

سیمای همه را اقتصاد نوین خدماتی

ترجمه: بهزاد اینثاری

مقدمه

اقتصاد خدماتی در آستانه قرن بیست و یکم بصورت یکی از عوامل مهم در ایجاد ثروت و رفاه اجتماعی مطرح می‌باشد. در این اقتصاد صرف تولید تعیین کننده روابط اقتصادی که از مبانی اقتصاد کلاسیک می‌باشد، نیست بلکه روند کلی مطلوبیت در تمام مراحل مختلف تولید و مصرف تا تبدیل کالا به زباله و سپس استحصال دوباره آن بشکل کالائی دیگر مورد نظر است. مرحله‌ای که با عدم اطمینان و نامعلومی روبرو می‌باشد و بیمه بعنوان یکی از ابزار کلیدی و اساسی در مقابله با ضربه پذیری سیستمها مطرح می‌شود. نویسنده مقاله آقای اوریو جیارینی از اقتصاد دانان عضو انستیتوی بیمه و ریسک ژنو می‌باشد که در این مقاله مراحل تکامل اقتصاد را از دوران انقلاب صنعتی تا آنچه در مقابل دارد و نقش تعیین کننده بیمه را در این روند تشریح نموده است. امید است که مورد توجه علاقمندان به مسائل اقتصادی بیمه‌های بازرگانی قرار گیرد.

۱ - پاره‌ای از دلایل پائین بودن جایگاه بیمه در فرهنگ فنی اقتصادی و اجتماعی عامه:

سالم‌هاست که صنعت بیمه از جایگاه پائین اقتصادی در دیدگاه عامه شکایت داشته و تلاشهای متعددی که برای بهبود سیمای بیمه صورت گرفته، نوعاً کم اثر مانده است.

بر اساس تحقیقی که اخیراً در ایالات متحده آمریکا صورت گرفت معلوم گردید که دانشجویان دانشگاهها، بیمه‌گری را شغلی "بدون هیجان و آینده" تصور مینمایند. از ده شغلی که به دانشجویان پیشنهاد شده بود بیمه مقام نهم را بدست آورد. بیست و

پنج درصد از دانشجویان کوچکترین ایده‌ای درباره ماهیت صنعت بیمه نداشتند. از میان ۳۸۵ دانشجوی دانشگاه استانفورد تنها یک نفر در سال ۱۹۸۶ به صنعت بیمه وارد شد و این آمار برای دانشگاه هاروارد ۷ نفر، برای دانشگاه کلمبیا ۱۲ نفر و برای دانشگاه وارتون ۱۶ نفر بوده است.

بنظر من وضعیت یاد شده ناشی از کمبود تمایل مؤسسات بیمه در متحول کردن عملکرد و تأمین نیازمندیهای مشتریان است. بلکه ریشه آن را باید در برخی از باورهای سنتی در فرهنگ اقتصادی و اجتماعی جوامع که مانع از مطرح شدن اهمیت واقعی بیمه و نقش تعیین کننده آن در مدیریت ریسک میگردد جستجو نمود.

خوشبختانه این باورها اکنون دچار تغییرات عمیقی گشته و بهمین سبب سیمای جدیدی از بیمه پدیدار شده است که میتواند دیدگاههای سنتی را در ده سال آینده دگرگون سازد. بگذارید این باورهای سنتی را یک به یک مورد بررسی قرار دهیم. گرچه این اقدام ممکن است تئوریک به نظر آید ولی باید دانست که همین تئوری‌ها هستند که بتدریج عقاید عامه و محافل متخصصین را در اقتصاد جامعه شکل میدهند.

نخست باید یادآور شویم که تئوری اقتصادی، محصول انقلاب صنعتی بوده است و رشد صنعت بود که شرایط را برای ظهور عقاید اقتصادی مهیا نمود. از زمان آدام اسمیت، ثروت ملل مساوی با مقدار کالائی قلمداد شده است که سیستم تولیدی کشور میتواند ایجاد نماید. در نتیجه قابل فهم است که آنچه به تولید مربوط نشود (مانند خدمات و یا در اصطلاح اقتصادی، بخش سوم) کم اهمیت دانسته

پدیده‌های طبیعی مورد بررسی و تحلیل قرار داد. متخصص علوم انسانی نمیتواند فرضیات خود را در آزمایشگاه امتحان کند. مثلاً "اگر اقتصاددان است فقط میتواند به پدیده‌های قابل رؤیتی مانند قیمت یک کالا اشاره نماید و از طریق استنتاج منطقی، عواملی را که در پیدایش این قیمت در مقطعی معین مؤثر بوده است بازسازی نماید.

تحلیل استاتیک، احساس دقت را بهمراه دارد که ناشی از کار با سیستم‌های مشخصی است. از این رو است که تئوری اقتصاد بر دیدگاه "تبادل عمومی" که هر نوع ریسک و یا عدم اطمینان را در تعریف مستثنی میکند استوار شده است و بدین طریق کوشیده است تا همانند فیزیک "علمی" شود. اما از زبان اینشتین نیز حتی برای علوم فیزیک "دست خدا در کار است" و دیگر اینکه از زمان هایزبرگ حقیقت مطلق فیزیکی نیز نامعین شده است. فیزیک دانی در هنگام توضیح فعل و انفعالات اتمی گفته است (مثل اداره یک شرکت بیمه میماند).

با توجه به این حقیقت که عدم اطمینان و حتی نامعین بودن، جزئی از علوم طبیعی است، شاید تغییری مهم و پیدایش دیدگاه دینامیک در اقتصاد سنتی که عامل عدم اطمینان بعنوان جزئی از آن بشمار میرود و طبیعتاً "موجب توجه بیشتری به بیمه که از بسیاری از جهات نمونه اصلی اقتصاد نوین و عدم اطمینان است خواهد گردید.

نکته بالا نه تنها عرصه اقتصاد بلکه همه جامعه و فرضیات فلسفی قرن گذشته را که هدفی بجز رسیدن به اطمینان مطلق نداشته اند دستخوش تغییر میگردد. در فلسفه قرن گذشته انسان از نیازمند فائق آمدن بر عوامل غیر قابل پیش بینی طبیعی از طریق توسل به سیستم‌هایی بوده است که اطمینان مطلق را بدست میدهند. جنبه‌ای از همین دیدگاه در تئوری‌های اقتصاد معاصر نیز بچشم میخورد. در این تئوریها ما در موارد بسیاری به مسئله‌ای تحت عنوان اطلاعات ناقص "برخورد می‌نمائیم. نکته اینجاست که کلیه اطلاعات مربوط به واقعه‌ای که قرار است در آینده رخ دهد، بنابر تعریف، ناقص بوده و تنها با احتساب احتمالات قابل بررسی میباشند.

