



وعده توسعه به رهبری خدمات

(World Bank)

مرکز آموزش و پژوهش‌های اقتصادی و اجتماعی اتاق بازرگانی شیراز

گزارش شماره ۲۲ / ۰۱

سال ۱۴۰۰



گزارش

کد مدرک: SCCIM-FR-۰۰۹-۰۰۰

تاریخ:

موضوع گزارش:

وعده توسعه به رهبری خدمات
(World Bank)

برگردان و تنظیم کننده: نجمه ایزدی

تاریخ ارائه: ۱۴۰۰/۰۸/۰۵

- مقدمه

تعداد کمی از کشورها بدون توسعه بر مبنای تولید به سطوح بالای درآمدی رسیده‌اند. با این حال، از دهه ۱۹۸۰، بیشترین سهم تولید در ارزش افزوده و اشتغال در طیف وسیعی از کشورهای با درآمد کم و متوسط در سطوح پایین‌تری از درآمد سرانه کشورهای با درآمد بالا و صنعتی پیش‌رو اتفاق افتاده است. کسانی که نگران «صنعتی‌زدایی زودرس» هستند از دولت‌ها و جامعه توسعه‌یافته خواسته‌اند تا از تلاش برای گسترش تولید در کشورهای کم‌درآمد حمایت کنند.

در گذشته، توسعه تحت رهبری تولید، دو مزیت رشد بهره‌وری و ایجاد اشتغال در مقیاس بزرگ را برای افراد نسبتاً غیرماهر به همراه داشت. زیربنای آنها اقتصاد در مقیاس بزرگ، دسترسی به بازارهای بزرگ بین‌المللی، نوآوری و ارتباطات بین‌بخشی، همراه با توانایی استفاده از نیروی نسبتاً غیرماهر همراه با سرمایه بود. خدمات نیز نیازمند کار زیاد هستند، اما اغلب نیاز به همزمانی تولید و مصرف دارند که مانع دسترسی به بازارهای بزرگ‌تر می‌شود و توانایی محدودتر آنها برای استفاده از سرمایه برای نفوذ بهره‌وری نیروی کار، هم اقتصاد در مقیاس بزرگ و هم انگیزه‌های نوآوری را محدود می‌کند. بنابراین عقل متعارف نسبت به چشم‌اندازهای توسعه خدمات تحت رهبری خدمات بدبین است.

دو سوال راهبردی وجود دارد: اول این که خدمات برای گسترش فرصت‌های شغلی خوب در کشورهای با درآمد کم و متوسط چقدر است؟ بیشتر بحث در اینجا بر ایجاد شغل برای کارگران کم‌مهارت و افزایش این مشاغل در طول زمان متمرکز است. ثانیاً، بخش خدمات تا چه اندازه می‌تواند به کشورهای کم‌درآمد کمک کند تا از سطح بهره‌وری و درآمد کشورهای با درآمد بالاتر پیروی کنند؟ بیشتر این بحث بر فرصت‌های افزایش بهره‌وری از طریق اندازه‌مقیاس، نوآوری و ارتباطات بین‌بخش‌ها متمرکز است.

به عنوان نقطه شروع، چشم‌انداز توسعه تحت هدایت خدمات مقایسه‌ای با بخش تولید دارد، اما این مقایسه باید دیدگاهی پویا داشته باشد. ویژگی‌های تولیدی که زمانی تصور می‌شد که سهم بی‌نظیری در رشد بهره‌وری و اشتغال دارند، به طور فزاینده‌ای در بخش خدمات به اشتراک گذاشته می‌شود. شتاب فناوری‌های دیجیتالی فرصت‌های جدیدی را برای اندازه‌مقیاس، نوآوری و گسترش ارتباطات بین‌بخش‌ها به ارمغان می‌آورد.



گزارش

کد مدرک: SCCIM-FR-۰۰۹-۰۰۰

تاریخ:

برای سیاست‌گذاران در کشورهای با درآمد کم و متوسط، این مسئله نباید مورد حمایت قرار گیرد که از تولید پشتیبانی کنند یا خدمات، بلکه باید این مسئله را درک کنند که پتانسیل خدمات برای افزایش بهره‌وری و مشاغل در حال افزایش است و آنها باید از مزایای آن استفاده نمایند.

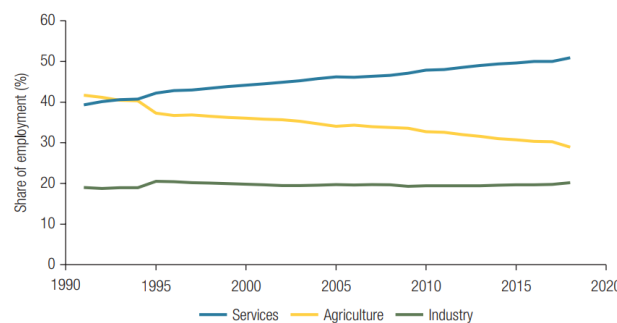
- کالاها و خدمات

بخش خدمات باعث ایجاد اشتغال و افزایش رشد بهره‌وری در کشورهای با درآمد کم و متوسط در دو دهه گذشته شده است. این روندها چندان مورد توجه قرار نگرفته زیرا بیشتر ادبیات موضوع و همچنین جامعه توسعه یافته بر بخش تولید تمرکز کرده‌اند.

