لزوم طبقه‌بندی و کدگذاری خدمات در ایران



فرهاد صادقی‌نژاد
مرکز ملی شماره‌گذاری کالا و خدمات ایران

۱. مقدمه

درگذشته اغلب کشورهای توسعه‌یافته به دنبال تقویت بخش صنعت بودند و به بخش خدمات توجه چندانی نداشتند؛ اما پس از ورود بخش خدمات به‌عنوان یک بخش رسمی در حساب‌های ملی طی دهه ۱۹۶۰و ۱۹۷۰ عباراتی نظیر «انقلاب خدمات»، «اقتصاد جدید خدمات» و غیره در اقتصاد ظهور نمود که نشان‌دهنده توجه به نقش خدمات در اقتصاد بود. دادوستد خدمات بخش مهمی از معاملات اقتصادی جهان را تشکیل می‌دهد. بیش از ۵۰ درصد سهم تولید ناخالص داخلی در بسیاری کشورها ازجمله ایران مربوط به بخش خدمات است. این مسئله نشان‌دهنده اهمیت اقتصادی بخش خدمات در کشور است. در دنیای امروز شاهد مبادلاتی هستیم که در آن‌ها کالایی ردوبدل نمی‌شود بلکه مبادله در اطلاعات و ارائه خدمات است که سهم بزرگی از جریان‌های مالی و اقتصادی را به خود تخصیص می‌دهد. تنوع و پیچیدگی محصولات و کالاها که ناشی از ظهور تکنولوژی‌های جدید است نیز سبب ظهور و رشد خدمات تخصصی‌شده و این موضوع سبب گسترش جریان‌های مالی در حوزه خدمات و افزایش سهم خدمات در درآمد ناخالص ملی نیز شده است. همچنین، خدمات ارتباط مستقیم با فرایند تولید دارد و روزبه‌روز در حال گسترش است. به ازای هر کالایی که تولید می‌شود، قبل از فرآیند تولید و پس از آن، خدمات متنوعی از جمله خدمات لازم برای تدارک و تهیه مواد اولیه، خدمات جانبی فرآیند تولید و خدمات پس از فروش و بسیاری از خدمات حاشیه‌ای و پشتیبانی همچون خدمات بیمه ایجاد می‌شود. از طرفی بازارهای اقتصادی کشورها نیز در حال تغییر رویکرد از تولید مبتنی بر عرضه به رویکرد تولید مبتنی بر تقاضا پیش می‌روند؛ یعنی اگر در دوره‌ای این نگاه، نگاه غالب صنایع بود که عرضه کالاها تقاضا را به همراه خواهد داشت، امروزه صنایع در حال گذار به رویکرد دیگری هستند که برنامه‌ریزی تولید و تولید کالاها بر اساس تقاضای بازار یا به‌عبارت‌دیگر سفارش مشتری انجام می‌گیرد. در آینده‌ای نزدیک کالاها در فرآیندی منحصربه‌فرد به‌منظور تأمین نظر مشتری تولید می‌شوند و ازآنجاکه سفارشی‌سازی یا تولید کالاهای سفارشی در گروه خدمات قرار دارند، تنوع و رشد خدمات بسیار بیشتر از کالاها خواهد بود. با گسترش و توسعه برخی فناوری‌های جدید همچون فناوری اطلاعات، زمینه توسعه خدمات جدید نیز فراهم‌شده است. به‌عنوان‌مثال بانک‌ها با توسعه فناوری اطلاعات و افزایش ضریب ایمنی استفاده از آن، نه‌تنها خدمات دستی خود را با این فناوری‌ها تطبیق داده‌اند بلکه خدمات جدیدی نیز برای ارتقای عملکرد خود و افزایش رضایتمندی مشتریان ارائه کرده‌اند. با