شده و بخش اضافی صنعت قلمداد گردیده است. این دیدگاه کماکان ریشه‌های سخت دارد و برای نمونه در عدم دقت لازم در حسابرسی بخش خدمات در سیستم حسابداری کشور نمودار میشود.

هر دانشجوی اقتصاد، کماکان با این دیدگاه قانون انگلس که بیمه تنها پس از تامین نیازمندیهای اساسی (مانند غذا و مسکن) خریده و مصرف میشود از دانشگاه فارغ التحصیل میگردد و این در زمانی است که دسترسی به بیمه بویژه در رشته‌های فوق تکنولوژی جهت اتخاذ تصمیمات معقول در زمینه سرمایه‌گذاری و تولید دارای اهمیت فراوانی است. این حقیقت که امروزه بیمه، مانند بسیاری دیگر از فعالیتهای خدماتی، بروشنی جزء مهمی از شرایط و عوامل تولید است، هنوز در سطح تئوری اقتصاد و در نظر عامه برسمیت شناخته نشده است گرچه اثباتش در عمل بسیار ساده است. رشد دیدگاهی که اقتصاد معاصر را اقتصاد خدماتی میداند اثر بزرگی در کل فرهنگ اقتصادی در این زمینه بجای خواهد گذاشت و از همین روست که امروز "انجمن ژنو" علاقمند به شرکت در مباحثات جهانی پیرامون "اقتصاد نوین خدماتی" شده و اینکار را از طریق "پیشرفت" (برنامه تحقیقاتی درباره اقتصاد خدماتی) انجام میدهد.

دومین دلیل اساسی در پائین بودن جایگاه بیمه در اقتصاد معاصر بوسیله ایروینگ پیفیر شروع شده است. او نشان میدهد که چگونه تحلیل ریسک بویژه ریسک بیمه محتاج به چهارچوب دینامیک است درحالیکه تئوری‌های اقتصادی در بسیاری موارد روشهای استاتیک را در تحلیل برگزیده اند. دلیل این امر در مطالعه فلسفه و فرهنگ قرن گذشته کاملاً روشن و واضح میباشد.

متخصص علوم طبیعی در بررسی ماهیت فیزیکی، شیمیائی و یا زیست‌شناسی یک پدیده، قادر است به پارامترهای گوناگونی (از جمله حرارت، سرعت و وزن مخصوص) اشاره نماید که همگی قابل شناخت، اندازه‌گیری و تولید می‌باشند در حالیکه انجام چنین امری برای متخصص علوم انسانی امکانپذیر نیست زیرا هیچیک از پدیده‌های اجتماعی را نمیتوان به شیوه

۲- اقتصاد نوین "خدماتی" و نقش استراتژیک بیمه

در آن

۱/۲- رشد خدمات در تولید ثروت

گسترش خدمات محصول مستقیم رشد تکنولوژی تولید و انقلاب صنعتی است، بگذارید آن را قدم به قدم دنبال کنیم. تا قبل از آغاز قرن بیستم، تکنولوژی جدید و تغییر در تولید عموماً "ناشی از بهبود چگونگی ساخت کالا در کارخانه از طریق کسب تجربه بوده است و بندرت نتیجه کار برنامه‌ریزی شده قبلی در قسمت‌های تحقیقاتی داخل، خارج از کارخانه بشمار می‌رفته‌اند. تخصصی شدن امر تحقیق، در اثر افزایش پیچیدگی تکنولوژی‌های جدید و نیاز به برنامه‌ریزی‌های دقیق، در سالهای بعد از ۱۹۲۰ صورت گرفته است و این خدمات تحقیقی که در ۶۰ سال گذشته تکامل یافته‌اند، امروزه میلیونها نفر و بودجه‌های عظیمی را در سطح امور تولیدی کشور دربر میگیرند.

انبار نمودن و حفظ و نگهداری مواد خام و کالاهای تولیدی همواره جزئی از ابتدائی ترین بخشهای روند تولید بوده‌اند. اما افزایش تخصصی شدن واحدهای تولیدی و بکارگیری تکنولوژی پیچیده‌تر و پیشرفته‌تر، نیاز روز افزون به حفاظت از محصولات پیچیده در مقابل صدمات ناشی از حمل و نقل در مسافتهای گوناگون، منجر به افزایش مستمر مخارج خدمات در مجموعه روند صنعت گشته است، در حالیکه در همین دوران مخارج تولید در قیاس با آن، سیر نزولی داشته است. لازمه توزیع کالا در کشورهای مختلف، سازمان دادن عملیات بازاریابی گسترده و پیچیده ایست که بدون آن نمیتوان به اکثر مشتریها دست یافت. فعالیتهای مالی و همچنین بیمه‌ای در رابطه با تولید و توزیع از چنان اهمیتی برخوردار شده‌اند که نمیتوان چیز دیگری را جایگزینشان کرد. وقتی سرمایه‌گذاری بر روی یک "ماشین" مانند رآکتور اتمی و یا دکل حفاری چاه نفت چیزی بیش از یک میلیارد دلار را دربر میگیرد، عملکرد صحیح مؤسسات مالی و بیمه‌ای جنبه حیاتی پیدا می‌نماید و از سوی دیگر به همان میزان که جامعه ما پیچیده‌تر میشود، مقررات حاکم بر داد و ستد، از جمله مطلوبیت کالا و

اطلاعات مربوط به زمان حقیقی هیچگاه کامل نیستند، فقط احتمالی‌اند و بس. از این رو رفتار انسانی و به همین ترتیب فعالیت اقتصادی تنها میتواند، بر پایه تصمیماتی صورت گیرد که در سطوح مختلفی از عدم اطمینان ایجاد شده‌اند. هیچ روش "علمی" قادر به تأمین اطمینان کامل نیست. در پرتو این حقیقت است که عملکرد یک شرکت بیمه در تعیین میزان حق بیمه با توجه به وقایع احتمالی آینده بعنوان نمونه بارز مدیریت به‌روشن دینامیک در اقتصاد مدرن معاصر شناخته میشود. از این رو عدم اطمینان (یا نامعلومی) یا اطلاعات ناقص به هیچ رو مترادف با نقص و یا کمبود نبوده و صرفاً "بیان حقایق زندگی واقعی میباشد.

