

دور قطاع الخدمات في التنمية المستدامة

الأستاذ : بوصالح سفيان

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
جامعة ابوبكر بلقايد-تلمسان

الأستاذ الدكتور: بوثلجة عبد الناصر

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
جامعة ابوبكر بلقايد-تلمسان

ملخص:

يعد قطاع الخدمات أحد أهم الاتجاهات الحديثة للاقتصاديات المعاصرة بالنظر إلى الحصة التي يستحوذ عليها في ميدان الشغل وكذا مساهمته المهمة في الإنتاج الإجمالي، بعد ما كان هذا القطاع يعاني الإهمال ويرتب في المرتبة الثالثة كونه لا يساهم في خلق الثروة بسبب لامادية منتجاته.

وبعد الثورة الصناعية والتطور الصناعي نما قطاع الخدمات بسرعة فائقة وحولت معظم الاقتصاديات إلى اقتصاديات خدمية وحاليا يعتبر قطاع الخدمات قلب الاقتصاد المعاصر مثل ما كانت الصناعة قلب الاقتصاد الصناعي والزراعة قلب الاقتصاد التقليدي.

لقد تأكد للاقتصاد المعاصرة من ضرورة تطوير هذا القطاع الحساس لما له من تأثير إيجابي على التنمية الاقتصادية ، حيث أن أي اختلال في هذا القطاع ممكن أن يؤدي إلى تدهور معدلات التشغيل والاستثمار، ونظرا لظهور العولمة والشركات المتعددة الجنسيات وتنافسها على الأسواق أصبح السوق المحلي محل انتباه مما تعين على اصحاب القرار اتخاذ تدابير من شأنها تحرير وعصرنة قطاع الخدمات لتفعيل دوره في دفع عجلة التنمية.

الكلمات المفتاحية : قطاع الخدمات ، الخدمات، التنمية المستدامة

1- المنظور التاريخي للنظريات التفسيرية لنمو قطاع الخدمات

تقع النظرية الاقتصادية وراء نمو قطاع الخدمات في مجال الإنتاجية والطلب (Klodt et al., 1996 ; Anxo et) Storrie) يعني أنه عندما يزيد الدخل يؤدي الى ترايد الطلب على الخدمات (زيادة مرونة الدخل)، اما الإنتاجية في قطاع الخدمات تنمو ببطء أكثر من القطاعين الآخرين، اما نمو العمالة هو أكثر سرعة. فالجمع بين كل من المؤشرات يؤدي إلى النمو القوي في قطاع الخدمات²⁴.

ابتداء من 1930 وتزامنا مع زخم الأعمال المتصلة بوضع الإطار المحاسبي الوطني ظهر عدد من المؤلفين أساسا الأنجلو سكسونية (فيشر، 1935؛ كلارك، 1940)، في ابحاث تهتم بقطاع الخدمات حيث لاحظ آلان فيشر انسياب فرص العمل والاستثمار من القطاع الأولي (الزراعة والتعدين) إلى (الصناعات التحويلية) الثانوية، وأخيرا قطاع الخدمات (الآخر). فمن دون شك ندين الى هذا المؤلف اظهار القطاع الثالث .

1960 ابتداء من هذا التاريخ وخاصة تحت إشراف المكتب الوطني للبحوث الاقتصادية (National Bureau of Economie Research) ظهرت أعمال موجهة بشكل أكثر تحديدا نحو دراسة قطاع الخدمات وديناميكية نموه الخاصة (فوش، Fuchs، 1968). معظم أعماله تركزت في تحليل القطاع الثالث وعلاقته بالنمو الاقتصادي الكلي ويفسر ذلك مع التغير التكنولوجي، الذي من شأنه أن يؤدي إلى عدد من التحولات القطاعية. عمل دانيال بيل (Daniel Bell 1976) الذي يعلن قدوم مجتمع ما بعد الصناعي، من خلال ابراز نمو نصيب الفرد من الدخل في الدول الغربية في القطاع الثالث.²⁵

2- خصائص قطاع الخدمات :

سنتطرق إلى منطلق المجتمع الصناعي الذي يبدو أكثر دقة بكثير حول قضية المناظرة بين السلع والخدمات، وعلى عكس ما تطرقنا اليه بشدة في ما يخص الخدمات المترتبة، سنراعي مباشرة الخدمات الموجهة الى المؤسسات .

