ રાષ્ટ્રીય આવક સર્જનમાં પોતાનું યોગદાન આપી રહી છે. પરિણામે ગ્રાહકલક્ષી સેવાઓની માંગ જેવી કે રીટેલ ખરીદી, રીયલ એસ્ટેટ તેમજ નાણાંકીય સેવાઓની માંગ વધવા પામી છે.

આવકના વધારાની સાથે લોકોના જીવનધોરણમાં પણ બદલાવ આવ્યો છે. લોકો સરળતાથી કલા અને મનોરંજન, પ્રવાસન, હોટેલમાં ખાણી-પીણી તેમજ અન્ય મોજશોખ પાછળ ખર્ચ કરવા લાગ્યા છે. પરિણામે સેવાક્ષેત્રની માંગમાં વૃદ્ધિ થવા પામી છે. લોકો કન્સલ્ટન્સ સેવાના લાભ મેળવતા થયા છે.

9.4.7 સરકારી યોજનાઓ દ્વારા સેવાક્ષેત્રને પ્રોત્સાહન :

વર્તમાન સમયમાં સરકારની ઘણી યોજનાઓ દ્વારા સેવાક્ષેત્રની વૃદ્ધિને વેગ મળ્યો છે. યુવાઓમાં સંશોધન અને નવીનીકરણ (R & D) ને ઉત્તેજન આપવા માટે સ્ટાર્ટ અપ ઈન્ડિયા (Start-up India 16/01/2016) અને સ્ટેન્ડ અપ ઈન્ડિયા (Stand up India 5/4/2016) જેવી યોજનાઓ શરૂ કરી છે. ભારતીય યુવાવર્ગ દેશ-વિદેશમાં શિક્ષણક્ષેત્રે નામના મેળવી રહ્યાં છે. આ સંદર્ભમાં કાર્નેલ વિશ્વવિદ્યાલય, ઈનસીડ (Cornell University, INSEAD) અને વિશ્વ બૌદ્ધિક સંપદા સંગઠન (World Intellectual Property Organisation) દ્વારા સંયુક્તરૂપે પ્રકાશિત થતાં ગ્લોબલ ઈનોવેશન ઈન્ડેક્સ (Global Innovation Index - GII) કે જેની શરૂઆત 2017થી કરવામાં આવી છે તેના રીપોર્ટ પ્રમાણે વર્ષ 2018ના ગ્લોબલ ઈનોવેશન ઈન્ડેક્સમાં ભારતનો ક્રમ 35.18 સ્કોર સાથે 59માં ક્રમે છે. આ ઈન્ડેક્સમાં સ્વિત્ઝરલેન્ડ પ્રથમ ક્રમે છે.

ગ્લોબલ ઈનોવેશન ઈન્ડેક્સ - 2018

રેંક/ક્રમ	દેશ	સ્કોર
1	સ્વિત્ઝરલેન્ડ	68.40
2	નેધરલેન્ડ	63.32
3	સ્વીડન	63.08
4	બ્રિટન	60.13
5	સીંગાપુર	59.83
6	અમેરિકા	59.81
7	ફિનલેન્ડ	59.63
8	ડેન્માર્ક	58.39
9	જર્મની	58.03
10	આયરલેન્ડ	57.19
17	ચીન	53.06
59	ભારત	35.18

જ્યારે ગ્લોબલ ટેલેન્ટ કોમ્પિટિટિવનેસ ઈન્ડેક્સ (Global Talent Competitiveness Index) માં ભારતનો ક્રમાંક 2016માં 89, 2017 માં 92મો ક્રમ અને 2018માં 81મો ક્રમ મેળવ્યો છે. GTCI - ઈન્ડેક્સ દર વર્ષે મળતી વર્લ્ડ ઈકોનોમિક્સ ફોરમ (WEF)ની વાર્ષિક સભાના પહેલા દિવસે રજૂ કરવામાં આવે છે.

