सेवा क्षेत्रामध्ये आमूलाग्र बदलांची नांदी...

(पान एकवरून)

वेध उद्याचे

हणमंतराव गायकवाड

सेवा क्षेत्रामध्ये अनेक पारंपरिक व्यवसायांवर परिणाम दिसत असताना, त्यामध्ये अनेक बदल दिसून आले. यातून क्रांतिकारी बदलांमधून या व्यवसायांनी रूपडे पालटल्याची उदाहरणेही आपल्यासमोर आहेत. हॉटेल उद्योग सर्वाधिक अडचणीमध्ये असताना, या उद्योगामध्ये आता 'होम डिलिव्हरी' ही सोय अधिक व्यापकपणे सर्वांसमोर आली आहे. या सर्वांतून तंत्रज्ञानातील स्थित्यंतरासाठीचा काही दशकांचा वेळ दोन वर्षांमध्येच पूर्ण झाला आहे, असे म्हणावे असे सध्याचे चित्र आहे. त्यामुळे, येणारा काळ हा आपली गुणवत्ता सिद्ध करण्याचा असून, नवे आणि अत्याधुनिक तंत्रज्ञान आत्मसात करून सेवा क्षेत्राला नवा आयाम देणाऱ्या पर्वाची ही सुरुवात मानता येऊ शकेल.

जागतिक अर्थव्यवस्थेमध्ये एकूण उलाढालीच्या दोन तृतीयांश वाटा सेवा क्षेत्राचा आहे. विकसित देशांमध्ये हे प्रमाण सर्वाधिक दिसून येते; तसेच जगामधील एकूण रोजगाराच्या निम्मा वाटा सेवा क्षेत्राचाच आहे, तर थेट निर्यातीतील २५ टक्क्यांपर्यंतचे प्रमाण सेवा क्षेत्राचे आहे. करोनाच्या साथरोगाचा काळ हा एक टप्पा आहे. मात्र, यातून, सेवा क्षेत्राला नवा कायापालट करण्याची खरी संधी आहे. यातून, वैविध्यपूर्ण क्षेत्रामध्ये जाऊ शकतो, उत्पादन आणि व्यापारामध्ये नव्या संधी शोधू शकतो.

करोना साथीचे सेवा क्षेत्रावरही चांगले-वाईट अशा दोन्ही प्रकारचे परिणाम झाले. लॉकडाउन आणि प्रवासावर आलेली बंधने यामुळे पर्यटन आणि त्यावर आधारित सेवा, आदरातिथ्य (हॉस्पिटॅलिटी) अशा काही सेवाक्षेत्रांतील व्यवसायांना बरेच नुकसान सोसावे लागले. आर्थिक फटका बसल्यामुळे बहुसंख्य कंपन्या बंद पडल्या आणि कित्येकांना आपल्या नोकऱ्या गमवाव्या लागल्या, हे विदारक सत्य करोना काळात पाहिले. त्याचप्रमाणे अनेक नवीन प्रकारच्या विविध नोकऱ्या या काळात 'सेवा' क्षेत्रात निर्माण झाल्याचेही दिसून येते. ॲपवर आधारित ऑनलाइन विविध सेवांना अतिशय कमी कालावधीत सुगीचे दिवस आलेत. घरपोच जेवण, किराणा, औषधे, शैक्षणिक सेवा अशा विविध प्रकारच्या 'ऑनलाइन' सेवांना मोठ्या प्रमाणात मागणी वाढलेली आपल्याला करोना काळात पाहायला मिळाली. करोना काळात सेवा क्षेत्राच्या कार्यशैलीत आमूलाग्र बदल झालेले आपण अनुभवले. 'वर्क फ्रॉम होम' या संकल्पनेला अधिमान्यता खऱ्या अर्थाने या काळात मिळाली. 'सेवा' क्षेत्रातील या नवीन कार्यपद्धतीचा फायदा हा कर्मचारी आणि कंपन्या दोघांनाही झालेला दिसतो. प्रवासाचा आणि आस्थापनामधील सोयीसुविधा यावरील वाचलेला खर्च; तसेच कुटुंबासमवेत अधिक वेळ घालवायला मिळणे या काही जमेच्या बाजू म्हणता येतील. करोनाकाळाचा सेवाक्षेत्रावरील दीर्घकालीन चांगला-वाईट परिणाम कळायला आणि या निमित्ताने कार्यपद्धतीत झालेले बदल कायमस्वरूपी रुजायला काही काळ जाऊन द्यावा लागेल.

करोनामुळे 'बीव्हीजी' कार्यरत असलेल्या स्वच्छतेच्या किंवा व्यवसायाच्या परिभाषेत 'हाउसकीपिंग' क्षेत्रातही मोठ्या प्रमाणात बदलाचे वारे वाहू लागले आहे. करोनाच्या साथीनंतर स्वच्छतेची समज आणि सवय समाजात अधिक खोलवर रुजताना आम्ही अनुभवतो आहोत. हॉटेलपासून ते रस्तेसफाईपर्यंत स्वच्छतेचे नवे प्रोटोकॉल तयार होताना आपल्याला दिसत आहेत. आपल्या सोसायटी-ऑफिसमधील सफाई बाबत नागरिक अधिक सजग होताना दिसत आहेत. अर्थात, स्वच्छतेच्या वाढलेल्या जाणीव-जागृततेमुळे स्वच्छता 'सेवा' देणाऱ्या संधी अधिक निर्माण होताना दिसतात. येणाऱ्या काळात 'हाउसकीपिंग' क्षेत्रात मोठ्या प्रमाणात संधी निर्माण होतील, हे निश्चित आहे. काही तरुणांनी नवीन कल्पना आणि शोध यांच्या आधारावर आपले स्टार्टअप सुरू होऊ शकेल. यातून, तंत्रज्ञानामध्ये अनेक क्रांतिकारी बदल दिसून येऊ शकतात.