1.2- التعقيد المتزايد والتحول الى خدمات ماذا وكيف (what-how)

في أعقاب العمل الريادي خصوصا هاري غرينفيلد (1966)، وقد أكد العديد من المؤلفين (Stanback وآخرون 1981) على الأهمية المتزايدة للخدمات الموجهة الى المؤسسات والدور المركزي للخدمات الرفيعة المستوى للشركات والمنظمات. فاصحاب هذا التيار الذي يسمى "انتاج الخدمات بوجهة نظر المجتمع الصناعي الجديد " على حد تعبير Delaunay و Gadrey (1987)، وتسليط الضوء على التطور والتنوع وزيادة التمايز في المنتجات (whatweproduce) و التعقيد

²⁴Économies de services en Europe et raisons de la croissance de l'emploi dans les service, Gerhard Bosch ^a *, Alexandra Wagner ^b, édition ELSEVIER 2004 p453

²⁵ Introduction à l'économie des services Faridah Djellal, Camal Gallouj, presses universitaire de grenoble, 2007 p23

دور قطاع الخدمات في التنمية المستدامة

المتزايد في الهياكل الإنتاجية للمؤسسات (how we produce). هذا التحول في (what-how) هو سبب توسع نطاق الخدمات الوسيطة الموجهة أساساً للمؤسسات، في حين يعتبر هذا البعد مهملاً أكثر من قبل نموذج فيشر-كلارك ثم يأتي أقل اهمالاً في نظريات المجتمع ما بعد الصناعة، وايضاً جزء كبير من تيار الصناعة الجديدة.

في هذا السياق، يرجع التوسع في الخدمات أساساً إلى زيادة الاحتياجات من الخدمات الإضافية الموجهة إلى الشركات. هذه الخدمات تتمثل في خدمات مصاحبة لتوزيع السلع، تدريب الموارد البشرية، التوزيع المكاني أو التنظيم الشامل للنظام الإنتاجي. ومن هنا يبدو أن النظام الإنتاجي هو الذي يظهر من خلال التغييرات التقنية والتنظيمية، وهو في مركز تحليل اقتصاد الخدمات.

2.2- الخدمات أنظمة معقدة واقتصاد المخاطرة :

خلال سنوات 1980، نسجل ظهور نظرية في نمو الخدمات (Giarini 1986) حجتته تتقارب بطريقة معينة مع أن Stanback وآخرون. من جانب التعقيد. حيث يعتبر Giarini أنه في المجتمعات الحديثة، الأفراد وأيضاً المنظمات لا تستري شراء السلع ولكن تشتري الأنظمة المعقدة، اين هذه الأنظمة تنشأ من عدم اليقين في حين هذه الأنظمة هي عرضة للتأثير الشديد. فهذين العنصرين هما سببين قويين لنمو بعض الخدمات التي تهدف إلى الحد من عدم اليقين وتغطية المخاطر المالية، فمن المفهوم أن قيمة السلع لم تعد تقاس على أساس تكاليف الإنتاج، ولكن أيضاً، وبشكل متزايد على أداؤها واستخداماتها، فكل من الزراعة والصناعة تحتاج إلى الاعتماد بشكل متزايد على الخدمات لتحسين أداؤها الاقتصادي، سواء من حيث الإنتاج أو التوزيع. وبالتالي لاحظ Giarini أن وظائف الخدمة تتمحور في خمسة مستويات للإنتاج واستخدام الثروة:

- على مستوى البحث و التطوير، خطط الاستثمار ودراسات السوق.

- على مستوى التخطيط والصيانة والتخزين ومراقبة الجودة وإجراءات السلامة.

- على مستوى التوزيع.

- على مستوى العمر الافتراضي للمنتجات.

- على مستوى إدارة النفايات والتلوث في كل مرحلة من مراحل الإنتاج، ولكن أيضاً في نهاية العمر الافتراضي للمنتجات.

ويبدو أن الخدمات كوسيلة لاستباق، والتغلب والحد من الضعف الطبيعي للأنظمة التي تزداد تعقيداً، فالامر يتعلق برؤية تأمينية لصالح الخدمات²⁶.

²⁶ Introduction à l'économie des services Faridah Djellal, Camal Gallouj, presses universitaire de grenoble, 2007 p23

3- عوامل نمو قطاع الخدمات

النمو الحاد في الخدمات في بعض البلدان ناتج عن مجموعة من العوامل و من بين الأوجه الأكثر أهمية هو ارتفاع الضغط التنافسية التي وقعت هذه العقود الأخيرة. الإصلاح التنظيمي في الأسواق النقل والاتصالات والخدمات المالية وبعض خدمات الموجهة الى المؤسسات، ترجمت في تقليل العقبات التجارية الدولية والاستثمار في الخدمات، ومع تزايد الفرص التنافسية والتبادل الدولي وفتح الحدود الدولية جراء التقدم التكنولوجي و عقود الخدمات ادى الى فتح اسواق الخدمات²⁷.