વળી, 'બેટી બચાઓ, બેટી પઢાઓ', યોજના 22/01/2015ના રોજ શરૂ કરવામાં આવી છે. જેનો મુખ્ય આશય કન્યાઓમાં શિક્ષણસેવાનો પ્રસાર કરવાનો છે. ઉપરાંત શ્યામપ્રસાદ મુખર્જી રુર્બન મિશન અંતર્ગત ડિજિટલ સાક્ષરતા, કચરાના વ્યવસ્થાપન, નાગરિક સેવાકેન્દ્રો, પીવાના પાણીની વ્યવસ્થા, કૌશલ્ય વિકાસ અને પ્રશિક્ષણ જેવી બાબતો પર ભાર મૂકાયો છે. પ્રવાસનની વિકાસલક્ષી યોજનાઓમાં - 'પ્રસાદ યોજના' તેમજ 'સ્વદેશ યોજના' ના અમલીકરણ દ્વારા દેશમાં પ્રવાસન પ્રવૃત્તિને વેગ આપવામાં આવ્યો છે. રમતગમતને પ્રોત્સાહન આપવા માટે 31/1/2018ના રોજ 'ખેલો ઈન્ડિયા' યોજના અન્વયે રમતગમત ક્ષેત્રે યુવા પ્રતિભાઓને આગળ લાવવા માટેના પ્રયાસો કર્યા છે. આ યોજના ગુજરાત રાજ્યના ખેલ મહાકુંભ મોડેલ પર આધારિત છે.

'સાગરમાલા' યોજના (14/4/2016) દ્વારા બંદરોના વિકાસનું આયોજન છે.

કેન્દ્રીય રેલમંત્રી સુરેશ પ્રભુ દ્વારા 11/3/16 ના રોજ ભારતીય રેલ્વેના 'સ્વચ્છ રેલ, સ્વચ્છ ભારત' અભિયાનને આગળ ધપાવતા 'ક્લીન માય કોચ' સેવા શરૂ કરી છે. જેમાં યાત્રીઓ રેલ્વેના ડબ્બામાં સફાઈ માટે આપેલા મોબાઈલ નંબર કે વેબસાઈટ પર રજૂઆત કરી શકશે.

'સેતુ ભારત પરિયોજના' (4/3/16) હેઠળ વર્ષ 2019 સુધી દેશના બધા રાષ્ટ્રીય રાજમાર્ગોને રેલ્વે કોસિંગથી મુક્ત કરવાની હિમાયત કરાઈ છે. જે અંતર્ગત 208 રેલ્વે ઓવરબ્રિજ (ROB) અને રેલ્વે અન્ડરબ્રીજ (RUB)નું નિર્માણ હાથ ધરવામાં આવશે.

દેશના સામાન્ય નાગરિક હવાઈયાત્રાની મુસાફરીનો આનંદ મેળવી શકે તે માટે ઓક્ટોબર 2016 માં ઉડાન - ('ઉડે દેશનો આમ નાગરિક')યોજના શરૂ કરવામાં આવી છે. આ અન્વયે વર્ષ 2017માં સસ્તાદરની વિમાની ઉડાનો શરૂ થઈ ચૂકી છે. જેમાં સરકાર દ્વારા સબસિડિનો લાભ આપવામાં આવશે. જેમાં એક કલાકની વિમાનીયાત્રા અને 30 મિનિટની હેલિકોપ્ટરની મુસાફરી માટે રૂ.2500/- ભાડું નક્કી કરાયું છે.

9.4.8 નિકાસલક્ષી પ્રોત્સાહન :

ભારતમાં સેવાઓની નિકાસ દ્વારા પણ સેવાક્ષેત્રના વિકાસને વેગ મળ્યો છે. વિશ્વ વેપાર સંગઠનના આંકડા અનુસાર 2001માં ભારતમાં સેવાઓની નિકાસનું મૂલ્ય 16.8 બિલિયન ડોલર હતું જે વધીને 2014 માં 155.6 બિલિયન ડોલર થયું હતું. જે GDP ના 7.5% હતું. ભારત સેવાઓની નિકાસ કરનારો આઠમો દેશ બની ગયો છે. 2014 માં વિશ્વની કુલ નિકાસમાં ભારતનું યોગદાન 3.2 હતું જે વધીને 2016 માં 3.4 રહેવા પામ્યું હતું. આ નિકાસલક્ષી સેવાઓમાં સોફ્ટવેરને લગતી સેવાઓ, પ્રવાસન સેવાઓ અને આઉટસોર્સિંગ મુખ્ય છે. આર્થિક સર્વે મુજબ 2017-18માં મુખ્ય સેવાઓની નિકાસમાં કોમ્પ્યુટર સેવાઓનો ફાળો 45.2%, પરિવહન સેવાઓનો 9.7%, પ્રવાસનનો 14.2%, વિતિય, વીમા અને પેન્શન સેવાઓનો 3.1%, અને વ્યાવસાયિક અને સંચાલકીય સલાહકારી સેવાઓનો ફાળો 20.2% રહ્યો હતો.