पर्यावरण पूरक हाउसकीपिंग हा इंडस्ट्रीत आलेला नवीन ट्रेंड आहे. पर्यावरणपूरक हाउसकीपिंग सेवा देण्यासाठी सेवा देणाऱ्या संस्थांना ग्राहकांच्या गरजेनुसार बदल करावे लागणार आहेत. स्पर्धेच्या युगात हाउसकीपिंग इंडस्ट्रीत टिकण्यासाठी गुणवत्तेला कायम अग्रक्रम द्यावा लागणार आहे.

सामाजिक वावराचे नियम आल्यामुळे अनेक व्यवसायांमधील नियमांमध्येही बदल दिसून आले. मनोरंजन आणि हॉटेल व्यवसायामध्ये याचा सर्वाधिक फटका बसल्याचे दिसून आले. विमानसेवांमध्येही काही बदल झाल्याचे दिसून येईल. त्याचबरोबर अनेक क्षेत्रे आतापर्यंत ऑनलाइन काम करण्याला धजावत नव्हती, त्यामध्ये ऑनलाइन जाण्याचे आव्हान त्यांनी पेलून दाखवले आहे. ही संधी करोनाच्या काळातूनच निर्माण झाली आहे. नव्याने कौशल्ये विकसित करण्याची गरज आपल्याला आहे, ही गोष्टही या करोनाच्या साथीनेच शिकवली आहे. माध्यम-मनोरंजन क्षेत्रातील रोजगारावर सर्वाधिक परिणाम झाला आहे. जॉर्जियासारख्या देशामध्ये या क्षेत्रातील व्यक्तींनी रुग्णालये उभारणीत उडी घेतल्याची उदाहरणे आहेत.

प्रवासावर बंधने असल्यामुळे पर्यटन क्षेत्र अक्षरशः स्तब्ध झाले होते. लॉकडाउन शिथिल झाल्यानंतर त्यामध्ये काही प्रमाणात हालचाल दिसून आली. परदेशी पर्यटक, परकी चलन या दृष्टीनेही हे क्षेत्र महत्त्वाचे आहे. श्रीलंकेसारख्या देशामध्ये दिसून येत असलेला परिणाम पर्यटन क्षेत्रावरील परिणामांचाच आहे; पण, स्थानिक पातळीवरील प्रवासाचा तो परिणाम होता. त्यामुळे, पर्यटन आणि हॉटेलसारख्या मोठा रोजगार उपलब्ध करून देणाऱ्या व्यवसायांना तंत्रज्ञानाची मदत घेणे अपरिहार्य ठरणार आहे.

करोनानंतरच्या परिस्थितीमध्ये 'वर्क फ्रॉम होम'विषयी विशेष चर्चा झाली. माहिती तंत्रज्ञान उद्योगांसह काही क्षेत्रांमध्ये ही सुविधा आधीपासून उपलब्ध होती. मात्र, अनेक क्षेत्रांमध्ये या बदलाविषयी प्रतिकूल मत व्यक्त करण्यात येत होते. मात्र, लॉकडाउनमुळे बाहेर पडण्यावर बंधने आली आणि काही दिवसांमध्ये 'वर्क फ्रॉम होम'ची नवी संस्कृती दिसून आली. यामध्ये विशेषतः कर्मचाऱ्यांना कुटुंबाबरोबर जास्तीत जास्त वेळ घालवता येईल आणि प्रवासाचा वेळ वाचेल, याकडे लक्ष वेधण्यात येत होते. हा चांगला फायदा निश्चित झाला. अनेक आयटी कंपन्यांनी कायम स्वरूपाच्या दृष्टीने या पर्यायाचीही विचार सुरू केला आहे. त्यातून, वीजबिल, आस्थापनांचा खर्च आणि अनेक खर्चांतून कंपन्यांना दिलासा मिळाला आहे. तर, दुसऱ्या बाजूला या क्षेत्राला पूरक असणाऱ्या वाहतूक व्यवसायावर मोठा परिणाम झाला. याशिवाय कर्मचाऱ्यांच्या कुटुंबामध्ये समस्या झाल्याचीही उदाहरणे आपल्यासमोर येत आहेत. 'वर्क फ्रॉम होम' हा चांगला पर्याय असला, तरीही यातून, आपल्याला वेगळी कार्यपद्धती आणि कार्यसंस्कृती विकसित करावी लागणार आहे. यासाठीची मानसिक तयारीही करण्यासाठी आणि त्यासाठीच्या प्रशिक्षणाची उभारणी करण्यावर आपल्याला लक्ष देण्याची गरज आहे.

करोनानंतरच्या परिस्थितीमध्ये सेवा क्षेत्राला मदतीची गरज आहे. यासाठी मूळ व्यापार आणि विकासाच्या कल्पनांवरही विचार करावा लागेल. यासाठी आपल्याला सहमती, क्षमतावृद्धी, सल्लागार सेवा, तांत्रिक साह्य यांसारख्या गोष्टींची सर्वार्थाने विचार करण्याची गरज आहे. सर्व वयोगटातील व्यक्तींना आज नवकौशल्ये शिकण्याची गरज आहे. पूर्वीची कार्यपद्धती आणि कौशल्ये यांना नव्या तंत्रज्ञानाची जोड देण्यासाठी नवीन कौशल्ये आत्मसात करण्यासाठी पुढाकार घेणे, ही गोष्ट सामान्य व्यक्तीपासून सर्व क्षेत्रांनीही स्वीकारायला हवीत.