هناك عدة عوامل ساهمت حالياً في تغيرات ضمن تسيير الخدمات منها :

- عدم وجود قوانين في قطاعات الاتصال، البنوك، النقل، الكهرباء، الخ ، تمنح للزبون إمكانية اختيار المؤسسة الخدمية دون أي عائق جغرافي.
- التوجه إلى خصوصية القطاع العام الخدمي وتحويله إلى وحدات اقتصادية مسيرة من طرف المستثمرين الخواص والذين يتمتعون بأهداف مختلفة.
- الإبداعات التكنولوجية سمحت بالعمل على مبادئ التكنولوجية للاتصال والمعلومات في العلاقة مع الزبائن.
- اتساع رقعة المؤسسة الخدمية أدى إلى تعميم مستوى الخدمات وتدقيق الجودة.²⁸
- وهذا النمو السريع في قطاع الخدمات زاد في حصته السوقية من نفقات المستهلكين وكذا من اهتمامات المؤسسات الخدمية بالجودة.
- وهناك عدة أسباب أيضاً ساهمت في هذا النمو السريع نلخصها في الجدول التالي :

السبب	النتيجة
- ارتفاع المستوى المعيشي.	- استبدال الخدمات الموجهة للاستهلاك الذاتي بالخدمات المسوقة.
- زمن العطل.	- رحلات وخدمات ثقافية.
- المرأة في ميدان الشغل.	- مساعدات عائلية.
- الأمل في الحياة.	- الصحة.
- تعقد المنتجات .	- وكلاء.
- اهتمامات بيئية وانخفاض الموارد.	- كراء، تقاسم.
- عدد كبير من المنتجات الجديدة.	- تكوين، تنصيب.

الجدول رقم (1) نمو قطاع الخدمات²⁹ المرجع: Schoell.lvy

3-1 الخدمات تضغط تدريجياً

²⁷ LES SERVICES ET LA CROISSANCE ÉCONOMIQUE ; LES ÉDITIONS DE L'OCDE,2005,p09

²⁸ Alexander samii, p45 مرجع سبق ذكره

²⁹ Revue française de marketing n° 144-1993 p26

دور قطاع الخدمات في التنمية المستدامة

المعهد الوطني للإحصاءات INSEE نشر دراسات عديدة حول الخدمات محاولا تحديد تقسيمات لها ، من جهة اخرى نجد غرف التجارة والصناعة اقترحت تغيير التسمية بلحاق كلمة "خدمة" .

على المستوى الدولي، ظهرت جماعات الضغط مثل (منتديات الخدمات الأوروبي ESF: مجموعة ضغط تتكون من خمسين شركة أوروبية كبيرة مثل Allainz، AXA، بنك باركليز، فرانس تليكوم، شركة أليطاليا، UGC إلخ)

و GSN الشبكة العالمية للخدمات جماعة ضغط غير رسمية تتكون من شركات أمريكية تعمل في القطاع الخاص الخدمي وقد انشأت هذه المنظمات للدفاع عن مصالح الخدمة خلال مفاوضات منظمة التجارة العالمية OMC في 2000، هذه الضغوطات تبلورت في وضع مقترحات إلى الدول بهدف توسيع نطاق المواضيع المحددة للخدمات والتي لم تشهد لها مثيل منذ عدة سنوات حيث عمدت هذه المنظمات ESF و GNS إلى عقد مؤتمرات و تقديم تقارير و محاضرات دولية في عدة محافل كمؤتمر بانكوك 2000 و المؤتمر العالمي للخدمات في أتلانتا في عام 1999³⁰.

2.3- الخدمات تدرس في الجامعات والمعاهد

في التعليم، منذ أكثر من عشر سنوات، MBA الأمريكية وايضا المدارس العليا للتجارة الأوروبية لديها مناهج أكثر أو أقل متخصصة بشأن موضوع الخدمات. ونذكر من بين الرواد جامعة اريزونا center for service leadership اما في فرنسا، مبادرات من قبل Aix-en-provence مع شهادة MBA في الخدمات، مبادرة جامعة LYON DESS Management de la production de services و مبادرات اخرى أكثر أو أقل موجودة حاليا ترمي الى اعداد الاطارات و المسيرين المستقبلية في التعامل مع الحقائق اليومية للإدارة و تسويق الخدمات التي أصبحت معيار وليس الاستثناء.

