

COMPETITIVITATEA SERVICIILOR – ABORDĂRI CONCEPTUALE APLICABILITATE ȘI MODALITĂȚI DE EVALUARE

COMPÉTITIVITÉ DES SERVICES – APPROCHE THÉORIQUE APPLICATION ET MÉTHODES POUR L'ÉVALUATION

Lilia PÎNZARI,
Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți

Rezumat: *Serviciul reprezintă un act care se răsfrânge asupra unei persoane, un bun sau o informație a cărei punere în operă necesită ca relația de schimb să fie stabilită cu utilizatorul. Serviciile au devenit un sector important al economiei mondiale în continuă creștere, înglobând cea mai mare parte a producției și forței de muncă în majoritatea țărilor industrializate. Prin dimensiunile sale, prin dinamica și gradul de integrare a sa cu celelalte categorii de activități economice, sectorul serviciilor exercită un impact considerabil asupra economiei, iar un sector funcțional al serviciilor este esențial pentru impulsivitatea și susținerea creșterii economice.*

Cuvinte-cheie: competitivitatea serviciilor, productivitate.

Résumé: *Le service est un acte qui se reflète sur les biens ou les informations d'une personne dont le travail requiert relation d'échange formel à établir avec l'utilisateur. Les services sont devenus un secteur important de l'économie mondiale en expansion, qui englobe plus de la production et de l'emploi dans la plupart des pays industrialisés. Par sa taille, la dynamique et le degré de son intégration avec d'autres types d'activités économiques, le service exerce un impact considérable sur l'économie et le fonctionnement du secteur des services est essentielle pour stimuler et soutenir la croissance économique.*

Mot-clés: compétitivité des services, productivité

Serviciul reprezintă un act care se răsfrânge asupra unei persoane, un bun sau o informație a cărei punere în operă necesită ca relația de schimb să fie stabilită cu utilizatorul⁹. Cum susțin autorii în domeniu, serviciile au devenit un sector important al economiei mondiale în continuă creștere, înglobând cea mai mare parte a producției și forței de muncă în majoritatea țărilor industrializate. Cu toate acestea, importanța serviciilor pentru economiile moderne nu este reflectată pe deplin în planul fluxurilor comerciale internaționale, ceea ce are mai multe explicații¹⁰.

Aproximativ 75% din producția agregată totală provenind din țările OCDE este generată de activitățile de servicii, care absorb într-o proporție asemănătoare forța de muncă activă¹¹.

Prin dimensiunile sale, prin dinamica și gradul de integrare a sa cu celelalte categorii de activități economice, sectorul serviciilor exercită un impact considerabil asupra economiei, iar un sector funcțional al serviciilor este esențial pentru impulsivitatea și susținerea creșterii economice, deoarece:

- contribuie la încurajarea investițiilor pe termen lung;
- conduce la creșterea ritmului inovării, impulsionează transferul de tehnologie și generează economii pentru consumatori;
- constituie o premisă a dezvoltării economice: accesul la servicii competitive la nivel mondial ajută exportatorii și producătorii din țările în curs de dezvoltare să-și valorifice mai bine avantajele comparative;

⁹ Cosmescu, I. Ilie, L. Economia serviciilor, Sibiu, Editura Universității „Lucian Blaga”, 1999, p. 20.

¹⁰ Astfel la nivelul UE – unde contribuția serviciilor la valoarea adăugată brută și, respectiv, la ocuparea forței de muncă depășește 70% –, schimburile cu servicii raportate la PIB s-au menținut relativ modeste, sporind, potrivit calculelor noastre, de la 16% în 2004, la 18% în 2008. În cazul bunurilor, ponderile respective s-au majorat de la 55% în 2004, la 64% în 2008. De asemenea, serviciile și-au păstrat neschimbată ponderea în totalul comerțului cu bunuri și servicii al UE (de 25% în media anilor 2004-2008), deși importanța serviciilor pentru economia UE a sporit continuu în deceniile recente, iar comerțul cu servicii a crescut la rândul său în ritmuri susținute, Ghibuțiu, A., Oehler-Șincai, I., M. (2010), Comerțul cu servicii al UE sub impactul globalizării și al crizei economice, Colecția de studii IER, Nr. 25, Working Papers Series, mai, București.

