



ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ

Βρυξέλλες, 4.12.2003
COM(2003) 747 τελικό

**ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΣΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΣΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ
ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ
ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ**

**Η ανταγωνιστικότητα των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις
και η συμβολή τους στις επιδόσεις των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων**

**ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΣΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΣΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ
ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ
ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ**

**Η ανταγωνιστικότητα των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις
και η συμβολή τους στις επιδόσεις των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων**

Περίληψη.....	4
I. Εισαγωγή.....	7
I.1. Ιστορικό και στόχος	7
I.2. Πεδίο	9
I.3. Πλαίσιο και αιτιολογία.....	10
I.4. Δομή της ανακοίνωσης	11
II. Η σημασία των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις στην Ευρώπη	12
II.1. Τι είναι οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις;	12
II.2. Η σημασία των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις στην οικονομία της αγοράς	13
II.3. Η ανάπτυξη του τομέα των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις	14
II.4. Η επιχειρηματική δυναμική στις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις.....	15
II.5. Η διάδραση μεταξύ των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και των λοιπών τομέων της οικονομίας.....	17
II.6. Η σημασία και ο αντίκτυπος της εξωτερικής ανάθεσης των υπηρεσιών.....	19
III. Η ανταγωνιστικότητα των ευρωπαϊκών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις.....	20
III.1. Βασικοί παράγοντες που συμβάλλουν στην ανταγωνιστικότητα	20
III.2. Αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας στις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις..	21
III.3. Προβλήματα μέτρησης	21
III.4. Χρήση των ΤΠΕ από τις εταιρείες στις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις	22
III.5. Ε&Α και καινοτομία των εταιρειών στις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις	23
III.6. Ανθρώπινες δεξιότητες	24
III.7. Διεθνείς συναλλαγές και ξένες άμεσες επενδύσεις.....	25
IV. Η πορεία προς το μέλλον	27
IV.1. Βασικά ζητήματα πολιτικής.....	27
IV.2. Δημιουργία ενός συνεκτικού πλαισίου πολιτικής.....	33
IV.3. Υλοποίηση	33

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι Κατατάξεις των υπηρεσιών και πρόσθετα αριθμητικά στοιχεία	35
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ Πεδίο της ανακοίνωσης	39
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ Στατιστικές στον τομέα των υπηρεσιών - Σκιαγράφηση των αναγκών των χρηστών σε μια μακροπρόθεσμη στρατηγική.....	40

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της παρούσας ανακοίνωσης, που περιέχει μια οικονομική ανάλυση του ρόλου των υπηρεσιών στην ευρωπαϊκή οικονομία και εξετάζει την ανταγωνιστικότητά τους, είναι να αντικατοπτρίσει τη σημασία τους στην οικονομία της ΕΕ συνολικά και να επισημάνει τη δέσμευση της Επιτροπής να βελτιώσει τις συνθήκες-πλαίσια του υπό εξέταση τομέα, σύμφωνα με την ανακοίνωση του 2002 με τίτλο «Η βιομηχανική πολιτική σε μια διευρυμένη Ευρώπη».

Ο ρόλος των υπηρεσιών στην οικονομία και το δυναμικό τους για ανάπτυξη και δημιουργία θέσεων απασχόλησης υπογραμμίστηκαν στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβώνας τον Μάρτιο του 2000. Ένα βασικό στοιχείο του προγράμματος οικονομικής μεταρρύθμισης που εξέδωσε το Συμβούλιο συνίσταται στην εξασφάλιση της λειτουργίας μιας εσωτερικής αγοράς για τις υπηρεσίες. Στην ανακοίνωσή της σχετικά με μια στρατηγική για την εσωτερική αγορά υπηρεσιών του Δεκεμβρίου του 2000, η Επιτροπή χάραξε μια στρατηγική σε ανταπόκριση στο αίτημα του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου. Η ανακοίνωση περιλάμβανε μια δράση για τη δρομολόγηση συνοδευτικών μέτρων (καλύτερες στατιστικές, καταγραφή των άυλων στοιχείων, κατάρτιση και δεξιότητες ΤΠΕ, καινοτομία και Ε&Α κ.λπ.) για την υποστήριξη της ανταγωνιστικότητας του κλάδου των υπηρεσιών της ΕΕ. Η δράση αυτή αναπτύχθηκε στα συμπεράσματα που διατύπωσε το Συμβούλιο τον Νοέμβριο του 2002, όπου καλούσε την Επιτροπή «να συμπληρώσει τα μέτρα για την άρση των εμποδίων του διασυνοριακού εμπορίου υπηρεσιών με άλλα μέτρα που αποσκοπούν στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των υπηρεσιών και της συμβολής τους στην υψηλή επίδοση των επιχειρήσεων σε όλους τους οικονομικούς τομείς».

Η παρούσα ανακοίνωση αποτελεί ανταπόκριση στο εν λόγω αίτημα του Συμβουλίου. Διασυνδέει και συμπληρώνει τα νομοθετικά και μη νομοθετικά μέτρα της οδηγίας για τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά με άλλα μέτρα για τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων.

Η παρούσα ανακοίνωση ασχολείται με το ευρύ φάσμα των εμπορεύσιμων υπηρεσιών που επηρεάζουν άμεσα την ανταγωνιστικότητα των υπηρεσιών, τόσο τους μεταποιητές όσο και άλλους παρόχους υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες αυτές καλούνται συλλογικά «υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις», και απαρτίζονται από τέσσερις κύριες ομάδες δραστηριοτήτων, και συγκεκριμένα, τις επιχειρηματικές υπηρεσίες, το διανεμητικό εμπόριο, τις υπηρεσίες δικτύου και τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες. Δεδομένου ότι πρόκειται για πολύ ετερογενείς υπηρεσίες οι οποίες λειτουργούν υπό διάφορες συνθήκες αγοράς, η ανακοίνωση εστιάζεται ιδιαίτερα στο τμήμα έντασης γνώσης των επιχειρηματικών υπηρεσιών, όπως οι υπηρεσίες πληροφορικής και οι επαγγελματικές υπηρεσίες, λόγω του ρόλου τους ως κινητήριων δυνάμεων της οικονομίας της γνώσης.

Η οικονομική ανάλυση βασίζεται στις υπάρχουσες επίσημες στατιστικές, μολονότι τα στοιχεία αυτά δεν αντανakλούν πλήρως τις διαστάσεις του τομέα και την οικονομική του σημασία. Η παρούσα οικονομική ανάλυση αποτελεί επομένως τη βάση για την εξαγωγή συμπερασμάτων πολιτικής, τα οποία θα πρέπει να υλοποιηθούν με σειρά ειδικών δράσεων σε ένα συνεκτικό πλαίσιο πολιτικής της ΕΕ σε στενή συνεργασία με όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς. Στη συνέχεια, παρατίθενται τα κύρια πορίσματα της οικονομικής ανάλυσης.

Οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις αποτελούν το μεγαλύτερο τομέα της οικονομίας, που απασχολούσε περίπου 55 εκατομμύρια άτομα το 2001, ήτοι σχεδόν το 55 % της συνολικής απασχόλησης στην οικονομία της αγοράς της ΕΕ.

Οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις αποτελούσαν, κατά πολύ, την κύρια πηγή δημιουργίας θέσεων απασχόλησης στην ΕΕ. Η αύξηση της απασχόλησης στον τομέα των σχετιζόμενων με τις επιχειρήσεις υπηρεσιών σε πολλά κράτη μέλη υπερβαίνει την αντίστοιχη αύξηση στις ΗΠΑ. Περαιτέρω αύξηση μπορεί να αναμένεται από τις υπονήφιες χώρες, που χαρακτηρίζονται από οικονομίες με σχετικά μικρότερα μερίδια απασχόλησης στις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις και ιδίως στις υπηρεσίες προς επιχειρήσεις στις οποίες απαιτείται εντατική απόκτηση γνώσεων.

Ο τομέας των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις είναι επίσης ο πλέον δυναμικός τομέας της ΕΕ από πλευράς δημιουργίας νέων επιχειρήσεων, καθώς είναι χαμηλοί οι φραγμοί για την είσοδο σε πολλές αγορές υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις. Πάνω από τα δύο τρίτα όλων των νέων επιχειρήσεων ξεκινούν τις δραστηριότητές τους στον τομέα των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις.

