

## بهره‌وری بخش خدمات در اقتصاد ایران و روش‌های ارتقاء آن

دکتر عزت‌الله عباسیان<sup>۱</sup>

دکتر نادر مهرگان<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۸۶/۱۰/۱۵

تاریخ پذیرش: ۱۳۸۷/۰۲/۲۵

### چکیده

گسترده‌گی و تنوع فعالیت‌های بخش خدمات در اقتصاد، در کنار سهم آن از ارزش افزوده و اشتغال اهمیت توجه به این بخش را دو چندان می‌نماید. مطالعات صورت گرفته توسط سازمان‌های بین‌المللی و داخلی، علی‌رغم سهم بالای بخش خدمات از اشتغال و تولید ناخالص داخلی (GDP)، حکایت از وضعیت نامطلوب این بخش از نقطه نظر بهره‌وری نیروی انسانی دارد. این مقاله علاوه بر اثبات ادعای فوق در کنار اشاره به روش‌ها و مشکلات مربوط به اندازه‌گیری بهره‌وری در بخش خدمات، علل پایین بودن بهره‌وری بخش خدمات را از دیدگاه علمی و با استفاده از تکنیک DEA مورد اشاره قرار می‌دهد. در پایان به راهکارهایی جهت افزایش بهره‌وری در بخش خدمات و زیربخش‌های مربوطه اشاره خواهد شد.

**واژگان کلیدی:** بهره‌وری نیروی کار، بهره‌وری بخش خدمات، اقتصاد ایران، DEA.

**Keywords:** Productivity in Service Sector, Efficiency, TFP, DEA, Iran.

**JEL Classification:** J24, L80.

۱. عضو هیأت علمی دانشگاه بوعلی سینا همدان  
e.Abbasien@gmail.com

۲. عضو هیأت علمی دانشگاه بوعلی سینا همدان

mehregannader@yahoo.com

۲. عضو هیأت علمی دانشگاه بوعلی سینا همدان

## ۱- مقدمه

با تداوم روند توسعه اقتصادی در جهان و قرار گرفتن اغلب کشورها در مسیر رشد و شکوفایی اقتصادی، به تدریج اهمیت بخش خدمات افزایش یافته است، به گونه‌ای که در اغلب کشورها خدمات بخش غالب اقتصاد را شامل می‌شود. در کشور ما نیز بخش خدمات به تناسب شرایط، جایگاه ویژه‌ای یافته و حدود نیمی از فعالیت‌های اقتصادی را در خود جای داده است. با این حال برخی گزارش‌ها در خصوص عملکرد بخش خدمات کشور در دهه اخیر مانند گزارش سازمان بهره‌وری آسیایی (APO) در سال ۲۰۰۲ حکایت از وضعیت نامطلوب بخش خدمات از نقطه نظر بهره‌وری نیروی انسانی دارد. به عبارت دیگر فرضیه مورد بررسی در این مقاله این است که بهره‌وری نیروی کار در بخش خدمات اقتصاد ایران نسبت به سایر بخش‌ها کمتر می‌باشد. نظر به جایگاه ویژه بخش خدمات در اقتصاد کشور برآنیم تا ضمن بررسی وضعیت بخش خدمات و اندازه‌گیری شاخص‌های بهره‌وری خصوصاً بهره‌وری نیروی کار، شرایط واقعی حاکم بر این بخش و مشکلات و مسائل مبتلا به آن را تا حد امکان مورد کنکاش قرار داده و صحت و سقم مطالعات صورت گرفته در این خصوص را بررسی نماییم. چنانچه بر اساس اطلاعات موجود ناکارایی فعالیت‌های خدماتی کشور مورد تأیید قرار گرفت، دلایل بروز این حالت و تدابیر و راهکارهای قابل تجویز جهت تقلیل اثرات نامطلوب آن را ارائه خواهیم نمود تا با این هدف زمینه تحرك و پویایی بیشتر این بخش فراهم گردیده و با افزایش کارایی و بهره‌وری فعالیت‌های خدماتی جایگاه مناسب‌تری برای بخش خدمات در عرصه اقتصاد کشور و جهان به دست آید.

## ۲- بخش خدمات

خدمت در حقیقت شامل آن دسته از ستانده‌های غیرفیزیکی و غیر قابل لمس است که شخص یا بنگاه برای استفاده دیگران تولید کرده است. مرور مطالعات و بررسی‌های صورت گرفته در این زمینه نیز مؤید وجود اختلاف نظرهایی در نحوه طبقه‌بندی فعالیت‌های خدماتی می‌باشد. در بعضی بررسی‌ها، حمل و نقل، ارتباطات و خدمات عام‌المنفعه را در بخش خدمات طبقه‌بندی می‌نمایند در حالی که در برخی دیگر آن‌ها را از این بخش حذف می‌کنند (اصول کلی طبقه‌بندی بخش خدمات، ۱۳۷۹). این گونه تفاوت‌ها در تعریف خدمات، منعکس کننده عدم وجود مبنای تئوریک

مشخص برای گروه‌بندی خدمات است. بخش خدمات به دلیل گستردگی فعالیت‌ها و تنوع آن‌ها، به صورت‌های مختلفی طبقه‌بندی شده است که طبقه‌بندی کلی این بخش بر اساس اطلاعات منتشر شده بانک مرکزی به صورت زیر می‌باشد (حساب‌های ملی ایران، ۱۳۸۱):

۱. بازرگانی، رستوران و هتلداری

۲. حمل و نقل و ارتباطات

۳. خدمات مالی

۴. مستغلات و خدمات حرفه‌ای و تخصصی

۵. خدمات عمومی

۶. خدمات اجتماعی، شخصی و خانگی

### ۳- سهم بخش خدمات در اقتصاد

امروزه بخش خدمات به عنوان یک بخش شتاب‌دهنده به روند توسعه اقتصادی هر کشور، نقش فوق‌العاده‌ای در اقتصاد جهانی ایفا می‌کند. یکی از مؤلفه‌هایی که نشان‌دهنده درجات بالاتر توسعه یافتگی یک کشور می‌باشد، افزایش سهم بخش خدمات از GDP آن کشور است (جدول شماره ۱). از سوی دیگر نامرئی و ناملموس بودن خدمت و مشکلات موجود در مسیر اندازه‌گیری و برآورد ارزش خدمات، خصوصاً خدماتی که مورد مبادله قرار نمی‌گیرند، نظیر خدمات خانگی (فعالیت زنان خانه‌دار)، بیانگر این مطلب است که برآوردها و محاسبات صورت گرفته در خصوص اندازه سهم بخش خدمات معمولاً کمتر از حد واقع می‌باشد.