9.5 સેવાક્ષેત્રના લક્ષણો (Features of service sector)

સેવાક્ષેત્ર હેઠળ આવતી જુદી-જુદી સેવાઓની લાક્ષણિકતાઓના સંદર્ભમાંનીચેની બાબતોનો સમાવેશ કરી શકાય.

9.5.1 અવિભાજ્યતા (Inseparability) :

સેવાઓમાં અવિભાજ્યતાનો ગુણ રહેલો છે. સેવાઓ અજોડ છે. સેવાઓ સામાન્ય રીતે જે - તે સ્થળે ઉભી કરવામાં આવે છે તે જ જગ્યાએ ઉપયોગકર્તા તેનો ઉપયોગ કરે છે. જેમ કે હેરકટ હેરસલૂનમાં જ થઈ શકે. તેવી જ રીતે કાર ટ્યૂનઅપ ગેરેજમાં જ થઈ શકે. સેવાઓની અવિભાજ્યતાને કારણે ગ્રાહકોની આશા હોય છે કે જે-તે સેવાઓ ક્યાં ધોરણે, કેવી રીતે, કેવા માપદંડોને આધારે પૂરી પાડવામાં આવશે. જો આ સેવાઓના સંચાલનમાં કોઈ ઉણપ આવે અને ગ્રાહકોની સેવાઓ માટેની આશા નિરર્થકનીવડે તો ગ્રાહકો આ સેવાઓ પ્રત્યે પોતાનું મોં ફેરવી લેશે.

વ્યક્તિગત સેવાઓને વ્યક્તિથી અલગ કરી શકાતી નથી. સેવાઓને તે જ સમયે ઉભી કરવામાં આવે છે કે જ્યારે તેનો વપરાશકર્તા ત્યાં હાજર હોય અને તેનો વપરાશ કરી રહ્યો હોય. ઉ.દા. કાનૂની સેવા માટે કાનૂની પરામર્શ જરૂરી છે. તેવી જ રીતે કોઈ ડૉક્ટર હોય, સંગીતકાર કે નૃત્યકાર હોય તે સેવા ત્યારે જ આપે કે જ્યારે સામાપક્ષે સેવા લેનાર હોય.

9.5.2 વૈવિધ્યતા (Hetrogeneity) / વર્ગ ભિન્નતા :

સેવા પૂરી પાડનાર દ્વારા આપવામાં આવતી સેવા એકરૂપ જ હોય કે ચોક્કસ માપદંડ મુજબ જ હોય તેવું બનતું નથી. જેમકે ડૉક્ટર અમીર દર્દી પાસેથી ઊંચી ફી વસૂલ કરે છે, જ્યારે કોઈ ગરીબ દર્દી પાસેથી ઓછી ફી વસૂલ કરે છે.

સેવાઓ મેળવનાર અલગ અલગ હોય છે તેથી શક્ય છે કે સમાન પૂછપરછને જુદાં-જુદાં લોકો અલગ અલગ રીતે પૂછી શકે અથવા તો કોઈ એક જ વ્યક્તિ દ્વારા અલગ અલગ સમયે એક જ વસ્તુનો જવાબ સહેજ જુદી રીતે આપવામાં આવે. આથી તાલીમ, યોગ્ય માપદંડો કે ગુણવત્તાને આધારે કામગીરીમાં આવતા આ તફાવતોને ઘટાડવામાં આવે તે મહત્વપૂર્ણ બાબત છે. જુદી-જુદી કંપનીઓ દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓની ગુણવત્તા ક્યારેય પ્રમાણિત કરી શકાતી નથી.

9.5.3 નાશવંત (Perishability) :

સેવાઓ નાશવંત હોય છે. કોઈ ભૌતિક વસ્તુ જેમકે કારનું વેચાણ આજે ના થાય તો તેનો સંગ્રહ અને વેચાણ ભવિષ્યમાં ગમે તે સમયે થઈ શકે છે. જ્યારે સેવાઓ નાશવંતપણાનો ગુણ ધરાવે છે. મતલબ કે વણવપરાયેલી સેવાઓ સંગ્રહ ભવિષ્ય માટે થઈ શકતો નથી. ઉ.દા. એક રેસ્ટોરન્ટ આજે રાત્રે ગ્રાહકોથી ભરેલી હોય તો કદાચ આવતીકાલે કોઈ ગ્રાહક ના પણ હોય અને રેસ્ટોરન્ટને થતી આવકનું ચિત્ર કંઈ જુદું જ હોય.