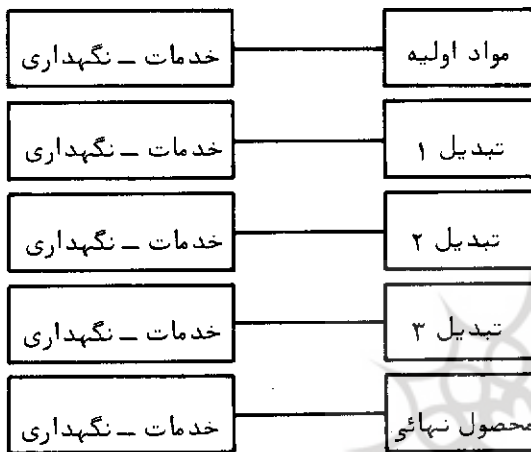
پذیرش این اصول در سطح فلسفه اجتماعی، بستگی به گسترش فلسفه غیر جبری (اختیاری) در برابر فلسفه جبری دارد. مطالب بالا ممکن است صرفاً "فلسفی و یا تئوریک بنظر آیند، لیکن باید دانست که در پس هر عملکرد ما فلسفه یا تئوری ای نهفته است و پیچیدگی زندگی مدرن ما و سیستم‌های اقتصادیمان ما را وامیدارد که با مسائل مربوط به ریسک و عدم اطمینان مستقیماً "رو در رو شویم و با پناه بردن به یک دنیای خیالی، ریسک و عدم اطمینان را ندیده بگیریم.

در سطح عملی، توجه روز افزون به مدیریت ریسک که از حدود بیست سال قبل آغاز شده است نه تنها نشانه‌های بارزی از ظهور مسائل و مشاغل جدید است بلکه نمایانگر تغییرات مهمی است که در دیدگاه ما نسبت به ریسک بوجود آمده است. هر ازگاه مسائل کلیدی مورد بحث امروزی، از قبیل آلودگی هوا و مسائل مربوط به محیط زیست، ضربه‌پذیری سیستم‌های صنعتی، توجه روز افزون به دیون و مسائل مشابه همگی مطالعه و استفاده از بیمه را بعنوان ابزار کلیدی مدیریت در اقتصاد معاصر خاطر نشان می‌سازند.

در بخش بعدی این تحلیل سعی خواهیم نمود تا مفاهیم و معانی جدید سیستم اقتصادی معاصر، که میتوان آنرا "اقتصاد خدماتی" نامید بررسی نمائیم و با چنین زمینه‌ایست که صنعت بیمه سیمای جدید و کاملاً "مبتنی را بدست می‌آورد.

همواره محصول فرعی هر نوع فعالیت و تولید انسانی بوده است. با کندن پوست یک موز و یا ساختن یک تیر و کمان از قطعه‌ای چوب مازباله می‌سازیم. انقلاب صنعتی مشوق جنبش بزرگی در جهت تمرکز تولید و تخصصی شدن آن بود و زیاله نیز بگونه‌ای اجتناب ناپذیر جمع و انباشته شد.

شکل ۱ - خدمات و نگهداری در روند تولید



منبع گفتگویی درباره ثروت و خدمات اجتماعی،
نوشته اوریو جیارینی، انتشارات پرگامون،
آگسفورد، ۱۹۸۰، ص ۱۱۷

مسئله فوق الزاماً " نکته‌ای منفی نیست، زیرا بسیاری از محصولات مفید از همین ضایعات تهیه می‌شوند، از جمله کود نیتروژن محصول فرعی کارخانجات تولید کننده مواد منفجره است و یا فسفری که در مواد پاک کننده بکار میرود از صنایع فولاد و آهن بدست می‌آید. در پیشرفته ترین مراحل انقلاب صنعتی که اصل تخصصی کردن تولید به نهایت رشد خود رسید، مسائل روزافزونی در رابطه با ضایعاتی که به نحوی مناسب و مقرون بصرفه مورد استفاده قرار نمیگرفت پدید آمد.

علاوه بر این پیشرفت دانش فیزیک و شیمی و بوجود آمدن امکانات بیشتر در استفاده از مواد مختلف مسئله مسمومیت ناشی از برخی ضایعات و خطرات نهفته در آن نیز مطرح گشت. در نتیجه تمرکز،

محدودیت‌های ایمنی نیز پیچیده تر میگردند. در آغاز انقلاب صنعتی، یک نانوائی و یا یک کارخانه ریسندگی اجبار نداشت تا برای تعریف کیفیت کالاهایش و تعیین هدف بازار مورد نظر دست به تحقیق بزند، اما امروز فروش یک دستگاه تلویزیون بررسی و تحلیل مفصل مشتریان بالقوه در بازارهای منطقه‌ای، سیاست‌های نرخ گذاری، گروه‌های سنی گوناگون و غیره را می‌طلبد و در همین رابطه است که مشاغل آزاد و مختلفی از قبیل پزشکان، وکلا، متخصصین بازار، اقتصاددانان، مهندسين مشاور در درون و یا در ارتباط با مجموعه تولید فعالیت مینمایند.

مهندسين الكترونيك و فيزيكدانانی که در یک لابراتوار کار میکنند، آشکارا از سطح تحصیل بالاتری نسبت به تکنسینی که در آغاز انقلاب صنعتی دوک ریسندگی را میچرخاند برخوردارند، چه برسد به اکثریت کارگرانی که قبل از انقلاب صنعتی با سطح بسیار نازلی از تحصیلات بکار مشغول بوده‌اند.

در جامعه ما قبل انقلاب صنعتی، تعداد قلیلی از مردم محتاج سواد بوده‌اند، حال آنکه در جامعه خدماتی، اکثر مردم باید دارای "سواد کامپیوتری" باشند. تحصیلات عمومی بعنوان جزئی از خدمات از انقلاب صنعتی به اینطرف رشد و گسترش فراوان یافته و هنوز نیز امکان بهبود بسیار دارد و شاید مهمتر از خدمات تحصیلی باید از بخشهای خدمات درمانی و دفاع ملی در اقتصاد نوین یاد کرد.

برای درک صحیح اقتصاد مدرن خدماتی، ضروری است بدانیم که رشد خدمات نتیجه مستقیم تکامل روند تولید است. رشد تکنولوژی که روند تولید را در جهت بالا بردن کاربری آن تغییر داد، موجب رشد عظیم عملیات خدماتی در همه فازهای روند تولید شده است.

نقش همه خدمات یاد شده در برنامه‌ریزی و تولید تا لحظه فروش ضروری‌اند و حتی پس از آن نیز کالاها باید تا زمان استهلاك از خدمات گوناگون برخوردار شوند. از این مطلب گذشته، تکامل انقلاب صنعتی شاخه مهم دیگری از خدمات را نیز بوجود آورده است که همانا مدیریت ضایعات میباشد. زباله،

و تبدیل و یا بعثت "آنتروپی فیزیکی" است یعنی محدودیت‌های فیزیکی بازگردانی و یا تبدیل. با توجه باین مطلب است که مسئله زباله‌های صنعتی و دفع آن یکی از موضوعات و مسائل کلیدی اقتصاد خدماتی است.