جدول شماره ۱: سهم بخش خدمات از GDP در برخی از کشورهای جهان (درصد)

ردیف	نام کشور	۱۹۹۰	۱۹۹۵	۲۰۰۰	۲۰۰۱
۱	ایالات متحده	۷۰/۰۲	۷۲/۰۷	۷۳/۴۹	-
۲	آلمان	۶۰/۳۲	۶۵/۲۸	۶۷/۲۸	۶۷/۷۴
۳	کره جنوبی	۴۸/۳۹	۵۰/۶۱	۵۲/۹۱	۵۴/۱۳
۴	مصر	۵۱/۹۶	۵۰/۹۲	۵۰/۲۴	۵۰/۱۵
۵	ایران	۴۷/۸۹	۴۲/۰۷	۴۸/۹۶	۴۸/۴۲
۶	چین	۳۱/۳۴	۳۰/۶۹	۳۳/۲۲	۳۳/۶۲

منبع: World Development Indicators, WorldBank, 2002

جدول شماره (۱) نشان می‌دهد که حتی در کشورهای کمتر توسعه یافته نیز بسیاری از فعالیت‌های اقتصادی در بخش خدمات صورت می‌گیرد و ارتباط تنگاتنگ آن با صنعت و کشاورزی بر اهمیت آن در عرصه اقتصاد می‌افزاید.

#### ۴- بهره‌وری در بخش خدمات

تعریف بهره‌وری در بخش خدمات همانند این تعریف در بخش‌های تولیدی اقتصاد عبارت از نسبت خروجی به ورودی است، اما مشکل اصلی در اندازه‌گیری عملی بهره‌وری خدمات، نحوه تعریف و چگونگی اندازه‌گیری خروجی نهایی می‌باشد. از آنجا که اکثریت سازمان‌های خدماتی، فاقد خروجی ملموس و فیزیکی هستند، تعریف ستانده و به تبع آن معیارها و شاخص‌های محاسبه و سنجش کارایی و بهره‌وری، با پیچیدگی‌ها و دشواری‌های بیشتری نسبت به بخش تولید (با قابلیت اندازه‌گیری) همراه است و از این منظر نیازمند دقت نظر و کنکاش بیشتری است. بنابراین، مشکلات مذکور، سبب می‌شود ستانده یا خروجی خدمات معمولاً کمتر از واقع برآورد شود و یا حتی در بسیاری موارد امکان اندازه‌گیری آن‌ها عملاً منتفی شود. با این همه اندیشمندان به فراخور شرایط و اهدافشان به شیوه‌های مختلف، تحولات بهره‌وری را تا حد امکان مورد بررسی قرار داده‌اند که به دو مورد از آن‌ها که در این مطالعه مورد استفاده قرار گرفته اشاره می‌شود.

#### ۴-۱- استفاده از شاخص‌ها یا نسبت‌های بهره‌وری

در مؤسسات خدماتی که امکان جمع‌آوری آمار به صورت کامل برای دوره فعالیت آن‌ها میسر است این روش به نوبه خود از قدرت توضیح‌دهندگی کافی برخوردار می‌باشد. از ویژگی‌های این روش قابلیت انعطاف‌پذیری بالای نسبت‌های قابل تعریف، متناسب با شرایط و فعالیت‌های خاص بنگاه خدماتی مورد بررسی است و تا حد قابل توجهی، دست پژوهشگر را در متناسب نمودن نسبت‌های قابل سنجش با اهداف و مقاصد مورد نظر باز می‌گذارد.<sup>۱</sup>

۱. جهت آشنایی و مطالعه بیشتر به منبع زیر رجوع شود:

روش‌های اجرای بهره‌وری و ارزیابی عملکرد همراه با تجارب عملی، محمد کاوه (۱۳۸۴).

#### ۴-۲- روش تحلیل فراگیر داده‌ها<sup>۱</sup>

در این روش که از مبانی تئوریک بهتری نسبت به روش قبلی برخوردار می‌باشد، بهره‌وری کل عوامل تولید از طریق توابع مسافت عوامل تولید و شاخص مالم کوئیست، به تفکیک اجزای آن یعنی کارایی تکنولوژیکی، کارایی مدیریتی و کارایی مقیاس، محاسبه و برآورد می‌شود. از مزیت‌های این روش، عدم محدودیت در استفاده از محصولات و نهاده‌های گوناگون و متنوع سازمان یا مؤسسه مورد بررسی می‌باشد و با عنایت به اینکه بسیاری از مؤسسات فعال در عرصه خدمات، طیف وسیع و متفاوتی از فعالیت‌های اقتصادی را انجام می‌دهند، قابلیت کاربرد این روش، در اندازه‌گیری بهره‌وری بسیاری از خدمات وجود دارد. اگرچه این روش بارها در فعالیت‌های خدماتی خصوصاً حمل و نقل، بانکداری و خدمات بهداشتی و درمانی توسط پژوهشگران مورد استفاده قرار گرفته، لیکن این روش نیز به شدت وابسته به آمار و اطلاعات مربوط به فعالیت مورد بررسی است و در فعالیت‌هایی که نظام جامع آماری منسجم و کاملی ندارند قابلیت کاربرد چندانی نخواهد داشت.

#### ۵- بهره‌وری بخش خدمات در ایران

سهم بخش خدمات در تولید ناخالص داخلی کشورمان در سال ۱۳۸۱ برابر ۴۸/۹ درصد بوده است (اداره بررسی‌ها و سیاست‌های اقتصادی، ۱۳۸۲). عمده‌ترین سهم در میان بخش‌های خدماتی کشور نیز مربوط به خدمات بازرگانی، رستوران و هتلداری بوده است. پس از آن به ترتیب خدمات حرفه‌ای و تخصصی و حمل و نقل و ارتباطات بیشترین سهم را داشته‌اند.