این نمونه و نمونه‌های متعدد دیگر می‌توان رشد سریع بخش خدمات را نتیجه گرفت و به اهمیت و نقش خدمات بیشتر پی برد. توسعه اقتصاد پایدار در جهان امروز در گرو تعامل بخش‌های معدن، کشاورزی، صنعت و خدمات است. تنوع و گستردگی خدمات، ازجمله خدمات فردی و اجتماعی، خدمات حرفه‌ای و تخصصی، خدمات تجاری و بازرگانی و خدمات عمومی و دولتی به نقش و اهمیت مدیریت خدمات افزوده است؛ لذا رفاه فردی و اجتماعی در حال و آینده به کمیت و کیفیت توسعه‌یافتگی بخش خدمات بستگی دارد. از زاویه‌ای دیگر مشاهده می‌شود که در دنیای امروز به‌خصوص در کشورهای توسعه‌یافته، کیفیت زندگی علاوه بر میزان تولید در آن کشورها، توسط سطح رفاه اجتماعی که ناشی از چگونگی ارائه و دریافت خدمات متعددی مانند بهداشت، آموزش، تفریح و سطح سرویس‌های موجود در دیگر حوزه‌ها است ارزیابی می‌شود. به‌علاوه بسیاری از خدمات نقش پشتیبان دیگر فرآیندهای اقتصادی و اجتماعی را بر عهده‌دارند. پس از پی‌بردن به جایگاه و اهمیت خدمات با توجه به توضیحات ارائه‌شده در این قسمت، در بخش بعد به توضیح لزوم شناسایی خدمات و چالش‌های موجود در این زمینه پرداخته خواهد شد.

۲. لزوم شناسایی خدمات

خدمات موردنیاز جامعه امروز در حال حاضر در دو بخش دولتی و خصوصی ارائه می‌گردد. با پدیدار شدن نیازهای جدید جوامع امروزی بخش‌های ارائه‌دهنده خدمات سنتی با چالش جدی روبه‌رو هستند و باید خود را با شرایط و نیازهای جدید منطبق سازند. سازمان‌های خدماتی اعم از دولتی و خصوصی باید قبول کنند که در یک بازار رقابتی می‌توانند به تحول و نو شدن فکر کنند و باید بدانند چه خدمتی را به چه کسانی و با چه شرایطی عرضه می‌کنند. خدمات نیاز به شناسایی دارند تا سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی، اجرا و نظارت بر آن‌ها بهبود یابد. اهمیت خدمات ایجاب می‌کند که مکانیسم‌هایی طراحی و اجرا شوند که از طریق آن‌ها افراد، شرکت‌ها و نهادها بتوانند خدمات را شناسایی کنند. شناخت نسبت به خدمات، بنگاه‌ها را توانمند می‌کند تا برنامه‌ریزی‌های منسجم‌تری برای ارائه، دریافت یا سیاست‌گذاری و نظارت را در بخش خدمات انجام دهند. کاربران خاص که معمولاً سازمان‌های خدماتی هستند مانند بیمه، بهزیستی، بیمارستان‌ها، دانشگاه‌ها، وزارت کار، صنعت و غیره برای شناسایی فعالیت‌ها، خدمات، دریافت آمار و گزارش‌ها جامع، پیش‌بینی نیازمندی‌ها و وضع آینده، برنامه‌ریزی حقوق و دستمزد، برنامه‌ریزی تعرفه و غیره نیازمند شناسایی یکپارچه و کامل انواع خدمات قابل ارائه در کشور هستند. در حال حاضر برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری در این حوزه با چالش‌های متعددی مواجه است که از آن جمله می‌توان به عدم دسترسی به اطلاعات دقیق و طبقه‌بندی‌شده از خدمات جاری و ارائه‌دهندگان آن‌ها در کشور، چندزبانی و نبود زبانی مشترک برای شناسایی و بیان خدمات در کشور و نبود یک بستر اطلاعاتی مناسب، جامع، هماهنگ و فراگیر در زمینه خدمات و ارائه‌دهندگان آن‌ها اشاره کرد. این چالش‌ها و ضعف‌ها در حوزه اطلاعات خدمات در سطح کشور موجب تصمیم‌گیری‌های نادرست در مدیریت خدمات در سطوح مختلف تصمیم‌گیری شده و بار هزینه‌ای زیادی به اقتصاد کشور تحمیل می‌کند؛ اما نکته مهم این است که قبل از پاسخ به چالش‌های موجود و رفع ضعف‌ها باید ابزاری برای شناسایی خدمات ارائه شود تا به کمک آن بتوان اطلاعات خدمات و ارائه‌دهندگان آن‌ها را تحت کنترل درآورده و به نحوی مدیریت کرد که در تصمیم‌گیری‌ها مؤثر باشد.