نمودار ۲ نشان دهنده آن است که تا آنجائیکه به انقلاب صنعتی مربوط می‌شود، روند تولید با ارائه و فروش کالا و یا ابزار در بازار بپایان میرسد، حال آنکه در "اقتصاد خدماتی" مسئله واقعی (از لحاظ ارزش اقتصادی) به حداکثر رساندن مطلوبیت کالاها و خدمات در تمام طول عمرشان و با در نظر گرفتن هزینه‌هایی که در ابتدا قبل از تولید قرار داشته و سپس با آن همراه می‌شود، و آنرا ادامه می‌دهند مطرح می‌باشد.

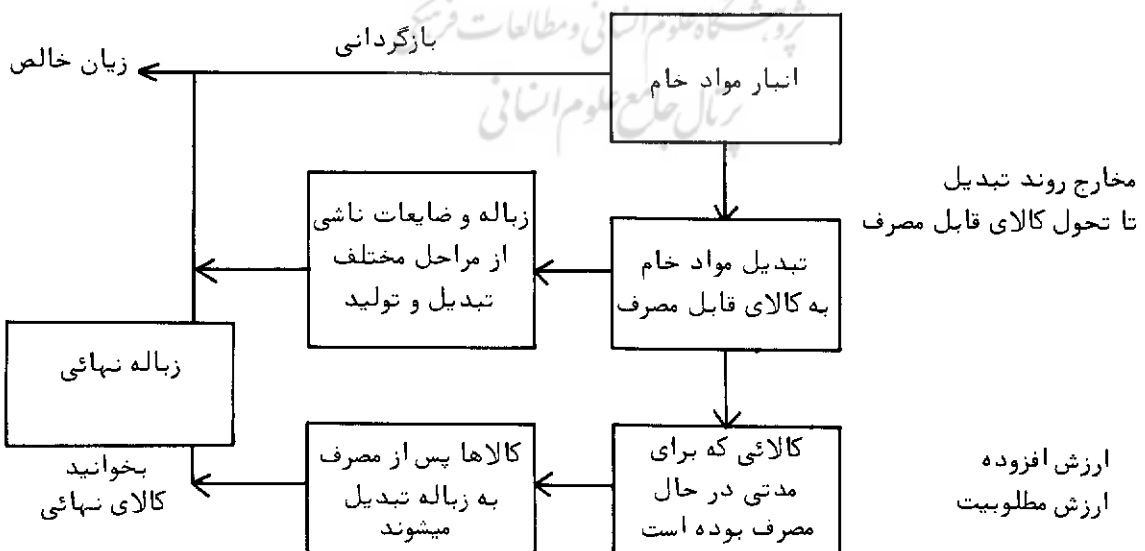
از لحاظ سنتی، ارزش اقتصادی کالا مرتبط به وجود و قابلیت بازاری آن است. در حالیکه در پدیده اقتصاد نوین خدماتی، این ارزش شامل دوره مطلوبیت نیز میگردد در نتیجه، مسئله ارزش یک کالا در اقتصاد خدماتی در اساس به عملکرد خدماتی متداول در زمینه تولید یک کالا محدود نبوده و هر نوع کالا و یا خدمات را در رابطه با عملکرد آن در تمام طول حیاتش شامل می‌شود. بعبارت دیگر، مسئله

تخصیص و افزایش خطر، اثرات ثانوی ضایعات، جنبه‌های منفی استفاده از تکنولوژی علمی در رشته‌های مختلف تولیدی می‌باشد. به موازات افزایش زباله‌های صنعتی، مصرف فزاینده و آشکار محصولات گوناگون توسط میلیون‌ها مصرف کننده، چه از لحاظ کمی و چه کیفی، مسائل جدیدی را بوجود آورده است. یک بطری پلاستیکی را نمیتوان الزاماً به همان شیوه‌ای که یک قطعه چوب را می‌سوزانیم از میان ببریم و عواقب سمی ناشی از دود آن باید در نظر گرفته شود. همه این نکات خاطر نشان می‌سازد که امروزه باید سرمایه‌گذاری بیشتری در رابطه با سیستم دفع زباله‌های صنعتی انجام داد.

هر کالائی سرانجام تبدیل به زباله می‌شود و این شامل جسم انسانها نیز میگردد. البته برخی از کالاها پس از اتمام دوره مطلوبیت، به مواد خام جدیدی تبدیل میشوند. این روند در برخی موارد بصورت طبیعی انجام میگردد (مانند زباله‌های ارگانیک) و در مواردی نیز محتاج بدخالت انسان می‌باشد.

بازگردانی^۳ زباله در اکثر موارد از محدودیت‌هایی برخوردار است. این محدودیت‌ها، بعثت "آنتروپی اقتصادی" است، یعنی به صرفه نبودن بازگردانی

نمودار ۲ - محصول حقیقی و نهایی روند تولید



منبع: گفتگو درباره ثروت و تأمین اجتماعی

بر اساس قرارداد در رابطه با "مطلوبیت" کالا مشتری را پوشش میدهد تفاوت میکند. نکته اساسی این است که به مفهوم فروش یک پیراهن در اقتصاد خدماتی پی ببریم. باید از طرز تفکر انقلاب صنعتی "به طرز تفکر" اقتصاد خدماتی برسیم. در واقع اگر به هزینه تولید پیراهن، هزینه نگهداری در طول عمر پیراهن (شستشو و تعمیر) و همچنین هزینه دور انداختن و جایگزینی آن را اضافه کنیم به ارزش آن بمفهوم مطلوبیت واقعی اش پی میبریم.

۲/۳- ادغام افقی همه فعالیتهای تولیدی و پایان تئوری سه بخش بودن فعالیت اقتصادی و محدودیتهای قانون انگلس

تئوری سنتی اقتصاد هنوز سه بخش را برای اقتصاد قائل است. بخش اول یا کشاورزی، بخش دوم یا صنعت و بخش سوم که شامل همه خدمات می گردد. این بخش بندی عمودی نبوده و منجر به پیدایش تئوری تکامل اقتصادی بر اساس یک گذار تاریخی از جوامع کشاورزی به جوامع صنعتی شده است و اکنون میتوان گذار به جامعه ای که در آن بخش خدمات غلبه دارد را متصور شد. این تئوری در اساس حول محور روند صنعتی شدن تمرکز یافته و بر این عقیده است که جوامع کشاورزی آنهاست هستند که هنوز صنعتی نشده اند و بخش سوم نیز صرفاً "زباله دانی" است بر تعریف آن دسته از فعالیتهای اقتصادی که صنعتی نامیده نمیشوند. اما در حقیقت آنچه برای هر سه نوع جامعه مهم است، تقدم و بهبود در امر و روش افزایش ثروت و تاءمین اجتماعی است. در جامعه صنعتی، کشاورزی محو نمیشود بلکه به لطف صنعتی شدن بهتر و بهتر می گردد. صنعتی شدن بعنوان پدیده ای مستقل از کشاورزی رشد نمیکند، بلکه روش سنتی تولید محصولات کشاورزی و توزیع آنرا دگرگون می سازد و به همین ترتیب اقتصاد خدماتی نیز محصول و پدیده ای مستقل از ساختار تولیدی صنعت نیست بلکه بگونه ای جزئی از آن میشود که تولید صنعتی بدون آن امکان پذیر نیست. پس پدیده واقعی، نه رشد یا نزول سه روند مستقل و عمودی، بلکه ادغام و یگانگی افقی آنهاست. بکلامی دیگر اقتصاد نوین خدماتی، دیگر در چهارچوب