¹¹ Bobârca, A. Cristureanu, C. Negrescu, D. Competitivitatea sectorului serviciilor din România în perspectiva liberalizării acestora în Uniunea Europeană, București, Institutul European din România, 2007, p. 7.

- reprezintă condiția necesară pentru atingerea performanței economice: producătorii și exportatorii nu pot deveni competitivi în lipsa accesului la sisteme bancare, de asigurări, contabile, de telecomunicații sau de transport eficiente¹².

Orice agent economic își dorește să producă cât mai multe produse/servicii pe care să le comercializeze și astfel să câștige, să se dezvolte. Însă, pentru a se impune pe o piață concurențială, agentul economic trebuie să obțină produse/servicii competitive care să se vândă în cantități cel puțin comparabile cu celelalte produse/servicii concurente.

Termenul „competitivitate”, a primit mai multe definiții în literatura de specialitate, după cum urmează:

- capacitatea unei economii de a atinge și menține rate ridicate de creștere a PIB/locuitor;
- măsura în care o țară poate, în condiții de comerț liber și piață eficientă, să producă bunuri și servicii ce pot rezista testului pieței internaționale, pe fondul menținerii și chiar creșterii veniturilor reale ale populației, pe termen lung;
- potențialul capacităților de producție de a pătrunde pe piețele externe cu bunuri și servicii, oferite la cel mai scăzut preț posibil, în condițiile cerute de consumator;
- capacitatea unei națiuni sau a unei regiuni de a genera o creștere relativă a veniturilor din servicii și a gradului de ocupare în activități de servicii, în condițiile expunerii acestora la concurența regională sau internațională¹³.

Persistă, în rândul autorilor de specialitate, opinia conform căreia, politicile care au ca scop direct creșterea competitivității supraestimează efectul concurenței externe asupra generării de creștere economică, ce pare a fi mult mai puternic influențată de factori interni și de alte politici economice decât cele care vizează direct îmbunătățirea competitivității¹⁴. Rezultă, pe de o parte, că pentru studiul competitivității este necesară analiza mai multor factori decât a celor cu impact și relevanță directă. Pe de altă parte, este important de menționat faptul că analiza tuturor informațiilor obținute nu garantează relevanța totală a rezultatului. Evaluarea competitivității în domeniul serviciilor se poate face pe două niveluri de analiză:

- la nivelul întregii economii, prin măsurarea performanței economice de ansamblu;
- la nivelul tranzacțiilor internaționale, pentru identificarea modului în care activitățile de servicii concurează pe piața internațională sau se confruntă cu concurența externă pe piața locală.

O metodă simplă de evaluare a performanței economice și a competitivității sectorului de servicii este observarea evoluției PIB, precum și analiza comparativă a PIB/locuitor. Chiar dacă acești indicatori se referă la economie, în ansamblul ei, pot reprezenta un reper pentru compararea gradului de dezvoltare a sectoarelor de servicii. O altă metodă de evaluare a performanței economice în domeniul serviciilor este distribuția sectorială și sub-sectorială a valorii adăugate, un indicator ce reflectă structura și organizarea sectorului de servicii și care este influențat de factori de ordin economic și tehnologic. Cea mai complexă metodă de evaluare are la bază analiza productivității, ca indicator al eficienței în utilizarea resurselor, în scopul generării de creștere economică.

Productivitatea exprimă gradul de dezvoltare a forțelor de producție fiind oglinda calității muncii depuse¹⁵. Productivitatea se măsoară la nivel individual, la nivel de organizație și la nivelul societății¹⁶.

Productivitatea individuală este diferită de la om la om, datorită gradului de calificare diferit, datorită înzestrării diferite cu instrumente și echipamente pentru prestarea serviciului. Productivitatea se exprimă în unități naturale (clienți serviți/an). Pentru comparații productivitatea se poate exprima și în unități bănești, ceea ce poate introduce însă o deformare.

Productivitatea organizației se calculează tot pe prestator. Productivitatea organizației depinde de ansamblul eforturilor necesare realizării unor servicii vandabile clienților. În acest caz Q este valoarea netă a serviciilor prestate și T este numărul de angajați folosiți.

¹² Bobârca, A., Cristureanu, C., Negrescu, D., op. cit., p. 9.