۳. لزوم طبقه‌بندی و کدگذاری خدمات

سازمان‌ها، مؤسسات و نهادها، ارکان دولت و مردم عادی جدا از حوزه فعالیت، نوع نیازها و فعالیت‌ها، نیازمند شناسایی خدمات و ارائه‌دهندگان آن هستند. پاسخ سؤالاتی از این قبیل که چه مشاغلی در کشور وجود دارد، چه نوع خدماتی در هر فعالیت ارائه می‌شود، چه کسانی این خدمات را ارائه می‌دهند، چگونه می‌توان با ارائه‌دهندگان خدمات تماس گرفت از موارد موردنیاز گروه‌های مختلف می‌باشد. پاسخ‌گویی به این سؤالات تنها از طریق یک بانک استاندارد و باکیفیت شامل اطلاعات تمامی مشاغل و فعالیت‌های موجود در کشور امکان‌پذیر است. کدگذاری و طبقه‌بندی خدمات برای مؤثر کردن تجارت میان شرکت‌ها امری ضروری است. این امر به مدیریت خرید این اجازه را می‌دهد که بتواند منابع هزینه‌ها را یافته و به تجزیه‌وتحلیل این هزینه‌ها بپردازد. با واردکردن کد در اسناد و رسانه‌های مختلف تجارت الکترونیک از قبیل کاتالوگ کالا، وب‌سایت‌ها، سفارش‌های خرید، صورت‌حساب‌ها و غیره می‌توان به پردازش کامپیوتری داده‌های جمع‌آوری‌شده که از سراسر یک زنجیره تأمین به‌دست‌آمده است پرداخت. از این طریق می‌توان به مدیریت، تجزیه‌و تحلیل و تصمیم‌گیری مناسب در زمان‌های بحرانی پرداخت و همچنین به راه‌حل‌هایی دست یافت که بدون استفاده از کدگذاری ممکن نیست.

۳-۱. ضرورت‌های وجود سیستم کدینگ در دو دسته خدماتی مهم

در این بخش به ضرورت‌های کدینگ خدمات به تفکیک خدمات شناسایی در دو دسته خدمات ثبتی و صدور مجوز و خدمات مربوط به اصناف پرداخته خواهد شد. دلیل این امر اهمیت این دو گروه از خدمات و ارتباط تنگاتنگ آن با مقوله کدینگ است. ۱- ضرورت‌های کدینگ در زمینه خدمات به اصناف: طبقه‌بندی و شناسایی اصناف به تفکیک منطقه جغرافیایی و حوزه فعالیت به‌منظور سیاست‌گذاری و اجرای سیاست‌ها و ارائه خدمات در سطح اصناف است. شناسایی این اصناف ازجمله مهم‌ترین امور است. این شناسایی مستلزم وجود ساختاری برای طبقه‌بندی و دسته‌بندی می‌باشد تا حوزه فعالیت اصناف از یکدیگر تفکیک شود و همچنین در راستای این شناسایی لازم است تا محل قرارگیری این اصناف نیز مشخص شود که این امر نیز خود نیازمند وجود ساختار است. ۲- ایجاد بستر لازم جهت اتخاذ سیاست‌های هماهنگ در زمینه اصناف که در زمینه خدمات به اصناف سازمان‌های ذی‌ربط دیگری دخیل هستند که این هماهنگی بین سیاست‌گذاری این سازمان‌ها مستلزم وجود دید واحد در زمینه‌های متفاوت ازجمله دسته‌بندی و طبقه‌بندی اصناف می‌باشد. ضرورت‌های کدینگ در زمینه خدمات ثبتی و صدور مجوز را می‌توان در سه بخش عنوان داشت: ۱- شناسایی و طبقه‌بندی بازرگانان برای تسریع در روند ارائه خدمات به بازرگان و امکان پیگیری این خدمات در صورت نیاز شناسایی بازرگانان به‌عنوان خدمت گیرندگان سیستم از اهمیت برخوردار است. همچنین در بحث نگرش کلان بر روی روند ارائه خدمت و امکان ایجاد تغییرات در خدمات زمینه‌های خاصی از فعالیت‌های بازرگانی طبقه‌بندی این بازرگانان و تجار می‌تواند نقش مهمی داشته باشد کما اینکه در حال حاضر از چنین طبقه‌بندی به شکل کاملا مشهود و عملیاتی در حوزه سیاست‌های مربوط به کارت بازرگانی استفاده می‌شود. ۲- چون ارائه خدمات ثبتی و صدور مجوز به‌صورت الکترونیکی و تحت شبکه اینترنتی نیازمند به وجود بسترهایی است که مقوله کدینگ خدمات ازجمله مهم‌ترین آن می‌باشد. ۳- ایجاد زبان مشترک بین سازمان‌های دخیل در فرایندهای مربوط به صادرات و واردات چراکه یکی از ضرورت‌های وجود کدینگ ایجاد زبان مشترک است. به دلیل اینکه در بحث فرآیندهای مربوط به واردات و صادرات سازمان‌های مختلفی با نقش‌های گوناگون دخیل هستند، ایجاد این زبان مشترک اهمیت ویژه‌ای در تسریع روند ارائه خدمت خواهد داشت.