خدمات، مشاغل و تحول اقتصادی

سهم بخش صنعتی از کل اشتغال در کشورهای با درآمد کم و متوسط بین سال‌های ۱۹۹۱ تا ۲۰۱۸ تقریباً بدون تغییر باقی مانده و به طور متوسط ۲۰ درصد بوده است. در نتیجه، افزایش سهم بخش خدمات از کل اشتغال - از ۴۰ به ۵۰ درصد - تقریباً با کاهش سهم بخش کشاورزی جبران شده است. (نمودار ۱)

نمودار ۱: میانگین سهم بخشی در کل اشتغال در کشورهای با درآمد کم و متوسط ۱۹۹۱-۲۰۱۸



روندهای مشابهی در مورد تغییر سهم‌های بخشی تولید ناخالص داخلی صدق می‌کند و این الگوی تغییر ساختاری در مناطق مختلف سازگار بوده است. علاوه بر این، به غیر از کشورهای شرق آسیا و اروپای شرقی که بیشترین بهره‌وری را از تولیدات تحت هدایت صادرات برده‌اند، رشد بهره‌وری نیروی کار در بخش‌های خدمات و صنایع در کشورهای با درآمد کم و متوسط در دیگر مناطق تقریباً بین سال‌های ۱۹۹۵ تا ۲۰۱۸ قابل مقایسه بوده است (نمودار ۲).

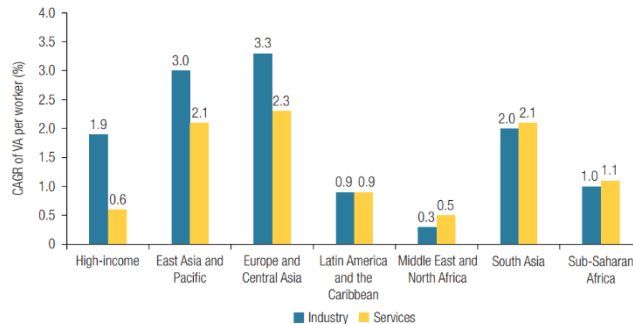


گزارش

کد مدرک: SCCIM-FR-۰۰۹-۰۰۰

تاریخ:

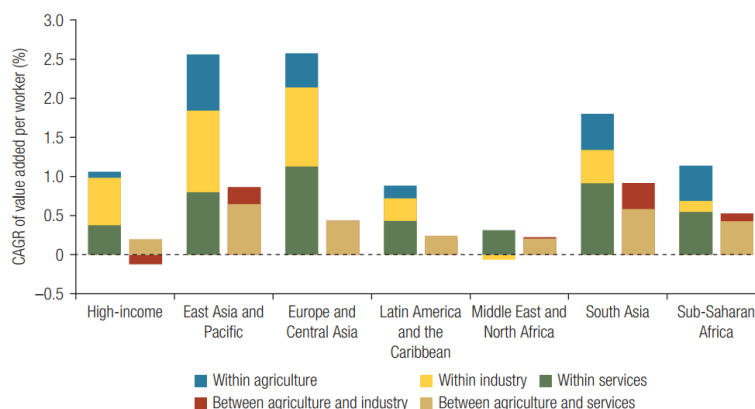
نمودار ۲: رشد ارزش افزوده به ازای هر کارگر، بر اساس منطقه و بخش ۱۹۹۵-۲۰۱۸



نکته قابل توجه این است که در کشورهای با درآمد کم و متوسط (به جز خاورمیانه و شمال آفریقا)، افزایش بهره‌وری نیروی کار در بخش خدمات بین سال‌های ۱۹۹۵ تا ۲۰۱۸ از کشورهای با درآمد بالا فراتر رفته است. این شکاف‌های کاهش بهره‌وری شواهد دلگرم‌کننده‌ای را ارائه می‌دهد که رشد خدمات می‌تواند به توانایی کشورهای کم‌درآمد کمک کند.

با نگاهی به سه بخش کشاورزی، صنعت و خدمات در بسیاری از کشورهای با درآمد کم و متوسط بین سال‌های ۱۹۹۵ تا ۲۰۱۸، افزایش درون‌بخشی حداقل دو سوم رشد بهره‌وری نیروی کار را به طور متوسط در هر منطقه از جهان تشکیل می‌دهد. (نمودار ۳). به جز شرق آسیا، رشد بهره‌وری در بخش خدمات بیش از رشد بهره‌وری در صنعت به رشد بهره‌وری کل کمک کرده است. علاوه بر این، اگرچه درصد مشارکت مولفه بین‌بخشی در هر منطقه از یک سوم تجاوز نمی‌کند، اما عمده این سهم از افزایش سهم خدمات در کل اشتغال حاصل می‌شود (نمودار ۳).

نمودار ۳: تجزیه رشد ارزش افزوده به ازای هر کارگر، بر اساس منطقه، ۱۹۹۵-۲۰۱۸



حقایق نشان می‌دهد که: اول، صنعت نقش ویژه و غالب را در شرق آسیا (و تا حدی کمتر، در اروپای شرقی) ایفا کرده است. کشورهای با درآمد کم و متوسط در دیگر مناطق، به طور متوسط، به اندازه محرک اصلی توسعه آنها از صنعت سود نبرده‌اند. ثانیاً، صنعت ذاتاً از خدمات برتر نیست.



بنابراین، برای بسیاری از کشورهای با درآمد کم و متوسط، انتخاب بین توسعه تحت هدایت تولید و خدمات نباید از اهمیت فوق العاده ای برخوردار باشد. داده ها نشان می دهد که خدمات می تواند رشد بهره وری را- و در موارد متعددی، سریع تر از صنعت- به همراه داشته باشد. آنچه توسعه بلندمدت و بالقوه خدمات را تحت تأثیر قرار می دهد این است که آیا ویژگی های صنعتی شدن که اندازه مقیاس، نوآوری و سرریزها را در کنار ایجاد شغل برای نیروی کار ماهر (مانند آسیای شرقی) فعال می کند، به طور فزاینده ای در بخش خدمات به اشتراک گذاشته می شود.

