



نقش خدمات در زنجیره جهانی ارزش

میترا نصیری

پدیده زنجیره جهانی ارزش از جلوه‌های بارز پدیده جهانی شدن است که ماهیت روابط تجاری را تغییر داده است. در چرخه تولید صنعتی، خدمات به اشکال مختلف وجود دارد و در واقع می‌تواند نهاده تولید باشد، که از آن به عنوان خدمات واسطه یاد می‌شود و می‌تواند خود خروجی یک شبکه سیستمی باشد. خدمات مدرن می‌توانند مانند کالا قطعه قطعه و به زنجیره‌های ارزش، تبدیل و از طریق شبکه‌ها و به روش الکترونیکی و مخابراتی به نقاط مختلف جهان بروند.

افزایش استفاده از نهاده‌های خدماتی در فرایند تولید را می‌توان "خدماتی شدن تولید"^۱ نامید. خدماتی شدن در واقع به این مفهوم که ارزش افزوده بخش خدمت در محصولات صنعتی امروز بیش از گذشته می‌باشد، اشاره دارد. این تحول از نتایج فرایند جهانی شدن است به نحوی که ارزش افزوده از صنعت به سمت خدمات منتقل شده است. همچنین تقسیم خدمات تولید به نهاده خدماتی که از آن با عنوان شبکه خدمت یا ارزش افزوده خدمات یاد می‌شود نیز بخشی از همین فرایند است که مانند تولید صنعتی می‌تواند، منشا خارجی یا داخلی داشته باشد. تامین نهاده‌های خدمات از داخل زنجیره ارزش یا شبکه خدمت می‌تواند از طریق عرضه‌کنندگان مستقل (برون سپاری) یا از داخل محدوده شرکت و تبادلات درون شرکتی روی دهد. اما تبادل خدمت می‌تواند به روش تامین توسط شرکت خارجی مستقر در خاک کشور تولید کننده صنعتی نیز صورت گیرد.

شواهد بسیار وجود دارد که نشان می‌دهد که دسترسی به خدمات با کیفیت، رقابت‌پذیری صنعت را افزایش می‌دهد^۲. به عنوان مثال، کشورها و محصولات که بیشترین استفاده را از خدمات در زنجیره‌های ارزش می‌کنند کیفیت بالاتر و نیز

کالاهای صادراتی گران‌تری دارند. افزایش بهره‌وری فعالیت‌های تولیدکنندگان بخش صنعت دست تولیدکنندگان را در تخصصی‌تر کردن فعالیت‌هایی که مستلزم مهارت بالا هستند باز می‌گذارد و برون‌سپاری کارهایی که بهره‌وری کمتری در آن دارند را تسهیل می‌کند. آزادسازی تجارت خدمات، هزینه‌ها را کاهش داده و تنوع خدمات مورد نیاز صنعت را افزایش می‌دهد.

بخش مهمی از تجارت بین‌المللی خدمات از مرزهای ملی نمی‌گذرد و بدون شک این بخش سهم عمده‌ای از تجارت بین‌المللی خدمات را تشکیل می‌دهد. این درحالی است که فعالیت‌های عرضه کننده (مانند شعبه یک بانک خارجی) و یا مصرف کننده خدمات (مانند گردشگر خارجی) معمولاً در آمارها منعکس نمی‌شوند.

تعریف تجارت خدمت نیز فی‌نفسه چالش برانگیز بوده است و در نهایت در سازمان جهانی تجارت چهار شیوه مبادله خدمت تعریف شده است: عبور از مرز، مصرف در خارج، حضور تجاری در کشور مصرف کننده و جابجایی اشخاص حقیقی.

اما آنچه که اخیراً به عنوان موضوع روز مطرح است و کاربرد آن با گسترش روزافزون ارزش خدمات در زنجیره ارزش افزوده مطرح شده، خدماتی است که در تولید کالاها از آنها استفاده می‌شود و در جریان تجارت جهانی کالاها سهم فزاینده‌ای دارند.