Δεδομένου ότι οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις αποτελούν το κυρίαρχο μέρος της ευρωπαϊκής οικονομίας της αγοράς, ο τομέας αυτός είναι εκ των πραγμάτων σημαντικός για την ευρωπαϊκή οικονομία. Ωστόσο, μεγαλύτερη ακόμη σημασία έχει το γεγονός ότι η συμβολή των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις είναι απαραίτητη στις επιδόσεις της υπόλοιπης οικονομίας. Οι εν λόγω υπηρεσίες είναι άρρηκτα συνδεδεμένες με τη μεταποιητική βιομηχανία. Όλα τα αγαθά περιέχουν στοιχεία υπηρεσιών και η συμβολή τους στην προστιθέμενη αξία του κάθε μεταποιημένου προϊόντος συχνά προσδιορίζει την ελκυστικότητά του στην αγορά. Επιπλέον, ο δημόσιος τομέας και ο ίδιος ο τομέας των υπηρεσιών εξαρτώνται όλο και περισσότερο από τους παρόχους υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις.

Οι υπηρεσίες μπορεί να παράγονται είτε εσωτερικά από την ίδια την επιχείρηση – ανεξάρτητα από τη δραστηριότητά της – ή να αγοράζονται. Πολλές επιχειρήσεις έχουν αναθέσει σε εξωτερικούς συνεργάτες ορισμένες από τις δραστηριότητες υπηρεσιών τους, τις οποίες παρήγαν ενδοεταιρικά προγενέστερα, προκειμένου να προμηθευτούν τις υπηρεσίες αυτές σε ανταγωνιστική αγορά ή να αποκτήσουν μεγαλύτερη ευελιξία. Η ανάπτυξη των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις εξηγείται συνήθως από τη μετατόπιση της απασχόλησης από τη μεταποιητική βιομηχανία προς τις υπηρεσίες, λόγω της εξωτερικής ανάθεσης λειτουργιών υπηρεσιών που προγενέστερα παράγονταν ενδοεταιρικά. Ωστόσο, οι λόγοι της ανάπτυξης είναι πολύ πιο περίπλοκοι.

Οι μεταβολές στα συστήματα παραγωγής, η αύξηση της ευελιξίας, ο εντονότερος ανταγωνισμός στις διεθνείς αγορές, ο αυξανόμενος ρόλος των ΤΠΕ και της γνώσης, και η ανάδυση νέων τύπων υπηρεσιών είναι άλλοι σημαντικοί παράγοντες. Για να κατανοηθεί πλήρως ο ρόλος των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις στην ευρωπαϊκή οικονομία, δεν πρέπει να λησμονείται η διεύρυσή τους στην αλυσίδα αξιών όλων των επιχειρήσεων, συμπεριλαμβανομένων και των άλλων επιχειρήσεων υπηρεσιών. Η ανάλυση δείχνει ότι ο τομέας των υπηρεσιών καταναλώνει πάνω από το ήμισυ της παραγωγής που προορίζεται για την ενδιάμεση ζήτηση από τις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις, σε σύγκριση με μερίδιο μικρότερο του ενός τρίτου για τη μεταποίηση.

Οι πρόσφατες εξελίξεις στη συνολική αύξηση της παραγωγικότητας στην ΕΕ έχουν προκαλέσει ανησυχίες και απειλούν την επίτευξη των στόχων της στρατηγικής της Λισσαβώνας. Χωρίς ανταγωνιστικές υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις, δεν θα καταστεί δυνατό να επιτευχθεί ο στόχος της Λισσαβώνας να γίνει η ΕΕ η ανταγωνιστικότερη και δυναμικότερη οικονομία της γνώσης ανά την υφήλιο.

Κατά το πρώτο ήμισυ της δεκαετίας του '90, η ΕΕ σημείωσε μέση ετήσια αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας (1,9 %) αισθητά υψηλότερη από εκείνη των ΗΠΑ (1,2 %), αλλά οι καμπύλες αντιστράφηκαν ριζικά την επόμενη περίοδο 1995-2001. Ο ετήσιος ρυθμός ανάπτυξης έπεσε στο 1,2 %, ενώ ο αντίστοιχος ρυθμός στις ΗΠΑ αυξήθηκε στο 1,9 %. Η εξέλιξη αυτή οφειλόταν κυρίως στις εξαιρετικές αναπτυξιακές επιδόσεις του αμερικανικού τομέα του διανεμητικού εμπορίου – σε σύγκριση τόσο με τον αντίστοιχο τομέα της ΕΕ όσο και με άλλους τομείς της οικονομίας.

Οι ΤΠΕ επιτρέπουν την ταχεία αύξηση της παραγωγικότητας στους τομείς όπου έχουν πραγματοποιηθεί σημαντικές επενδύσεις στις ΤΠΕ, καθώς η χρήση των εν λόγω τεχνολογιών μπορεί να βοηθήσει τις εταιρείες να αυξήσουν τη συνολική τους αποτελεσματικότητα συνδυάζοντας εργασία και κεφάλαιο. Εκτιμάται ότι πρόκειται για τον παράγοντα που εξηγεί την πρόσφατη αύξηση της παραγωγικότητας που σημείωσε το διανεμητικό εμπόριο στις ΗΠΑ.

Ορισμένες από τις πλέον καινοτόμες εταιρείες της Ευρώπης δραστηριοποιούνται στον τομέα των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις, αλλά το συνολικό επίπεδο Ε&Α στους τομείς αυτούς είναι γενικά χαμηλό και υστερεί σε μεγάλο βαθμό έναντι των ΗΠΑ. Ενώ η οικονομία της ΕΕ έχει εξελιχθεί σε οικονομία των υπηρεσιών κατά τις τελευταίες δεκαετίες, οι εμπορεύσιμες υπηρεσίες εξακολουθούν να αντιπροσωπεύουν ένα σχετικά μικρό μερίδιο των συνολικών δαπανών Ε&Α των επιχειρήσεων (13 %).

Χωρίς την ανάπτυξη που προήλθε από τις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις κατά το δεύτερο ήμισυ της δεκαετίας του '90, η ανεργία στην ΕΕ θα ήταν ακόμη υψηλότερη απ' ό,τι σήμερα. Παρότι υπάρχει άφθονη προσφορά εργασίας, η κατανομή ανά εκπαιδευτικό επίπεδο των δημιουργούμενων θέσεων απασχόλησης εμφανίζει ανισορροπία μεταξύ προσφοράς και ζήτησης. Τα παρατηρούμενα ελλείμματα δεξιοτήτων αποτελούν πρόβλημα κυρίως για τις επιχειρηματικές υπηρεσίες έντασης γνώσης, αλλά και για άλλους τομείς της οικονομίας.

Ένα ειδικευμένο εργατικό δυναμικό συμβάλλει στην ανάπτυξη της παραγωγικότητας, επιτρέποντας στις εταιρείες να χρησιμοποιούν και να αξιοποιούν τις επενδύσεις τους στις ΤΠΕ και σε άλλα καινοτόμα στοιχεία. Η φύση εντάσεως εργασίας πολλών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις, ο υψηλός βαθμός διάδρασης με τους πελάτες, η ένταση γνώσης πολλών υπηρεσιών και η σημασία της σιωπηρής γνώσης είναι διάφοροι παράγοντες που υπογραμμίζουν τη σημασία της επαρκούς προσφοράς ειδικευμένου ανθρώπινου κεφαλαίου για τη μελλοντική αύξηση της παραγωγικότητας.

Με βάση τα προαναφερόμενα πορίσματα της οικονομικής ανάλυσης, συνάγονται ορισμένα συμπεράσματα πολιτικής και καταρτίζεται ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο πολιτικής. Τα κύρια πολιτικά μηνύματα είναι τα εξής:

1. Η ολοκλήρωση της αγοράς και ο ανταγωνισμός στις αγορές υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις δεν είναι αρκετά σθεναροί για να εξασφαλίσουν και να ενισχύσουν την ανταγωνιστικότητά τους.