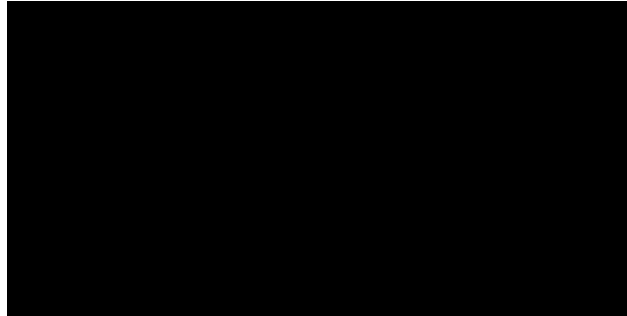
#### ۵-۱- بهره‌وری نیروی کار در بخش خدمات

در بخش خدمات بهره‌وری نیروی کار با نوسانات شدیدتری همراه بوده است. با اینکه تا سال ۱۳۵۵ مقدار بهره‌وری نیروی کار رشد قابل توجهی داشته و از ۰/۵۵ در سال ۱۳۴۵ به حدود ۱/۴ رسیده و طی ۱۰ سال تقریباً ۳ برابر شده است، لیکن از سال ۱۳۵۶ تا سال ۱۳۶۹ این شاخص به شدت افت داشته است. با توجه به اینکه در این مدت روند و سهم ارزش‌افزوده بخش خدمات در

1. Data Envelopment Analysis Method (DEA)

حال کاهش بوده و همزمان روند و سهم اشتغال آن در حال افزایش بوده، شاخص بهره‌وری نیروی کار افت شدیدی داشته است. افزایش مجدد بهره‌وری نیروی کار در سال‌های اجرای برنامه‌های پنج‌ساله توسعه نیز روند آرامی را پیموده است و تا دستیابی دوباره به مقادیر قابل قبول و مناسب این شاخص در اقتصاد کشور فاصله بسیاری احساس می‌شود. با این همه طی سال‌های ۱۳۶۹ تا ۱۳۷۹ بهره‌وری نیروی کار بخش خدمات از ۰/۵ به حدود ۰/۷ رسیده است که بیانگر بهبود وضعیت این شاخص در این دوره می‌باشد. شاخص‌های بهره‌وری نیروی کار در بخش‌های اصلی اقتصاد کشور طی سال‌های ۷۹-۱۳۶۹ همگی کم و بیش در حال افزایش بوده‌اند. بهره‌وری نیروی کار بخش کشاورزی در این دهه از ۰/۹۲ به ۱/۲۷ رسیده که از متوسط نرخ رشد سالانه‌ای در حدود ۳/۸ درصد برخوردار بوده است. در بخش صنعت نیز مقدار شاخص بهره‌وری نیروی انسانی از ۰/۹ در سال ۱۳۶۹ به ۰/۹۷ در سال ۱۳۷۹ افزایش یافته است که به طور متوسط سالانه ۰/۷ درصد رشد داشته است. در عین حال بهره‌وری نیروی کار بخش خدمات در همین مدت از ۰/۵۴ به ۰/۶۹ رسیده است که به مراتب از بهره‌وری سایر بخش‌ها پایین‌تر می‌باشد. بر این اساس نتایج حاصل از گزارش سازمان بهره‌وری آسیایی در سال ۲۰۰۲ در خصوص پایین‌تر بودن بهره‌وری نیروی کار در بخش خدمات کشور مطابق با آمارهای منتشر شده از سوی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران نیز قابل قبول می‌باشد. بنابراین، فرضیه اولیه این مقاله مبنی بر پایین‌تر بودن بهره‌وری نیروی کار در بخش خدمات، بر اساس گزارش APO در سال ۲۰۰۲ مورد تأیید قرار می‌گیرد.

نمودار شماره ۱: روند بهره‌وری نیروی کار در بخش خدمات طی سال‌های ۷۹-۱۳۴۵

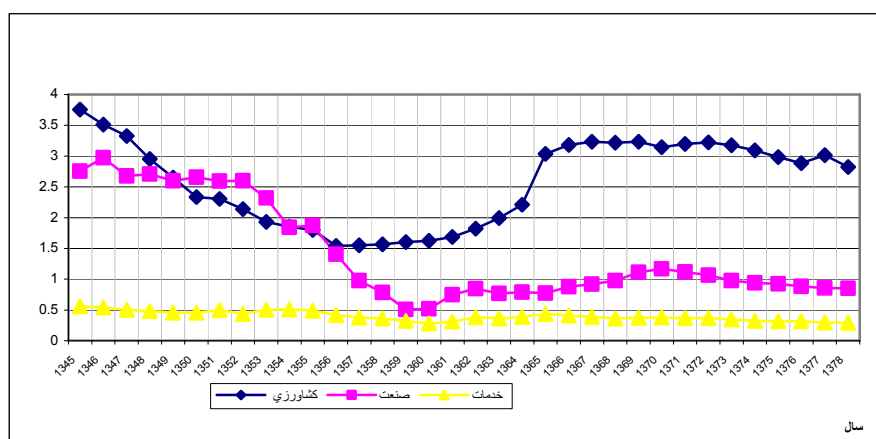


منبع: یافته‌های محققان

### ۵-۲- بهره‌وری سرمایه در بخش خدمات و بخش‌های اصلی اقتصاد کشور

همان‌طور که در نمودار شماره (۲) به وضوح نمایان است، بهره‌وری سرمایه در بخش خدمات به مراتب کمتر از سایر بخش‌ها است و تغییر و تحولات چندانی در آن مشاهده نمی‌شود. البته زیربخش حمل و نقل و ارتباطات در مقایسه با گروه سایر خدمات روند نسبتاً ثابتی داشته است. بهره‌وری سرمایه در گروه سایر خدمات نیز در طول دوره بررسی رو به کاهش بوده است، به گونه‌ای که به کمتر از ۵۰ درصد ابتدای دوره تنزل یافته است. با توجه به اینکه ارزش افزوده خدمات در سال‌های پس از انقلاب، فزاینده و رو به رشد بوده، به نظر می‌رسد موجودی سرمایه در بخش خدمات بسیار قابل توجه باشد. این در حالی است که خدمات ذاتاً فعالیت‌هایی کاربر محسوب می‌شوند و نه سرمایه‌بر و از آن‌جا که بهره‌وری عامل کار نیز در بخش خدمات کاهش یافته، ضروری است به توسعه و گسترش بخش خدمات و بهبود عملکرد و ارتقاء کارایی و بهره‌وری آن توجه بیشتری گردد.