اخیراً مرکز بین‌المللی تجارت و توسعه پایدار موضوع جدیدی تحت عنوان "شیوه ۵ عرضه" در تجارت خدمات را مطرح نموده است و سهم حجم ورودی‌های خدماتی در فرایند تولید کالاها به دلیل تغییرات فن‌آوری، را مخاطب قرار داده است و قصد آن را دارند که کالا را به عنوان مجموعه‌ای در هم‌تنیده از اجزا کالایی و خدمت در نظر گیرند و حتی شاید مقررات تجارت جهانی با این دیدگاه بازتعریف شده و تغییراتی در آن صورت گیرد.

کالاهایی همچون تلفن‌های هوشمند مثال خوبی از تلفیق کالا و خدمت در ساخت این محصول می‌باشند. تلفن‌های هوشمند بدون وجود نرم‌افزارهای استفاده شده در آن، کاربری چندانی نخواهند داشت. برای برخی از بخش‌های

^۱ Servicification of Manufacturing

^۲ Nordås, H. K. and Y. Kim (2013), "The Role of Services for Competitiveness in Manufacturing", OECD Trade Policy Papers, No. 148, OECD Publishing



تولیدی مانند کامپیوتر و محصولات الکترونیکی ویژگی خدمات‌بر بودن بارزتر است و سهم خدمات در ارزش افزوده به ۴۷/۶ درصد می‌رسد.^۳

در تعریفی جدید، این دسته از خدمات در شیوه ۵ (خدمات نهفته در کالاها) تقسیم بندی شده است. بسیاری سهم خدمات تحت شیوه ۵ را مهمتر از سهم برخی از شیوه‌های سنتی چهارگانه عرضه می‌دانند، به طوری که در تجارت کشورهای اتحادیه اروپا به تنهایی سهم این خدمات در تولید و صادرات کالاها، ۳۴ درصد از کل صادرات کالا برآورد شده است. در واقع خدمات نهفته در کالاها آن دسته از خدماتی (داخلی یک کشور) هستند که در ساخت کالاهای صادر شده از آن کشور به کار رفته‌اند. خدماتی که قبل از صادر شدن یک کالا، قسمتی از ارزش آن کالا را به خود اختصاص داده است. خدماتی مانند طراحی، تحقیق و توسعه، معماری و مهندسی و خدماتی که دارای ارزش افزوده بالا بوده و با فن‌آوری نیز در ارتباط تنگاتنگی می‌باشند.

با یک نگاه تاریخی در می‌یابیم که از اوایل دهه ۱۹۸۰، تحولات فناوری و رشد و توسعه شبکه‌های ارتباطی و اطلاعاتی از یک سو و پیشرفت‌های صنعتی از سوی دیگر ضمن آنکه امکان دسترسی تولیدکنندگان و مصرف‌کنندگان به منابع و امکانات گسترده‌تر به خصوص در کشورهای درحال توسعه را فراهم آورد در عین حال موجب تشدید رقابت در بازارهای بین‌المللی نیز شد و تولیدکنندگان و تجار کشورهای توسعه‌یافته را بر آن داشت تا تلاش بیشتری در جهت ارتقای سطح خدمات خود نمایند. این امر زمینه‌های تحول بخش خدمات را در کشورهای توسعه یافته فراهم آورد و موجب شد که ارزش‌های نهفته فعالیت‌های خدماتی نیز در زنجیره عرضه از اهمیت خاصی برخوردار گردد. لذا بسیاری از کشورها طی این دهه اقدام به اصلاحاتی در جهت رقابتی‌تر نمودن بازار بخش خدمات کشور خود نمودند.