2. Οι αναγκαίες για την παραγωγή εισροές (προσόντα του εργατικού δυναμικού, ενσωμάτωση των ΤΠΕ και κεφάλαιο) είναι ελλειμματικές από πλευράς τόσο ποιότητας όσο και ποσότητας.

3. Το παραγωγικό αποτέλεσμα των εταιρειών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις δεν είναι αρκετά διαφανές (πρότυπα), αποτιμώμενο (καταγραφή των άυλων στοιχείων του ενεργητικού) ή τεκμηριωμένο (ποιότητα).

4. Η παροχή και η χρήση υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις είναι περιορισμένη στις λιγότερο ανεπτυγμένες περιφέρειες και υποψήφιες χώρες, γεγονός που θίγει κυρίως τις ΜΜΕ και τις διαδικασίες σύγκλισης.

5. Οι γνώσεις για τον τομέα και τις αγορές παρουσιάζουν κενά, πράγμα που παρεμποδίζει τη λήψη αποφάσεων από τις επιχειρήσεις και τους διαμορφωτές πολιτικής.

Οι προκλήσεις πολιτικής που προκύπτουν από την παρούσα ανακοίνωση δεν αφορούν μόνο την Επιτροπή, αλλά και τα άλλα κοινοτικά θεσμικά όργανα, τις εθνικές κυβερνήσεις καθώς και άλλους ενδιαφερόμενους φορείς του επιχειρηματικού κόσμου με παγιωμένα συμφέροντα για την εύρυθμη λειτουργία του τομέα των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις. Η προτεινόμενη οδηγία για τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά ολοκληρώνει μια μακρά διαδικασία διαβούλευσης για τα εμπόδια, αλλά η υλοποίηση των συνοδευτικών μέτρων θα απαιτήσει τη διεξαγωγή συνεχούς διαβούλευσης με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, με βάση λεπτομερέστερες προτάσεις πολιτικής τις οποίες η Επιτροπή θα καταρτίσει βασισόμενη στα κεντρικά θέματα πολιτικής που επισημαίνονται στην παρούσα ανακοίνωση.

Οι διαβουλεύσεις αυτές θα διοργανωθούν μέσω ενός ευρωπαϊκού φόρουμ για τις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις, το οποίο η Επιτροπή θα δημιουργήσει κατά τους προσεχείς μήνες: θα αποτελείται από τα κοινοτικά θεσμικά όργανα, εκπροσώπους των κρατών μελών, επαγγελματικές οργανώσεις, εκπροσώπους των εργαζομένων, ερευνητικά ιδρύματα και άλλους ενδιαφερόμενους φορείς του επιχειρηματικού κόσμου. Το έργο που προβλέπεται να πραγματοποιηθεί από το φόρουμ θα συμπληρώσει κατά τρόπο πιο εστιασμένο και ειδικευμένο τις εργασίες των άλλων φορέων, όπως η(οι) ομάδα(ες) «πολιτική για τις επιχειρήσεις».

Οι συζητήσεις θα οδηγήσουν σε ένα σχέδιο δράσης το οποίο θα προτείνει η Επιτροπή κατά το πρώτο ήμισυ του 2005. Το εν λόγω σχέδιο δράσης θα συμπληρώνει και θα ενισχύει τα ληφθέντα μέτρα στο πλαίσιο της οδηγίας για τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά· η πτυχή αυτή θα ληφθεί δεόντως υπόψη κατά την εφαρμογή της οδηγίας¹, επιδιώκοντας ταυτόχρονα την ανάπτυξη συνέργειας.

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

I.1. Ιστορικό και στόχος

Ο ρόλος των υπηρεσιών στην οικονομία και το δυναμικό τους για την ανάπτυξη και τη δημιουργία θέσεων απασχόλησης υπογραμμίστηκε στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβώνας τον Μάρτιο του 2000. Η σημασία του τομέα των υπηρεσιών δικαιολογείται από το βάρος του και μόνο στην οικονομία (περίπου 70% του ΑΕγχΠ της ΕΕ) και από την αυξανόμενη κατανάλωση υπηρεσιών από τη μεταποιητική βιομηχανία, που επηρεάζει το κόστος, την τιμή και την ποιότητα των μεταποιημένων αγαθών.

¹ Επισημαίνεται ότι, ενώ η παρούσα ανακοίνωση καλύπτει τις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις, η οδηγία καλύπτει επίσης τις πτυχές του εμπορίου υπηρεσιών που αφορούν τις συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών.

Ένα κεντρικό στοιχείο του προγράμματος οικονομικής μεταρρύθμισης που εξέδωσε το Συμβούλιο είναι να εξασφαλιστεί η λειτουργία της εσωτερικής αγοράς υπηρεσιών. Κατά συνέπεια, το Συμβούλιο της Λισσαβώνας κάλεσε την Επιτροπή να προτείνει μια σφαιρική στρατηγική σχετικά με την εσωτερική αγορά για την εξάλειψη των εμποδίων στις υπηρεσίες με στόχο να επιτραπεί στις υπηρεσίες να διασχίζουν τα εθνικά σύνορα με την ίδια ευκολία όπως στο εσωτερικό των κρατών μελών.

Η ανακοίνωση της Επιτροπής του Δεκεμβρίου του 2000 με τίτλο «Μια στρατηγική για την εσωτερική αγορά υπηρεσιών»² χάραξε μια στρατηγική δύο φάσεων σε ανταπόκριση στο αίτημα του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου: το πρώτο στάδιο αφορούσε τον εντοπισμό και την ανάλυση των υφιστάμενων φραγμών³, το δεύτερο στάδιο, που βασιζόταν στην ανάλυση αυτή, πρότεινε κατάλληλες λύσεις στα εντοπισμένα προβλήματα⁴.

Η ανακοίνωση περιείχε μια δράση για τη δρομολόγηση συνοδευτικών μέτρων (καλύτερες στατιστικές, καταγραφή των άυλων στοιχείων του ενεργητικού, κατάρτιση και δεξιότητες ΤΠΕ, καινοτομία και E&A κ.λπ.) για τη στήριξη της ανταγωνιστικότητας της βιομηχανίας υπηρεσιών της ΕΕ. Η εν λόγω δράση αναπτύχθηκε στα συμπεράσματα του Συμβουλίου του Νοεμβρίου του 2002⁵, το οποίο ενέκρινε την έκθεση του Ιουλίου 2002 και καλούσε την Επιτροπή «να συμπληρώσει τα μέτρα για την άρση των εμποδίων του διασυνοριακού εμπορίου υπηρεσιών με άλλα μέτρα που αποσκοπούν στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των υπηρεσιών και της συμβολής τους στην υψηλή επίδοση των επιχειρήσεων σε όλους τους οικονομικούς τομείς».

Η παρούσα ανακοίνωση αποτελεί ανταπόκριση στο αίτημα αυτό του Συμβουλίου. Διασυνδέει και συμπληρώνει τα νομοθετικά και μη νομοθετικά μέτρα στην οδηγία για τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά με άλλα μέτρα για τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων. Επομένως, η ανακοίνωση υποστηρίζει και συνοδεύει την οδηγία για τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά, για τις πτυχές που καλύπτουν τις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις. Οι δύο πρωτοβουλίες ενισχύουν αμοιβαία την ανταγωνιστικότητα των ευρωπαϊκών παρόχων υπηρεσιών και των επιχειρήσεων-πελατών τους σύμφωνα με την ανακοίνωση της Επιτροπής για μια στρατηγική για την εσωτερική αγορά υπηρεσιών και τα συμπεράσματα του Συμβουλίου του Νοεμβρίου του 2002.

Κατά συνέπεια, η παρούσα ανακοίνωση επιδιώκει να εξετάσει την επιχειρηματική προοπτική, δηλαδή να ασχοληθεί με τις εμπορεύσιμες υπηρεσίες που έχουν άμεσο αντίκτυπο στις επιδόσεις όλων των επιχειρήσεων. Τα μέτρα που προτείνει η παρούσα ανακοίνωση αποβλέπουν στη βελτίωση των εισροών στην παραγωγή υπηρεσιών (για παράδειγμα, δεξιότητες, ΤΠΕ, E&A και καινοτομία) και το αποτέλεσμα τους για τους πελάτες τους (για παράδειγμα, ποιότητα και τυποποίηση των προϊόντων υπηρεσιών), σε συνδυασμό με μέτρα τα οποία συνήθως βελτιώνουν τις συνθήκες της αγοράς για τις επιχειρήσεις υπηρεσιών. Από την τελευταία αυτή άποψη, η οδηγία για τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά αποτελεί αναγκαία αλλά ανεπαρκή προϋπόθεση για να βελτιωθεί η ανταγωνιστικότητα των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων.