نمودار شماره ۲: روند بهره‌وری سرمایه بخش‌های اصلی اقتصاد کشور طی سال‌های ۱۳۴۵-۷۹



منبع: یافته‌های محققان

### ۵-۳- اندازه‌گیری بهره‌وری بخش خدمات به روش تحلیل فراگیر داده‌ها (DEA)

روش تحلیل فراگیر داده‌ها، از طریق مقایسه نسبی بخش‌های اقتصادی مورد بررسی و بر اساس مقادیر داده‌ها و ستانده‌های آن‌ها به برآورد مقادیر کارایی و بهره‌وری می‌پردازد. بدین صورت که

نسبت ارزش موزون ستاندها به داده‌ها، به کمک مدل‌های برنامه‌ریزی خطی، با یافتن اوزان بهینه هر عامل مؤثر در عملکرد، به حداکثر می‌رسد. در حقیقت با استفاده از نهاده‌های معینی حداکثر مقادیر قابل حصول تولید محاسبه می‌شود. البته می‌توان با ثابت در نظر گرفتن سطح محصول و حداقل نمودن استفاده از عوامل تولید نیز به نتایج مشابهی دست یافت. در این روش به کمک داده‌های ارائه شده، مرزی به نام "مرز کارایی" در نظر گرفته می‌شود که تمام واحدها و بخش‌های مورد بررسی، با این مرز بهینه مقایسه می‌شوند. در این روش به کمک توابع مسافت عوامل تولید و شاخص‌های بهره‌وری کل عوامل تولید مانند شاخص مالم کوئیست، تغییرات بهره‌وری به تفکیک اجزای آن یعنی کارایی تکنولوژیکی، مدیریتی و مقیاس مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.

با استفاده از آمارهای مربوط به ارزش افزوده، نیروی کار و سرمایه بخش‌های مختلف اقتصادی طی سال‌های ۷۹-۱۳۴۵ مقادیر مربوط به تحولات کارایی و بهره‌وری مطابق جدول شماره (۲)، محاسبه گردیده است. با عنایت به اینکه نتایج مذکور بر اساس روش حداقل سازی عوامل تولید حاصل شده است، هر چه مقادیر ارائه شده در جدول، کوچکتر از واحد باشد به مفهوم افزایش بیشتر در شاخص مربوطه خواهد بود و بر عکس. یعنی تفسیر نتایج، معکوس روش حداکثر سازی محصول می‌باشد (امامی میبدی، ۱۳۸۰). تغییرات بهره‌وری کل عوامل تولید در بخش کشاورزی مثبت بوده که بخش عمده آن ناشی از تغییرات تکنولوژیکی صورت گرفته در این بخش است.

جدول شماره ۲: متوسط تغییرات بهره‌وری کل عوامل و اجزای آن در بخش‌های اقتصادی کشور طی سال‌های ۷۹-۱۳۴۵

ردیف	بخش	تغییرات کارایی فنی	تغییرات کارایی تکنولوژیکی	تغییرات کارایی مدیریتی	تغییرات کارایی مقیاس	تغییرات بهره‌وری کل عوامل
۱	کشاورزی	۱/۰۰۷	۰/۹۸۶	۱/۰۰۳	۱/۰۰۳	۰/۹۹۲
۲	نفت و گاز	۱	۰/۹۷۴	۱	۱	۰/۹۷۴
۳	صنعت	۱/۰۳۲	۰/۹۷۵	۱/۰۲۴	۱/۰۰۷	۱/۰۰۶
۴	آب و برق	۱/۰۵۶	۰/۹۵۱	۱	۱/۰۵۶	۱/۰۰۵
۵	ساختمان	۰/۹۷۹	۰/۹۷۹	۱	۰/۹۷۹	۰/۹۵۹
۶	حمل و نقل	۱/۰۷۱	۰/۹۷	۱/۰۶۶	۱/۰۰۵	۱/۰۳۹
۷	سایر خدمات	۱/۰۴۱	۰/۹۶۷	۱/۰۴۱	۱	۱/۰۰۷
	میانگین	۱/۰۲۶	۰/۹۷۲	۱/۰۱۹	۱/۰۰۷	۰/۹۹۷

منبع: یافته‌های محققان

مقادیر محاسبه شده مربوط به نتایج حداقل سازی نهاده‌ها به روش تحلیل پوششی داده‌ها می‌باشد.



در بخش نفت و گاز عملاً شاهد تحولات قابل توجهی در مقیاس بهره‌برداری و تولید و همچنین نحوه اداره امور و مدیریت فرایندها نبوده‌ایم.

بخش صنعت در دوره مورد بررسی به طور متوسط با روند کاهنده بهره‌وری کل عوامل تولید مواجه بوده است. این در حالی است که تغییرات کارایی تکنولوژیکی در حد قابل توجهی مثبت بوده و صنعت از پیشرفت‌های فنی به خوبی استفاده نموده است. لیکن به لحاظ کارایی مدیریتی و مقیاس با مشکل مواجه شده و مقدار این شاخص در حال کاهش بوده است. در بخش آب و برق نیز کاهش نامحسوس بهره‌وری کل در دوره مورد بررسی تحت تأثیر افت کارایی مقیاس بوده است. بخش ساختمان با توجه به اهمیتی که در ایجاد اشتغال و ارتباط با سایر بخش‌های اقتصادی دارد عملکرد قابل قبولی داشته و ارتقاء بهره‌وری آن به خوبی مشهود می‌باشد. یکی از نکات قابل توجه در این خصوص وضعیت مناسب کارایی مقیاس در این بخش می‌باشد.

تغییرات بهره‌وری در بخش حمل و نقل و ارتباطات نیز طی دوره مورد بررسی در مجموع منفی بوده است. اگرچه بهبود تکنولوژیکی و پیشرفت‌های فنی قابل توجه در عرصه حمل و نقل و ارتباطات، این بخش را تا حدود زیادی تحت تأثیر قرار داده است، از نقطه نظر مدیریتی، این بخش یکی از نامناسب‌ترین عملکردها را داشته است. اگرچه از مقیاس بهینه نیز به خوبی استفاده نشده لیکن عملکرد تصمیم‌گیران این بخش در راستای استفاده و به کارگیری نهاده‌های تولید به گونه‌ای که بیشترین عایدی را حاصل نماید، نبوده و در حقیقت از پتانسیل‌ها و امکانات بالقوه حمل و نقل، انبارداری و ارتباطات کشور به درستی بهره‌برداری نشده است. این در شرایطی است که در عرصه جهانی، رشد و تحولات فنی، خصوصاً در امور ارتباطات کم‌نظیر بوده است. زیربخش حمل و نقل و ارتباطات که سهم قابل توجهی از فعالیت‌های خدماتی را شامل می‌شود، نقش قابل توجهی در روند نزولی بهره‌وری بخش خدمات کشور طی سال‌های مورد بررسی داشته است.