اصلاحات بخش خدمات در بسیاری از کشورها تحت فشار صاحبان منافع در بخش صنعت صورت گرفت، چرا که این بخش‌ها برای افزایش بهره‌وری و دستیابی به قیمت‌های رقابتی نیازمند دسترسی به نهاده‌های کارآمد خدماتی بودند. کاهش تعرفه‌ها و سایر موانع تجاری و وجود قیمت بالا و غیررقابتی نهاده‌های خدماتی موجب کاهش نرخ حمایت موثر از صنایع می‌گردید و به همین دلیل اصلاح مقررات در بازارهای خدماتی به عنوان بخش مهمی از سیاست‌های کشورها در دهه ۱۹۹۰ در دستورکار قرارگرفت و طبیعتاً به همراه این پدیده، تحولات مربوط به سیاست‌های موثر بر تجارت و سرمایه‌گذاری در رقابت میان کشورها برای جلب سرمایه به عنوان یک مولفه مهم تصمیم‌گیری سرمایه‌گذاران خارجی در نظر گرفته می‌شود. بسیاری از خدمات مستتر در کالاهای تولیدی منشاء درون شرکتی دارند و بنگاه‌ها از داخل بنگاه با بهره‌گیری از کارکنان خود آنها را تامین می‌کنند و یا در مواردی در قالب برون‌سپاری تامین می‌شوند (نظیر خدمات تحقیق و توسعه، حسابداری و خدمات حقوقی). بدیهی است که افزایش کیفیت و بهره‌وری این قبیل خدمات عمدتاً یک فرایند مدیریتی است که باید در بنگاه‌های اقتصادی دنبال شود. گروه دیگری از خدمات، توسط تامین‌کنندگان دولتی و شبه دولتی و خصوصی تامین می‌شوند و قیمت و کیفیت آنها به شدت با زیرساخت‌های موجود و ساختار بازار و سیاست‌های نظارتی دولت در بخش خدماتی مربوطه در ارتباط هستند. افزایش بهره‌وری بخش خدمات اعم از بیمه و بانکداری و حمل و نقل و مخابرات و سایر خدمات زیربنایی در همه جای دنیا، مطالبه بخش صنعت و سرمایه‌گذاران بالقوه این حوزه از بخش خدمات می‌باشد. دسترسی مناسب به خدمات زیربنایی با کیفیت و قیمت مناسب پیش‌شرط توسعه زنجیره‌های ارزش است. خدمات زیرساختی عبارتند از حمل و نقل، مخابرات، تامین مالی و بیمه. حمل و نقل در چهار بخش جاده‌ای، ریلی، دریایی و هوایی و خدمات فرعی مرتبط با حمل و نقل نظیر انبارداری

^۳ ICTSD, Lucian Cernat, November 2015, Trade Rules and Technological Change: The Case for Mode 5 Services



بر «ایجاد زیرساخت فنی و تجهیزات و امکانات متناسب با پیشرفت‌های روز» و «ابزارهای لازم برای شناسایی دقیق کاربران و مشتریان» باید «قوانین جدیدی برای نظارت بهتر» تصویب کرد. در این میان «حمایت نهادهای دولتی» و «ایجاد بسترهای حقوقی لازم برای مبارزه با جرائم الکترونیکی» از مهم‌ترین پارامترهای اساسی است که می‌تواند، فاصله ایجاد شده ما را در این حوزه با کشورهای منطقه کم کند.

در بخش مخابرات اما براساس گزارش مربوط به اتحادیه بین‌المللی ارتباطات از راه دور و گزارش جهانی تکنولوژی اطلاعات در سال ۲۰۱۳، مهم‌ترین موانع و چالش‌های تجارت الکترونیکی در ایران را می‌توان در چند بخش به شرح زیر بیان کرد.

فقدان زمینه‌های حقوقی و قانونی لازم برای تجارت الکترونیکی، محدودیت خطوط ارتباطی و سرعت پایین آنها، نبود بسترها و تجهیزات شبکه‌ای و ارتباطی لازم برای دسترسی سریع و آسان مردم به اینترنت شبکه‌های اصلی تجارت الکترونیکی در کشور و الزام‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری آن، هزینه اولیه قابل توجه برای موسسه‌ها و شرکت‌های کوچک و عدم وجود انگیزه برای سرمایه‌گذاری، کمبود دانش IT و پشتیبانی نکردن شرکت‌های تجاری فعال جهانی حوزه تجارت الکترونیکی از کشورمان و نبود مراکز و شرکت‌های دولتی و خصوصی ارائه‌دهنده خدمات تجارت الکترونیکی در کشور، عدم وجود ساز و کار مناسب برای حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان و فقدان امنیت لازم برای تبادل الکترونیکی اطلاعات و نیز فقدان کارت‌های اعتباری بین‌المللی و سایر کارت‌های خرید الکترونیکی از جمله موانعی است که باید از سر راه برداشته شوند.