- دامنه مقیاس، نوآوری و سرریز خدمات

ویژگی های کلیدی تولید

توسعه تحت هدایت تولید نشان داده است که چگونه ویژگی های کلیدی یک بخش، پتانسیل آن را برای توسعه مقیاس، نوآوری و سرریزها شکل می دهد. اولاً، کالاها قابل ذخیره و قابل انتقال هستند. بنابراین می توان تولید را از مصرف جدا کرد. این امر به بخش تولید این امکان را می دهد تا مقیاس بزرگ به دست آورد، به ویژه هنگامی که کالاها بین المللی معامله شده و بنابراین می توانند به تقاضا فراتر از بازار داخلی دسترسی پیدا کنند. ثانیاً، حرکت نیروی مازاد از کشاورزی (روستایی) به تولید (شهری) در پویایی نوآوری در مدل توسعه تحت هدایت تولید، ضروری است. ثالثاً، پیوندهای بخش های فرعی باعث می شود کالاهای تولید شده- برای مثال فلزات اساسی و ماشین آلات و تجهیزات- به تولید کالاهای پیچیده تری کمک کنند.

تغییر ماهیت خدمات

به طور سنتی، خدمات دقیقاً از تولید متمایز شده زیرا این ویژگی ها را ندارد: اولاً، همزمان بودن تولید و مصرف، مقیاس بزرگ تولید و دسترسی به بازارهای بزرگ را محدود کرده است. آرایش مو، وعده های غذایی در رستوران، معاملات بانکی و جراحی ها به صورت حضوری انجام می شود. ثانیاً، نقش ذاتی نیروی کار در خدمات، آن را کمتر در برابر انباشت و نوآوری سرمایه مستعد می کند. دادن قیچی بیشتر به آرایشگران نمی تواند مدل موهای بیشتری را برای آنها ایجاد کند و کیفیت مدل مو بستگی زیادی به مهارت شخصی دارد که موها را کوتاه می کند. ثالثاً، سرریزها محدود به خدماتی مانند حمل و نقل و توزیع (یعنی تجارت عمده فروشی و خرده فروشی) بوده که ارتباط تنگاتنگی با تولید کالاهای کشاورزی و کالاهای تولیدی دارند.

با این حال، ظهور فناوری های دیجیتال نشان می دهد که این ویژگی های سنتی می تواند برای برخی خدمات در حال تغییر باشد. برای مثال استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) و خدمات تجاری. نوآوری از طریق تحقیق و توسعه از دهه ۱۹۹۰ به دلیل ثبت اختراع نرم افزار تا حد زیادی در شرکت های چندملیتی ICT متمرکز شده و ارتباط بین



خدمات فناوری اطلاعات و ارتباطات و سایر بخش‌ها افزایش یافته است زیرا تجزیه و تحلیل داده‌ها کیفیت و کارایی کلیه فرایندهای تولید را بهبود بخشیده است.

گونه شناسی برای بخش خدمات

بنابراین مهم است که بین زیر بخش های مختلف تمایز قائل شده تا از پتانسیل خدمات برای بهره وری و مشاغل - و این که این پتانسیل در کجا و چگونه در حال تغییر است - مطلع گردید. تنوع در مقیاس، نوآوری، سرریزها و شدت مهارت نشان می دهد که بخش‌های فرعی خدمات می توانند در چهار گروه تجزیه و تحلیل شوند: خدمات نوآورانه جهانی، خدمات قابل معامله با مهارت پایین، خدمات اجتماعی با مهارت بالا و خدمات داخلی با مهارت پایین.


این گونه شناسی نشان می دهد که خدمات نوآورانه جهانی (شامل فناوری اطلاعات و ارتباطات، امور مالی و خدمات حرفه ای) - که حداکثر دامنه مقیاس، نوآوری و سرریزها را دارند - به طور معمول نیز نسبتاً مهارت بالایی دارند. در مقابل، خدمات داخلی با مهارت کم (مانند هنر، سرگرمی و تفریح، تجارت خرده فروشی و خدمات شخصی) به میزان اندکی افزایش پتانسیل بهره وری از طریق مقیاس، نوآوری و ارتباطات ارائه می دهد.

در عین حال، خدمات قابل معامله با مهارت کم (خدمات حمل و نقل و انبارداری، خدمات اقامتی و غذایی و تجارت عمده فروشی) در سطح بین المللی معامله شده و برای کارگران غیرماهر نیز اشتغال ایجاد می شود. حمل و نقل و خدمات تجارت عمده فروشی نیز به شدت با سایر بخش‌ها مرتبط است. در واقع، صادرات این خدمات با صادرات کالا ارتباط تنگاتنگی دارد و بنابراین فرصت های کمی برای تخصص بین المللی فراهم می کند.

- مشاغل در کشورهای با درآمد کم و متوسط در خدمات کم مهارت متمرکز شده است

بین درآمد سرانه و سهم خدمات با پتانسیل بیشتر برای مقیاس، نوآوری و سرریزها رابطه مثبت وجود دارد. این خدمات نوآورانه جهانی (امور مالی، فناوری اطلاعات و ارتباطات و خدمات حرفه ای) ۵ تا ۱۰ درصد از اشتغال خدمات را در کشورهای کم درآمد در مقایسه با ۱۵ تا ۲۰ درصد در کشورهای با درآمد بالا تشکیل می دهد. در مقابل، خدمات خانگی کم مهارت (خرده فروشی، خدمات شخصی، هنر، سرگرمی و تفریح و خدمات اداری و حمایتی) حدود دو سوم خدمات را در کشورهای کم درآمد نشان می دهد در حالی که در کشورهای پردرآمد حدود ۳۰ درصد است.