بهره‌وری در سایر خدمات نیز از روند مطلوبی برخوردار نبوده است. اگر چه خدمات، طیف وسیعی از فعالیت‌های بازرگانی، هتلداری، مستغلات، امور بانکی و بیمه‌ای و بسیاری از خدمات عمومی و اجتماعی را در برمی‌گیرد که تفاوت‌های قابل توجهی دارند، لیکن در مجموع این فعالیت‌ها از نقطه نظر کارایی فنی و بهره‌وری عوامل تولید، عملکرد پویایی نداشته‌اند. عدم دقت نظر کافی در استفاده از منابع انسانی و مادی موجود در این فعالیت‌ها به ناکارایی آن‌ها منجر شده و

تغییرات بهره‌وری را منفی نموده است. با توجه به جایگاه ویژه بخش خدمات در دنیای مدرن و سهم قابل توجه آن در ایجاد اشتغال و همچنین در تولید ناخالص داخلی کشور، تداوم روند کنونی بهره‌وری در این بخش نگران‌کننده می‌باشد. البته بخشی از دلایل بروز شرایط فوق‌الذکر، ساختار بیمار اقتصاد کشور است که به عنوان مثال به دلیل ناتوانی بخش‌های تولیدی کشور در ایجاد اشتغال مولد، بخش خدمات با توجه به خصوصیتی نظیر سرمایه‌بری پایین، نهاده‌های مازاد بخش‌های تولیدی را به سوی خود کشانده است و با کاهش ابعاد مشکل در دیگر بخش‌ها، خود با روند کاهشی بهره‌وری عوامل تولید مواجه شده است. بسیاری از مشاغل کاذب در فعالیتهای خدماتی ظهور یافتند که موجبات بروز عدم کارایی و کاهش بهره‌وری را فراهم آورده‌اند.

اگرچه در مجموع بهره‌وری اقتصادی کشور طی سال‌های ۷۹-۱۳۴۵ با روند خفیفی افزایش یافته است، لیکن عملکرد کلی بسیاری از فعالیتهای اقتصادی با توجه به منابع مادی و انسانی قابل توجهی که در اختیار داشته‌اند قابل توجیه نمی‌باشد. در این زمینه بخش خدمات به دلیل گستردگی دامنه فعالیت‌ها و خیل عظیم نیروهای شاغل، از مشکلات بیشتری رنج می‌برد. رشد مداوم و پویایی بخش خدمات، مشخصه عمده نظام‌های اقتصادی موفق و توسعه‌یافته در دنیای معاصر می‌باشد. بنابراین، بی‌توجهی به مسائل و مشکلات این بخش نظیر پایین بودن بهره‌وری نسبی علاوه بر اینکه بسیاری از فرصت‌های رشد و توسعه اقتصادی را سلب می‌نماید، می‌تواند زمینه‌ساز بسیاری از مشکلات و مسائل اجتماعی، سیاسی و فرهنگی در آینده باشد.

بررسی بهره‌وری در بخش‌های اصلی اقتصاد کشور با استفاده از اطلاعات موجود علی‌رغم کاستی‌های آماری، بیانگر وضعیت نامناسب بهره‌وری نیروی کار در بخش خدمات در مقایسه با دیگر بخش‌های اقتصادی بوده است. در حقیقت تحولات صورت گرفته در اقتصاد کشور طی سال‌های مورد بررسی از منظر شاخص‌های بهره‌وری چندان مساعد نبوده و بخش خدمات در این میان با مشکلات و مسائل بیشتری مواجه بوده است. این در حالی است که آمار و اطلاعات مناسب و مطمئنی از عملکرد بخش‌ها و زیربخش‌های اقتصادی کشور موجود نمی‌باشد، خصوصاً در زیربخش‌ها، که این مسأله فرآیند سنجش و ارزیابی بهره‌وری را به شدت تحت تأثیر قرار داده است.

## ۶- علل پایین بودن بهره‌وری در بخش خدمات

مطالعه بهره‌وری بخش خدمات کشور و زیربخش‌های آن به خوبی نشان‌دهنده عدم دقت نظر و توجه کافی به مقوله بهره‌وری بوده و روش‌هایی نظیر "تحلیل فراگیر داده‌ها" نیز مانند استفاده از "شاخص‌های جزئی"، بر روند نامطلوب تحولات بهره‌وری در این بخش تأکید دارند. در این قسمت با معرفی برخی از علل پایین بودن بهره‌وری در بخش خدمات نسبت به دیگر بخش‌های اقتصاد که تنها خاص کشور ایران نمی‌باشند، سعی در ارائه یک دیدگاه علمی در رابطه با توضیح پایین بودن بهره‌وری در بخش خدمات اقتصاد ایران می‌نماییم. این عوامل به شرح ذیل است:

### ۶-۱- غیر قابل اندازه‌گیری بودن ستانده‌های بخش خدمات و خطا در معیارهای اندازه‌گیری

این مسأله در خصوص فعالیت‌های خدماتی که به سبب ماهیت ناملموس و تهیه آمار عملکرد آن‌ها از پیچیدگی‌ها و دشواری‌های بیشتری برخوردار می‌باشد، بارزتر است. به علاوه اینکه در این گونه فعالیت‌ها حتی شناسایی و تفکیک عوامل و نهاده‌های مورد استفاده از یکدیگر و همچنین از خدمت نهایی نیز چندان ساده نبوده است و در برخی موارد عملاً ناممکن می‌باشد. به این علت برخی از اقتصاددانان از بخش خدمات به عنوان "بخش غیر قابل اندازه‌گیری اقتصاد" نیز نام می‌برند!