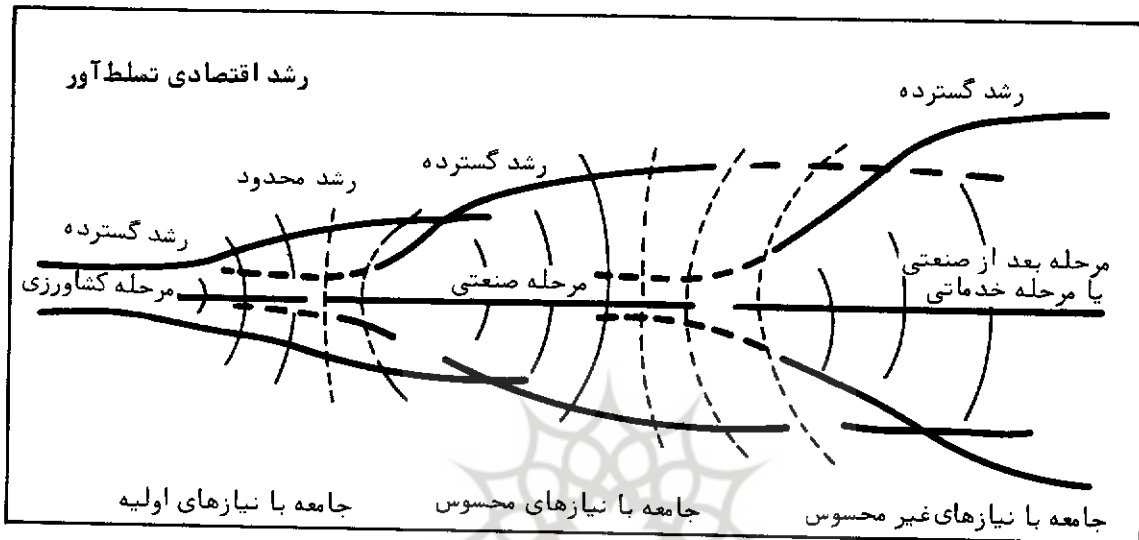
مطلوبیت کالا در تمام دوران مطلوبیت آن است. ارزش مؤثر یک اتومبیل، بعنوان وسیله حمل و نقل، باید با توجه به دوره مطلوبیت آن حساب شود و ارزش مؤثر یک دارو باید با توجه به اثر درمانی اش حساب گردد. اگر در اقتصاد صنعتی سؤال اساسی آنست که ارزش "پولی" یک کالا چقدر است، اقتصاد خدماتی می پرسد ارزش "مطلوبیت" کالا چه اندازه است. اقتصاد خدماتی سؤالات دیگری نیز میکند، مثلاً "کالا چه نقشی دارد؟ برای چه مدت و به چه خوبی؟ گسترش ناگهانی انواع فعالیتهای بیمه ای در رابطه با انواع بیمه مسئولیت و خسارت غیر مستقیم با این تکامل اساسی اقتصاد خدماتی مرتبط است.

۲/۲- گسترش صنعتی شدن خدمات یا "بخش سوم" گسترش کنونی اقتصاد خدماتی را باید بمنزله روندهای جهانی در کل اقتصاد پس از انقلاب صنعتی دانست و نه بعنوان نتیجه رشد سنتی بخش سوم. در حقیقت خدمات در همه فعالیتهای تولیدی در صنعت و کشاورزی ادغام شده است. باید دانست که تکنولوژی مدرن، خدمات سنتی و یا بخش سوم را با ارائه روندهائی که به روندهای سرمایه بر بسیار نزدیک اند مجبور به تغییر اساسی نموده است. برای مثال امروزه تفاوت میان عملکرد یک دفتر کامپیوتری مدرن با یک مرکز کنترل کارخانه، به سرعت در حال از بین رفتن است و این حقیقت برخی از نویسندگان معاصر را بر آن داشته است تا بجای "اقتصاد خدماتی" از "ابر صنعت" و "انقلاب سوم صنعتی" نام ببرید. اینان با توجه به پیشرفته ترین بخشهای صنعت به این نتیجه رسیده اند که آنچه در حال رخ دادن است صنعتی شدن خدمات سنتی می باشد. این امر گرچه پدیده مهمی است لیکن رشد چشمگیر خدمات را در بخشهای سنتی تولید نادیده میگیرد.

نادرست است اگر تصور کنیم که رشد ارتباطات ماهواره ای، بانکداری و خدمات مالی، بیمه و خدمات نگهداری و مهندسی صرفاً "تولیدات جدیدی" همانند ادامه آنچه در رشته های بافندگی، آهن و فولاد و صنعت شیمی رخ داده است، می باشد. فروش یک پیراهن (در مقطع معینی از زمان) با اجزاء یک قرارداد نگهداری در مدت طولانی که در آن فروشنده

نیست، بلکه در مرکز فعالیت قرار گرفته و بعنوان ابزاری حیاتی در تولید بمنظور تأمین نیازهای اولیه و افزایش ثروت ملتها در آینده است. صنعت بیمه نمونه بارز این مسئله است. تا دهه قبل، همه کسانی که در صنعت بیمه کار میکردند،

سنتی "بخش سوم" نمیگنجد و بر پایه این حقیقت که عملکرد خدمات در همه فعالیتهای اقتصادی غالب است استوار می باشد. یک اقتصاددان فنلاندی بنام نپتی مالاسکا، این عقیده را در طرح زیر به نمایش گزارده است:



پذیرفته بودند که بیمه نامه هایی که خطر فوت را پوشش میدهند نمونه های بارز کالاهای ثانوی در دیدگاه سنتی اقتصادی می باشند و تنها زمانی بکار می آیند و گسترش می یابند که نیازهای اولیه مردم بوسیله تولید برطرف شده باشد. اما در ده سال پس از ۱۹۷۳، یعنی در زمانی که رشد تولید ناخالص ملی در جهان از ۶ درصد به کمتر از ۳ درصد رسید فروش کلی بیمه نامه ها به رشدی معادل ۶ درصد ادامه داد. اگر مصرف بیمه دارای اهمیتی ثانوی است پس سایر فعالیتها بویژه فعالیتهای تولیدی می بایست کاهش شدیدی را بر اساس قانون انگلس در فروش بیمه ببار می آورد.