بیشتر توسعه اشتغال در بخش خدمات در کشورهای با درآمد کم و متوسط نیز به خدمات کم مهارت (قابل معامله یا داخلی) نسبت داده می شود. سهم کل اشتغال در کشورهای با درآمد کم و متوسط در بخش تجارت عمده فروشی، خرده فروشی، خدمات اقامتی و غذایی و خدمات حمل و نقل از متوسط ۱۸ درصد در سال ۱۹۹۱ به ۲۶ درصد در سال ۲۰۱۸ افزایش یافته است - حدود نیمی از آن مربوط به تجارت خرده فروشی یا عمده فروشی است. سهم خدمات نوآورانه

اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی فارس	گزارش	کد مدرک: SCCIM-FR-۰۰۹-۰۰۰
		تاریخ:

جهانی (مالی و تجاری) نیز افزایش یافته است، از حدود ۳ درصد از کل اشتغال در سال ۱۹۹۱ به ۵ درصد در سال ۲۰۱۸.

- کارگران اقتصاد غیررسمی و زنان از گسترش خدمات با مهارت پایین بهره مند می شوند

بخش اعظم اشتغال زایی در خدمات با مهارت پایین نیز به بخش غیررسمی مرتبط است، جایی که موانع ورود کارگران حداقل است. در تمام کشورهای با درآمد کم و متوسط، حدود سه چهارم کارگران در خدمات مربوط به تجارت و مهمان نوازی (عمده فروشی و خرده فروشی و خدمات اقامتی و غذایی) یا خود اشتغالی هستند یا بدون قرارداد کار انجام می دهند.

زنان نیز از گسترش خدمات با مهارت پایین بهره مند شده اند. سهم کارگران زن در کشورهای با درآمد کم و متوسط در عمده فروشی و خرده فروشی، هتل ها و رستوران ها در حال حاضر ۴۵ درصد است، در حالی که در بخش تولید، به طور متوسط، ۳۸ درصد می باشد. کارآفرینان زن نیز عمدتاً در خدمات خرده فروشی فعالیت می کنند.

نکته مهم این که حرکت افراد از کشاورزی به مشاغل در این خدمات با مهارت پایین، از جمله در بخش غیررسمی، فقر را کاهش داده است. برای بسیاری از افراد، این مشاغل درآمد بالاتری و اغلب پایدارتر از بخش کشاورزی ایجاد می کند. پتانسیل بلندمدت بخش خدمات برای ایجاد تحول معنادار ساختاری، هم به پویایی زیربنایی بهره وری خدمات با مهارت پایین بستگی دارد و هم این که آیا مزایای بهره وری خدمات نوآورانه جهانی می تواند از طریق ارتباط با بخش هایی که تعداد بیشتری از کارگران با مهارت پایین را استخدام می کند، گسترش یابد.

- بهره وری و مشاغل در خدمات: توجه به شکاف ها

پیامدهای رشد بهره وری

شواهد نشان می دهد که چگونه سه کانالی که زیربنای رشد بهره وری برای تولید بوده اند- مقیاس، نوآوری و ارتباطات- به افزایش بهره وری خدمات کمک می کند.

مقیاس. اندازه کوچکتر موسسات خدماتی و ارتباط ضعیف تر بین اندازه و بهره وری، به مقیاس کمتر خدمات در مقایسه با تولید اشاره می کند. با این حال، اهمیت مقیاس را به طور کامل منتفی نمی کند. اگرچه موسسات خدمات به طور متوسط در کشورهای با درآمد کم و متوسط نسبت به کشورهای پردرآمد کوچکتر هستند، اما مزایای بهره وری افزایش اندازه در کشورهای با درآمد کم و متوسط بیشتر است، به ویژه در خرده فروشی، رستوران ها و اقامتگاه ها و ICT. علاوه بر این، فناوری های دیجیتالی ممکن است راه های جدیدی برای دستیابی به مقیاس ارائه دهند.



گزارش

کد مدرک: SCCIM-FR-۰۰۹-۰۰۰

تاریخ:

نوآوری. نقش محدود سرمایه فیزیکی در اکثر بخش‌های فرعی خدمات- به جز خدمات مخابراتی، حمل و نقل و انبارداری- نشان می‌دهد که احتمالاً نوآوری از اشکال نامشهودتر نشان داده می‌شود. این می‌تواند نرم افزار، دانش نهفته در مالکیت معنوی، یا ارزش نام تجاری، و همچنین دانش سازمانی از جمله روش‌های عملیاتی و شیوه‌های مدیریتی باشد. نیاز به سرمایه فیزیکی اندک همچنین ورود و خروج را تسهیل می‌کند زیرا هزینه‌های راه‌اندازی کمتر است.

پیوندها. تجزیه و تحلیل بهره‌وری همچنین نشان می‌دهد که ارتباطات نقش مهمی در افزایش بهره‌وری ایفا می‌کند. از زیرمجموعه‌های خدمات که بیشتر از بخش تولید مولد هستند، شامل شرکت‌هایی می‌شوند که عمدتاً به بنگاه‌های دیگر می‌فروشند تا به مصرف‌کنندگان نهایی (به عنوان مثال، ICT، خدمات مالی و حمل و نقل).

- پیامدهای ایجاد اشتغال

کیفیت شغل با بهره‌وری در بخش‌های مختلف ارتباط قوی دارد. خدمات نوآورانه جهانی با بهره‌وری بیشتر، مانند فناوری اطلاعات و ارتباطات و خدمات حرفه‌ای، دستمزد بالاتری را پرداخت می‌کنند و اغلب مزایای غیردستمزدی بهتری نسبت به بخش‌های کم بهره ارائه می‌دهند. در خدمات خانگی با مهارت کم (مانند خدمات خرده‌فروشی و شخصی)، مشاغل اغلب با دستمزد پایین و بخش بزرگ غیررسمی مشخص می‌شوند. رابطه بین بهره‌وری و مشاغل در بخش‌ها نیز قوی است. به طور میانگین در کشورهای دارای داده‌های مناسب در سطح بنگاه، دستمزد پرداختی در یک شرکت در دهک بهره‌وری بالا از ۱.۹ تا بیش از ۴.۳ برابر بیشتر از پرداختی دستمزد در یک شرکت در دهک پایین است. در مورد برابری جنسیتی، شکاف دستمزد بین زنان و مردان همچنان وجود دارد، زیرا زنان یا بیشتر در خدمات یا مشاغل کم مهارت خدمات نوآورانه جهانی کار می‌کنند.

