

اهمیت بخش خدمات در اقتصاد کشور

بنفشه نجفی^۱ - سپیده صالحی^۲

مقدمه

خدمات یکی از بخش‌های اقتصاد کشور و مجموعه‌ای از فعالیت‌هاست که همانند سایر بخش‌های اقتصاد طی گذشت زمان دچار تغییر و تحول کمی و کیفی شده است. سهم آن در ایجاد ارزش افزوده و اختصاص منابع و فعالیت‌ها به خود و همچنین سهم آن در تولید ناخالص داخلی، اشتغال و توسعه به‌طور مستمر و چشمگیر رو به افزایش بوده است.

معرفی بخش خدمات

فعالیت‌های اقتصادی طبق تئوری سه بخش^۳، به سه بخش مرتبط با مواد خام (اول)، تولیدی (دوم) و خدمات (سوم) تقسیم می‌شود. این خوشه‌بندی سه‌بخشی توسط دانشمندی همچون آلن فیشر^۴، کالین کلارک^۵ و جین فوراستیه^۶ در اواسط قرن بیستم توسعه یافته است. بخش مواد خام به فعالیت‌هایی اشاره دارد که به موجب آن‌ها مواد خام استحصال می‌گردند. به عنوان نمونه، مشاغل همچون استخراج مواد معدنی و کشاورزی را می‌توان جز این دسته طبقه‌بندی کرد. دسته دیگر از مشاغل، مشاغل هستند که به محصولی قابل مشاهده و ملموس^۷ منجر می‌گردند. این دسته از فعالیت‌ها زیرمجموعه بخش تولیدی قرار می‌گیرند. به طور غیر رسمی می‌توان تولیدات کارخانه‌ای مانند اتومبیل‌سازی، تولید پلاستیک و داروسازی را زیرمجموعه این بخش قرار داد. بخش خدمات را که از آن به عنوان بخش سوم اقتصاد نیز تعبیر می‌شود، مجموعه فعالیت‌هایی می‌گویند که به تولید ارزش از طریق محصولات غیرقابل مشاهده یا ناملموس منجر می‌شود. بخش خدمات بخش وسیعی از فعالیت‌ها از جمله حمل‌ونقل، خدمات شهری و خدمات وابسته به فناوری‌های اطلاعاتی را پوشش می‌دهد. چند ویژگی در مورد خدمات ذکر می‌کنند که آنها را از کالاها و محصولات فیزیکی (خروجی‌های بخش تولید) تفکیک می‌کند. این ویژگی‌ها عبارتند از:

۱- در خدمت یک تجربه یا محصول نامشهود و غیرفیزیکی ارائه شده و به فروش می‌رسد؛^۲ خدمات قابلیت ذخیره شدن ندارند؛^۳ خدمت از ذی نفع آن جدایی پذیر نبوده و نمی‌تواند مورد داد و ستد جدید واقع شود؛^۴ بین ارائه خدمت و مصرف آن، فاصله زمانی وجود ندارد؛^۵ خدمت به عنوان یک محصول از فرآیند آن قابل تمیز نیست.

ولی تعریف جدید از خدمات فراتر از تعریف کلاسیک آن است. در سال ۲۰۰۴ با معرفی پارادایم جدیدی به نام "منطق چیرگی خدمات"^۸ تعریف جهان فرا صنعتی از خدمات تغییر کرد. این تغییر به گفته خود استفان وارگو^۹ و رابرت لوش^{۱۰} که پردازندگان این نظریه هستند از سال‌ها پیش با رشد اقتصاد خدماتی در حال شکل‌گیری بوده است. "منطق چیرگی خدمات"، خدمت را این‌چنین تعریف می‌کند: "خدمت، به کارگیری قابلیت‌ها از طریق فعالیت‌ها، فرآیندها و عملکردها برای سود خود یا دیگری است." در این دیدگاه، ارزش، در محصولات تجسم نمی‌یابد بلکه ارزش در استفاده از محصولات و خدمات به صورت مشارکتی بین ارائه‌کننده و استفاده‌کننده به وجود آمده و معنا پیدا می‌کند. خدمات، پایه تبادلات شناخته‌شده و محصولات مادی وسیله‌ای برای توزیع گسترده خدمت تعریف می‌شوند، خدمتی برای رفع یک نیاز. سهم فعالیت‌های اقتصادی مربوط به بخش خدمات که سال‌ها بود در اقتصادهای برتر دنیا نقش کلیدی پیدا کرده بود، بعد از مطرح‌شدن این نظریه اقتصادی، قدرتش بر دیگر بخش‌های اقتصادی چیره شد.