² Έγγραφο COM (2000) 888 της 29.12.2000.

³ Έκθεση για την κατάσταση της εσωτερικής αγοράς υπηρεσιών. Έγγραφο COM (2002) 441 της 31.07.2002.

⁴ Οδηγία για τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά. Έγγραφο COM (2003)...

⁵ 14.11.2002, 13839/02 (Τύπος 344).

1.2. Πεδίο

Λόγω των διαστάσεων και της ετερογένειας του τομέα των υπηρεσιών, μια οριζόντια προσέγγιση που να καλύπτει όλες τις υπηρεσίες δεν είναι ούτε εφικτή ούτε εποικοδομητική. Τα προτεινόμενα μέτρα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τις τομεακές συνθήκες της αγοράς. Συνεπώς, το πεδίο της παρούσας ανακοίνωσης περιορίζεται στο φάσμα των εμπορεύσιμων υπηρεσιών που επηρεάζουν άμεσα την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων, τόσο των μεταποιητών όσο και των άλλων παρόχων υπηρεσιών. Οι εν λόγω δραστηριότητες αναφέρονται συλλογικά ως «υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις», και απαρτίζονται από τέσσερις κύριες ομάδες, και συγκεκριμένα τις επιχειρηματικές υπηρεσίες⁶, το διανεμητικό εμπόριο, τις υπηρεσίες δικτύου⁷ και τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (βλ. πλαίσιο 1).

Ο όρος «υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις» χρησιμοποιείται για να δείξει ότι η ανακοίνωση εστιάζεται στις υπηρεσίες που έχουν άμεσο αντίκτυπο στην ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων. Ορισμένες από τις υπηρεσίες αυτές έχουν διττή λειτουργία, καλύπτοντας και τις σχέσεις επιχείρησης-πελάτη. Επομένως, η ανταγωνιστικότητά τους εξαρτάται επίσης από τη διαθεσιμότητά τους προς τους καταναλωτές, την εμπιστοσύνη του καταναλωτή στην αγορά και τη λειτουργία της, καθώς και από την ικανοποίηση του καταναλωτή. Εντούτοις, καθώς εστιάζεται στον αντίκτυπο των υπόψη υπηρεσιών επί των επιχειρήσεων, η ανακοίνωση δεν εξετάζει την κατάσταση στην αγορά μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών ούτε καλύπτει με μεγάλη λεπτομέρεια το ρόλο που πρέπει να διαδραματίζουν η πολιτική για τους καταναλωτές και οι κανόνες προστασίας για την ανταγωνιστική λειτουργία της αγοράς. Επιπλέον, η ανακοίνωση δεν εξετάζει τα ευρύτερα θέματα που σχετίζονται με τις υπηρεσίες κοινής ωφέλειας, οι οποίες αντιμετωπίζονται στο πρόσφατο πράσινο βιβλίο σχετικά με το θέμα⁸.

Η ανακοίνωση επικεντρώνεται ιδιαίτερα στο τμήμα έντασης γνώσης των επιχειρηματικών υπηρεσιών, όπως οι υπηρεσίες πληροφορικής και οι επαγγελματικές υπηρεσίες, λόγω του ρόλου τους ως κινητήριων δυνάμεων της οικονομίας της γνώσης.

⁶ Ανακοίνωση της Επιτροπής για τις παρεχόμενες σε επιχειρήσεις υπηρεσίες. COM (1998) 534.

⁷ Η παρούσα ανακοίνωση ασχολείται με τις υπηρεσίες δικτύου που παρέχονται στις επιχειρήσεις και δεν καλύπτει τις πτυχές που σχετίζονται με τους καταναλωτές.

⁸ COM (2003) 270 της 20.05.2003.

Πλαίσιο 1. Ορισμός των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις σύμφωνα με τη στατιστική ονοματολογία των δραστηριοτήτων της ΕΕ, NACE.

Επιχειρηματικές υπηρεσίες (NACE 70–74) Η ομάδα αυτή μπορεί να διαιρεθεί σε δύο υποομάδες: 1) *Επιχειρηματικές υπηρεσίες έντασης γνώσης*, που είναι επαγγελματικές υπηρεσίες, όπως η παροχή συμβουλών ΤΠ, η παροχή συμβουλών διαχείρισης, οι υπηρεσίες E&A, η διαφήμιση και η επαγγελματική κατάρτιση. 2) *Λειτουργικές υπηρεσίες* που συνίστανται σε υπηρεσίες όπως ο βιομηχανικός καθαρισμός, οι υπηρεσίες ασφαλείας και οι υπηρεσίες γραμματείας.

Διανεμητικό εμπόριο (NACE 50–52) Η ομάδα αυτή απαρτίζεται από επιχειρήσεις που διευκολύνουν τη διανομή αγαθών και υπηρεσιών σε άλλους τομείς της οικονομίας και σε τελικούς χρήστες.

Υπηρεσίες δικτύου (NACE 40–41, 60–64) Η σύνθετη αυτή ομάδα απαρτίζεται από την ηλεκτρική ενέργεια, το αέριο και τη διανομή νερού, τις μεταφορές και τις υπηρεσίες επικοινωνίας.

Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (NACE 65–67) Η ομάδα αυτή απαρτίζεται από επιχειρήσεις χρηματοπιστωτικής διαμεσολάβησης, όπως οι τράπεζες και οι ασφαλιστικές εταιρείες.

Οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις αποτελούν το μεγαλύτερο μέρος της οικονομίας της αγοράς (περίπου 55% της συνολικής απασχόλησης) και είναι εκ των πραγμάτων σημαντικές για την ευρωπαϊκή οικονομία. *Εντούτοις, μεγαλύτερη ακόμη σημασία έχει το γεγονός ότι οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις προσφέρουν απαραίτητη συμβολή στις επιδόσεις της υπόλοιπης οικονομίας.* Οι εν λόγω υπηρεσίες είναι άρρηκτα συνδεδεμένες με τη μεταποιητική βιομηχανία. Όλα τα αγαθά περιέχουν στοιχεία υπηρεσιών και η συμβολή τους στην προστιθέμενη αξία του κάθε μεταποιημένου προϊόντος συχνά προσδιορίζει την ελκυστικότητά του στην αγορά. Για παράδειγμα, η αυτοκινητοβιομηχανία χρησιμοποιεί υπηρεσίες προπαραγωγής (υπηρεσίες σχεδιασμού, έρευνα και ανάπτυξη), υπηρεσίες παραγωγής (υπηρεσίες μηχανικού και υπηρεσίες ΤΠ), μεταπαραγωγικές υπηρεσίες (μεταφορά και υπηρεσίες διανομής), χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και, τέλος, άλλες επιχειρηματικές υπηρεσίες όπως η λογιστική ή οι νομικές υπηρεσίες.

I.3. Πλαίσιο και αιτιολογία

Χωρίς ανταγωνιστικές υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις, δεν θα καταστεί δυνατό να εκπληρωθεί ο στόχος της Λισσαβώνας να μετατραπεί η ΕΕ, έως το 2010, στην ανταγωνιστικότερη οικονομία της γνώσης, ανά την υφήλιο, ικανή για βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη με περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας και με μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή. Αυτό είναι εμφανές από το γεγονός ότι ο τομέας των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις είναι ο μεγαλύτερος δημιουργός απασχόλησης. Παράγει περισσότερη προστιθέμενη αξία στην οικονομία από οποιονδήποτε άλλο μακροοικονομικό τομέα. Έχει το μεγαλύτερο δυναμικό ανάπτυξης, δημιουργεί περισσότερες νέες επιχειρήσεις από οποιονδήποτε άλλο τομέα, και οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις παρέχουν τα θεμέλια για την οικονομία της γνώσης.