بخش‌های فرعی خدمات که دارای بهره‌وری بیشتر (نسبت به تولید) هستند سهم کمتری از مشاغل در کشورهای با درآمد کم و متوسط را در مقایسه با کشورهای پردرآمد دارند. اگر کشورهای با درآمد کم و متوسط بتوانند ترکیب فرعی بخش خدمات خود را به کشورهای دارای درآمد بالا تغییر دهند، بهره‌وری می‌تواند تا یک سوم افزایش یابد. با این حال، بدون سرمایه انسانی کافی، محدودیت‌های قابل توجهی در میزان جذب نیروی کار توسط این خدمات نوآورانه جهانی با مهارت بالا وجود دارد.

فرصت‌های مولد نیز در بین خدمات با مهارت پایین وجود دارد که رشد بهره‌وری را مشابه سایر خدمات نشان می‌دهد، هر چند از سطح پایین بهره‌وری شروع می‌شود. علاوه بر این، ناهمگونی قابل توجهی در بهره‌وری خدمات با مهارت پایین بین کشورهای با درآمد کم و متوسط و کشورهای با درآمد بالا وجود دارد، که نشان‌دهنده پتانسیل پیشرفت است.



- تغییر دوگانگی مشاغل در بهره وری خدمات

دو دستاورد رشد بهره وری و ایجاد شغل در بخش فرعی خدمات کمتر از آنچه معمولاً در تولید وجود دارد، رایج است. سوال این است که آیا تغییرات تکنولوژیکی این دوگانگی بین رشد بهره وری و ایجاد شغل در بخش خدمات را در آینده تقویت کرده یا کاهش می دهد.

تغییرات تکنولوژیکی فرصت‌های جدیدی را برای بهره برداری از اقتصاد مقیاس و نوآوری به ارمغان می آورد، هم از طریق گسترش وسیع انقلاب فناوری اطلاعات و ارتباطات و هم از طریق ظهور هوش مصنوعی. این تغییرات بدین معناست که بسیاری از خدمات وابستگی کمتری به مجاورت فیزیکی بین خریداران و فروشندگان دارند، خودکارتر از قبل بوده و به طور فزاینده ای با سرمایه نامشهود مشخص می شوند.

- محدوده تغییر مقیاس و نوآوری در خدمات

روند ۱: خدمات وابسته به مجاورت فیزیکی کمتر شده اند

فناوری اطلاعات و ارتباطات و خدمات حرفه ای، علمی و فنی که نیازمند تعامل رو در رو با مصرف کنندگان اندک است، برای تحویل از راه دور بسیار مناسب است. گسترش سریع پهنای باند و پلتفرم های دیجیتالی مشارکتی جدید توانمند کننده های مهمی بوده اند. بازارهای دیجیتالی شکل جدیدی از برون سپاری آنلاین را ایجاد کرده اند، مانند برنامه نویسی رایانه ای و سایر خدمات حرفه ای، که به موجب آن هزینه جستجوی پایین، مشتریان را قادر می سازد تا با اشخاص ثالث قرارداد ببندند.

برخی از خدمات که در تعاملات رو در رو با مصرف کنندگان هستند، برای تحویل دیجیتالی نیز مناسب هستند. به عنوان مثال، وکلا و مشاوران سرمایه گذاری در خدمات مالی می توانند از طریق بسترهای آنلاین به صورت جداگانه با مشتریان ارتباط برقرار کرده و معلمان و اساتید می توانند به صورت دیجیتالی از طریق برنامه های تحت وب سخنرانی کنند.

خدمات با مهارت پایین، مانند خدمات اقامت و غذا و خرده فروشی، یکی از فشرده ترین خدمات در ارتباطات رودررو است. اگرچه ابزارهای آنلاین حتی در این خدمات با تقاضا و عرضه بازار همخوانی بیشتری دارند، اما ارائه آنها به مجاورت فیزیکی بین تولیدکنندگان و مصرف کنندگان وابسته است.



روند ۲: بسیاری از خدمات در حال حاضر اتوماتیک هستند

اتوماسیون مربوط به فناوری اطلاعات و ارتباطات عمدتاً دامنه نسبتاً محدودی از کارهای معمول را تحت تأثیر قرار داده که می تواند به طور کامل به عنوان یک سری دستورالعمل های دقیق کامپیوتری مدون شود. از نظر مهارت بالا، وظایف شناختی (مشخصه بسیاری از خدمات حرفه ای، فنی و مدیریتی) بر توانایی حل مسئله و خلاقیت تأکید می کند. از نظر مهارت کم، وظایف دستی (مشخصه مراقبت های بهداشتی، آماده سازی غذا و نظافت) بر سازگاری موقعیتی، تشخیص بصری و زبانی و تعاملات حضوری تأکید می کند.

با این حال، استفاده از تشخیص تصویر با قابلیت هوش مصنوعی، تشخیص صدا و ترجمه ماشینی به طور فزاینده ای برای طیف وسیعی از وظایف خدمات مرتبط است. در واقع، خدمات نوآورانه جهانی (مانند فناوری اطلاعات و ارتباطات، خدمات حرفه ای، علمی و فنی و خدمات مالی) کمترین میزان انجام کارهای معمول دستی را دارند، اما جزء صنایعی هستند که بیشترین تناسب را برای یادگیری ماشینی دارند.

روند ۳: بسیاری از خدمات به طور فزاینده ای با سرمایه نامشهود مشخص می شوند

انباشت سرمایه فیزیکی نقش بسیار کوچکی در فرایند تولید در بین شرکت های خدماتی نسبت به تولید داشته است. با این حال، نوآوری در بخش خدمات به طور معمول با سرمایه نامشهود که از شایستگی های شرکت مانند بازاریابی و برندسازی، آموزش های خاص شرکت، مهندسی فرآیند کسب و کار و شیوه های سازمانی ناشی می شود، افزایش یافته است.