જે સેવાઓ આજે ઉપયોગમાં લેવાતી નથી તે હંમેશા માટે નાશ પામે છે. જેમકે, કોઈ ફાઈવ સ્ટાર હોટેલમાં રહેલા ખાલી રૂમ એ આર્થિક નુકસાનમાં પરિણમેલી સેવાઓનું ઉદાહરણ છે.

9.5.4 અભૌતિકતા-અમૂર્તતા (Intangibility) :

ભૌતિક વસ્તુઓને જોઈ શકાય છે, સ્પર્શી શકાય છે. જ્યારે સેવાઓને અન્ય સાધનની માફક સ્પર્શી શકાતી નથી. તે એક અમૂર્ત બાબત છે. જો કે સેવા અનુભવી શકાય છે. દા.ત. શિક્ષકે બોલેલા શબ્દો જોઈ શકાતા નથી પણ સાંભળી શકાય છે. અને તેના આધારે જ્ઞાન પણ મળે છે.

9.5.5 માંગમાં બદલાવ (Fluctuating Demand) :

સેવાઓની માંગમાં સમય અને સીઝન પ્રમાણે મોટો બદલાવ આવે છે. ઘણીવાર તે મોસમી પણ હોય છે. એટલે સેવાઓની માંગમાં આવતું પરિવર્તન એ અઠવાડિયા, દિવસો કે ઘણીવાર કલાક માટે પણ હોઈ શકે છે. મોટાભાગે પીક સીઝનમાં કે પીક અવર્સમાં સેવા માટેની માંગમાં ઉછાળો આવે છે. જ્યારે સામાન્ય દિવસોમાં કે ઓફ સિઝનમાં સેવા માટેની માંગનીચી રહેવા પામે છે.

જેમ કે વેકેશન અને ઉનાળુ રજાઓ દરમિયાન પ્રવાસનને લગતી સેવાઓ જેવી કે પરિવહન સેવા, હોટેલ બુકિંગ, અને ખાણી પીણીના ભાવ વધી જાય છે. લોકો હિલ સ્ટેશન અને કુદરતી સૌંદર્ય ધરાવતા દરિયા કિનારાવાળા પ્રદેશોમાં જવાનું વધારે પસંદ કરે છે ત્યારે વિમાની મુસાફરી પણ મોંઘી થઈ જાય છે. તેવી જ રીતે પરીક્ષાના દિવસો દરમિયાન ઝેરોક્ષની દુકાને વિદ્યાર્થીઓની પડાપડી જોવા મળે છે. જે સામાન્ય દિવસોમાં જોવા મળતી નથી. અન્ય વ્યક્તિગત સેવાની વાત કરીએ તો સામાન્ય રીતે લગ્નસરાની મોસમમાં કેટરીંગ માટેનો ખર્ચ તેમજ સૌંદર્ય પ્રસાધનને લગતી સેવા માટે ઊંચો ખર્ચ ચૂકવવો પડે છે. રજાઓના સમય દરમિયાન બાગ બગીચાઓ અને મલ્ટીપ્લેક્સ થીયેટરોમાં ગ્રાહકોની ભારે ભીડ જોવા મળતી હોય છે.

9.5.6 સેવાઓની કિંમત (Pricing of services) :

સેવાઓની કિંમત તેનામાં રહેલા નાશવંતપણાના ગુણ સેવા આપનાર વચ્ચે હરીફાઈ અને સેવાઓની માંગની ગુણવત્તાને આધારે નક્કી થાય છે. અહીં સેવાઓ સંદર્ભે હરીફાઈની ચર્ચા કરીએ તો અત્યારે ભારતીય ટેલીકોમક્ષેત્રે ગળાકાપ હરીફાઈ ચાલી રહી છે. જેની અસર કિંમત પર પણ મડે છે. દા.ત. રિલાયન્સ જ્યોના આગમનથી અન્ય મોબાઈલ કંપનીઓને પોતાના કોલરેટમાં ઘટાડો કરવાની ફરજ પડી છે. એ જ રીતે રીટેલ ક્ષેત્રની વાત કરીએ તો D-Mart, બીગબજાર, V-Mart તેમજ અન્ય ઓનલાઈન સેવા આપતી વેબસાઈટ વચ્ચે ગ્રાહકોને આકર્ષવા માટે હરીફાઈ ચાલે છે તેનાથી એકંદરે ગ્રાહકોને સારું એવું ડિસ્કાઉન્ટ પણ મળી રહે છે. ઘણીવાર ઓફ સીઝનમાં સર્વિસ પ્રોવાઈડર દ્વારા ડિસ્કાઉન્ટનો લાભ આપવામાં આવે છે. એ જ રીતે ગુણવત્તાની ચર્ચા કરીએ તો સારા દરજ્જાની સેવા મેળવવા ઊંચી કિંમતો ચૂકવવી પડે છે. જેમકે ટ્રેનમાં આરામદાયક મુસાફરી કરવી હોય તો જનરલ ડબ્બા કરતા એ.સી.કોચમાં મુસાફરી માટે ટિકિટના વધુ પૈસા ચૂકવવા પડે છે.