صنعت بانکداری، نقش اساسی در بستر سازی برای توسعه صنعت و تجارت دارد و عنصر مهمی برای حضور در زنجیره های ارزش است. امروزه بانک‌ها در کشورهای پیشرفته به عنوان رهگشا، مشاور حرفه‌ای، متخصص در افزایش منابع مالی شرکت‌ها و جمع آوری و تبادل اطلاعات لازم برای مشتریان خود عمل می‌کنند و یکی

و بارگیری و خدمات مخابرات عبارتند از انتقال الکترونیکی داده‌ها و دسترسی به اینترنت ازجمله خدمات شبکه‌های بازرگانی. خدمات مالی شامل واسطه‌گری مالی و خدمات کمکی بانک‌ها و بورس و تهیه اسناد و کارت‌های اعتباری است. نوآوری در خدمات زیرساخت راه را برای ورود هرچه بیشتر به عرصه زنجیره‌های ارزش هموار می‌کند.

به عنوان نمونه افزایش قابل توجه سائز متوسط کشتی‌های تجاری در دهه ۱۹۵۰ متوسط ظرفیت فریت بار فله را از ۲۰ هزار تن به ۴۵۰۰۰ تن در سال ۱۹۹۰ رساند. با اختراع کانتینرها در نیمه دهه ۵۰ علاوه بر انقلابی در کیفیت حمل دریایی، هزینه حمل و نقل کالا طی دهه ۹۰-۱۹۵۰ به میزان ۶۵ درصد کاهش پیدا کرد. برای تجارت با امریکای شمالی و اروپا دو شیوه حمل هوایی و دریایی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. اجرای طرح مدیریت یک‌پارچه حمل و نقل دریایی و ارتقای مدیریت سیاستگذاری بخش، حقوق و عوارض بندر، تحقیق و توسعه پایگاه‌های اطلاعاتی بخش حمل و نقل دریایی و تحول در فن‌آوری و کاربرد فن‌آوری اطلاعات، ازجمله اقداماتی است که در راستای بهبود وضعیت حمل و نقل در ایران باید انجام گیرد.

دسترسی به اطلاعات برای تصمیم‌گیرندگان تجارت الکترونیکی در ارتباط با مصرف‌کنندگان و مدیریت لجستیک و ارتباطات میان صاحبان منافع در زنجیره‌های تولید، بستگی به سطح توسعه اطلاعات و فناوری ارتباطات دارد. لذا زیربنای مخابرات از شرایط اصلی رشد و توسعه زنجیره‌های ارزش و شبکه‌های تولید است. دسترسی به اطلاعات بازار به شفافیت بین‌المللی کمک می‌کند و راه ادغام‌های بین‌المللی را هموار می‌سازد.

با توجه به وضعیت ایران در زمینه زیرساخت‌های فنی و موانع پیش رو، برداشتن گام‌های اساسی در حوزه زیربنای حقوقی و قانونی و زیرساخت‌های فنی مورد نیاز، ضروری می‌باشد. در همین موضوع در جهت رفع موانع و همین‌طور گسترش روز به روز تجارت الکترونیکی علاوه



از موتورهای محرک اقتصاد محسوب می‌شوند. این امر سبب شده است تا فضای رقابتی تنگاتنگی میان آن‌ها برقرار شود.