۳-۲. طبقه‌بندی خدمات

طبقه‌بندی روشی است که به سازمان‌دهی اطلاعات با نظم سیستماتیک و منطقی می‌پردازد و اطلاعات مشابه را در یک دسته متمایز از اطلاعات قرار می‌دهد. بدین ترتیب طبقه‌بندی با تحت نظم درآوردن منطقی عناصر مختلف بر اساس یک یا چند صفت قابل تمیز از یکدیگر به شکل جامع و مانع است و داده‌های گزارش‌شده یا اندازه‌گیری شده برای یک متغیر خاص را به رده‌هایی مطابق با ویژگی‌های مشترک تخصیص می‌دهد. در اختیار داشتن سیستم‌های طبقه‌بندی از جهات مختلفی اهمیت دارد. از جمله این موارد می‌توان به دسترسی به یک سیستم سلسله مراتبی که هر قسمت آن نماینده طبقه و دسته خود باشد، دسترسی به اطلاعات توصیفی کالاها، لیست نمودن کالاهای مشابه تحت دسته‌بندی‌های خاص و فراهم آمدن قابلیت ثبت خدمات در موتورهای جستجو و نرم‌افزارهای مرور کاتالوگ‌ها اشاره داشت.

۳-۳. کدگذاری خدمات

کدگذاری فرایند کدبخشی به هریک از اقلام از طریق ایجاد یک پایگاه اطلاعاتی مبتنی بر طبقه‌بندی به‌منظور ایجاد یک سیستم زنجیره تأمین و جریان مواد می‌باشد. شناسایی از طریق کد، روش پذیرفته‌شده‌ای است که سال‌ها تجارت و برقراری ارتباط را تسهیل کرده است. این روش در حوزه خدمات تنوع وسیعی از نیازها را پوشش می‌دهد مانند کد مشاغل، کد قبوض، کد دفترچه‌های بیمه، کد املاک و مستغلات، کد مناطق پستی و غیره. در اختیار داشتن سیستم‌های کدگذاری خدمات نیز از جهات زیر با اهمیت می‌باشد. از جمله این موارد می‌توان به استفاده از سیستم کدگذاری در شناسایی الکترونیکی خدمات، بهره‌گیری تأمین‌کنندگان از زیرساخت‌های الکترونیکی برای بازاریابی بین‌المللی خدمات خود و تسهیل تجارت با بهره‌گیری خریداران و فروشندگان از سیستم‌های کدگذاری مشترک اشاره کرد.

۴. سیستم‌های طبقه‌بندی خدمات

سیستم‌های طبقه‌بندی به‌عنوان زیرساخت‌های عملیاتی پس از توسعه به‌عنوان زبان مشترک بین بنگاه‌ها و دولت‌ها مورداستفاده قرار می‌گیرند. سیستم‌های طبقه‌بندی مختلفی در دنیا وجود دارد که اکثر آن‌ها بر پایه طبقه‌بندی کدگذاری کالا طرح‌ریزی شده‌اند. در بسیاری سازمان‌ها، نهادها و مؤسسات