غیرفیزیکی بودن خدمت خود موجبات تأثیرگذاری بسیاری از عوامل و متغیرهای غیر کمی را بر نحوه ارائه خدمت فراهم می‌آورد. از این رو، آمارهای مربوط به بخش خدمات همواره با مقدار قابل توجهی انحراف همراه می‌باشد.

### ۶-۲- تفاوت در اجزاء تشکیل‌دهنده بخش‌ها

یکی از ویژگی‌های بخش خدمات این است که فعالیت‌های گردآوری شده در این بخش اصولاً مواردی هستند که قابل طبقه‌بندی و گنجاندن در سایر بخش‌های اقتصادی نبوده‌اند. اساساً فعالیت‌هایی که پس از طبقه‌بندی در کشاورزی و صنعت باقی مانده‌اند به عنوان خدمات در نظر

گرفته می‌شوند و شاید یکی از عمده‌ترین دلایل عدم تجانس و همگنی موجود در عرصه فعالیت‌های خدماتی، همین نحوه طبقه‌بندی امور خدماتی باشد.

#### ۶-۳- مشکلات مربوط به فروش در مقایسه با سایر بخش‌ها

در مورد بسیاری از خدمات، خریدار و مصرف‌کننده خدمت، بدون اینکه بتواند اطلاعات درستی از آنچه که برای آن هزینه می‌نماید داشته باشد، مجبور است نسبت به خرید آن اقدام نماید. در صورتی که در مورد کالا ارائه نمونه‌هایی از کالاهای تولیدی برای متقاعد نمودن خریدار نهایی کفایت می‌نماید و بازاریابی با ارائه محصول نهایی و تبلیغات مناسبی که روی رنگ، بسته‌بندی و دیگر مشخصه‌های ظاهری و کیفی آن صورت می‌گیرد امکان‌پذیر خواهد بود. ایجاد نمایندگی‌های فروش و برگزاری نمایشگاه‌های تجاری و بسیاری از امکانات دیگر، محیط بازار را برای فروشنده کالا به میدان عمل تبدیل می‌نماید. در صورتی که، در بازار فعالیت‌های خدماتی چنین ابزارهایی قابل استفاده نیستند و بنگاه‌های خدماتی تنها از طریق اثبات قابلیت‌ها و داشتن سوابق و تجارب برجسته و مناسب قبلی می‌توانند در جذب مشتری و فروش خدماتشان توفیق یابند. عدم شفافیت کافی در بازار فعالیت‌های خدماتی، مبادلات آن‌ها را با مشکل مواجه می‌نماید. خدمت با توجه به ماهیت وجودی خود، امکان تفکیک از پدیدآورنده خود را ندارد و به دلیل غیرفیزیکی بودن نمی‌توان آن را ذخیره نمود تا در هنگام بهبود شرایط و رونق بازار خدمات بتوان آن را در وضعیت و شرایط مساعدتری عرضه نمود و به فروش رسانید. بنابراین بر خلاف بخش‌های تولیدی، مبادلات و خرید و فروش در بخش خدمات تابع شرایط و مقتضیات حاکم بر بازارهای محصول و ابزارهای آن نبوده و بسیاری از عوامل اقتصادی تأثیرگذار بر عرضه و تقاضا، در بازار خدمات بی‌اثر خواهند بود.

#### ۶-۴- پایین بودن نرخ سرمایه به نیروی کار در بخش خدمات

خدمات عموماً فعالیت‌هایی کاربر می‌باشند و راه‌اندازی اکثر فعالیت‌های خدماتی با سرمایه اندک نیز مقدور خواهد بود. از آن‌جا که خدمات به شدت تحت تأثیر ارائه‌دهندگانشان هستند و تجهیزات و سرمایه‌های مادی عموماً در حاشیه فعالیت‌های خدماتی می‌باشند نیروی کار به مراتب از اهمیت بیشتری برخوردار می‌باشد. آمار و اطلاعات مربوط به میزان اشتغال در مجموعه

بخش‌های اقتصادی کشورهای مختلف نیز به اتفاق بیانگر سهم قابل توجه بخش خدمات در ایجاد فرصت‌های شغلی و اشتغال می‌باشد. افزایش شمار نیروهای فعال در بخش خدمات در شاخص‌های ساده بهره‌وری نیروی کار به صورت معکوس نمود پیدا می‌کند.

#### ۶-۵- فضای رقابتی ضعیف در بخش خدمات

بر اساس تئوری‌های اقتصادی ایجاد کارایی و عملکرد بهینه بازارها در شرایط رقابت کامل شکل خواهد گرفت. لیکن برقراری شرایط رقابتی در بازار فعالیت‌های خدماتی با دشواری‌های بیشتری مواجه می‌باشد. بسیاری از فعالیت‌های خدماتی هنوز به اندازه کافی (در مقایسه با بازار محصولات) رشد نیافته‌اند به گونه‌ای که جریان آسان ورود و خروج بنگاه‌ها، تحرک آزاد منابع و محصول، همگنی کالا و ... در آن‌ها به روشنی قابل مشاهده باشد. عدم وجود امکانات استانداردسازی خدمات و مشکلات موجود در این زمینه و در نتیجه ناهمگنی خدمات قابل ارائه، از عمده موارد محدودکننده فضای رقابت در بخش خدمات می‌باشد.

#### ۶-۶- وجود قوانین محدودکننده و ساختار دولتی در بخش قابل توجهی از خدمات

بسیاری از فعالیت‌های خدماتی از ابتدا در تصدی و اختیار دولت‌ها بوده‌اند. بخش دولتی نیز به دلیل پیچیدگی‌ها و ابعاد قابل توجهی که دارد در بیشتر موارد از کارایی مناسبی برخوردار نیست. بنابراین بسیاری از خدماتی که توسط دولت ارائه می‌شوند به دلیل عدم وجود انگیزه‌های کافی در مدیران دولتی و مسئولان امور، از پویایی کافی برخوردار نمی‌باشند.

#### ۷- علل پایین بودن بهره‌وری بخش خدمات در ایران

در این قسمت با در نظر داشتن موارد ذکر شده در قسمت قبل به عنوان برخی از علل پایین بودن بهره‌وری بخش خدمات در مقایسه با سایر بخش‌ها در اقتصاد (که تنها خاص اقتصاد ایران نمی‌باشد)، در پی آن هستیم که به صورت دقیق‌تر علت پایین بودن نسبی بهره‌وری در بخش خدمات اقتصاد ایران را مورد مطالعه قرار دهیم. در این راستا به ذکر چند مورد دیگر که ممکن

است به خاطر ماهیت و موقعیت خاص اقتصاد ایران نیاز به اشاره جداگانه به آن‌ها باشد، می‌پردازیم.