¹³ Idem

¹⁴ Ionciă, M. Petrescu, E-C. Ionciă, D. Abordări macro și microeconomice ale competitivității în sectorul serviciilor, Revista de Marketing Online, Vol. 2, Nr. 1, <http://www.edituraauranus.ro/marketing-online/21/pdf/11.pdf>

¹⁵ Productivitatea este eficiența cu care se cheltuiește munca omenească și se determină în general cu relația: $W = \frac{Q}{T}$

Q – cantitatea de servicii obținute;

T – cheltuiala de muncă depusă.

¹⁶ Plumb, I., Zamfir, A., Ionescu, M., Ionescu, S., Reingineria serviciilor, <http://www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca/biblioteca1.asp?id=8>

Schimbările ce au loc astăzi în servicii îi determină pe specialiști să revizuiască teoriile clasice privind productivitatea. Abordând sistemic productivitatea, ea devine o funcție obținută prin coordonarea coerentă a eforturilor tuturor factorilor folosiți în servicii (umani, materiali, financiari) în vederea maximizării rezultatelor.

Productivitatea socială a serviciilor se exprimă la nivelul economiei naționale. În acest caz Q este venitul național obținut din servicii, iar T este populația ocupată în servicii. Productivitatea, ca și eficiența, reprezintă raportul efect/efort. Dar sunt și deosebiri. Eficiența are o sferă de cuprindere mai mare, pe când productivitatea se calculează folosind numai date cantitative. Eficiența se calculează în toate domeniile de activitate, inclusiv în învățământ, sănătate, cultură, administrația de stat. Eficiența caracterizează ansamblul de efecte (economice, sociale, culturale, politice, ecologice), în timp ce productivitatea vizează doar rezultatele economice.

Productivitatea este strâns legată de calitate. Astăzi ea depinde nu numai de creșterea cantității de servicii prestate pe oră de întreținere, ci de creșterea cantității de servicii care îl satisfac pe beneficiar. Altfel are loc o creștere a capacității de servire fără să aibă loc și o creștere a productivității. Creșterea productivității serviciilor este una din ideile manageriale larg răspândite. Prin aceasta se mărește valoarea obținută în unitatea de timp și se reduce consumul de forță de muncă (sau pot să crească sarcinile de muncă fără să crească personalul angajat).

Productivitatea depinde de un sistem de factori: naturali, umani, tehnici, economici, organizatorici, politici, psihologici.

Principalele căi de creștere a productivității sunt:

- promovarea progresului tehnico-științific;
- ridicarea gradului de calificare a forței de muncă;
- perfecționarea organizării procesului de servire;
- cointeresarea materială.

Un studiu efectuat în SUA arată că sursele creșterii productivității sunt:

- inovarea proceselor (44%);
- organizarea muncii (12%);
- perfecționarea profesională (28%);
- creșterea cererii de servicii (16%).

Compararea productivității pe plan internațional în domeniul serviciilor este o acțiune utilă dar dificilă, deoarece nu există o definiție unanim acceptată a ei și nu există o metodologie uniformă de calcul. Multe dificultăți în aprecierea productivității apar din cauza faptului că serviciile nu sunt standardizate¹⁷. În servicii precum transporturile sau telecomunicațiile prestarea poate fi exprimată prin date (distanța parcursă, cantități transportate, număr de apeluri, categorii de apeluri). Dar în serviciile de sănătate numărul de pacienți tratați nu este un indicator relevant, deoarece tratamentele cer cantități de muncă diferite. La fel pentru o bancă, rezolvarea unor dosare cu cereri de credit necesită timp de rezolvare diferit.

Folosirea exclusivă a unei evaluări valorice pentru servicii este la rândul ei problematică, datorită influenței pe care o are calitatea serviciilor în stabilirea prețurilor. Pentru serviciile bazate pe muncă fizică s-a făcut observația că productivitatea prezintă creșteri lente, aceasta pentru că tehnologia evoluează încet. La fel și pentru serviciile din terțiarul avansat.

Productivitatea pare să crească foarte repede pe baza informatizării. În finanțe, asigurări, tranzacții imobiliare, productivitatea în raport cu clientul a crescut, dar productivitatea organizațiilor a rămas relativ constantă (echipamente neutilizate, specializare scăzută a operatorilor, eforturile de dotare). Acest fenomen este numit „paradoxul productivității”.