3.3- الخدمات تسيطر على المؤسسات

ان اكبر المؤسسات الخدمية كمجموعة Accor قد انشئت منذ فترة طويلة جامعات داخلية خاصة بها، وفي اعقاب سنوات 1990 أنشئت حركة MEDEF (Mouvement des entreprises de France) بعض الاسماء الخدمية مثل Sodexho (مؤسسة خدمية متواجدة في 80 بلد) وهي مبادرة لتعزيز الخدمة تحت اسم معهد روح الخدمة داخل الحركة الفرنسية للجودة، هدفها هو تعزيز الثقافة والسلوك وصورة الخدمة بهدف خلق القيمة.

من جانب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، لم يعد المسيرين للمؤسسات باعتبارهم المسؤولين عن عملية الانتاج بل اصبحوا يعرفون بصيغة اخرى تتمثل في مزود خدمات النظام ومشاريع العمل.

البرامج المجتمعية والإقليمية كانت مخصصة لاعادة تحفيز الصناعات الصغيرة والمتوسطة PMI و الآن هي مكرسة بالكامل لخدمة PME. على سبيل المثال، بعد الإنتاج الهزيل، أطلقت Ceforalp (جمعية الاستشارات لأداء المؤسسات الصغيرة

³⁰Construire une strategie de service,DidierChambareland,editionDunod 2003,p3

دور قطاع الخدمات في التنمية المستدامة

والمتوسطة والصناعات الصغيرة والمتوسطة، التي تأسست في عام 1997 من قبل منظمات أرباب العمل) برامج قيادية في المرافقة والتكوين حول موضوع احترافية الخدمات.

4.3- الخدمات تستخدم على التكنولوجيات

الخدمات تمكن الابتكار والتحديث في الشركات ، وخاصة الخدمات الموجهة الى المؤسسات تلعب دورا أساسيا في نشر التقدم التقني، التكامل وتكيف المعرفة الجديدة، التكنولوجيا والمعرفة ومعرفة العمل ساهمت في تطوير البنية داخل الشركات. فهي في نفس الوقت مسير ووسيط يعمل على تسهيل التغير، ففي حالة التغير السريع، بعض الخدمات هي في الواقع عوامل متميزة لإنشاء ونشر وتكييف الابتكارات. ويمكن أيضا اعتبار الخدمات الموجهة الى المؤسسات بمثابة الابتكارات "المؤسسية" أو "الهيكلية" لدرجة أنها استطاعت إدخال طرق جديدة للسيطرة على توزيع السلع والخدمات (GalloujGallouj)³¹ 1996.

أحسن مثال على ذلك، ويتعلق الامر برائد التكنولوجيا الامريكية NIKU المتطورة في مجال صناعة البرمجيات الإدارية. تم إنشاؤه في عام 2000 على فكرة بسيطة: اتوماتكية عملية الخدمات الداخلية مثل البحث والتطوير والتسويق والاستشارات، وخدمة معالجة البيانات سميت بـ mid-office .

بعد موجة انتشار البرامج المتكاملة التي تهتم بالتسيير الإداري والصناعي (مثال على ذلك برنامج ERP: Solutions de gestion intégrées)، بعد أن تركزت البحوث على أنظمة إدارة العمل أو الزبائن (CRM ou Gestion de la Relation Client) ظهر أخيرا تسيير الخدمات الداخلية الشاملة (SRM Service Relarionship Management).

فالشركات الكبيرة مثل شركة يونيليفر اختارت بالفعل خدمات XIKU في أبريل 2002، فحاليا تموقع الخدمات هو موقع تفسيري حيث يجعل من الخدمة المرر لتحديد المواقع المبتكرة.

5.3- الخدمات هي مستقبل الصناعة: نجد في غالب الاحيان عند اقتناء السيارات وجود عدة اعلانات مفاده انه عند اقتناءك السيارات ستحصل على كل وسائل الراحة وكذلك استفادتك من خدمات ما بعد البيع وبالتالي تستنتج انك حصلت على خدمات اكسر منها السيارة في حد ذاتها حيث جاء على لسان شركة بيجو ان الخدمة هي مستقبل السيارات .