#### ۷-۱- اقتصاد زیرزمینی و پولشویی

یکی از مشکلات اقتصادی کشور پدیده قاچاق و انجام مبادلات غیرقانونی و غیررسمی است. اصولاً اقتصاد زیرزمینی و مخفی در قالب فعالیت‌های تولیدی قابل گنجاندن نمی‌باشد و یا حجم فعالیت‌های تولیدی در این عرصه بسیار ناچیز می‌باشد. خدمات به دلیل ویژگی‌های خاص خود نظیر نامرئی و ناملموس بودن از جایگاه‌های مناسب جهت ظهور فعالیت‌ها و امور غیرقانونی می‌باشد. این امر به نوبه خود سبب می‌گردد امکان اندازه‌گیری و مطالعه بخشی از فعالیت‌هایی که در این بخش صورت می‌گیرد فراهم نگردد.

در کشور ما به دلیل وجود گریزگاه‌های مختلف قانونی و عدم کنترل‌های لازم در نقل و انتقالات وجوه و انجام مبادلات و سرمایه‌گذاری‌ها، سهم فعالیت‌های زیرزمینی به شدت افزایش یافته است، به گونه‌ای که برخی حجم این گونه فعالیت‌ها در چرخه تبادل اقتصادی را در حدود ۴۰ درصد عنوان<sup>۱</sup>، و حجم عملیات پولشویی در کشور را در حدود ۱۵ درصد GDP برآورد نموده‌اند که جای تأمل و توجه بسیار دارد (برآوردها نشان از افزایش فعالیت‌های پولشویی از ۶ درصد GDP در دهه ۱۹۷۰ به ۱۵ درصد GDP در دهه ۱۹۸۰ داشته است)<sup>۲</sup>.

#### ۷-۲- موانع و مشکلات صنعت گردشگری در کشور

با اینکه صنعت گردشگری در سطح جهانی به عنوان یکی از فعالیت‌های پردرآمد و اشتغال‌زا مورد توجه قرار گرفته است، متأسفانه در کشور ما سهم فعالیت‌های جهانگردی و عواید ناشی از آن بسیار ناچیز می‌باشد.

ارتباط نزدیک صنعت جهانگردی با خدمات حمل و نقل، بازرگانی، رستوران و هتلداری و ... سبب گردیده است تا سایر خدمات کشور نیز از عدم توسعه این صنعت متضرر شوند و کشور از حجم قابل توجهی از درآمدهای ارزی و فرصت‌های شغلی محروم بماند. آن هم در شرایطی که به

۱. www.irna.com

۲. حشمتی مولائی (۱۳۸۲)

گواهی سازمان‌های بین‌المللی فعال در این زمینه، کشور ما جزء ۱۰ کشور اول صاحب جاذبه‌های غنی تاریخی و طبیعی محسوب می‌شود.

#### ۷-۳- عدم وجود استانداردهای مناسب در بخش خدمات

تعریف استانداردهای مشخص برای خدمات به دلیل ماهیت خاص مربوط به محصول خدمت، با دشواری‌های بسیاری مواجه است. تدوین موافقت‌نامه عمومی تجارت خدمات (GATS) و اقدامات اخیر سازمان تجارت جهانی (WTO) در زمینه خصوصی‌سازی و تجارت خدمات اجتماعی نیز عموماً در راستای افزایش قابلیت مبادله خدمات گوناگون می‌باشد و این سازمان قصد دارد تا اهداف خود در این زمینه را در سراسر دنیا به اجرا درآورد<sup>۱</sup>. با این همه هنوز شرایط ارائه خدمات در کشور با معیارها و استانداردهای جهانی فاصله بسیاری دارد و همین امر یکی از موانع عمده صدور خدمات در ابعاد گسترده به خارج از کشور و توسعه کمی و کیفی آن و رشد بهره‌وری بوده است.

#### ۷-۴- عدم توسعه خدمات فنی و مهندسی

صدور خدمات فنی - مهندسی از عمده‌ترین زمینه‌های افزایش صادرات خدمات می‌باشد، با این وجود طی سال‌های گذشته به دلیل عدم اجرای کامل بند (ج) ماده ۱۱۶ قانون برنامه سوم (فراهم نمودن زمینه صدور اوراق مشارکت توسط شرکت‌های صادرکننده خدمات فنی - مهندسی) و یا تأخیر در اجرای ماده ۵۳ این برنامه (برنامه‌ریزی، هدایت، نظارت و پیش‌بینی تمهیدات لازم برای اعزام نیروی کار به خارج از کشور)، زمینه‌های گسترش و صدور خدمات مذکور مورد عنایت لازم قرار نگرفته است. از مجموع ۱۵۰۰ میلیارد دلار صدور خدمات در جهان ۲۲۵ میلیارد دلار آن ناشی از صدور خدمات فنی و مهندسی است و سهم ایران از این میزان با دارا بودن یک درصد جمعیت جهان تنها ۰/۰۱ درصد می‌باشد.

علاوه بر موارد فوق‌الذکر بخش خدمات کشور با مشکلات و مسائل دیگری نیز مواجه بوده که کم و بیش بر تحولات بهره‌وری آن نیز تأثیرگذار بوده است. آنچه تا اینجا بدان اشاره شد برخی

۱. مقاومت جهانی علیه خصوصی‌شدن خدمات اجتماعی و ملزومات زندگی، ناهید جعفرپور، [www.iransocialforum.org](http://www.iransocialforum.org).

موانع و مشکلات مشترک در اکثر زیربخش‌های خدمات بود. لیکن بسته به نوع فعالیت خدماتی مسائل خاص و مواردی نیز وجود دارند که در عدم توسعه این بخش و کاهش نسبی بهره‌وری آن مؤثر می‌باشند.