Η ανακοίνωση της Επιτροπής για τη βιομηχανική πολιτική σε μια διευρυμένη Ευρώπη⁹ κατέδειξε την ανάγκη για ειδικές τομεακές εφαρμογές της οριζόντιας πολιτικής για τις

⁹ Ανακοίνωση της Επιτροπής. Η βιομηχανική πολιτική σε μια διευρυμένη Ευρώπη. COM (2002) 0714 τελικό.

επιχειρήσεις. Αυτό ισχύει επίσης και για το τμήμα υπηρεσιών της οικονομίας της ΕΕ, που δεν εξετάζεται λεπτομερώς στην ανακοίνωση αυτή. Οι δράσεις πολιτικής που προτείνονται στην παρούσα ανακοίνωση αφορούν ειδικά θέματα των σχετιζόμενων με τις επιχειρήσεις υπηρεσιών και αποτελούν ανταπόκριση στην ανάγκη για μια πρόσθετη τομεακή δέσμη μέτρων για τις υπηρεσίες, χωρίς να μειώνεται η σημασία του σημερινού πλαισίου πολιτικής που διέπει τη μεταποιητική βιομηχανία.

Η Επιτροπή θεωρεί ότι είναι πια καιρός να καταβληθεί σοβαρή προσπάθεια για να τεθούν η οικονομική σημασία και το δυναμικό των υπηρεσιών στο πολιτικό θεματολόγιο της ΕΕ ως βασική συνιστώσα της αναθεωρημένης στρατηγικής της για την ανταγωνιστικότητα. Είναι ανάγκη να ξεκινήσει η Επιτροπή ένα διάλογο με τους υπεύθυνους επιχειρήσεων, τις επαγγελματικές οργανώσεις, τα συνδικάτα, τους διαμορφωτές πολιτικής, τους οικονομολόγους, τους ερευνητές και τα μέσα μαζικής ενημέρωσης. Η Επιτροπή φρονεί ότι οι διάφοροι συνομιλητές της δεν είναι επαρκώς ενήμεροι για το ρόλο, τη λειτουργία και το δυνητικό αντίκτυπο των υπηρεσιών για την ανάπτυξη της οικονομίας της ΕΕ.

Αυτή η έλλειψη ευαισθητοποίησης οφείλεται σε διάφορες αιτίες. *Πρώτον*, ο τομέας των υπηρεσιών περιλαμβάνει ένα μεγάλο αριθμό διαφόρων δραστηριοτήτων, οι οποίες δύσκολα μπορούν να καταταχθούν και να εξεταστούν σε μία κατηγορία. *Δεύτερον*, οι επίσημες στατιστικές σε εθνικό επίπεδο και σε επίπεδο ΕΕ δεν αντανakλούν σωστά τη σημασία των υπηρεσιών και τη διάδρασή τους με την υπόλοιπη οικονομία. *Τρίτον*, και συνεπεία της έλλειψης δεδομένων, η οικονομική έρευνα για τις υπηρεσίες είναι χαμηλή σε σύγκριση με τον πρωτογενή και το δευτερογενή τομέα. *Τέταρτον*, οι υπηρεσίες δεν είναι καλά οργανωμένες στην επιχειρηματική αγορά, κυρίως εξαιτίας της ποικιλομορφίας τους και της προφανούς έλλειψης κοινών ενδιαφερόντων των υπεύθυνων επιχειρήσεων.

Όπως προαναφέρθηκε, ο τομέας των υπηρεσιών αποτέλεσε σταθερή πηγή δημιουργίας νέων θέσεων απασχόλησης αλλά, όπως αποδεικνύεται από την οικονομική ανάλυση στην παρούσα ανακοίνωση, δεν μπορεί να θεωρηθεί δεδομένο ότι θα διαιωνιστεί το φαινόμενο αυτό. Εάν η Ευρώπη δεν βελτιώσει τις επιδόσεις της στην ανάπτυξη ανθρώπινων πόρων υψηλής ειδίκευσης σε μια οικονομία της γνώσης, θα μειωθεί η ανταγωνιστικότητα του τομέα των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις. Αυτό θα μπορούσε να οδηγήσει σε μετεγκατάσταση των θέσεων εργασίας στις υπηρεσίες, παρόμοια με εκείνη που σημειώθηκε στη μεταποίηση, με την απώλεια αγορών προς όφελος των αμερικανών και των ασιατικών παρόχων.

Σε αυτό ακριβώς το πλαίσιο, η παρούσα ανακοίνωση εξετάζει τον κρίσιμο ρόλο των υπηρεσιών για την ανταγωνιστικότητα των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων. Η οικονομική αυτή ανάλυση θα αποτελέσει στη συνέχεια τη βάση για δράσεις πολιτικής που θα υλοποιηθούν μέσω ενός ευρέος φάσματος ειδικών ενεργειών σε ένα συνεκτικό πλαίσιο πολιτικής της ΕΕ, σε στενή συνεργασία με όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς, και λαμβανομένων υπόψη των ειδικών συνθηκών-πλαισίων στους διάφορους τομείς υπηρεσιών που απαρτίζουν τον τομέα των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις.

I.4. Δομή της ανακοίνωσης

Όπως αναφέρεται ανωτέρω, είναι αναγκαίο να βελτιωθεί η ευαισθητοποίηση για το ρόλο, το δυναμικό και την ανταγωνιστικότητα των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις μέσω μιας διεξοδικής οικονομικής ανάλυσης. Το κεφάλαιο II περιγράφει, με βάση τα διαθέσιμα δεδομένα, την οικονομική σημασία των εν λόγω υπηρεσιών, ενώ το κεφάλαιο III αναλύει την ανταγωνιστικότητά τους. Το κεφάλαιο IV συνάγει τα συμπεράσματα πολιτικής βάσει των αναλύσεων αυτών. Το παράρτημα I περιλαμβάνει ένα πλαίσιο το οποίο απεικονίζει τη χρήση των υπηρεσιών στην αλυσίδα αξιών και περιλαμβάνει πρόσθετα αριθμητικά στοιχεία που

παρέχουν στατιστικές πληροφορίες. Στο παράρτημα II παρατίθεται μια γραφική απεικόνιση του πεδίου της ανακοίνωσης. Το παράρτημα III σκιαγραφεί τις ανάγκες των χρηστών σε μια μακροπρόθεσμη στρατηγική για στατιστικές υπηρεσιών προς εφαρμογή από την Επιτροπή, υπό την καθοδήγηση της Eurostat και των κρατών μελών ως προϋπόθεση για περαιτέρω πρόοδο στην ανάλυση, την παρακολούθηση και τη χάραξη πολιτικής όσον αφορά την αγορά των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις.

II. Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

II.1. Τι είναι οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις;

Παραδοσιακά, οι υπηρεσίες έχουν οριστεί με αρνητικούς όρους: όχι με βάση το τι είναι, αλλά με βάση το τι δεν είναι (υλικές, διαρκείς, αποθηκεύσιμες, μεταφέρσιμες κ.λπ.). Ο τομέας των υπηρεσιών έχει θεωρηθεί ως οι υπολειμματικές δραστηριότητες της οικονομίας – ό,τι απομένει δηλαδή μετά την κατάταξη της γεωργίας και της μεταποίησης. Η προσέγγιση αυτή, σε συνδυασμό με το γεγονός ότι ο τομέας των υπηρεσιών περιλαμβάνει ένα μεγάλο αριθμό πολύ ετερογενών δραστηριοτήτων, έχει καταστήσει δύσκολη την αποδοχή ενός κοινού ορισμού. Το φαινόμενο αυτό, που επιδεινώνεται από το χαμηλό βαθμό οργανωμένης εκπροσώπησης των παρόχων υπηρεσιών σε επίπεδο διαμόρφωσης πολιτικής της ΕΕ, έχει δυσχεράνει την κατάρτιση μιας συνεκτικής στρατηγικής για την αντιμετώπιση των προβλημάτων και των αναγκών του τομέα των υπηρεσιών. Ωστόσο, με τη συνεχώς αυξανόμενη σημασία των υπηρεσιών για την οικονομία της γνώσης, εντατικοποιήθηκαν οι εργασίες για τον ορισμό και το χαρακτηρισμό της έννοιας των υπηρεσιών. Τα κύρια χαρακτηριστικά του τομέα των υπηρεσιών μπορούν να συνοψιστούν ως εξής:

- Το παραγωγικό αποτέλεσμα χαρακτηρίζεται συνήθως ως άυλο εκ φύσεως. Ωστόσο, η παραγωγή ορισμένων δραστηριοτήτων υπηρεσιών, για παράδειγμα η έρευνα, η ανάπτυξη λογισμικού κ.λπ. μπορεί να κωδικοποιηθεί και να εμπορευματοποιηθεί περίπου κατά τον ίδιο τρόπο με τα φυσικά αγαθά. Επιπροσθέτως, χάρη στην τεχνολογία της πληροφορίας, πολλές υπηρεσίες μπορούν σήμερα να ενσωματωθούν σε φυσικά προϊόντα και επομένως να αποθηκευτούν, να μεταφερθούν και να παραδοθούν με φυσικά μέσα.
- Η παραγωγή υπηρεσιών, και ιδίως υπηρεσιών έντασης γνώσεων, απαιτεί μια διάδραση μεταξύ του παραγωγού και του πελάτη. Η διάδραση αυτή εστιάζει την προσοχή στη λεγόμενη «ήπια τεχνολογία» (π.χ. προσόντα, δεξιότητες και εμπειρογνωμοσύνη) που πρέπει να υπάρχει από πλευράς τόσο προσφοράς όσο και ζήτησης.
- Οι υπηρεσίες έντασης γνώσεων παρέχουν τα άυλα στοιχεία του ενεργητικού (τεχνογνωσία, λογισμικό, οργανωτικές δεξιότητες, ικανότητες E&A κ.λπ.) που συχνά μετατρέπονται σε βασικές κινητήριες δυνάμεις της δημιουργίας αξίας, ενώ τα φυσικά και χρηματοοικονομικά στοιχεία τείνουν να εξελίσσονται σε εμπορεύματα μικρότερης σχετικής σημασίας.

Πεδίο της παρούσας ανακοίνωσης αποτελεί το ευρύ φάσμα των εμπορεύσιμων υπηρεσιών που επηρεάζουν άμεσα την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων, τόσο των μεταποιητών όσο και των άλλων παρόχων υπηρεσιών. Όπως αναφέρεται στην εισαγωγή, αυτές οι δραστηριότητες υπηρεσιών που αναφέρονται συλλογικά ως «υπηρεσίες προς τις

επιχειρήσεις» απαρτίζονται από τέσσερις κύριες ομάδες δραστηριοτήτων, και συγκεκριμένα τις επιχειρηματικές υπηρεσίες¹⁰, το διανεμητικό εμπόριο, τις υπηρεσίες δικτύου και τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (βλ. πλαίσιο 1, σελίδα 10). Η ανακοίνωση δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην πτυχή της έντασης γνώσεων των επιχειρηματικών υπηρεσιών, όπως οι υπηρεσίες πληροφορικής και οι επαγγελματικές υπηρεσίες, λόγω του ρόλου τους ως κινητήριων δυνάμεων της οικονομίας της γνώσης.

Η οικονομική ανάλυση στο παρόν και στο επόμενο κεφάλαιο βασίζεται στις υφιστάμενες επίσημες στατιστικές. Πρέπει να ληφθούν υπόψη τα κενά στην κάλυψη του τομέα των υπηρεσιών και, ως εκ τούτου, να ερμηνευθούν προσεκτικά τα αποτελέσματα. Σαφής προτεραιότητα της παρούσας ανακοίνωσης είναι να δώσει έναυσμα στην ανάπτυξη επίσημων στατιστικών σε εθνικό επίπεδο και σε επίπεδο της ΕΕ για να διευκολυνθούν η περαιτέρω ανάλυση, παρακολούθηση και διαμόρφωση πολιτικής στον τομέα αυτό (βλ. παράρτημα ΙΙΙ).

II.2. Η σημασία των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις στην οικονομία της αγοράς

Οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις συνιστούν το μεγαλύτερο τομέα της οικονομίας που απασχολούσε περίπου 55 εκατ. άτομα το 2001, ήτοι σχεδόν το 55 % της συνολικής απασχόλησης στην οικονομία της αγοράς της ΕΕ.

Σύμφωνα με τις στατιστικές διάρθρωσης των επιχειρήσεων, ο τομέας των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις (*εξαιρουμένων των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών*)¹¹ αντιστοιχεί στο 53 % της συνολικής απασχόλησης στην οικονομία της αγοράς της ΕΕ το 2001, ενώ η μεταποίηση έχει μερίδιο 29 % (ή περίπου 29 εκατ. απασχολούμενα άτομα), βλ. διάγραμμα 1. Οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις κατέχουν ιδιαίτερα εξέχουσα θέση στις Κάτω Χώρες (65 %) και στο Ηνωμένο Βασίλειο (61 %). Ο λιγότερο εξέχων ρόλος των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις – από πλευράς απασχόλησης – παρατηρείται στην Πορτογαλία (45 %), τη Γερμανία (46 %) και την Ιταλία (48 %).

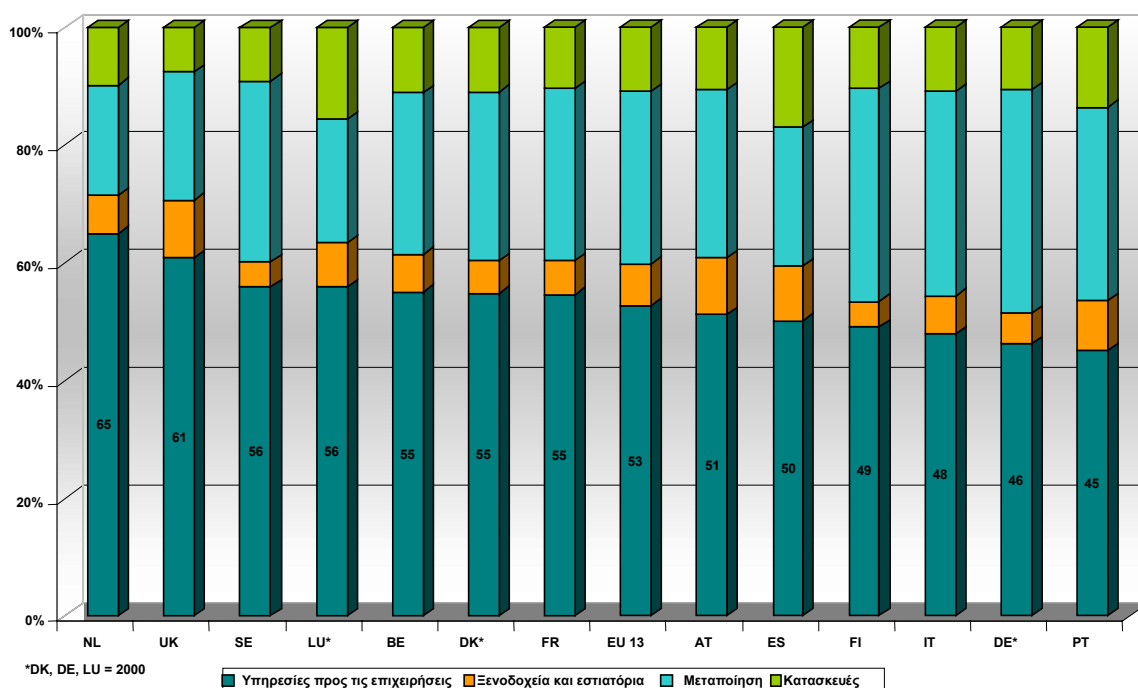
Κατά μέσο όρο, η συνολική προστιθέμενη αξία που δημιουργείται από τις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις ανέρχεται σε 54 %¹² το 2001 έναντι 34 % για τη μεταποίηση (βλ. διάγραμμα Α στο παράρτημα Ι). Το μερίδιο της προστιθέμενης αξίας διαφέρει αισθητά μεταξύ των κρατών μελών, καθώς οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις στις Κάτω Χώρες αναλογούν στο 61 % και στο Ηνωμένο Βασίλειο στο 60 %, σε σύγκριση με 44 % στη Φινλανδία και 48 % στη Γερμανία.

¹⁰ Ανακοίνωση της Επιτροπής. Η συμβολή των παρεχόμενων σε επιχειρήσεις υπηρεσιών στις επιδόσεις της βιομηχανίας - Πλαίσιο κοινής πολιτικής COM/98/0534 τελικό.