ملی و بین‌المللی روند طبقه‌بندی و کدگذاری خدمات نوپا می‌باشد درحالی‌که طبق گزارشی که دولت استرالیای غربی در سال ۲۰۰۵ منتشر نموده است بخش اعظم هزینه‌های دولت و سازمان‌های مرتبط با آن در آن سال در بخش خدمات صرف شده است. با توسعه تجارت الکترونیک در دنیا اهمیت شناسایی، طبقه‌بندی کدگذاری کالا و خدمات بیش‌ازپیش در کشور نمایان شد. در این راستا به استناد اصل یک‌صد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و ماده ۹۷ قانون تجارت الکترونیکی مصوب ۱۳۸۲، وزارت بازرگانی موظف شد نسبت به ایجاد نظام ملی طبقه‌بندی کالا و خدمات، شناسه کالا و خدمات (شامل تأمین و توسعه بستر اطلاعاتی زنجیره تأمین ملی کالا، استانداردها، روش‌ها، ابزار و دستورالعمل‌های طبقه‌بندی و کدگذاری کالا جهت دستیابی به زبان مشترک ملی کالا و اطلاعات پایگاه مرکزی داده‌ها و نیز تأمین سازوکار لازم برای طبقه‌بندی و کدگذاری خدمات برای رسیدن به درگاه اطلاع‌رسانی ملی کالا و خدمات) اقدام نماید. طرح پیشنهادی کد ملی که توسط مرکز ملی شماره‌گذاری کالا و خدمات ایران به هیئت‌وزیران در سال ۱۳۸۵ ارائه گردیده بود به تصویب رسیده و اجرای آن به مرکز ملی شماره‌گذاری کالا و خدمات ایران ابلاغ شد (۱). ساختار ملی طبقه‌بندی کالا و خدمات با چنین هدفی و به‌منظور استانداردسازی، ثبت و نشر اطلاعات واحدهای خدماتی و محصولاتشان در پرتال ملی اطلاع‌رسانی کالاها و خدمات طراحی شد. با این توصیف ساختار ملی طبقه‌بندی خدمات باید به‌طور جامع قادر به طبقه‌بندی و شناسایی تمامی خدمات قابل ارائه در سطح کشور برای اهداف منطقه‌ای، ملی و بین‌المللی باشد. کدگذاری خدمات، تولید اطلاعات استاندارد، تصمیم‌گیری در مورد مسائل شغلی، خدمات و فعالیت‌ها را تسهیل می‌کند اما این طبقه‌بندی، چارچوبی برای الزامات قانونی نیست. از جمله فواید استفاده و به‌کارگیری یک سیستم کدگذاری ملی در کشور را می‌توان به افزایش هماهنگی و ارتباطات مؤثر، ایجاد نماد و زبان مشترک، کاهش اشتباهات و خطاها، کاهش هزینه‌ها و افزایش بهره‌وری اشاره کرد. ایجاد چنین سیستمی ضمن آن‌که به کاربران خاص در شناسایی و ارائه‌دهندگان خدمت کمک می‌کند برای کاربران عام نیز فوایدی چون استفاده از کدها در تهیه اپلیکیشن‌های موبایل دارد. مرکز ملی شماره‌گذاری کالا و خدمات ایران برای ایجاد ساختار ملی طبقه‌بندی و کدگذاری خدمات، ابتدا به بررسی و ارزیابی سیستم‌های موجود در دنیا پرداخته و با مقایسه ساختارهای شناسایی‌شده و بررسی نقاط ضعف و قوت، ساختار منتخب ملی را ارائه داده است. برای ایجاد یک ساختار ملی برای کدگذاری خدمات سه روش وجود دارد:

- الف) انتخاب یکی از ساختارهای موجود در دنیا و استفاده از آن: استفاده از یک ساختار منتخب بین‌المللی به شکل کامل، فرایند ایجاد و توسعه ساختار را سهل و زمان و هزینه را کاهش می‌دهد. این روش اما مشکلی را برای کاربران به وجود می‌آورد که قوانین، فرهنگ یا فرایند ارائه یک خدمت خاص - الزاماً- در همه کشورها یکی نیست. این بدان معنی است که ممکن است خدمات در یک ساختار بین‌المللی به‌گونه‌ای دیده یا طبقه‌بندی‌شده باشند که نیاز کاربران داخلی را برآورده نسازند. این انتخاب البته هزینه و زمان برای ترجمه و پیاده‌سازی نرم‌افزار را نیاز دارد و باید هزینه لیسانس نیز پرداخت شود.
- ب) استفاده از یک ساختار موجود و انتخاب‌شده با اعمال تغییرات موردنیاز بنا به تشخیص سازمان به‌عنوان ساختار ملی: استفاده از یک ساختار موجود و اعمال تغییرات بر آن گزینه‌ای است که هم هزینه هم‌زمان کمتری را- به نسبت ایجاد یک ساختار جدید- از سازمان صرف می‌کند، هم‌نیازهای طبقه‌بندی خدمات را پوشش می‌دهد و هم در صورت نیاز امکان توسعه آن توسط سازمان داخل کشور وجود دارد. مشکلی که این انتخاب دارد آن است که اولاً ساختار انتخاب‌شده امکان تغییر و توسعه را داشته باشد ثانیاً اجازه استفاده از آن وجود داشته باشد
- ج) ایجاد یک ساختار طبقه‌بندی جدید بامطالعه و کارشناسی: بدیهی است ایجاد یک ساختار جدید مستلزم صرف هزینه و زمان زیادی است. برای ایجاد ساختار جدید در هر حوزه خدمات، نیازمند به دعوت متخصصان و دست‌اندرکاران آن حوزه، مطالعات وسیع کارشناسی در سطوح داخلی خدمات داخل و تجارب خارجی برای شناخت انواع خدمات، قوانین و نیازهای آن حوزه وجود دارد. علاوه بر این در نهایت باید ملزومات حوزه‌های مختلف باهم مطابقت داده شوند تا هم‌پوشانی وجود نداشته یا خدمتی ازنظر جا نمانده باشد. چنین ساختاری قاعدتاً تمام نیاز داخلی را پوشش داده و به‌راحتی قابل توسعه است.