## ۸- جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

بررسی وضعیت عملکرد بخش خدمات و مطالعه و محاسبه شاخص‌های بهره‌وری آن برخی از تنگناهای موجود فراراه توسعه فعالیت‌های صورت گرفته در این بخش را مشخص نمود. همچنان‌که عنوان شد بخش قابل توجهی از عواملی که به روند نامناسب بهره‌وری بخش خدمات منجر گردیده متأثر از ویژگی‌های ذاتی و ماهیت وجودی خدمات می‌باشد که شناسایی، تفکیک، اندازه‌گیری، مبادله و بسیاری از امور مشابه مربوطه را با دشواری همراه کرده و یا ناممکن می‌سازد. دقت نظر در موارد فوق‌الذکر و در نظر گرفتن محدودیت‌هایی از این نوع در تجزیه و تحلیل نتایج و تصمیم‌گیری‌های نهایی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. با این همه تنها وجود موانع مذکور دلیل بر کاهش روند بهره‌وری نبوده و برای رفع سایر عوامل مؤثر در بروز این ناکارایی‌ها، به اختصار راهکارهای زیر ارائه می‌شود:

۱. ایجاد و راه‌اندازی نظام جامع آماری مناسب به منظور جمع‌آوری و نگهداری اطلاعات مربوط به عملکرد فعالیت‌های صورت گرفته در بخش خدمات متناسب با طبقه‌بندی‌های استاندارد و پذیرفته شده بین‌المللی به گونه‌ای که منبع آماری مناسب و مطمئنی برای انجام تحقیقات و بررسی‌های علمی، ارزیابی‌های مداوم و ارائه گزارش‌های دوره‌ای فراهم آید.
۲. حساسیت‌ها و اهمیت ویژه بسیاری از خدمات به طور معمول پای دولت را به حیطة فعالیت بخش خدمات کشانده است، با این همه افزایش مشارکت بخش تعاونی و خصوصی و در نظر گرفتن مشوق‌های مختلف و آماده‌سازی زمینه‌های حضور آنان در بسیاری از فعالیت‌های خدماتی که در انحصار دولت بوده و قابل واگذاری می‌باشد به بهبود وضعیت و رفع موانع و مشکلات موجود آن‌ها کمک نموده و با افزایش فضای رقابت سازنده و تمرکززدایی در ارائه خدمات، به ارتقاء کمی و کیفی خدمات قابل ارائه و در نتیجه بهبود شاخص‌های عملکردی منجر خواهد شد.
۳. بررسی قوانین و مقررات موجود در بخش خدمات و بازنگری و اصلاحات اساسی در آن به منظور افزایش سرعت فرآیند و کاهش اتلاف وقت، در افزایش اثربخشی و بهبود وضعیت



- بهره‌وری فعالیت‌های خدماتی کمک قابل توجهی خواهد نمود.
۴. برنامه‌ریزی هماهنگ و همه‌جانبه برای توسعه هدفمند فعالیت‌های خدماتی جهت افزایش کمی و کیفی خدمات ارائه شده و انجام سیاست‌گذاری‌های لازم به منظور ورود به بازارهای بین‌المللی از طریق مهندسی مجدد فرایندها در سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات.
۵. انجام سرمایه‌گذاری‌های مورد نیاز برای توسعه بخش خدمات و زیربخش‌های آن از طریق تکمیل، بهبود و اصلاح زیرساخت‌های لازم برای فعالیت‌های خدماتی. در این خصوص نیز سازماندهی و هدایت سرمایه‌های بخش خصوصی و تلاش برای جذب سرمایه‌های خارجی از اولویت و اهمیت ویژه‌ای برخوردار می‌باشد.
۶. بهبود وضعیت مدیریت فعالیت‌های خدماتی کشور و آموزش مدیران ارشد واحدهای خدماتی به منظور آشنایی آن‌ها با علوم و فناوری‌های جدید مورد نیاز و درک وضعیت رقابتی موجود در عرصه بازار بین‌المللی خدمات.
- نهایتاً اینکه در بهره‌وری بخش خدمات، تغییرات تکنولوژیکی، اصلاح و کاهش مقررات و افزایش رقابت، اثرات اساسی دارند که این امر از طریق معرفی استانداردهای خدماتی، آموزشی، مشتری‌مداری در خدمات و انجام برنامه‌های تحقیق و توسعه (R&D) مؤثرتر خواهد بود.

## منابع و مأخذ

## الف: منابع و مأخذ فارسی

۱. اداره بررسی‌ها و سیاست‌های اقتصادی، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، نماگرهای اقتصادی، شماره‌های مختلف.
۲. اداره حساب‌های اقتصادی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران (۱۳۸۱) حساب‌های ملی ایران، تهران.
۳. امامی میبیدی، علی (۱۳۸۰). اصول اندازه‌گیری کارایی و بهره‌وری (علمی-تجربی)، تهران، مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
۴. حشمتی مولائی، حسین (۱۳۸۲). سمینار بین‌المللی پولشوئی، شیراز، خرداد ۱۳۸۲.
۵. دفتر اقتصاد کلان سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی (۱۳۷۹). اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل عوامل مؤثر بر بهره‌وری در بخش‌های غیرنفتی اقتصاد ایران و چشم‌انداز آن در برنامه سوم توسعه.
۶. ریدل، دوروتی (۱۳۷۹). صادرات موفقیت‌آمیز خدمات. محمد لطفی؛ تهران، مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
۷. سالنامه آماری کشور (۱۳۸۱)، مرکز آمار ایران.
۸. معاونت نظارت بر خدمات سازمان بازرسی و نظارت بر قیمت و توزیع کالا و خدمات (۱۳۷۹). اصول کلی طبقه‌بندی و کدگذاری فعالیت‌های اقتصادی بخش خدمات، تهران.
۹. [www.irna.com](http://www.irna.com)
۱۰. [www.iransocialforum.org](http://www.iransocialforum.org)

## ب: منابع و مأخذ لاتین

1. APO (2002). *Asia - Pacific Productivity Data & Analysis*.
2. Coelli, T. (1998). *An Introduction to Efficiency and Productivity Analysis*, Kluwer Academic Publishers.
3. Gordon, R. J. (1999). "Has the New Economy Rendered the Productivity Slowdown Obsolete".  
(<http://faculty-web.at.northwestern.edu/economics/gordon/334.html>).
4. Lehtoranta, O. (1997). "Measuring Public Sector Productivity in Finland". *Economic Statistics, Statistics Finland*.
5. Sichel, D. E. (1997). "The Productivity Slowdown: Is a Growing Unmeasurable Sector the Culprit?". *The Review of Economics and Statistics* 79(3): 367-370.