9.5.7 સેવાઓ માટે પ્રત્યક્ષ માધ્યમની આવશ્યકતા : (Direct channel)

સામાન્ય રીતે સેવાઓ સીધી રીતે જ ગ્રાહકને પૂરી પાડવામાં આવે છે. ગ્રાહકને બેંક, હોટેલ, ડોક્ટર કે અન્ય વ્યક્તિગત સેવા મેળવવા માટે પ્રત્યક્ષ રીતે સેવા આપનાર પાસે જવું પડે છે. ઘણીવાર મોટા પ્રમાણમાં સેવાઓ આપતી સંસ્થાઓ ફેન્ચાઈઝી દ્વારા વિશાળ બજાર સુધી પહોંચતી હોય છે. જેમ કે મેકડોનાલ્ડ્સ, મોન્જીનીસ, સબ-વે જેવાં આઉટલેટની શાખાઓ ઠેરઠેર જોવા મળે છે.

9.6 સેવાક્ષેત્રે ભારતનો વેપાર :

વર્ષ 2016-17માં સેવાઓની નિકાસે હકારાત્મક 5.7% ના દરે વૃદ્ધિ મેળવી છે જેમાં પરિવહન, ધંધાકીય સેવાઓ, વિત્તિય સેવાઓ અને પ્રવાસન જેવાં મહત્વના ક્ષેત્રોનું નોંધપાત્ર યોગદાન રહ્યું હતું. જ્યારે 2017-18 ના ફર્સ્ટ હાફમાં સેવાઓની નિકાસમાં 16.2% અને સેવાઓની આયાતમાં 17.4%ની વૃદ્ધિ જોવા મળી હતી.

9.6.1

સેવાઓની આયાત અને નિકાસનો ક્ષેત્રવાર વૃદ્ધિદર

(Sub - Sector wise growth rate of service's Exports & imports)

Category	Value Us & Billion 2016-17	Share(%) 2016-17	Growth (%)	
			2016-17	2017-18(H ₁)
A) Service Exports	163.1	100.0	5.7	16.2
1 Travel	23.2	14.2	9.3	27.7
2 Transportation	15.9	9.7	13.2	6.9
3 Misc.	121.21	74.3	4.1	15.6
4 Software Service	73.7	45.2	-0.7	2.3
5 Business Service	32.9	20.2	13.6	7.6
6 Financial Service	5.1	3.1	3.1	-13.4
B) Services Imports	95.7	100.0	13.0	17.4
1 Travel	16.4	17.2	11.1	12.0
2 Transportation	14.1	14.8	-6.3	15.0
3 Misc.	63.0	65.9	19.5	19.3
4 Software Services	3.6	3.7	32.9	47.6
5 Business Services	32.3	33.7	3.7	11.3
6 Financial Services	5.9	6.1	86.7	-0.2

Source : 1) Economic survey - 2017-18

2) Dr. H.A.C. Prasad & S.S.Singh

Working paper No.2 / 2017 - DEA, Dec.-2017

GOI, Ministry of Finance, Dept. of Economic Affairs,

Economic Affairs

ઉપરોક્ત ટેબલ પરથી જણાય છે કે વર્ષ 2016-17માં સેવાઓની નિકાસ દ્વારા 163.1 US બિલિયન ડોલરની કમાણી થઈ હતી. જ્યારે સામેની બાજુ આયાત કરેલી સેવાઓનું મૂલ્ય 95.7 US બિલિયન ડોલર હતું. 2017-18ના શરૂઆતના ગાળામાં સેવાઓની નિકાસમાં પ્રવાસનને લગતી સેવાઓ ફાળો મુખ્ય હતો. જ્યારે સેવાઓની આયાતમાં સોફ્ટવેરની લગતી સેવાઓ મુખ્ય હતી.