انتشار فناوری های دیجیتالی با افزایش سایر انواع سرمایه های نامشهود مانند نرم افزارها و داده های مربوط به رایانه و همچنین ویژگی های نوآورانه مانند تحقیق و توسعه و طراحی همراه بوده است. هزینه شرکت ها برای نرم افزارهای رایانه ای و پایگاه های داده در خدمات نوآورانه جهانی به ازای هر کارگر در امور مالی و خدمات حرفه ای بیشترین است.

- خدمات قبل از تولید؟

شرکت های تولیدی پیشرو در کشورهای پردرآمد و اقتصادهای نوظهور بزرگ با پایه صنعتی قابل توجه و تنوع در تولید، به خدماتی مانند تحقیق و توسعه، طراحی، مارک تجاری و بازاریابی وابسته هستند. در حقیقت، این شرکت ها از نظر میزان درآمد و ترکیب اشتغال خود به طور فزاینده ای از خدمات استفاده می کنند، در حالی که وظایف تولیدی در مکان های کم هزینه تر انجام می شود. سوال این است که تا چه حد کشورهای کمتر صنعتی می توانند از فرصت های رشد در بخش خدمات بدون پایگاه تولید به اندازه کافی استفاده کنند.



خدمات بدون هسته تولیدی

دامنه رشد در بخش خدمات فراتر از ارتباط با بخش تولید به اندازه دو کانال بستگی دارد: اول رشد تقاضای نهایی، به ویژه توانایی صادرات مستقیم به عنوان راهی برای ارائه خدمات به بازارهای بزرگتر؛ دوم رشد تقاضای داخلی از بخش-های دیگر به غیر از تولید- یعنی نقش خدمات به عنوان نهاده های کشاورزی، معدن، ساخت و ساز، خدمات عمومی و سایر خدمات.

تقاضای نهایی: گسترش صادرات خدمات

صادرات خدمات نوآورانه جهانی. سهم کشورهای پردرآمد در صادرات خدمات نوآورانه جهانی بین سال های ۲۰۰۵ تا ۲۰۱۷ بالا بوده، اگرچه به مرور کاهش یافته است. کاهش این سهم بیشتر در خدمات حرفه ای، علمی و فنی مشهود بود و از ۹۰ درصد در سال ۲۰۰۵ به ۷۵ درصد در سال ۲۰۱۷ کاهش یافته است.


با این حال، سهم خدمات نوآورانه جهانی صادر شده از کشورهای با درآمد پایین و متوسط افزایش یافته، که بیش از سه چهارم از کل صادرات این کشورها را چنین خدماتی به خود اختصاص داده است. در نتیجه، تنها برخی از کشورهای با درآمد پایین و متوسط با تخصص در خدمات تجاری، سبدهای صادراتی خود را با موفقیت متنوع کرده اند: برنامه نویسی کامپیوتر، توسعه نرم افزار، حسابداری و خدمات معماری و مهندسی.

صادرات خدمات قابل معامله با مهارت پایین. تخصص بین المللی در زمینه خدمات مرتبط با گردشگری به کشورهای با درآمد پایین و متوسط این امکان را می دهد تا در صادرات خدمات حمل و نقل و اقامتگاه و خدمات غذایی جایگاه خود را به دست آورند. صادرکنندگان در این کشورها حدود نیمی از کل صادرات این نوع خدمات در سال ۲۰۱۷ را به خود اختصاص داده اند، چنین تخصصی به چندین کشور با درآمد کمتر این امکان را داده است تا صادرات خود را به دور از بخش های مقدماتی بی ثبات تنوع بخشند.

صادرات با استفاده از خدمات اجتماعی با مهارت بالا و خدمات داخلی با مهارت پایین. خدمات اجتماعی با مهارت بالا و خدمات داخلی با مهارت کم، کمتر در معرض تخصص بین المللی قرار می گیرد، اما این بدان معنا نیست که همه فرصت های صادراتی وجود ندارد.

تقاضای واسطه ای: فروش به سایر بخش ها در داخل

خدمات حمل و نقل عمده و خرده فروشی. رشد تولیدات عمده فروشی و خرده فروشی بین سال های ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۴ در کشورهایی که رشد فروش واسطه ای خدمات به بخش تولید بیشتر می باشد، بالاتر بوده است. به عبارت دیگر، فروش بیشتر به بخش ساخت نسبت به سایر بخش ها- کشاورزی، معدن، ساختمان، خدمات عمومی و سایر خدمات- نرخ رشد

کد مدرک: SCCIM-FR-۰۰۹-۰۰۰	گزارش	اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی فارس 
تاریخ:		

بالاتری را برای عمده فروشی و خرده فروشی به دنبال نداشت. این یافته نشان می دهد که فروش واسطه‌ای از عمده فروشی و خرده فروشی به سایر بخش‌ها نیز اهمیت دارد. همین امر در مورد خدمات حمل و نقل نیز صادق است.

خدمات نوآورانه جهانی. در مقابل، خدمات نوآورانه جهانی ممکن است به طور نامتناسبی بیشتر به تقاضای بخش ساخت بستگی داشته باشد تا سایر بخش‌ها. در عین حال، مثال های متعدد نشان می دهد که فروش به سایر بخش ها نیز سهم قابل توجهی در رشد این خدمات نوآورانه جهانی داشته است.

- افزایش بهره وری برای ادامه کار خوب: ضرورت های سیاست

تجارت، فناوری، آموزش و هدف گذاری


پیشرفت تکنولوژیکی و گسترش نقش خدمات به عنوان بخش‌های توانمند، به منظور افزایش فرصت‌های توسعه از طریق خدمات اشاره می کند. حوزه های سیاستی که در اینجا مورد بحث قرار گرفته است در چهار بعد تجارت، فناوری، آموزش و هدف گذاری بر این حرکت تکیه می کند.