با توسعه روزافزون تکنولوژی و صنعتی شدن کشورها، مدیران بانک‌ها سعی بر افزایش خدمات نوین بانکداری دارند که متمایز بودن آنها جذب سپرده‌های مشتریان را امکان پذیر سازد. بکارگیری مدل‌های به‌روز دنیای واقعی و ارائه خدمات با کیفیت‌تر راهی است که سهم بانک‌ها در جذب منابع را افزایش می‌دهد. ارائه صحیح تسهیلات و نظارت دقیق بر مصارف به عنوان ریسک اعتباری می‌تواند وصول آنها را نیز برای بانک سهل سازد تا متحمل هزینه‌های مازاد نشوند. بانک‌ها می‌توانند با کمک عوامل ذکر شده و افزایش دارایی خود با استفاده از شاخص‌های آرایه شده، کنترل نقدینگی، افزایش مهارت‌های منابع انسانی، فناوری اطلاعات و تنوع خدمات بانکی، مسیر را برای تولیدکنندگان هموار کنند. در حالی که طی چند سال اخیر بخش عمده‌ای از تلاش دولت صرف ایجاد پتانسیل‌های جلب سرمایه‌گذاری خارجی در حوزه‌های اشتغال‌زا شده است و این تلاش‌ها بدون توجه به زیرساخت‌هایی که هر سرمایه‌گذار قبل از ورود به کشور مقصد، بررسی می‌کند، پیشرفت چندانی نخواهد داشت، لذا حضور و یافتن جایگاه در زنجیره‌های جهانی ارزش و به دنبال آن تطبیق با شیوه‌های نوین تولید در جهان مستلزم توجه متمرکز و هدفمند در حوزه بانکداری می‌باشد.

از دیگر بخش‌های خدماتی که سهم قابل توجهی از تولیدات صنعتی را در زنجیره ارزش جهانی به خود اختصاص می‌دهد خدمات تحقیق و توسعه است. درایران در اغلب بنگاه‌های داخلی این نهاد از طریق نیروهای داخلی هر شرکت تامین می‌شود و کمتر در قالب برون سپاری به دانشگاه‌ها و مراکز علمی سپرده می‌شوند. این در حالی است که با پیش‌بینی سازوکارهای مشخص و تدوین برنامه ارتباط‌دهنده صنعت و دانشگاه، علاوه بر تمرکز و هدایت پژوهش‌ها و

پرهیز از تحقیقات پراکنده و غیر مرتبط در دانشگاه‌ها، بودجه‌های آموزشی و پژوهشی به سمت صنعت هدایت می‌شوند و آنچه که سال‌ها به صورت معضل تخصیص یارانه‌های صنعتی غیرهدفمند تجلی یافته است و در عمل توفیقی در پیشبرد فناوری و ارتقاء بهره‌وری تولید نداشته است را سامان می‌بخشد.

بدیهی است در شرایطی که در عرصه رقابت بازار کالا چه در داخل و چه خارج که حدود نیمی از نهاده‌های تولید از بخش‌هایی می‌آید که فعالان بخش صنعت و وزارت صنعت، معدن و تجارت نقشی در ارتقا آنها ندارند، صحبت از حضور در زنجیره‌های بین‌المللی ارزش به عنوان یک مساله فرابخشی، انتظاری غیرواقعی از یک وزارتخانه است و همکاری تمامی دستگاه‌ها و نهادهای ذیربط را می‌طلبد. برطرف کردن ضعف‌ها و خلاءهای قانونی و استخراج فهرست اولویت‌های تقویت زیرساخت‌ها ازجمله تدوین سازوکارهای اجرایی و قضایی و زدودن قوانین مخل فعالیت‌های بخش‌های خدماتی که بعضاً در ابتدا با انگیزه حمایت از مصرف‌کننده شکل گرفته اند اما با تحولات و گذر زمان کارکرد خود را از دست داده‌اند، می‌تواند در دستور این کارگروه قرار گیرد.

در این زمینه تشکیل کارگروهی با مدیریت وزارت صنعت، معدن و تجارت متشکل از دستگاه‌ها و نهادهای مربوطه (ازجمله وزارت اقتصاد و دارایی، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی، بانک مرکزی، وزارت راه و شهرسازی، وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات وزارت علوم، تحقیقات و فناوری) و بررسی چالش‌های بخش صنعت در ارتباط با هر یک از بخش‌های خدماتی و روشن شدن نقش و وظیفه هر نهاد یا دستگاه با هدف توسعه زنجیره‌های ارزش می‌تواند گامی برای حل این مشکلات باشد. در این میان در صورتی که سازوکاری پیشنهاد شود که نهادهای صنفی فعال در بخش صنعت با انتقال نیازها و کمبودهای خود به این کارگروه و طرح پیشنهادهای اصلاحی، فعالانه عمل کنند این فرصت فراهم می‌شود که در بودجه‌ریزی هر دستگاه و تدوین لوایح، ملاحظات بخش صنعت نیز مد نظر قرار گیرد.