توضیح رشد ممتد فعالیتهای بیمه، حتی در دوره های کاهش دقیقاً "در طبیعت سیستم نوین تولید نهفته است، سیستمی که به بیمه و سایر خدمات بعنوان ابزاری کلیدی در تضمین فعالیتهای خود نگاه میکند. در سطوح بسیار بالای تکنولوژی تولید، جایی که ریسک و ضربه پذیری شدت موجودند و مدیریت را مبارزه می طلبند، بیمه بصورت پیش شرطی

با هر تغییر اولویتی، در چگونگی تولید ثروت و تأمین اجتماعی درک موجود از نیاز و خواسته نیز تغییر میکند و تعریف نیاز اولیه نیز دگرگون میشود. در جامعه کشاورزی، واضح بود که سیستم کشاورزی (ماقبل صنعتی) جوابگوی نیازهای اولیه دانسته میشد. پس از آغاز صنعتی شدن و در رابطه با تاریخ تئوری اقتصادی که تا همین اواخر نیز پایایی تکامل صنعتی شدن به پیش میرفت، نیازهای اولیه برپایه آنچه سیستم تولیدی (که تولیدات کلیدی کشاورزی را در خود ادغام کرده بود) میتوانست تأمین کند، تعریف می شدند. قانون انگلس می گوید خدمات در بسیاری از موارد نقش ثانوی دارند زیرا فقط نیازهای غیر اساسی را تأمین میکنند و انقلاب صنعتی نیز روش و رویه مطمئنی برای تأمین غذا، مسکن و بهداشت می باشد و تنها پس از تأمین این قبیل نیازهاست که پاره های "خدمات" بکار می آید. لیکن تغییر اساسی بسمت اقتصاد خدماتی از این حقیقت ناشی میشود که بدون خدمات نمیتوان کالاهای اساسی را تأمین کرد. خدمات دیگر بخش ثانوی

نمی‌خرند، سیستمهای کارکننده می‌خرند.

موارد مشابهی در رابطه با بخش بهداشت وجود دارد. بدایلی که کاملاً به رشد و تکامل اقتصاد خدماتی مربوط است، مؤسساتی بنام "سازمانهای نگهداری سلامتی" (HMO) اهمیت فراوانی را در ایالات متحده آمریکا کسب کرده‌اند. این سازمانها عوامل گوناگونی را بکار گرفته‌اند، تشویق پزشکان به معالجه بیماران بجای تولید مصرف کنندگان دارو و خدمات بیمارستانی، گسترش همکاری میان پزشکان عمومی و متخصص استفاده از تکنولوژی جدید جهت جمع‌آوری اطلاعات مفید در رابطه با سابقه پزشکی و کاهش هزینه‌های درمانی از جمله عوامل یاد شده فوق می‌باشند.

مطالعه عملکرد این قبیل سازمانها در کاهش هزینه‌های بیمارستانی و رسیدن به درمان بهتر در ایالات متحده بسیار جالب است زیرا هدف آنها رسیدن به نهایت مطلوبیت سیستم است و ارزش آنها نیز بر اساس میزان پولی که صرف دارو یا بستری کردن بیمار میشود تعیین نمی‌گردد. در ارزیابی سیستم‌ها، یعنی سازمان، ابزار و افراد در یک محیط به منظور رسیدن به نتایج مطلوب و ارزشمند اقتصادی، باید درجات مختلف پیچیدگی و ضربه‌پذیری را در عملکرد سیستمها در نظر گرفت. در این چهارچوب است که بیمه نقشی کلیدی و استراتژیک در اقتصاد خدماتی معاصر پیدا میکند.

۲/۵- عدم اطمینان و ضربه‌پذیری سیستمها

همانگونه که حالا مشاهده کردیم، برخورد سیستمی جایگاه اساسی در اقتصاد خدماتی دارد. سیستمها زمانی نتیجه مثبت و با ارزش اقتصادی تولید می‌کنند که خوب کار کنند، لازمه برخورد به عملکرد سیستمها در نظر گرفتن زمان واقعی و زندگی دینامیک و حقیقی است. و هرگاه زمان حقیقی بمیان آید، درجه‌ای از عدم اطمینان و احتمال که شکل دهنده همه فعالیت‌های انسانی‌اند بصورت مسئله‌ای مرکزی جلوه‌گر خواهد شد.

اقتصاد انقلاب صنعتی، برخلاف این اصل، میتواند بر تئوری تخیلی "تعادل تکامل" (خارج از زمان حقیقی) و بر اساس بینش فرضی "اطمینان" تکیه

اساسی برای سرمایه‌گذاری درآمده است و به همین ترتیب و در سطحی عمومی‌تر، بیمه‌های اجتماعی، درمانی و عمر در بسیاری از کشورهای صنعتی و در حال صنعتی شدن بصورت نیازهای اولیه درآمده‌اند.

۲/۴- ارزش کالا تا ارزش سیستمها

تفاوت کلیدی دیگری که میان اقتصاد صنعتی و اقتصاد خدماتی وجود دارد آنست که اولی برای کالاهائی اساساً ارزش قائل است که بصورت مادی موجود و معامله میشوند در حالیکه ارزش در اقتصاد خدماتی بیشتر به کار و مطلوبیت واقعی (در یک مقطع زمانی معین) کالاهای (مادی و یا غیر مادی) در یک سیستم داده میشود. اگر ارزش کالا در انقلاب اقتصادی کلاسیک اساساً بر مبنای هزینه تولید آن محاسبه میشود ارزش در اقتصاد خدماتی بر اساس ارزیابی کلیه هزینه‌هایی که تا رسیدن به مطلوبیت رفته محاسبه میشود.^۵

نگرش اولی مثلاً "ارزش یک ماشین لباسشویی را در نظر می‌گیرد، در حالیکه نگرش دومی کار واقعی ماشین لباسشویی را با در نظر گرفتن نه تنها هزینه‌های تولید آن، بلکه هزینه‌های دیگری مانند مدت زمانی که خریدار صرف یادگیری استفاده از ماشین میکند، هزینه‌های نگهداری و تعمیر و غیره را مورد ارزیابی قرار میدهد. تفاوت میان این دو روش را در رابطه با اکثر کالاهای پیچیده صنعتی میتوان مشاهده کرد. کسی که یک چکش می‌خرد، ضروری نمیداند که برای یادگیری نحوه استفاده از آن به کلاس درس برود ولی در مورد کامپیوتر باید گفت که مخارج یادگیری طرز استفاده از آن گاه از هزینه خرید آن نیز بیشتر میشود بویژه اگر مخارج قطعات گوناگون را نیز بآن اضافه کنیم. به همین ترتیب، کسانی که ابزارهایی مانند ظروف و یا حتی دوچرخه می‌خرند به امضاء قراردادی برای نگهداری آن علاقمند نیستند ولی با خرید ماشین تحریر برقی، ماشینهای فتوکپی و حتی تلویزیون، قراردادهای نگهداری رایج و رایج‌تر شده‌اند. در اقتصاد خدماتی کار و عملکرد، ابزاری است که خریده میشود (در نتیجه شامل هزینه‌های نگهداری، تعمیر و بیمه نیز می‌گردد) مردم کالا