¹¹ Δεδομένου ότι ο όρος «υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις» δεν αποτελεί συνάθροιση που χρησιμοποιείται στις επίσημες στατιστικές, συχνά απαιτείται η χρήση υποκατάστατων, σε περιπτώσεις όπου οι στατιστικές δεν επιτρέπουν την ομαδοποίηση των δεδομένων σε επίπεδο των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις. Η απασχόληση στις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις, όπως ορίζονται στο πλαίσιο 1, αποτιμήθηκε χρησιμοποιώντας δύο πηγές, τις στατιστικές διάρθρωσης των επιχειρήσεων (ΣΔΕ) και τους εθνικούς λογαριασμούς. Στα δεδομένα ΣΔΕ που χρησιμοποιήθηκαν για το παρόν κεφάλαιο, δεν διατίθενται εναρμονισμένα δεδομένα για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες. Οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις, συμπεριλαμβανομένων των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, μπορούν να εκτιμηθούν στο 55 % περίπου της συνολικής απασχόλησης στην οικονομία της αγοράς της ΕΕ.

¹² Εξαιρουμένων των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, βλ. υποσημείωση 11.

Διάγραμμα 1. Απασχόληση στην οικονομία της αγοράς 2001. Κατανομή ανά τομέα.



Πηγή: Eurostat: δεδομένα ΣΔΕ.

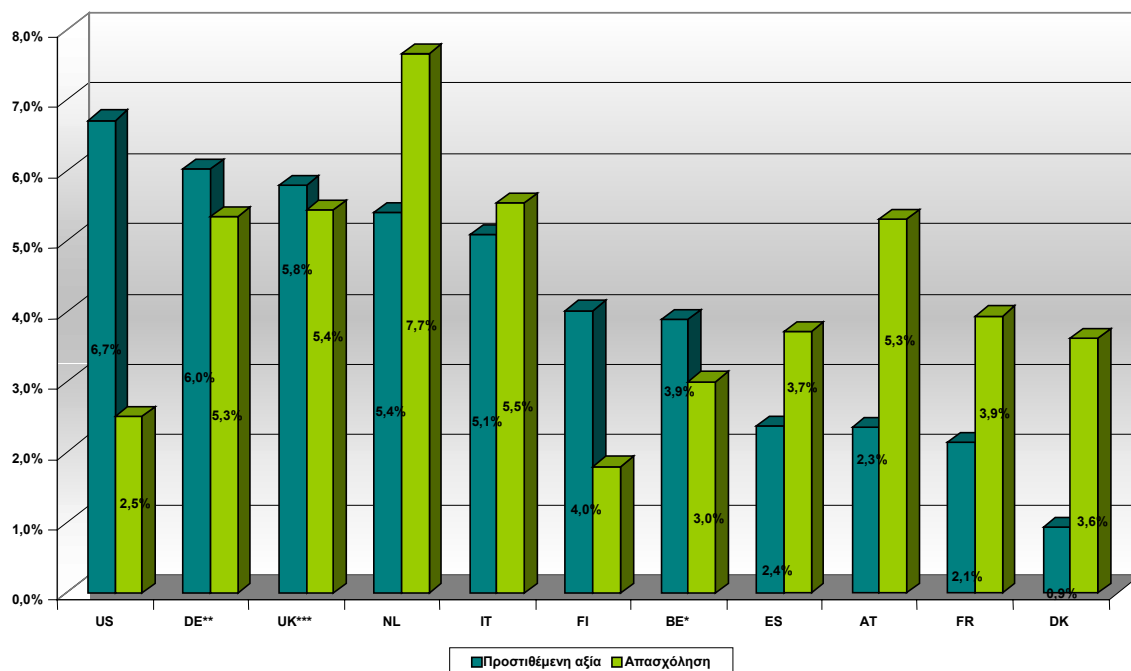
Ο τομέας των υπηρεσιών χαρακτηρίζεται από έναν ιδιαίτερα μεγάλο αριθμό πολύ μικρών επιχειρήσεων (λιγότεροι από 10 μισθωτοί). Αποτελούν το 33 % της συνολικής απασχόλησης στον τομέα των υπηρεσιών της ΕΕ έναντι 18 % στη μεταποίηση. Στις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις, οι πολύ μικρές επιχειρήσεις κυριαρχούν στο διανεμητικό εμπόριο (38 %). Από την άλλη πλευρά, μια παρόμοια αναλογία απασχόλησης παρατηρείται στις μεγάλες εταιρείες στις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις (33 %) σε σύγκριση με 30 % στη μεταποίηση. Οι μεταφορές και οι επικοινωνίες χαρακτηρίζονται από ένα υψηλό μερίδιο απασχόλησης στις μεγάλες επιχειρήσεις (57 %).

Οι πολύ μικρές επιχειρήσεις στον τομέα των υπηρεσιών είναι ιδιαίτερα διαδεδομένες στην Ιταλία, την Ισπανία, την Πορτογαλία και την Ιρλανδία, ενώ το Ηνωμένο Βασίλειο, η Γαλλία και οι Κάτω Χώρες σημειώνουν ένα σχετικά υψηλό ποσοστό απασχόλησης στις μεγάλες επιχειρήσεις υπηρεσιών.

Π.3. Η ανάπτυξη του τομέα των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις

Στην αρχή της τρίτης χιλιετίας, η ευρωπαϊκή οικονομία μπορεί να χαρακτηριστεί ως οικονομία των υπηρεσιών. Μια διεξοδικότερη εξέταση της τελευταίας δεκαετίας δείχνει ότι οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις σημείωσαν σημαντική ανάπτυξη σε διάφορα κράτη μέλη και έχει ενδιαφέρον να σημειωθεί ότι οι τάσεις δεν είναι ομοιόμορφες, βλ. διάγραμμα 2. Αφενός, η Γερμανία, που ξεκίνησε με ένα μερίδιο υπηρεσιών χαμηλότερο από το μέσο όρο της ΕΕ, εμφανίζει υψηλά ποσοστά από πλευράς τόσο απασχόλησης όσο και προστιθέμενης αξίας. Ωστόσο, ορισμένες χώρες όπως οι Κάτω Χώρες και το Ηνωμένο Βασίλειο, με πολύ αναπτυγμένους τομείς των υπηρεσιών, καταγράφουν επίσης υψηλότερους ρυθμούς ανάπτυξης. Αυτό δείχνει ότι υπάρχει ακόμη έντονο αναπτυξιακό δυναμικό, εφόσον δημιουργηθούν οι κατάλληλες συνθήκες-πλαίσια.

Διάγραμμα 2. Εξέλιξη του μεριδίου των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις μεταξύ 1990 και 2001. Προστιθέμενη αξία και απασχόληση.



* Εκτιμήσεις για το 2001. ** Εκτιμήσεις για το 1990. *** Εκτιμήσεις για την απασχόληση

Πηγές: με βάση στοιχεία της Eurostat (New Cronos) και του ΟΟΣΑ 2002.

Οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις αποτελούσαν, κατά πολύ, την κύρια πηγή δημιουργίας θέσεων απασχόλησης στην ΕΕ. Πρέπει να σημειωθεί ότι σε πολλά κράτη μέλη η ανάπτυξη της απασχόλησης στις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις υπερβαίνει την αντίστοιχη ανάπτυξη στις ΗΠΑ. Απεναντίας, οι ΗΠΑ εμφανίζουν πολύ υψηλή αύξηση της προστιθέμενης αξίας σε σύγκριση με την ΕΕ, φαινόμενο το οποίο συμβάλλει επίσης στους ταχύτερους ρυθμούς ανάπτυξης της παραγωγικότητας της εργασίας που παρατηρείται στις ΗΠΑ σε σύγκριση με τα κράτη μέλη, βλ. κεφάλαιο ΙΙΙ.2.