۱ کارشناس دفتر حساب‌های اقتصادی و دانشجوی دکتری اقتصاد

۲ مدیر کل دفتر حساب‌های اقتصادی و کارشناس ارشد اقتصاد

۳ Three-sector theory

۴ Allan Fisher

۵ Collin Clark

۶ Jean Fourastie

۷ tangible

۸ service-dominant logic

۹ Stephen L. Vargo

۱۰ Robert F. Lusch

خدمات چه از نظر سهم در معاملات بین المللی و چه از نظر نقشی که در فرآیند و تسهیل توسعه پیدا کرده به تدریج به بخش اصلی و موثر اقتصاد کشورها تبدیل شده است در نتیجه چین جایگاهی کشور های عضو^{۱۱} *GATT*، ضروری دیدند که موافقتنامه ویژه ای برای بخش خدمات و تجارت جهانی آن تنظیم کنند که از سال 1995 به وجود آمد و به نام *GATS* معروف شد.

هدف اصلی موافقت نامه عمومی تجارت خدمات بهبود شرایط تجارت سرمایه گذاری و آزادسازی تدریجی تجارت خدمات می باشد بر مبنای این موافقت نامه خدمات به 12 بخش و 155 زیر بخش تقسیم شده اند که از مهمترین آنها می توان خدمات مالی شامل (بانک و بیمه)، مخابرات، حمل و نقل، ساختمان، گردشگری، خدمات بازرگانی و خدمات حرفه ای را نام برد. خدمات به ویژه در عصر حاضر، نقش مهمی را در بین المللی کردن اقتصاد و بازارها داشته است و تسهیلات فراوانی در تمامی فعالیت های اقتصادی اعم از زیربنایی مثل حمل و نقل، ارتباطات، خدمات مالی و افزایش رقابت پذیری مثل خدمات حرفه ای، کاهش ریسک و افزایش سرمایه گذاری مثل خدمات مشاوره ای، امکان سنجی و تحقیق و توسعه (*R&D*) ایفا کرده است. همچنین در حفظ و نگهداری و اعتلای کیفیت کار مثل خدمات مالی، مهندسی، اداری، انبارداری و یا توسعه و افزایش تولید و بازار مثل تبلیغات و توزیع بسیار مؤثر بوده است. ویکتور فیوکس^{۱۲} معتقد است که انتقال از اقتصاد کشاورزی به اقتصاد صنعتی طی روندی انقلابی رخ داد - که از آن به انقلاب صنعتی یاد می شود- و این اتفاق از کشور انگلستان آغاز شد. حال آن که دوران انتقال از دوره صنعتی به دوره خدمات به صورت آرام تری در حال شکل گیری است و این روند ابتدا در کشور آمریکا آغاز شده و در کشورهای توسعه یافته دیگر هم پس از آن به وضوح قابل مشاهده است. این روند اگرچه انقلابی به نظر نمی رسد، اما عواقبی را از لحاظ اقتصادی و اجتماعی برای جوامع در بر دارد. وی به دلیل تفاوت در بهره وری بین بخش خدمات و دیگر بخش ها به عنوان عامل اصلی رشد بخش خدمات از نظر اشتغال آفرینی اشاره دارد.