مثال اخر عن شركة IBM هي بالفعل موجودة لسنوات عديدة كأول شركة لخدمات تكنولوجيا المعلومات في العالم والتي لم تعد كشركة مصنعة الكمبيوتر، ولكن هي ايضا ، تزود البرامج الخاصة بمستخدميها وتكونهم و تنصحهم ... في عام 2000 IBM حققت في مجال الخدمات رقم اعمال يمثل 40% من اجمالي المجموعة، حتى ان نائب رئيس IBM العالمية

³¹ Introduction à l'économie des services, opcit p36

دور قطاع الخدمات في التنمية المستدامة

للخدمات يعتقد: "إن حساب البرمجيات والخدمات عن ما يقرب من 50% من إجمالي مبيعات IBM وأكثر من 80% من الأرباح".

4- أهمية قطاع الخدمات

إن الخدمات المسوقة قد تطورت كثيرا مقارنة بالمعدل الاقتصادي ابتداء من الستينات حيث تضاعف إنتاج الخدمات بخمس مرات والشغل بمرتين، وهذا ينطبق أكثر على الخدمات الموجهة إلى المؤسسات منها إلى الخواص، في الاقتصاديات الكبرى مثل الصناعية فإن الخدمات بمفهومها الواسع تستحوذ على ما يقارب 70% من مناصب الشغل وكذا الإنتاج الكلي أحدا بعين الاعتبار الاختلافات بين الدول، وتتكلم هنا عن كل الخدمات وليس فقط المسوقة منها حيث تمثل لوحدها 41.2% من القيمة المضافة وهذا في فرنسا في سنة 2000 وهذا ما يبين أنها تشغل حصة كبيرة في الاقتصاد وكذا سرعة تطورها عن باقي الاقتصاد.

1.4- مساهمة قطاع الخدمات في مناصب الشغل

نسجل في السنوات الاخيرة، مساهمة الخدمات في فرنسا بما يقارب 85% من إجمالي العمالة في دوام كامل ما يعادل حوالي 41% من القطاع المسوق و 16% للقطاع غير المسوق، لوحدها الخدمات الموجهة للمؤسسات تمثل مؤخرا أكثر من 28% من فرص العمل، مقابل 25% في أوائل 2000.

الجدول رقم 1_ عدد الموظفين حسب القطاعات (x 1000)

	1999		2013	
	Effectif	%	Effectif	%
Agriculture, sylviculture, pêche	975,38	0,03	756,57	0,02
Industrie	3752,69	0,11	3039,93	0,08
Construction	1435,84	0,04	1838,27	0,05
Tertiaire marchand	13062,65	0,39	15520,27	0,41
Commerce	3297,15	0,10	3685,89	0,10
Transport	1246,04	0,04	1371,92	0,04
Services marchands	8519,45	0,25	10462,46	0,28
Dont services aux entreprises	6087,59	0,18	7455,15	0,20
services aux particuliers	1390,42	0,04	1875,25	0,05
activités immobilières	353,73	0,01	351,18	0,01
Activités financières	687,70	0,02	780,88	0,02

دور قطاع الخدمات في التنمية المستدامة

Tertiaire non marchand	5806,23	0,17	6042,03	0,16
secteur de service	27388,33	0,82	32024,76	0,85
Total	33552,25	100,00	37659,54	100,00

Source : Comptes nationaux – Base 2010, Insee³²: المرجع

خلال الفترة 1999-2013، خلق قطاع الخدمات ما يقارب 250000 فرصة عمل متوسطة سنويا وتتضمن منها ما يقارب 53% في القطاع المسوق و5% في القطاع غير المسوق. ولا تزال الخدمات الموجهة إلى المؤسسات اقل نشاطا من حيث خلق فرص العمل: ما يفوق 100000 وظيفة سنويا منذ عام 1999 فيما حقق قطاع الخدمات قفزة ب17% امام تراجع كل من الصناعة ب19% والزراعة ب22%.

الجدول رقم 2 معدل النمو حسب القطاعات (x 1000)

	الفترة 1999-2013
Agriculture, sylviculture, pêche	-22,43%
Industrie	-18,99%
Construction	28,03%
Tertiaire marchand	18,81%
Commerce	11,79%
Transport	10,10%
Services marchands	22,81%
Dont services aux entreprises	22,46%
services aux particuliers	34,87%
activités immobilières	-0,72%
Activités financières	13,55%
Tertiaire non marchand	4,06%
secteur de service	16,93%
Total	12,24%

³²http://www.insee.fr/fr/themes/comptes-nationaux/tableau.asp?sous_theme=5.2.2&xml=t_6208d

Source : Comptes nationaux – Base 2010, Insee.³³

2.4- مساهمة قطاع الخدمات في القيمة المضافة

الخدمات في مجملها، تسهم اليوم إلى 75٪ من القيمة المضافة الاجمالية منها 54.2٪ في القطاع المسوق (التجارة والنقل) و 20.4٪ للقطاع الغير المسوق (انظر الجدول 3). وتمثل الخدمات التالم وجهة للمؤسسات ما يقارب نصف القيمة المضافة للخدمات المسوقة في عام 2005. وارتفعت هذه النسبة بشكل حاد على مدى فترة طويلة، هي ذات الصلة، أولاً، إلى سياسات الاستعانة بمصادر خارجية تنفذها الشركات الصناعية والخدمية، وثانياً وبشكل أعم التغيرات في الممارسات الإدارية لهذه الشركات نفسها .