9.7 ભારતની સેવામાં વૃદ્ધિ : (India's Service Growth)

સેવાક્ષેત્ર એ ભારતીય અર્થતંત્રમાં મહત્વનું ચાલકબળ છે. ભારતની GDP માં સેવાક્ષેત્ર 50% કરતા પણ વધારે યોગદાન આપે છે.

(કુલ ઘરેલું ઉત્પાદન અને ક્ષેત્રીય કુલમૂલ્ય વૃદ્ધિદર)

GDP and Sectorial GVA Growth (%)

Sector	Year					
	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18(H ₁)
કૃષિ	1.5	5.6	0.2	0.7	4.9	2.0
ઉદ્યોગો	3.3	3.8	7.5	8.8	5.6	3.6
સેવા	8.3	7.7	9.7	9.7	7.7	7.9
*GDP	5.5	6.4	7.5	8.0	7.1	6.9

Source : Based on CSo Data

5.7.1 Growth Rate of GVA at Basic Prices for different sectors (%)

(વિવિધ ક્ષેત્રો માટે પાયાની કિંમતે કુલ મૂલ્ય વૃદ્ધિદર)

Sector	Annual			Half Yearly	
	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18(H)
1 Services Trade, Hotel,	7.7	9.7	9.7	7.7	7.9
2 Transport, Storage	6.5	9.0	10.5	7.8	10.5
3 Financial, Real Estate & Professional Services	11.2	11.1	10.8	5.7	6.1
4 PubLIC administration, Defence, etc.	3.8	8.1	6.9	11.3	7.6

Source : CSo Data

ઉપરોક્ત ટેબલ પરથી જણાય છે કે વર્ષ 2016-17માં સેવાક્ષેત્રનો વૃદ્ધિદર સ્થિર રહેવા પામ્યો હતો. તેમ છતાં જાહેર વહીવટી સેવા, સંરક્ષણ અને અન્ય સેવાઓ તેમાં નોંધપાત્ર પુરવાર થઈ હતી. ઉપરાંત સાતમાં પગારપંચ દ્વારા પણ તેને ઉત્તેજન મળ્યું હતું. જ્યારે 2017-18ના ફર્સ્ટ હાફમાં સેવાક્ષેત્રનો વૃદ્ધિદર મુખ્યત્વે વેપાર, પરિવહન, હોટેલ અને સંગ્રહની સેવાઓની કેટેગરીમાં રહેલા 10.5%ના વૃદ્ધિદરને આભારી છે.

9.8 સારાંશ :

આમ, ઉપરની ચર્ચા પરથી આપણને સ્પષ્ટ થાય છે કે ભારત જેવાં ઝડપથી વિકસી રહેલા અર્થતંત્ર માટે સેવાક્ષેત્રની ભૂમિકા ખૂબ જ મહત્વની છે. વર્તમાન સમયમાં ભારત સહિત વિશ્વના મોટાભાગના દેશોમાં સેવાક્ષેત્રનું મહત્વ અને તેનો વ્યાપ વધી રહ્યો છે. વિવિધ દેશો વચ્ચે મૈત્રીભર્યા સંબંધો, વેપાર, વિદેશી હૂંડિયામણમાં વૃદ્ધિ, આયાત-નિકાસ તેમજ કૃષિ અને ઉદ્યોગક્ષેત્રને સહાયક સેવાઓ સેવાક્ષેત્રનો વ્યાપ વધી રહ્યો છે. વળી, કૃષિક્ષેત્રના રોજગારભારણને પણ સેવાક્ષેત્રનો વિકાસ મદદરૂપ બની રહ્યો છે.

ભારત ભૌગોલિક વૈવિધ્યતા અને સાનુકૂળતા ધરાવતો દેશ હોવાથી સેવાક્ષેત્રના વિકાસની વિશાળ સંભાવનાઓ રહેલી છે. દેશના પ્રવાસનક્ષેત્રને આકર્ષવામાં તેની મહત્વની ભૂમિકા છે. સરકાર દ્વારા મહત્વની આધારભૂત સુવિધાઓના વિકાસ દ્વારા, ડિજિટલ ઈન્ડિયાના કાર્યક્રમને બહોળા વર્ગ સુધી પહોંચાડીને તેમજ વિદેશી રોકાણોને આકર્ષીને સેવાક્ષેત્રના વિકાસને મજબૂત બનાવવાના પ્રયાસો થઈ રહ્યા છે.