تجارت. با کاهش فناوری نیاز به مجاورت فیزیکی بین تولیدکنندگان و مصرف کنندگان، کاهش موانع تجاری خدمات می تواند اقتصاد مقیاس بیشتری را ایجاد کند. این جنبه بین المللی دارد، اما تجارت گسترده نیز می تواند در داخل اتفاق بیفتد. کاهش نیاز به مجاورت به مشاغل اجازه می دهد تا به مشتریان فراتر از مشتریان نزدیک خود برسند، اما موانع و استانداردهای نظارتی می تواند رقابت پذیری بازار را محدود کند.

فناوری. دسترسی گسترده به فناوری های دیجیتال یک پیش شرط ضروری برای تحقق هرگونه روند تغییر ماهیت خدمات (تحويل از راه دور، اتوماسیون، سرمایه نامشهود و ارتباطات بین بخشی) است. این مورد فقط به منظور بهبود زیرساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات نیست، بلکه به حمایت از پذیرش و استفاده از فناوری‌های دیجیتال نیز مربوط می‌شود. گنجاندن هوش مصنوعی و تجزیه و تحلیل داده‌های بزرگ در این چارچوب می تواند به افزایش کیفیت در مجموعه وسیع تری از فعالیت ها و همچنین بر پیشرفت از طریق گسترش رایانه و اینترنت تأکید کند.

آموزش. بهبود آموزش و توسعه مهارت ها برای کارگران و مدیران می تواند تقاضای مهارت های جدید ناشی از افزایش سرمایه نامشهود مرتبط با فناوری اطلاعات و ارتباطات را برطرف کند.

هدف گذاری. با تشخیص ارتباطات بیشتر بین خدمات توانمندساز و سایر بخش‌ها، می توان مواردی را مورد هدف قرار داد که رشد این خدمات را قادر می سازد تا مزایای بهره‌وری و مشاغل را از طریق این اثرات چند برابر افزایش دهد.

اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی فارس	گزارش	کد مدرک: SCCIM-FR-۰۰۹-۰۰۰
		تاریخ:

خدمات نوآورانه جهانی: همه ابعاد مورد نیاز است

با توجه به قابلیت تحویل از راه دور، سطوح بالای سرمایه نامشهود به ازای هر کارگر و احتمال زیاد ارتباطات با بخش های دیگر، عملکرد قوی در هر یک از ابعاد برای استفاده کشورها از پتانسیل فناوری اطلاعات و ارتباطات ضروری است.

خدمات اجتماعی با مهارت بالا: فناوری، آموزش و تجارت مورد نیاز است

با توجه به کاهش نیاز به مجاورت فیزیکی، سطوح نسبتاً زیاد سرمایه های نامشهود و ارتباطات بین بخشی محدود، خدمات آموزشی و بهداشتی زیرشاخه هایی هستند که در آنها پذیرش و آموزش فناوری شایسته تأکید است.

خدمات قابل فروش با مهارت پایین: فناوری، تجارت و هدف گذاری مورد نیاز است

حمل و نقل، عمده فروشی و خدمات اداری و حمایتی با سطوح نسبتاً پایینی از سرمایه نامشهود مشخص می شود اما نیاز به نزدیکی فیزیکی متوسط بین تولیدکنندگان و مصرف کنندگان دارد. آنها همچنین با سازگاری بالا برای اتوماسیون مرتبط با هوش مصنوعی و ارتباطات با بخش های دیگر مشخص می شوند. بنابراین، سه مورد فناوری، هدف گذاری و تجارت بیشترین اهمیت را دارند تا از پتانسیل زیرمجموعه این خدمات استفاده کنند.

خدمات داخلی کم مهارت: به فناوری نیاز است


در خدمات اسکان و غذا، خرده فروشی، خدمات هنری، سرگرمی و تفریحی و سایر خدمات اجتماعی، عمومی و شخصی، نزدیکی فیزیکی بین تولیدکنندگان و مصرف کنندگان همچنان مهم است. این زیرمجموعه ها ارتباطات بین بخشی و سرمایه نامشهود کمی دارند. در عین حال، آنها به شدت در معرض تجارت الکترونیکی که نیاز به فضای خرده فروشی را کاهش می دهد، هستند. بنابراین، تحت این سناریو، تنها ابعاد پذیرش فناوری باید بالا باشد تا از پتانسیل بهره وری بیشتر حمایت کند.

- نحوه بهبود تجارت، فناوری، آموزش و هدف گذاری

تجارت: به حداقل رساندن موانع، توازن معاملات

اصلاح مقررات داخلی به جای تعرفه ها، مرکز گسترش تجارت پذیری خدمات است. با این حال، محدوده اصلاح مقررات مربوط باید تشخیص دهد که بخش های فرعی خدمات از نظر نحوه معامله آنها متفاوت است - خواه از طریق عرضه خارج از مرز، حضور تجاری در کشور دیگر، یا جابجایی مصرف کنندگان یا تولیدکنندگان.

آزادسازی یک جانبه موانع نظارتی که واردات خدمات را محدود می کند، می تواند منافعی را به همراه داشته باشد: اجازه دادن به سرمایه گذاری مستقیم خارجی بیشتر در خدمات می تواند بهره وری را از طریق رقابت بیشتر، سرمایه

کد مدرک: SCCIM-FR-۰۰۹-۰۰۰	گزارش	اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی فارس
تاریخ:		

گذاری و گسترش دانش افزایش دهد. توافقنامه های تجاری فرصت اصلاحات متقابل را ارائه می دهد. حدود دو سوم تمام موافقت نامه های تجاری ترجیحی که تا سال ۲۰۱۷ در سازمان تجارت جهانی ثبت شده است، بخش خدمات را پوشش می دهد.