الجدول رقم 3 إجمالي القيمة المضافة حسب القطاعات بالأسعار الجارية (بمليارات اليورو)

	1999		2013	
	En volume	%	En volume	%
Agriculture, sylviculture, pêche	31,56	0,02	30,39	0,02
Industrie	415,25	0,30	465,66	0,23
Construction	13,42	0,01	11,24	0,01
Tertiaire marchand	693,28	0,50	1123,03	0,56
Commerce	139,09	0,10	197,38	0,10
Transport	57,95	0,04	88,10	0,04
Services marchands	496,24	0,36	837,56	0,42
Dont services aux entreprises	260,34	0,19	427,04	0,21
services aux particuliers	47,46	0,03	81,73	0,04
activités immobilières	140,40	0,10	243,25	0,12
Activités financières	48,04	0,03	85,54	0,04
Tertiaire non marchand	240,01	0,17	370,84	0,19
secteur de service	933,29	0,67	1493,87	0,75
Total	1393,51	100,00	2001,16	100,00

Source : Comptes nationaux – Base 2010, Insee.³⁴

³³http://www.insee.fr/fr/themes/comptes-nationaux/tableau.asp?sous_theme=5.2.2&xml=t_6208d

³⁴http://www.insee.fr/fr/themes/comptes-nationaux/tableau.asp?sous_theme=5.2.2&xml=t_6201d

دور قطاع الخدمات في التنمية المستدامة

على مدى العقدين الماضيين، تمت القيمة المضافة في الخدمات بمعدل سنوي أعلى من نمو الاقتصاد ككل (3.16٪ مقابل 2.3٪). أما الخدمات في القطاع المسوق التي ساهمت في معظمها في ديناميكية نمو الخدمات بمتوسط نمو سنوي قدره 3.26٪ بين عامي 1999 و 2013، مقابل 2.87٪ في القطاع غير المسوق.

3.4- مساهمة قطاع الخدمات في الاستثمارات و كثافة رأس المال

اعتبر قطاع الخدمات منذ عقود انه قطاع يفتقر الى كثافة رأس المال ويتسم باستثمار محدود، على عكس الصناعة، والتي اعتبرت محرك الاستثمارات. خلال سنوات 1980، في الولايات المتحدة، كوتشر ومارك (Kutscher et Mark 1983) من بين الأوائل من أعادوا النظر في فرضية كثافة رأس المال المنخفضة في الخدمات. هؤلاء المؤلفين قاموا بتصنيف 145 من الأنشطة الاقتصادية حسب كثافة رأس المال (رأس المال لكل ساعة عمل) بترتيب تنازلي (من أعلى كثافة رأس المال الى ادنى كثافة لرأس المال) وتبين بالفعل في عام 1973:

- لا يوجد اي نشاط خدمي ينتمي إلى 30 ٪ من الأنشطة التي ترتب في المراتب الاخيرة ، الأمر الذي يؤدي إلى رفض فرضية انخفاض كثافة رأس المال لهذه الأنشطة.
 - العديد من الأنشطة الخدمية من بينها النقل، ظهرت من بين 10 ٪ .
 - ما يقرب من نصف 30 نشاط ذوي أعلى كثافة رأس المال هي أنشطة تخص الخدمات.
- وفيما يتعلق بتطور الإنفاق على رأس المال (الاستثمار في المباني والمعدات)، يمكننا أيضا أن نسجل انه منذ 1960، أنشطة الخدمات تفوق الأنشطة الصناعية وهذا حسب الباحثين (F.GALLOUJ و C.GALLOUJ 1996)
- الخدمات هي بوضوح الأنشطة التي تتميز بكثافة رأس المال وتزيد تدريجيا، في اوائل سنوات 2000 و في فرنسا بالتحديد، كان المبلغ الإجمالي لرأس المال الثابت لقطاع الصناعة هو 835 مليار ، بينما تجاوز تجاوز 1130 مليار اورو في القطاع المسوق وعلى مقربة من 2140 مليار يورو لقطاع الخدمي ككل (القطاع المسوق و غير المسوق).