સેવાક્ષેત્રમાં એવી આંતર માળખાકીય સુવિધાઓનો સમાવેશ થાય છે કે જેમાં વિશાળ પાયે મૂડીરોકાણની જરૂર પડે છે. આવી સેવાઓ એ અર્થતંત્ર માટે જીવાદોરી સમાન છે. જેમ માનવશરીરના બંધારણ અને સંચાલન માટે શરીરમાં લોહીની અને ઓક્સીજનની જરૂર પડે છે તેમ દેશના દરેક ક્ષેત્રના વિકાસ માટે સેવાક્ષેત્રનો વિકાસ એ પોષક છે. કોઈ પણ દેશ હોય એ વિકસીત હોય કે અલ્પવિકસીત તેની આર્થિક વૃદ્ધિ અને આર્થિક વિકાસ માટે પાયાની આધારભૂત સેવાઓનું અસ્તિત્વ હોવું એ પૂર્વશરત છે. વળી, દેશની GDPમાં પણ સેવાક્ષેત્રનું નોંધપાત્ર યોગદાન છે. જે ઉત્તરોત્તર વધી રહ્યું છે. વળી, રોજગારી સર્જનમાં પણ તે મદદરૂપ થાય છે.

ઘણી વાર સેવાક્ષેત્રે માહિતી એકત્રીકરણમાં પણ કેટલીક સમસ્યાઓ જોવા મળે છે. જેમકે સેવાઓની ગુણવત્તાનું આંકન કરવું મુશ્કેલ છે. સેવાક્ષેત્રને પેટન્ટના હક્ક દ્વારા સંરક્ષિત કરી શકાતું નથી. વળી, સેવાનું ઉત્પાદન અને વપરાશ એક જ સમયે થાય છે તેથી વણવપરાયેલી સેવાશક્તિનો ભવિષ્ય માટે સંગ્રહ કરી શકાતો નથી.

ભારતીય સેવાક્ષેત્રે વિકાસ માટે હજી ઘણા પડકારો ઝીલવાના બાકી છે. જેમાં, IT અને IT સંલગ્ન સેવાઓમાં ભારતે પોતાની આગવી ઓળખ ઉભી કરી છે. પણ વૈશ્વિક બજારમાં પ્રવર્તમાન સ્પર્ધાત્મકતા સામે પોતાને ટકી રાખવું એ મોટો પડકાર છે. વળી, પરિવહનની સેવાઓમાં પણ ગુણવત્તાના માપદંડને ટકાવી રાખવો, લોકોની સલામતી જાળવવી એ પણ એક પડકાર છે.

9.9 ચાવીરૂપ શબ્દો :

⇒ CAGR - Compound Annual Growth Rate

સંયોજિત વાર્ષિક વૃદ્ધિદર

CAGR એ એક વર્ષ કરતાં વધુ સમય સુધી રોકાણનો સરેરાશ વાર્ષિક વૃદ્ધિદર છે. એ એવો દર છે કે જે ચોક્કસ ગાળા માટે રોકાણ કે વ્યવસાયની વૃદ્ધિ દર્શાવે છે.

$$CAGR = \left(\frac{\text{અંતનું રોકાણમૂલ્ય}}{\text{શરૂઆતનું રોકાણમૂલ્ય}} \right)^{\left(\frac{1}{\text{વર્ષોની સંખ્યા}} \right)} - 1$$

$$CAGR = \left(\frac{\text{Ending Value}}{\text{Beginning Value}} \right)^{\left(\frac{1}{\text{No. of years}} \right)} - 1$$

ઉ.દા. તરીકે ધારો કે વર્ષ 2015માં 10,000 રૂ. નું. રોકાણ કર્યું હોય અને એવું ધારવામાં આવે કે 5 વર્ષ પછી 2020માં તે 60,000 રૂ. થાય છે તો તેની ગણતરીનીચે મુજબ હશે.

$$CAGR = \left(\frac{60,000}{10,000} \right)^{\frac{1}{5}} - 1$$

$$= .4309$$

એટલે કે ટકાવારીમાં CAGR 43.9% છે.