۲/۶- مسئله ریسک در انقلاب صنعتی و اقتصاد خدماتی

بررسی مسئله ریسک بعنوان یک مسئله تئوریک مرکزی، در دستور کار اقتصاددانان بزرگ اولیه قرار نداشت و بلکه بعنوان عاملی فرهنگی و یا جزئی از تحلیل جامعه شناسان و نه اقتصاددانان جامعه تلقی می شد. تنها در سال ۱۹۲۱ بود که فرانک نایت اولین کتاب جامع را درباره موضوع "ریسک"، عدم اطمینان و سود نوشت.^۷ اما ریسکی که او مورد بررسی قرار داد تقریباً "محدود به نوع" کارفرمایی اقتصادی" بود و رشته ریسک خالص که به سیستمهای ضربه پذیری مربوط است هنوز بعنوان مسئلهای ثانوی قلمداد می شد و جزئی از الویتهای مدیریتی مؤسسات بود.

تنها در این اواخر اقتصاددانانی چون کنت ارو^۸ مطالعه دقیقتر عامل عدم اطمینان که به تصمیمات اداری و سیاست اقتصادی لطمه میزند را آغاز نمود. همانطور که "ریکاردو" و "اسمیت" نتایج تئوریک خود را از نمونههای عملی در کشاورزی و تولیدهای کوچک استنتاج کردند و اقتصاددانان بعدی تا ساموئلسون بر صنایع بزرگ غلبه نمودند، پیشروترین اقتصاددانان حاضر نیز تئوری خود را درباره مدیریت ریسک و عدم اطمینان از مؤسسات بیمه و تأمین اجتماعی و بخشهای درمانی استنتاج میکنند.

روشن است که امروزه ریسک در سطوحی که ضربه پذیری عامل عدم اطمینان در روند اقتصادی را افزایش میدهد بیشتر است. مدیران بسیاری در آرزوی امکانات تصمیم گیری بیست سال پیش هستند و مصرف کنندگان نیز علیرغم میلشان بگونهای فزاینده بصورت مصرف کنندگان ریسک در می آیند.

مسئله فوق در رشته مسئولیت کالا و مسامحهکاری در ایالات متحده، علیرغم بزرگنماییهایش بواسطه محیط قانونی آنجا، بمراتب فراتر از یک پدیده علمی است. این روند، روندی طبیعی در اقتصاد خدماتی است. مصرف کننده روز بروز بیشتر به این حقیقت پی میبرد که کالاهای و ابزارها حتی متخصصین وقتی ارزش دارند که "مطلوبیتشان" مثبت باشد و

کند مسائلی مانند ریسک و عدم اطمینان، در بیشتر تاریخ اقتصاد صنعتی، فقط برای تاریخ دانان و جامعه شناسان مهم بوده اند. هر سیستمی که برای تأمین نتایجی در آینده کار میکند، از لحاظ تعریف در موقعیتی نامطمئن قرار دارد، حتی اگر شرایط مختلف، با درجات گوناگون از ریسک، عدم اطمینان و یا نامعلومی نیز مشخص شده باشند.

ریسک و عدم اطمینان انتخابی نیستند، جزئی از شرایط زندگی انسانی اند و در نتیجه عملکرد عاقلانه به معنی نادیده گرفتن و برحذر بودن از ریسک و حذف عدم اطمینان نیست، بلکه به معنی کنترل ریسک و کاهش عدم اطمینان و نامعلومی به سطحی قابل اداره در شرایط معینی است. علاوه بر این، طبیعت سیستمی سیستمهای مدرن اقتصادی و افزایش پیچیدگی تکامل تکنولوژی نیاز به درکی عمیقتر از موضوع و کنترل ضربه پذیری و پیچیدگی فزاینده این سیستمها دارد.

مسئله ضربه پذیری متأسفانه خوب فهمیده نشده است. گفتن این مطلب که ضربه پذیری همراه با افزایش کیفیت و عملکرد تکنولوژی مدرن رشد میکند ممکن است تناقض داشته باشد. در حقیقت بالا بودن سطح عملکرد پیشرفتهای اخذ تکنولوژی متکی به کاهش درصد خطائی است که یک سیستم میتواند بدون از کار افتادن تحمل نماید. تصادفات و اشتباهات مدیریتی کماکان رخ میدهد (گرچه بندرت)، اما عواقب سیستمی آنها بمراتب بیشتر از گذشته است. باز کردن درب اتومبیل که در حال حرکت است فاجعه ببار نمی آورد، ولی همین مطلب درباره یک هواپیمای مدرن فاجعه آمیز خواهد بود. این موضوع نشان میدهد که روش عملکرد سنتی و کنترل ضربه پذیری مطالبی کلیدی در اقتصاد هستند و تلاش مشترک اقتصاد دانان و مهندسان را می طلبند. به همین ترتیب در مسائل تأمین اجتماعی و سپرده های پولی افراد نیز باید مدیریت ضربه پذیری را وادار کرد و اینروست که مسئله ریسک و مدیریت ضربه پذیری و عدم اطمینان بصورت عوامل کلیدی در "اقتصاد خدماتی" پدیدار میشوند.

انجام هر کار مهم اقتصادی، اهمیتی استراتژیک دارد و در رابطه نزدیک با مسئله سیستم و ضربه پذیری قرار دارد.

مفهوم آنچه گفته شد اینست که مدیریت ریسک خالص، که موضوع کار بیمه است، مسئله کلیدی و استراتژیک در رشد و تکامل اقتصادی است و در نتیجه سیمای آن نیز روز بروز در حال تغییر و بهبود است و دور نیست آنروزی که اهمیتی مشابه سایر بخشهای تولید ثروت بیابد.

۳- نتایج

نتایج مباحث فوق بسیار ساده‌اند. در زمینه فرهنگ عمومی، تازمانیکه عقیده‌کهنه و میراث قرن نوزدهم که ریسک و عدم اطمینان را "نقص" میندازد از میان نرود، فعالیت‌هایی چون بیمه و مدیریت ریسک و عدم اطمینان همواره بصورت فعالیتی ثانوی باقی میماند. از سوی دیگر اگر مسئله ریسک و عدم اطمینان را بعنوان مسائل عادی زندگی حقیقی بپذیریم. بیمه بصورت یکی از بخشهای مهم فعالیت جهت فائق آمدن آن به مشکلات زندگی در خواهد آمد.