این فرایند کاری به معنی صرف زمان و هزینه فراوان است. خروجی آن یک ساختار کاملاً منعطف، بومی، خاص و منحصربه‌فرد است که کدهای آن تنها در سطح ملی قابل استفاده

می‌باشد و ارتباط آن با دنیای تجارت بین‌المللی تنها با تناظر بین کدها امکان‌پذیر است.

راهکارهایی که در بخش قبل به آن اشاره شد استفاده از یک ساختار بین‌المللی است که به‌راحتی قابلیت پوشش نیازهای بین‌المللی را دارد و با توجه به قابلیت برقراری تناظر آن با سایر کدهای خدمات بین‌المللی، معادل دریافت کدهای بین‌المللی هم‌زمان با دریافت کد ملی است. علاوه بر این روش دوم مقرون‌به‌صرفه‌تر بوده و سریع‌تر قابل‌دستیابی است ضمن آنکه قابلیت پاسخ‌گویی نیازهای ملی و بومی را خواهد داشت. به همین دلیل استفاده از یک ساختار بین‌المللی به‌عنوان زیربنا برای ایجاد ساختار طبقه‌بندی ملی در مرکز ملی شماره‌گذاری کالا و خدمات (ایران کد) انتخاب‌شده است. پس از بررسی ساختارهای بین‌المللی موجود برای طبقه‌بندی خدمات، با درنظرگرفتن شاخص‌های زیر و با استفاده ازنظر نخبگان مشخص گردید سیستم UNSPSC (۲) بیشترین سازگاری را با اهداف سیستم طبقه‌بندی خدمات ایران کد دارد و به همین دلیل طبقه‌بندی خدمات براساس این سیستم انجام گردید. از جمله ویژگی‌های این سیستم می‌توان به تنوع محدوده پوشش‌دهی، لحاظ نمودن تمامی سطوح به کارگری (بخش، ملی، بین‌المللی)، به‌روز بودن، منحصربه‌فرد بودن، کامل بودن و محدوده تحت پوشش فراگیر اشاره کرد.

۵. ساختار طبقه‌بندی و کد ملی خدمات

در خصوص ساختار طبقه‌بندی و کد ملی خدمات لازم است در خصوص خدمات مشمول دسته‌بندی، چارچوب طبقه‌بندی و ویژگی‌های سامانه کدینگ طراحی شده توضیحات اساسی ارائه شود.