În toate serviciile bazate pe muncă intelectuală, chiar dacă timpul de servire în raport cu clientul scade, există o activitate de pregătire ce nu poate fi scurtată. Profesorul trebuie să pregătească cursul, avocatul să studieze dosarul, consultantul să studieze problema, medicul să interpreteze rezultatele consultațiilor. O altă problemă în analiza productivității serviciilor constă în determinarea efectelor pe care unele servicii le au în timp. Învățământul are efecte pe termen scurt (însușirea unor concepte), pe termen mediu (integrarea profesională) și pe termen lung (efecte în producție). Serviciile medicale au efecte pe termen scurt (recăpătarea sănătății), pe termen mediu (păstrarea sănătății), pe termen lung (cheltuieli cu sănătatea). Din aceste motive, efectele unui serviciu se exprimă prin productivitate, dar și prin eficiență, eficacitate și economicitate.

¹⁷ Ioncică, M. Economia serviciilor, București, Editura Uranus, 1997, p. 128.

Evaluarea și analiza productivității în sectorul de servicii sunt dificil de realizat dintr-o varietate de motive de ordin practic și conceptual. Evaluarea muncii, pe de o parte, și a rezultatului acesteia, respectiv, a producției de servicii, pe de altă parte, nu sunt întotdeauna corelate. Datele despre activitățile de servicii au fost și sunt colectate într-un mod mult mai puțin standardizat decât în cazul bunurilor. Clasificările utilizate pentru colectarea informațiilor sunt foarte eterogene. Mai mult decât atât, interpretările asociate metodelor de măsurare a productivității muncii sunt controversate, deoarece prezintă doar imagini parțiale fără a oferi un indiciu, de pildă, despre intensitatea utilizării capitalului. Totuși, ele oferă informații utile cu privire la sporul de avuție generat de o unitate suplimentară de muncă. Observarea, în acest sens, a tendințelor poate, de asemenea, folosi drept indicator al dezvoltării capacității de a genera creștere economică.

Într-o economie de piață, atingerea unui nivel ridicat de competitivitate este responsabilitatea companiilor, dar și autoritățile publice care, la rândul său, pot sprijini acest proces prin asigurarea unui mediu economic favorabil. În opinia noastră, Republica Moldova se confruntă cu mai multe constrângeri ale capacității competitive, datorită faptului că există anumiți factori de natură politică, economică și instituțională, sau a faptului că sunt neglijate spiritul întreprinzător și inovativ în afaceri. Datorită întârzierii implementării reformelor economice și structurale, dar și a oscilațiilor legislative, există o anumită nesiguranță privind durabilitatea și stabilitatea opțiunilor politice, a soluțiilor de restructurare și dezvoltare economică. De asemenea, aceste întârzieri au împiedicat realocarea resurselor către factorii cei mai productivi. Modul de aplicare a legii, procedurile și formalitățile complicate erodează competitivitatea economiei, a mediului național de afaceri și a societății în ansamblu.

Bibliografie

1. Bobârca, A. Cristureanu, C. Negrescu, D. Competitivitatea sectorului serviciilor din România în perspectiva liberalizării acestora în Uniunea Europeană, București, Institutul European din România, 2007.
2. Cosmescu, I. Ilie, L. Economia serviciilor, Sibiu, Editura Universității „Lucian Blaga”, 1999.
3. Ghibuțiu, A., Oehler-Șincai, I., M., Comerțul cu servicii al UE sub impactul globalizării și al crizei economice, Colecția de studii IER, Nr. 25, Working Papers Series, mai, București, 2010.
4. Ioncică, M., Petrescu, E-C. Ioncică, D. Abordări macro și microeconomice ale competitivității în sectorul serviciilor, Revista de Marketing Online, Vol. 2, Nr. 1, <http://www.editurauranus.ro/marketing-online/21/pdf/11.pdf>.
5. Ioncică, M. Economia serviciilor, București, Editura Uranus, 1997.
6. Plumb, I., Zamfir, A., Ionescu, M., Ionescu, S. Reingineria serviciilor, <http://www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca/biblioteca1.asp?id=8>