گذار از فلسفه جبری به فلسفه اختیاری، منجر به تغییر سیمای بیمه، از یک پدیده بی‌اهمیت و ثانوی به پدیده مهم در دنیای مدرن تبدیل خواهد گشت. به همین ترتیب در سطح اقتصاد، تئوریهایی سنتی مربوط به تولید ثروت از طریق تکیه محض بر سیستم‌های تولیدی، منجر به آن میشود که فعالیت‌های خدماتی مانند بیمه نقشی ثانوی و کم‌اهمیت بیابند. اما پذیرش این حقیقت که ایجاد ثروت اقتصادی و رفاه در اقتصاد معاصر متکی به مجموعه‌ای از فعالیت‌های تولیدی و خدماتی تفکیک ناپذیر است، بیمه را در جایگاه واقعی و استراتژیکش در کنار سایر بخشهای مهم اقتصادی قرار میدهد.

امروزه هردوی این مسائل (یعنی پایه و اساس فلسفه اجتماعی و تئوری اقتصادی) در حال تغییرات مهمی هستند و این روند گرچه هنوز به نحوه ایکه از سوی همه پذیرفته شده باشد نرسیده لیکن پیشرفت فراوان نموده است. بهر حال این روند با توجه به ابعاد جهانی آن و بهم پیوستگی فعالیت‌های

اگر مطلوبیت کالاها منفی باشد، مصرف کننده طلب خسارت میکند.

مسئولیت کالا در ایالات متحده مسئله پراهمیتی است و دعاوی حقوقی گاه منجر به پرداخت خسارات کلان شده است. شرکت‌های شیمیائی و داروئی مسائل و مشکلات خاص خود را دارند و کلا، پزشکان و سایر متخصصین تحت تعقیب قانون قرار گرفته و گاه به سبب "مسامحه کاری" مجبور به پرداخت خسارت شده‌اند، دستورالعمل جدیدی که در اروپا اختیار شده^{۱۱}، حاصل ده سال بحث پیرامون این مسئله بوده است که تولید کنندگاه ثروت اقتصادی باید در قبال محصولی که مطلوبیت منفی دارد مسئول باشند. از اینرو باز میبینیم که در اقتصاد معاصر "کارکرد" کالاست که ارزش اقتصادی دارد نه "وجود" کالا و یا خدمات.

مسئله "ریسک" در اقتصاد خدماتی عرصه بمراتب گسترده‌تری را نسبت به همین مسئله در انقلاب صنعتی در برمیگیرد. در حالت دوم معمولاً "ریسک" به اصطلاح ریسک تجاری و یا کاروری^{۱۲} اطلاق میگردد در حالیکه در اقتصاد یا با اصطلاح ریسک خالص ادامه می‌یابد.

ریسک کاروری به آن نوع ریسک اطلاق میشود که افراد گوناگون سهم در یک عمل، اهداف و نحوه آن از طریق تصمیم‌گیری‌های مختلف (تولید، فروش، تدارک مالی و غیره) تحت تأثیر قرار میدهند. لیکن ریسک خالص خارج از دسترس افراد است. و متکی به ضربه‌پذیری سیستم و محیط کاری است و بصورت تصادف یا خطر بروز میکند.

این نحوه برداشت از "ریسک خالص" رابطه نزدیکی با مسئله ضربه‌پذیری که در فصل‌های قبلی مورد بررسی قرار گرفت دارد و از اجزاء تفکیک ناپذیر اقتصاد خدماتی است.

یکی از تفاوت‌های اساسی میان اقتصاد نئوکلاسیک و اقتصاد مدرن خدماتی این است که در اقتصاد خدماتی نه تنها ریسک "کاروری" در نظر گرفته میشود (رجوع کنید به مورد فرانک نایت) بلکه مسئله ریسک از لحاظ جهانی دارای دو مفهوم مختلف و مکمل است و در نظر گرفتن هردوی این مفاهیم در

درک عمیقتر مسئولین فعالیتهای بیمه‌ای از دیدگاه جدید و نقش فزاینده اجتماعی‌اشان در روبرویی فعالشان با مشکلات آینده دارد.

اقتصادی، اجتماعی و سیاسی تشدید یافته و مسائل مدیریت، نا اطمینانی و ریسک همگون^{۱۳} میشوند. از سوی دیگر واضح است که سرعت این روند بستگی به

پاورقی

1- Irwing Piffeffer

2- Maintenance and Storage

3- Recycling

9- Product Liability

10- MacPractice

12- Entrepreneurial

۴ - نگاه کنید به نوشته اروین لوسن، عضو انستیتوی استراتژیک هودسن، نیویورک، اقتصاد خدماتی در پرتو تکامل اقتصادی ارائه شده به "انستیتوی فارغ التحصیلان مطالعات اروپایی" ژنو آوریل ۱۹۸۵.

۵ - در این نکته تئوری بسیار مهمی مطرح است: بازسازی Rehabilitation، خود تولیدی Self Production، خود مطلوبیتی Self-Utilisation و خود مصرفی Self-Consumption که بنا بر تعریف فعالیتهای غیر پولی‌اند و خارج از سیستم مبادله قرار دارند و بعنوان منابع کلیدی اقتصادی که محتاج بمدیریت نمی‌باشند تلقی میگردد.

۶ - نگاه کنید به الین آنتون (دانشگاه استنفورد، اچ او، ای)

سخنرانی در پاریس ۲۳ آوریل ۱۹۸۵ در مؤسسه بوتیه. همچنین به "سیمای تغییر خدمات درمانی" در نشریه "تاکید" نوشته تیلینگه آلتوریس، مارس ۱۹۸۵ آتلانتا، جورجیا و همچنین به "دورنما و مسائل بیمه درمانی"، اوراق ژنو، درباره ریسک و بیمه شماره ۴۵ اکتبر ۱۹۸۷ ژنو.

۷ - نگاه کنید به فرانک نایت ریسک، عدم اطمینان و سود، انتشارات دانشگاه شیکاگو ۱۹۷۱. ۸ - نگاه کنید به کنت ارو، "تخصص ریسک و اطلاعات" اوراق ژنو درباره ریسک و بیمه شماره ۸ ژوئن ۱۹۷۸ ص ۵ تا ۱۹ و مقدمه آن.

۱۱ - جامعه اروپایی در مورد مسئولیت کالا ۱۹۸۵

۱۳ - در این رابطه نگاه کنید به "مرزهای عدم اطمینان" گزارشی برای "پروژه انستیتوی ریسک" نوشته اوریو جبارینی و والترستال ژنو ۱۹۸۸.