⇒ GDP = Gross Domestic Product

કુલ આંતરિક પેદાશ / કુલ ઘરેલું ઉત્પાદન

વર્ષ દરમિયાન દેશની સીમામાં જે ચીજવસ્તુઓ અને સેવાઓનું ઉત્પાદન થાય છે તેના બજારમૂલ્યને કુલ આંતરિક પેદાશ કહે છે. તેમાં દેશની ભૌગોલિક સીમાની અંદર થયેલ કુલ ઉત્પાદન મહત્વનું છે.

⇒ GVA = Gross Value Added

(કુલ મૂલ્ય વૃદ્ધિ)

GVA = કુલ વેચાણ - વચગાળાની વસ્તુની કિંમત (Value of Intermediate goods)

⇒ GVA_{FC} = Gross Value Added at Factor Cost

GVA_{FC} = સાધન ખર્ચ કુલ મૂલ્યવૃદ્ધિ

$\Rightarrow GVA_{BP}$ = Gross Value Added at Basic Price

મૂળ કિંમતે કુલમૂલ્ય વૃદ્ધિ

$GVA_{BP} = GVA_{FC} +$ કુલ ઉત્પાદનકર - ઉત્પાદન સબસિડિ

9.10 કેટલાંક ઉપયોગી પુસ્તકો :

- Economic Survey - 2015-16
- 2017 - 18
- Kapila, Uma, (ed') Indian Economy since Independence, New Revised 19th edition, 2008-09, Academic Foundation,
- Datt, Ruddar and Sundaram, K.P.M., 2015 : 'Indian Economy', S.Chand Ltd., RBI Publications
- યોજના - જાન્યુઆરી -2018 અંક : 10,
- યોજના - માર્ચ- 2018 અંક- 12
- Mishra, S.K. and V.K.Puri, 1989. 'Indian Economy, Himalaya Pub. House, Delhi
- Prasad, H.A.C. and Singh S.S., Dec. 2017, "Service sector : challenges, Issues & PoLiCy Suggestions" - working paper No.2/2017-DEA, GOI, Min. of Fin., CSO Data
- www.finmin.nic.in
- www.Rbi.Org.in

9.11 તમારી પ્રગતિ ચકાસો (ક)

1) સેવાક્ષેત્રમાં કઈ કઈ બાબતોનો સમાવેશ થાય છે ?

2) ભારતીય અર્થતંત્રમાં સેવાક્ષેત્રના મહત્વની ચર્ચા કરો.

3) ભારતમાં સેવાક્ષેત્રના વિકાસ માટેના પ્રેરકબળો કયા - કયા છે ?

4) સેવાક્ષેત્રના લક્ષણો કયા - કયા છે ?

5) ભારતમાં સેવાની નિકાસ અને સેવાની આયાતની આંકડાકીય સમજૂતી આપો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો (બ)

1) ×સ્ટાર્ટ અપ ઈન્ડિયા× યોજના કયા વર્ષમાં શરૂ કરવામાં આવી છે?

(1) 2015 (2) 2016 (3) 2017

2) સાગરમાલા યોજના કઈ સેવાના વિકાસ સાથે સંકળાયેલી છે?

(1) રેલ્વે (2) સડકમાર્ગ (3) બંદરો

3) સ્વદેશ દર્શન યોજના અન્વયે કયા ક્ષેત્રના વિકાસને પ્રોત્સાહન આપવામાં આવ્યું છે?

(1) રેલ્વે (2) પ્રવાસન (3) હવાઈક્ષેત્ર

4) ગ્લોબલ ઈનોવેશન ઈન્ડેક્સમાં ભારતનો કયો ક્રમ છે?

(1) 30 (2) 25 (3) 57

5) 2016-17માં સેવાની નિકાસનો વૃદ્ધિદર કેટલા ટકા હતો?

(1) 4% (2) 5.7% (3) 6.5%

9.11.1 'તમારી પ્રગતિ ચકાસો'ના જવાબો (ક)

1) ઉત્તર માટે 5.2 જુઓ.

2) ઉત્તર માટે 5.3 વાંચો.

3) ઉત્તર માટે 5.4 વાંચો.

4) ઉત્તર માટે 5.5 વાંચો.

5) ઉત્તર માટે 5.6 વાંચો.

'તમારી પ્રગતિ ચકાસો'ના જવાબો. (ખ)

1) વિકલ્પ નં. - 02

2) વિકલ્પ નં. - 03

3) વિકલ્પ નં. - 02

4) વિકલ્પ નં. - 03

5) વિકલ્પ નં. - 02