إذا كان رأس المال الإجمالي للفرد أعلى في الصناعة (راجع الى وجود توظيف أكثر في قطاع الخدمات) وهذا يرجع أساسا، كما فسرها Gadrey (2003)، الى ترتيبات محددة تمس العديد من الخدمات من أجل التحديث، حيث يتم استثمار في رأس المال و العمل بطريقة اضافية او تكميلية (تأثير ومكاسب الجودة) بدلا من الطرق البديلة التقليدية (مكاسب الإنتاجية).³⁵

³⁵ Introduction à l'économie des services, opcit ,p35

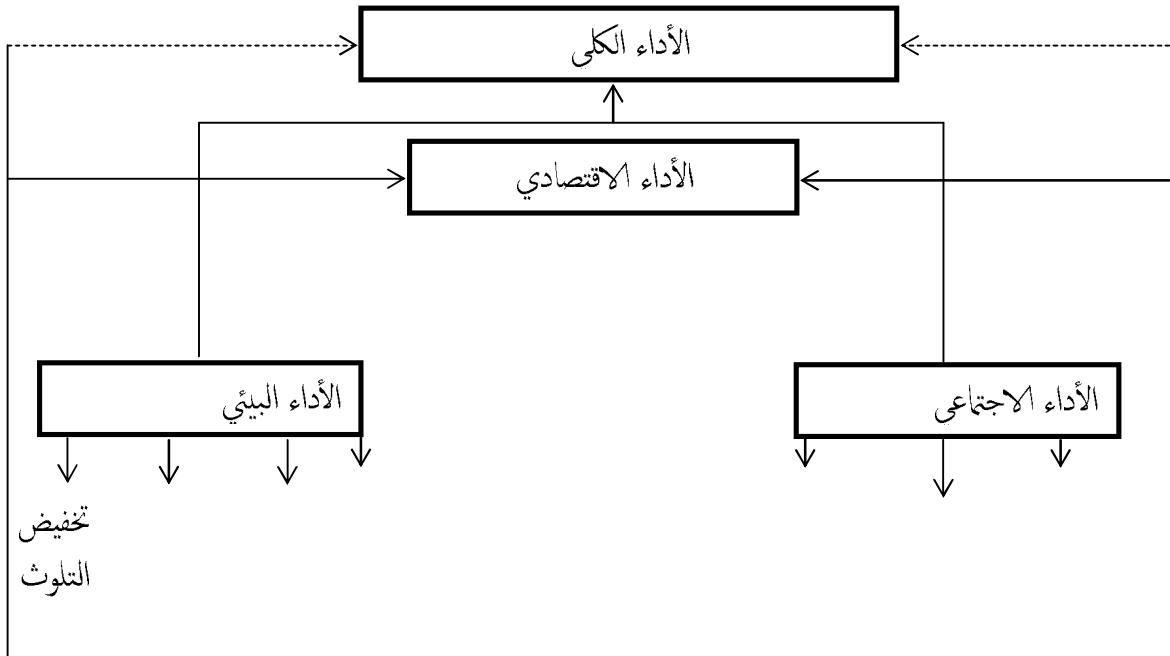
5- قطاع الخدمات والتنمية المستدامة

1-5 - مفهوم التنمية المستدامة:

إن الأساس في فكرة التنمية المستدامة هو مصطلح التنمية الاقتصادية و النمو الاقتصادي الذي اعتمد في الدول المتقدمة منذ أكثر من قرنين من الزمن النظريات الاقتصادية التيسادتيحندا كالمدرسة الكلاسيكية ثم نظرية الكيثرية ونماذج النمو والتنمية سواء للمجتمعات المتقدمة أو النامية، حيث تركز مفهوم التنمية على الحياة الاقتصادية حصرا بوصفها عملية يرتفع بموجبها الدخل القومي الحقيقي خلال فترة زمنية محددة³⁶ وقد بدأت بعض مضايمين فكرة التنمية المستدامة بالظهور في المؤتمرات والوثائق العالمية منذ بداية سبعينات القرن الماضي، أصبح مفهوم التنمية المستدامة مدرسة فكرية مميزة إنتشرت في مختلف دول العالم، وأصبحت لها مؤسسات وهيئات حكومية وخاصة تتبنى هذا المفهوم الجديد للتنمية .