۵-۱. دسته‌بندی خدمات مشمول در سیستم طبقه‌بندی ملی

از نقطه نظر کلی، خدمات شامل فعالیت‌هایی است که مابین نهادهای دولتی (G)، بنگاهی (B) و شهروندی (C) اتفاق می‌افتد. بر این اساس جایگاه سیستم کدینگ خدمات در هر یک از انواع خدمت‌دهی به سه شکل خدمات دولت به شهروندان (G۲C) ، خدمات دولت به بنگاه‌ها (G۲B) و خدمات دولت به دولت (G۲G) قابل تعریف است. البته در مواردی که یک بخش دولتی به بخشی دیگر خدمات فنی/مهندسی ارائه می‌دهد، این خدمات در قالب (G-B) در نظر گرفته می‌شود. دو گروه دیگر خدمات بنگاه به شهروندان (B۲C) و خدمات بنگاه به بنگاه (B۲B) هستند. خدمت گیرنده در این نوع فرآیندهای خدمت، معادل حقوقی خدمت گیرنده در فرآیند خدمت‌دهی بنگاه به شهروند می‌باشد، مضافاً بر این‌که ارتباطات فرابخشی در رابطه با عملیات طرح‌ریزی و منبع‌یابی ضرورت پیدا می‌کند. خدمات بنگاه به دولت (B۲G)، خدمات شهروندان به دولت (C۲G)، خدمات شهروندان به بنگاه (C۲B) و خدمات شهروندان به شهروندان (C۲C) دسته دیگری از خدمات را شکل می‌دهند. بر اساس طبقه‌بندی‌های فوق، انواع تراکنش‌های مابین خدمت دهندگان و خدمت گیرندگان به دو دسته کلی خدمات بنگاهی و خدمات دولتی تقسیم می‌شود. با توجه به تفاوت‌های ذاتی خدمات دولتی و بنگاهی به‌خصوص از بعد ماهیت تجاری نداشتن بسیاری از خدمات دولتی و حیاتی بودن ارتباطات فرابخشی در رابطه با این خدمات از حیث سرعت و دقت، سیستم کدینگ خدمات به دو زیرسیستم خدمات بنگاهی و خدمات دولتی قابل‌تفکیک است و در هریک از این زیرسیستم‌ها تعدادی از انواع فرآیندهای خدمت‌دهی انتخاب‌شده است. زیرسیستم خدمات بنگاهی شامل خدمات بنگاه به بنگاه (B۲B)، خدمات بنگاه به شهروندان (B۲C) و خدمات بنگاه به دولت (B۲G) می‌باشد. ماهیت این نوع خدمات از نوع خدمات پشتیبانی تولید، فروش و خدمات پس از فروش است که در زنجیره‌های تأمین کالا یا خدمات وجود دارند. فلسفه وجودی زیرسیستم خدمات بنگاهی ایجاد بستر اطلاعاتی لازم جهت شناسایی و برقراری ارتباط با تأمین‌کنندگان خدمات توسط اشخاص حقیقی و حقوقی می‌باشد. در این باب اشخاص حقوقی (بنگاه‌ها) امکان می‌یابند در فعالیت‌های تأمین، خرید، فروش و خدمات پس از فروش خود در زنجیره تأمین کالا یا خدمات از سیستم کدینگ خدمات بهره‌برداری کرده، افراد حقیقی (شهروندان) نیز در تأمین خدمات موردنیاز از آن استفاده نمایند. دامنه خدمات مشمول زیرسیستم خدمات بنگاهی شامل کلیه خدمات قابل معامله در زنجیره تأمین کالا و شبکه‌های خدمت‌دهی می‌باشد. در این زیرسیستم مفهوم «قابل معامله» متمایزکننده طیف خدمات از دیگر خدماتی است که در سطح ملی ارائه می‌شود. زیرسیستم خدمات دولتی نیز شامل خدمات دولت به بنگاه (G۲B) و خدمات دولت به شهروندان (G۲C) می‌باشد. بدین ترتیب تمرکز این بخش خدمات، بر خدمات قابل ارائه دولتی است. فلسفه وجودی زیرسیستم خدمات دولتی ایجاد چارچوب اطلاعاتی جهت ایجاد زبان مشترک در برقراری ارتباط دقیق و سریع بین

نهادهای دولتی می‌باشد. تعاملات گسترده‌ای در زمینه‌های گوناگون با یکدیگر دارند. بنابراین نقش سیستم کدینگ خدمات در این سیستم فراهم‌کردن بستری مناسب برای برقراری ارتباط است که هم‌راستا با توسعه و پیشرفت‌های اطلاعاتی از سرعت و دقت موردنیاز نیز برخوردار باشد. دامنه خدمات مشمول زیرسیستم خدمات دولتی کلیه خدمات قابل ارائه توسط دولت می‌باشد و هیچ‌گونه استثنائی در این زمینه وجود ندارد.