فناوری: امکان پذیرش گسترده فناوری های دیجیتال

پذیرش فناوری در بخش خدمات، مانند هر بخش دیگر، مستلزم محیطی مناسب است که زیرساخت های مناسب، چارچوب های نظارتی و قابلیت های مدیریت شرکت ها را در بر گیرد. با توجه به ارتباط فناوری های دیجیتال در توانمندسازی شرکت های خدماتی برای دستیابی به مقیاس و نوآوری، گسترش دسترسی به اینترنت پهن باند و چارچوب های قانونی که بر استفاده از مدل های تجاری مبتنی بر داده حاکم است اهمیت فزاینده ای خواهد داشت.

آموزش: تقویت توانایی شرکت ها و کارگران


برای وظایف خدمات با مهارت بالاتر، آموزش دانشگاه و برنامه های توسعه مهارت باید پاسخگوی نیازهای متغیر صنعت باشد، از جمله مهارت های مرتبط با فناوری اطلاعات و ارتباطات مانند برنامه نویسی نرم افزار یا مهارت های مهندسی تکمیلی که اغلب در کشورهای با درآمد پایین و متوسط کم است. مشارکت بخش خصوصی در تنظیم برنامه های درسی نیز می تواند به بازتاب انواع مهارت هایی که کارفرمایان آینده به دنبال آن هستند، کمک کند.

در عین حال، همه افرادی که از رایانه استفاده می کنند نیازی به نحوه کدنویسی ندارند. آنچه برای سهم بسیار بیشتری از مردم اهمیت دارد، مهارت های شناختی بنیادی و همچنین مهارت هایی است که سازگاری، حل مسئله و ابتکار را تقویت می کند. سرانجام، اتخاذ شیوه های مدیریت ساختارمند- که در بخش خدمات کمتر از تولید است- می تواند با ارائه آموزش و سایر خدمات مشاوره تجاری به طور مستقیم یا با صدور جایزه افزایش یابد.

هدف گذاری: پشتیبانی از خدمات فعال سازی بالادستی

اگرچه مداخلات خاص بخشی ممکن است نسبت به گذشته به دلیل تغییرات سریع فناوری و افزایش عدم قطعیت در چشم انداز اقتصاد جهانی خطرناک تر باشد، اما هدف قرار دادن ابزار مهمی برای افزایش بهره وری در مواجهه با محدودیت های بودجه و محدودیت های ظرفیت دولت است.

آنچه شاید برای هدف گذاری موثر مهم تر باشد، اتخاذ رویکرد زنجیره ارزش است زیرا خط بین بخش ها- به ویژه بین خدمات و تولید- به طور فزاینده ای مبهم است. برای کشورهای کمتر صنعتی موفقیت های آینده در تولید پرمصرف را نمی توان از کیفیت برخی خدمات توانمند مانند حمل و نقل، تدارکات و توزیع جدا کرد. این پیوندها به این معناست که انتخاب بخش های تولیدی بدون بخش خدمات مکمل مربوط ممکن است موثر نباشد.

کد مدرک: SCCIM-FR-۰۰۹-۰۰۰	گزارش	اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی فارس 
تاریخ:		

- نتیجه گیری: در خدمت توسعه؟

بخش خدمات می تواند به طور فزاینده ای تحول اقتصادی را از طریق فرصت های بیشتر در مقیاس (تحویل از راه دور)، نوآوری (آزمایش فناوری های دیجیتال و سرمایه نامشهود) و سرریز (ورودی به تمام بخش ها) ایجاد کند. کشورها برای بهره برداری از این فرصت های دگرگون کننده- مانند استفاده از بازارهای صادراتی یا پیوند به بخش های داخلی غیر از تولید- نیازی به صنعتی شدن ندارند.

چالش بزرگ توسعه تحت رهبری خدمات این است که افزایش بهره وری و مشاغل نیروی کار ماهر ممکن است در یک بخش فرعی خدمات قرار نگیرد. اما این دوگانگی در حال محدود شدن است. خدمات نوآورانه جهانی که دستمزد بالایی می پردازند و دارای مقیاس و نوآوری هستند، می توانند از طریق ارتباط با سایر بخش ها از نیروی کار کم مهارت بهره مند شوند. در عین حال، خدمات با مهارت پایین که بیشتر نیروی مازاد در کشورهای با درآمد پایین و متوسط را جذب می کنند، می توانند از فرصت های بیشتر برای دسترسی به بازارهای بزرگ تر، بهره مندی از تجزیه و تحلیل داده ها و افزایش مقیاس بر اساس سرمایه نامشهود بهره مند شوند.

تجارت، فناوری، آموزش و هدف گذاری می تواند از پتانسیل بخش خدمات برای مشاغل و تحول اقتصادی استفاده کند. گسترش تجارت خدمات در توسعه مقیاس در مرکز توجه قرار دارد. گسترش استفاده از فناوری های دیجیتالی می تواند مقیاس، دامنه سرمایه نامشهود و کیفیت و کارایی را افزایش دهد. آموزش کارگران بیشتری را قادر می سازد تا به مشاغل با مهارت بالاتر بروند و توانایی جذب فناوری ها را تقویت می کند. و هدف قرار دادن خدمات توانمند می تواند منافع ناشی از سرریزها را افزایش دهد، بنابراین بهره وری را افزایش داده و مشاغل بیشتری ایجاد می کند. شناسایی اولویت های سیاستی که عملکرد را در این ۴ بعد بهبود می بخشد، می تواند اطمینان حاصل کند که توسعه تحت هدایت خدمات در واقع در خدمت توسعه است.

- منبع

- Nayyar, G., Hallward-Driemeier, M. and Davies, E., (۲۰۲۱). At Your Service? The Promise of Services-Led Development. World Bank Group.