ان هذه التنمية هي عملية تحريك لمستلزماته الا تنحصر في الأجل القصير فحسب وانما في الأجل الطويل، وأنها لتعدت عنيب زيادة مستلزمات الحياة الاقتصادية الملائمة للإنسان كمعدلات النمو الاقتصادي والرفاهية الاقتصادية وانما تعني التغيرات الاجتماعية الأفضل كالتعليم والرعاية الصحية والسكن اللائق للإفراد واحترام حقوقهم فيصنع القرارات وتنفيذها،فضلا عن وجود بيئة خالية من التلوث . وكذلك يضمن الحق الإنسان والأجيال للاحقة، بمعنى أن هذه التنمية تأخذ بنظر الاعتبار حاجات المجتمعات الحالية دون الإضرار بحقوق الأجيال اللاحقة.³⁷

والشكل التالي يبين الأداء الكلي للتنمية المستدامة بتفاعل كل من الأداء الاقتصادي والأداء البيئي والأداء الاجتماعي. الشكل رقم (1) الأداء الكلي للتنمية المستدامة.



³⁶ نوزاد عبد الرحمن الهيتي، التنمية المستدامة-الإطار العام والتطبيقات-دولة الإمارات المتحدةن مودجا مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، الطبعة الأولى، أبوظبي، 2009، ص1

³⁷ د. عدنان تاتصالح، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، المجلد 416، 2014، ص114

المرجع :

Benoit Meyrounin, CharlesDitandy, Du Management au marketing des services, edDunod 2007 p 211

خلاصة

يعتبر قطاع الخدمات رهان التنمية المستدامة للدول التي لم تحجز لنفسها مكان في الصناعة، وترتقي الى مستوى عالمي بتبني استراتيجية الجودة بوصفها سلاح تنافسي يُمكن المنظمة من البقاء والنمو. لقد تاكد لكل الاقتصاديات المعاصرة أهمية قطاع الخدمات في مسارها التنموي وعلى هذا الأساس تسعى إلى تهينة المناخ المناسب الذي يساعد على تطور ونمو هذا القطاع وذلك بالتركيز على جودة الخدمة المقدمة والسعي وراء الأداء المتميز الذي يساهم في المفاضلة بين الخدمات المختلفة ولعل أهم الخدمات تلك التي تخص الخدمات المقدمة للأشخاص والمؤسسات فضلا عن الخدمات التقليدية كالنقل و التجارة نظرا لكثرة وتنافس العديد منها على تقديم الخدمات لمختلف الزبائن قصد تحقيق الأرباح وضمان الاستمرارية والنمو .

- 1- Revue française de marketing n° 149 1994
- 2- Économies de services en Europe et raisons de la croissance de l'emploi dans les service, Gerhard Bosch ^a *, Alexandra Wagner ^b, Edition ELSEVIER 2004
- 3- Introduction à l'économie des services Faridah Djellal, Camal Gallouj, presses universitaire de grenoble, 2007
- 4- LES SERVICES ET LA CROISSANCE ÉCONOMIQUE ; LES ÉDITIONS DE L'OCDE, 2005
- 5- Revue française de marketing n° 144-1993
- 6- Construire une strategie de service, Didier Chambareland, edition Dunod 2003
- 7- <http://www.insee.fr/fr/themes/comptes-nationaux/tableau.asp?sous+theme=5.2.2&xml=t+6208d>
- 8- <http://www.insee.fr/fr/themes/comptes-nationaux/tableau.asp?sous+theme=5.2.2&xml=t+6208d>
- 9- <http://www.insee.fr/fr/themes/comptes-nationaux/tableau.asp?sous+theme=5.2.2&xml=t+6201d>
- 10- Benoit Meyrounin, Charles Ditandy, Du Management au marketing des services, ed Dunod 2007
- 11- نوزاد عبد الرحمن الهيتي، التنمية المستدامة - الإطار العام والتطبيقات - دولة الإمارات المتحدة نموذجاً مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، الطبعة الأولى، أبوظبي، 2009
- 12- د. عدنان مناصح، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، المجلد 416، 2014
- 13- دمهدي سهرغيلان وآخرون، دراسة تحليلية لأهم مؤشرات التنمية المستدامة في البلدان العربية والمتقدمة، مجلة الإدارة والاقتصاد جامعة بابل، العدد 12009
- 14- مركز الأمم المتحدة القاهرة <http://www.unic-eg.org/16131>
- 15- La Revue du CGDD, Les indicateurs de développement durable 2010
- 16- Association des regions de France RAPPORT SUR LES INDICATEURS DE CONTEXTE DE DEVELOPPEMENT DURABLE 2012
<http://www.adequations.org/spip.php?article131>