۵-۲. چارچوب طبقه‌بندی خدمات

ساختار طبقه‌بندی خدمات در ایران‌کد ضمن آنکه از مبنای UNSPSC استفاده می‌کند، متناظر با سایر سیستم‌های طبقه‌بندی بین‌المللی خدمات مانند ISIC (۳) و CPC (۴) است. بدین ترتیب متقاضیان کدهای طبقه‌بندی ISIC، UNSPSC و CPC کافی است کد طبقه‌بندی ملی را دریافت کنند. دریافت کد ملی خدمات یا کد طبقه‌بندی ملی، به شکل خودکار معادل دریافت کد بین‌المللی در هر یک از ساختارهای فوق می‌باشد؛ زیرا در کاتالوگ دریافتی کد خدمات ملی، کدهای طبقه‌بندی مذکور به طور مجزا قرار می‌گیرند که به ویژه می‌توان از کدهای بین‌المللی برای مقاصد مختلف مانند همکاری‌های تجاری فرامرزی یا ملی نیز استفاده نمود. برای طبقه‌بندی خدمات و ارائه کد خدمت پیش‌بینی‌شده است کد طبقه ۴ سطح و ۸ رقم باشد که این تصمیم با انتخاب ساختار UNSPSC به‌عنوان مبنا همخوانی دارد. برای ارائه کد ملی خدمات نیز، استفاده از کد بی‌معنی پیشنهاد شده است. کد خدمات حداقل شامل دو قسمت «کد شرکتی» (قسمت اول کد است که در خصوص تعداد ارقام آن باید تصمیم‌گیری شود) و «کد سریالی» (قسمت دوم کد جهت شناسایی خدمت که بی‌معنی است و توسط نرم‌افزار تشکیل می‌شود) خواهد بود. سطوح ساختار طبقه‌بندی خدمات تعاریف خاص خود را دارند. «کلاس» یک گروه منطقی از خانواده‌هایی می‌باشند که ویژگی‌های مشابهی دارند و اولین سطح ساختار است. خانواده، زیرمجموعه‌ای از کلاسی می‌باشد که در آن قرار دارد. خانواده دومین سطح طبقه‌بندی در ساختار است و خود یک گروه‌بندی منطقی از قسمت یا سگمنت‌هایی (Segments) است که ویژگی‌های مشابهی دارند. قسمت یک گروه‌بندی منطقی برای خدماتی است که ویژگی‌های ذاتی مشابهی دارند. قسمت، سومین سطح ساختار می‌باشد. یک قسمت زیرمجموعه‌ای از خانواده‌ای است که در آن عضو است. همچنین مکان قسمت در یک سلسله مراتب کلاس-خانواده تعریف‌کننده روابط آن قسمت با قسمت‌های دیگر خانواده نیز به شمار می‌رود. ذکر یک مثال می‌تواند کمک‌کننده باشد. کلاس «خدمات مالی و بیمه» با شماره ۸۴، خانواده «خدمات بیمه و بازنشستگی» با کد ۱۳ را شامل می‌شود که قسمت «بیمه سلامت و عمر و تصادف» با کد ۱۶ در آن جای می‌گیرد که شامل قسمت بیمه حوادث با کد ۳ است. به این ترتیب کد طبقه‌بندی بیمه حوادث ۸۴۱۳۱۶۰۳ خواهد بود.

نتیجه‌گیری

با توجه به نقش مؤثر خدمات در توسعه اقتصادی جوامع و نیز ارتباط تنگاتنگ خدمات با فرایند تولید لزوم شناسایی و مدیریت خدمات انکارناپذیر می‌باشد. برای بهبود سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی، نظارت و اجرا لازم است فرایندهایی برای شناسایی خدمات توسط سازمان‌ها و شرکت‌ها و افراد طراحی شود. برای پاسخ‌گویی مناسب به نیازهای افراد و سازمان‌ها در زمینه نوع خدمات، نحوه دسترسی به ارائه‌دهندگان خدمات و غیره نیاز به یک بانک اطلاعاتی جامع و قابل‌اعتماد از مشاغل و خدمات می‌باشد. طبقه‌بندی خدمات موجب تسهیل دسترسی به اطلاعات دسته‌های مختلف می‌شود و کدگذاری خدمات نیز در زمینه تسهیل تجارت، شناسایی الکترونیکی خدمات مؤثر می‌باشد. با توجه به این موارد ایجاد یک ساختار طبقه‌بندی جامع که قابلیت پوشش تمامی گروه‌های خدمات را دارا است یکی از نیازهای جوامع می‌باشد. بر همین اساس مرکز ملی شماره‌گذاری کالا و خدمات ایران متولی سیستم‌های کدگذاری در ایران با مبنا قراردادن ساختار طبقه‌بندی بین‌المللی UNSPSC و بومی‌سازی این ساختار اقدام به ایجاد یک ساختار طبقه‌بندی ملی برای خدمات نموده است که درحد امکان، تمام خدمات دولتی و بنگاهی کشور را تحت پوشش قرار می‌دهد.

یادداشت‌ها

۱. نامه شماره ۱۱۶۲۲۵ / ت / ۳۵۸۱۸ ه مورخ ۱۳۸۵/۰۹/۱۲

1. United Nations Standard Products and Services Code
2. International Standard Industrial Classification
3. Central Product Classification