بردفورد جنسون^{۱۳} در کتاب مبادله جهانی در خدمات اشاره می کند در ابتدای قرن بیستم اعتقاد راسخی مبنی بر همبستگی مثبت میان پیشرفت صنعتی با توسعه وجود داشت به طوری که بسیاری از سیاست گذاران دو عبارت "کشورهای صنعتی" و "کشورهای توسعه یافته" را یکی در نظر می گرفتند و در اذهان بسیاری جا افتاده بود که مشاغل تولیدی مشاغلی سطح بالا و در نقطه مقابل، مشاغل خدماتی، مشاغلی پیش پا افتاده با حقوق پایین هستند. لذا بسیاری از سیاستمداران و سیاست گذاران افتخار را در رشد بخش تولیدی می دانستند و در آمارها به رشد بخش تولیدی اشاره داشتند نه رشد بخش خدمات. اما بخش خدمات در دهه های اخیر رشد چشمگیری را در کشورهای توسعه یافته داشته و در سال ۲۰۱۷ نزدیک به هشتاد درصد از میزان ارزش افزوده کشورهای توسعه یافته را به خود اختصاص داده است.

جدول ۱- سهم بخش خدمات از کل ارزش افزوده کشور- درصد

کشور	۲۰۰۵	۲۰۱۰	۲۰۱۷
ژاپن	۷۰/۶	۷۱/۳	۷۲/۴
فرانسه	۷۶/۶	۷۸/۶	۷۸/۸
انگلستان	۷۷/۳	۷۹/۲	۷۹/۹
ایالات متحده امریکا	۷۷/۵	۷۸/۸	۷۹/۳

منبع: <http://data.un.org/en/iso/my.html>

از نظر اشتغال زایی نیز بخش خدمات قسمت قابل توجهی را برعهده دارد. به طوری که کشورهای توسعه یافته بخش اعظمی از میزان اشتغال شان را مدیون بخش خدمات هستند.

^{۱۱} البته یکی از محورهای اساسی مورد توجه گات، جایگزینی سازمان تجارت جهانی به جای گات بوده است. این سازمان از ابتدای ۱۹۹۵ رسماً کار خود را آغاز کرد و تمام کشورهای عضو گات ملزم شدند که در یک دوره انتقالی دوساله به این سازمان بپیوندند.

^{۱۲} General Agreement on Trade of Services

^{۱۳} victor fuchs

^{۱۴} J. Bradford Jensen

جدول ۲- سهم شاغلان بخش خدمات از کل شاغلان کشور-درصد

کشور	۲۰۰۵	۲۰۱۰	۲۰۱۷
کشور	۲۰۰۵	۲۰۱۰	۲۰۱۷
آلمان	۶۷/۸	۷۰/۰	۷۱/۲
کانادا	۷۵/۲	۷۷/۶	۷۸/۴
کره جنوبی	۶۵/۳	۶۸/۵	۷۰/۳
سوئیس	۷۳/۵	۷۴/۴	۷۶/۱

منبع: <http://data.un.org/en/iso/my.html>

روند خدماتی شدن چین بسیار مورد توجه است. در سال ۲۰۱۷، این کشور در مسیر خدماتی شدن، نه تنها سهم ارزش افزوده بخش خدماتش نسبت به صنعت افزایش یافته است که شاغلان در این بخش نیز حدود دوبرابر شاغلان بخش صنعتی هستند.

جدول ۳- توزیع ارزش افزوده و اشتغال بخش صنعت و خدمات در چین-درصد

شاخص	۲۰۰۵	۲۰۱۰	۲۰۱۷
سهم صنعت از ارزش افزوده	۴۷/۲	۴۶/۶	۴۱/۱
سهم شاغلان صنعت	۲۱/۸	۲۴/۰	۲۳/۹
سهم خدمات از ارزش افزوده	۴۰/۹	۴۳/۶	۴۹/۷
سهم شاغلان خدمات	۳۵/۶	۴۱/۹	۴۹/۱

منبع: <http://data.un.org/en/iso/my.html>

عواملی در رشد بخش خدمات موثر بوده اند که مهمترین آن ها عبارتند از:

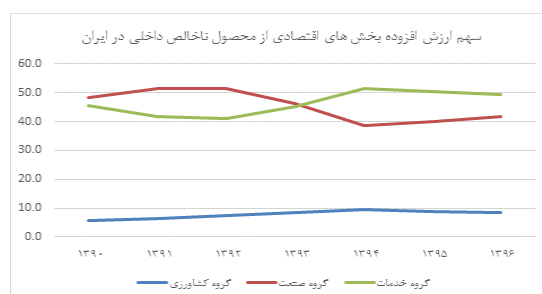
- ۱- تغییر در ساختار نیازها از محصولات به سمت خدمات. ۲- تغییر نیروی کار مورد نیاز از نیروهای کم مهارت به سمت نیروهای بامهارت.
- ۳- تفاوت در بهره‌وری بین بخش خدمات و دیگر بخش‌ها.
- اگر وضعیت بخش های اقتصادی را در کل جهان مورد بررسی قرار دهیم مشاهده می شود که روند خدماتی شدن سرعت گرفته است.

جدول ۴- سهم اشتغال در سطح جهانی در بخش های مختلف اقتصادی-درصد

جهان	۲۰۰۵	۲۰۱۰	۲۰۱۷
سهم اشتغال بخش کشاورزی	۳۶/۰	۳۲/۴	۲۸/۸
سهم اشتغال بخش صنعت	۲۰/۵	۲۱/۳	۲۱/۵
سهم اشتغال بخش خدمات	۴۳/۵	۴۶/۳	۴۹/۷

منبع: <http://data.un.org/en/iso/my.html>

بخش تولیدی در کشور ایران هنوز سهم بزرگی از اقتصاد را در اختیار دارد و روند تغییر آن نیز بسیار پرنوسان است.

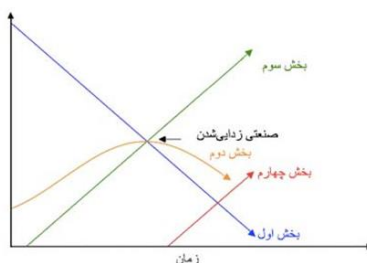


جدول ۵- سهم ارزش افزوده بخش های اقتصادی از محصول ناخالص داخلی به قیمت های جاری در ایران - درصد

سال	۱۳۹۰	۱۳۹۱	۱۳۹۲	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶
بخش کشاورزی	۵/۷	۶/۴	۷/۴	۸/۴	۹/۶	۸/۸	۸/۳
بخش صنعت	۴۸/۴	۵۱/۵	۵۱/۳	۴۶/۴	۳۸/۵	۳۹/۹	۴۱/۸
بخش خدمات	۴۵/۵	۴۱/۷	۴۱/۲	۴۵/۲	۵۱/۵	۵۰/۵	۴۹/۴

منبع: مرکز آمار ایران، دفتر حسابهای اقتصادی

تغییرات در بخش تولیدی ایران منطبق با بخش بندی کلارک نیست^{۱۵}. کالین کلارک در بخش بندی خود به روند توسعه اشتغال در اقتصاد یک کشور با گذر زمان پرداخته است. در بخش بندی کلارک مشخص است که بخش دوم یا بخش تولیدی ابتدا شاهد یک پیشرفت (اما رو به کند شدن) است که پس از مدتی و با عبور از نقطه "صنعتی زدایی شدن" رو به کاهش می‌گذارد. اما کشور ایران شاهد بالا و پایین شدن های فراوانی در بخش تولیدی بوده است. طبق این مدل، روند یک کشور توسعه یافته نشان می‌دهد که سهم بخش تولیدی با پیشرفت فناوری رو به کاهش رفته و این سهم بخش خدمات است که در این شرایط رو به فزونی می‌رود و به رشد اقتصادی منجر می‌شود.



مدل بخش بندی کلارک برای سهم اشتغال یک کشور در گذر زمان (بر اساس پیشرفت فناوری)

برخی از اقتصاددانان معتقدند که می‌توان بخش خدمات را در بخش سوم اقتصاد خلاصه نکرد بلکه بخش چهارمی را نیز اضافه کرد که بخشی دانش محور از اقتصاد است و شامل خدماتی در زمینه فناوری اطلاعات، تولید و پخش اطلاعات، برپایه دانش و تحویل اطلاعات و رسانه و توسعه و تحقیق می‌شود. اگر به اقتصاد پس از صنعتی زدایی شدن، اقتصاد "پسا صنعتی" گفته شود، مشاغلی که در بخش چهارم قرار می‌گیرند در دوره پسا صنعتی متولد می‌شوند.

جدول ۶- سهم شاغلان بخش های اقتصادی در ایران - درصد

سال	۱۳۹۰	۱۳۹۱	۱۳۹۲	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶
بخش کشاورزی	۱۸/۶	۱۹/۴	۱۸/۴	۱۷/۹	۱۸	۱۸	۱۷/۶
بخش صنعت	۳۳/۴	۳۳/۴	۳۴/۳	۳۳/۸	۳۲/۵	۳۱/۹	۳۲
بخش خدمات	۴۸	۴۷/۲	۴۷/۴	۴۸/۳	۴۹/۴	۵۰/۱	۵۰/۴

منبع: مرکز آمار ایران، دفتر حسابهای اقتصادی

نتیجه گیری

بخش خدمات اقتصاد جایگاه مناسبی در دهه‌های اخیر به خود اختصاص داده که در عصر حاضر برخی از اقتصاددانان از آن به عنوان موتور رشد اقتصادی کشورهای توسعه یافته نیز یاد می‌کنند. از دلایل دیگر اهمیت بخش خدمات در اقتصاد جهانی ارتباط خدمات با فرآیند تولید، توسعه اقتصادی و ایجاد فرصت‌های شغلی است. در سال‌های اخیر خدمات حدود دو سوم تولید ناخالص داخلی و قسمت قابل توجه‌ای از میزان اشتغال‌زایی در کشورهای مختلف را برعهده دارد. سیاستگذاران در ایران نیز در راستا و با توجه به روند خدماتی شدن جهانی لازم است توجه بیشتری به این بخش داشته باشند تا هم زمینه‌های اشتغال بیشتری فراهم گردد و هم منجر به رشد اقتصادی گردد که از آن جمله می‌توان به رفع ناکارایی‌ها در این بخش اشاره کرد؛ که لازمه آن:

- ایجاد و راه‌اندازی نظام جامع آماری مناسب به منظور جمع‌آوری اطلاعات مربوط به عملکرد فعالیت‌های صورت گرفته در این بخش،
 - بازنگری و اصلاحات در قوانین و مقررات موجود به منظور افزایش سرعت فرآیند و افزایش اثر بخشی و بهبود بهره‌وری،
 - انجام سرمایه‌گذاری‌های مورد نیاز برای توسعه بخش خدمات و زیربخش‌های آن خصوصاً سرمایه‌های بخش خصوصی و تلاش برای جذب سرمایه‌های خارجی از طریق تکمیل، بهبود و اصلاح زیرساخت‌های لازم،
 - بهبود وضعیت مدیریت فعالیت‌های خدماتی کشور و آموزش مدیران ارشد واحدهای خدماتی،
- می‌باشد.

منابع و ماخذ

۲- "Global Trade in Services, Fear, Facts, and Offshoring", J. Bradford Jensen, McDonough School of Business, Georgetown University Peterson Institute for International Economics Georgetown Center for Business and Public Policy NBER, October 18, 2011

۱- "The service economy", Victor r. Fuchs, distributed by Columbia university press New York and London, 1968

۳- <http://data.un.org/en/iso/my.html>

۴- عباسیان، عزت‌الله و مهرگان، نادر "بهره‌وری بخش خدمات در اقتصاد ایران و روش‌های ارتقاء آن"، مجله سیاست‌گذاری اقتصادی، سال اول، شماره اول، پاییز و زمستان ۱۳۸۸

۵- طرح نیروی کار، مرکز آمار ایران

۶- اطلاعات حساب‌های ملی، مرکز آمار ایران