Επιπροσθέτως, μπορεί να αναμένεται περαιτέρω ανάπτυξη από τις υποψήφιες χώρες, που χαρακτηρίζονται από οικονομίες με σχετικά μικρότερα μερίδια απασχόλησης στις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις και ιδιαίτερα στις επιχειρηματικές υπηρεσίες έντασης γνώσης, βλ. διάγραμμα Β στο παράρτημα Ι. Η οικονομική δομή των υποψήφιων χωρών διαφέρει από εκείνη των κρατών μελών, καθώς οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις αναλογούν μόνο στο 40 % περίπου της συνολικής απασχόλησης έναντι πάνω από 50 % στα κράτη μέλη.

Πρόκληση

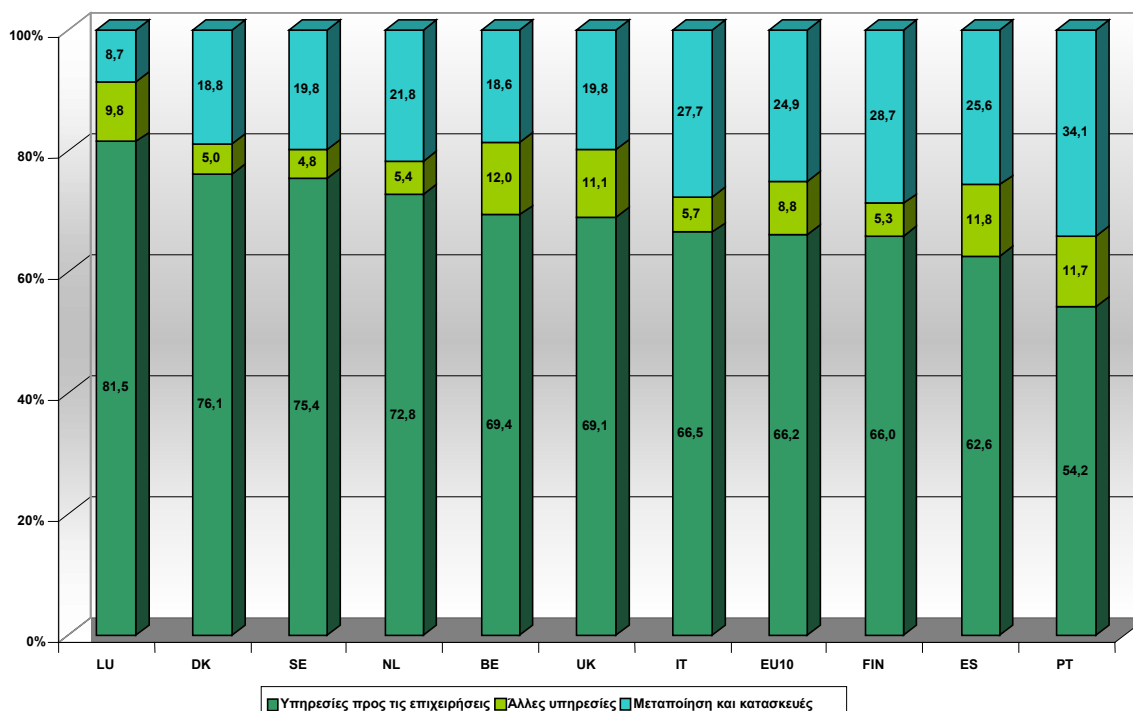
Η ανάπτυξη των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις στις περιφερειακές και τοπικές αγορές, όπως και στις λιγότερο ανεπτυγμένες περιφέρειες της διευρυμένης ΕΕ, έχει κρίσιμη σημασία για την ανταγωνιστικότητα και την κάλυψη της καθυστέρησης των οικονομιών των εν λόγω περιφερειών.

Π.4. Η επιχειρηματική δυναμική στις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις

Πάνω από 1 εκατ. νέες επιχειρήσεις δημιουργήθηκαν το 2000 στα 10 κράτη μέλη για τα οποία διατίθενται στοιχεία. Το 66 % όλων των νέων επιχειρήσεων ξεκίνησε τις

δραστηριότητές του στις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις, όπου την πλέον εξέχουσα θέση κατέχουν οι επιχειρηματικές υπηρεσίες¹³ (28 %), βλ. διάγραμμα 3. Η κατανομή των νέων επιχειρήσεων ανά οικονομική δραστηριότητα αντικατοπτρίζει σαφώς τη γενική πορεία προς μια οικονομία των υπηρεσιών και της γνώσης στο εσωτερικό της ΕΕ.

Διάγραμμα 3. Νέες επιχειρήσεις κατανεμημένες ανά δραστηριότητα – 2000.



Source: Eurostat: Δημογραφία των επιχειρήσεων 2000.

Για να σχηματιστεί μια ακριβέστερη εικόνα της δυναμικής των διαφόρων τομέων, ο αριθμός των νέων επιχειρήσεων μπορεί να συγκριθεί με το υφιστάμενο απόθεμα επιχειρήσεων (ποσοστό γέννησης επιχειρήσεων). Το υψηλότερο μερίδιο νέων επιχειρήσεων παρατηρείται στις επιχειρηματικές υπηρεσίες (10,9 %). Σε αντίθεση, οι νέες επιχειρήσεις στη μεταποιητική βιομηχανία αντιστοιχούν μόνο στο 6,0 % του υφιστάμενου αποθέματος. Οι σχετιζόμενες με τις επιχειρήσεις υπηρεσίες αποτελούν το πλέον δυναμικό τμήμα της οικονομίας, με το μεγαλύτερο μερίδιο νεοϊδρυόμενων επιχειρήσεων στην ΕΕ.

Πιο σημαντική από την απλή δημιουργία νέων επιχειρήσεων είναι η επιβίωσή τους· πράγματι, δεν είναι βιώσιμη η κάθε νέα δραστηριότητα. Σχεδόν το 75 % των νέων επιχειρήσεων που ιδρύθηκαν το 1998 επιβίωσε μετά τα δύο πρώτα έτη δραστηριότητας. Σε όλα τα καλυπτόμενα κράτη μέλη, οι νέες επιχειρήσεις στη μεταποιητική βιομηχανία είχαν ένα υψηλότερο ποσοστό επιβίωσης απ' ό,τι στις υπηρεσίες, με εξαίρεση το Ηνωμένο Βασίλειο.

¹³

Οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες συμπεριλαμβάνονται στις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις.

Σε πολλές αγορές υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις, οι φραγμοί εισόδου είναι χαμηλοί, και ένα άτομο ή μια μικρή ομάδα ατόμων μπορεί να ιδρύσει μια επιχείρηση και να ανταγωνιστεί στην αγορά διαθέτοντας ένα μικρό μόνο κεφάλαιο και ελάχιστους πόρους. Επομένως, οι σχετιζόμενες με τις επιχειρήσεις υπηρεσίες συμβάλλουν στη διαμόρφωση ενός δυναμικού επιχειρηματικού περιβάλλοντος χάρη στην οικονομική ανάπτυξη και στο άνοιγμα νέων ευκαιριών απασχόλησης. Μεγαλύτερη ακόμη σημασία από τα άμεσα αποτελέσματα έχει η έμμεση συμβολή των νέων επιχειρήσεων στην αυξημένη ανταγωνιστική πίεση, που αναγκάζει τις υπάρχουσες εταιρείες να αντιδράσουν βελτιώνοντας την αποτελεσματικότητά τους και εισάγοντας καινοτόμες διαδικασίες και καινοτόμα προϊόντα, πράγμα που με τη σειρά του τονώνει την παραγωγικότητα.

Προκλήσεις

Οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις είναι ο πλέον δυναμικός τομέας της οικονομίας, όπου σημειώνονται υψηλά ποσοστά γέννησης και θανάτου επιχειρήσεων. Προκειμένου να δημιουργηθεί μια στερεή βάση για τη διαμόρφωση πολιτικής σχετικά με την επιχειρηματικότητα, απαιτούνται περισσότερες γνώσεις για τους παράγοντες που συνδέονται με την επιτυχία και την αποτυχία της επιχειρηματικότητας στις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις.

Η έλλειψη πείρας στη διαχείριση μπορεί να αποτελέσει αιτία αποτυχίας της επιχείρησης. Υπάρχει ανάγκη για προγράμματα κατάρτισης, προσαρμοσμένα στις ειδικές ανάγκες των ΜΜΕ στις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις, για να βελτιωθούν οι συνθήκες επιβίωσης.

II.5. Η διάδραση μεταξύ των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και των λοιπών τομέων της οικονομίας

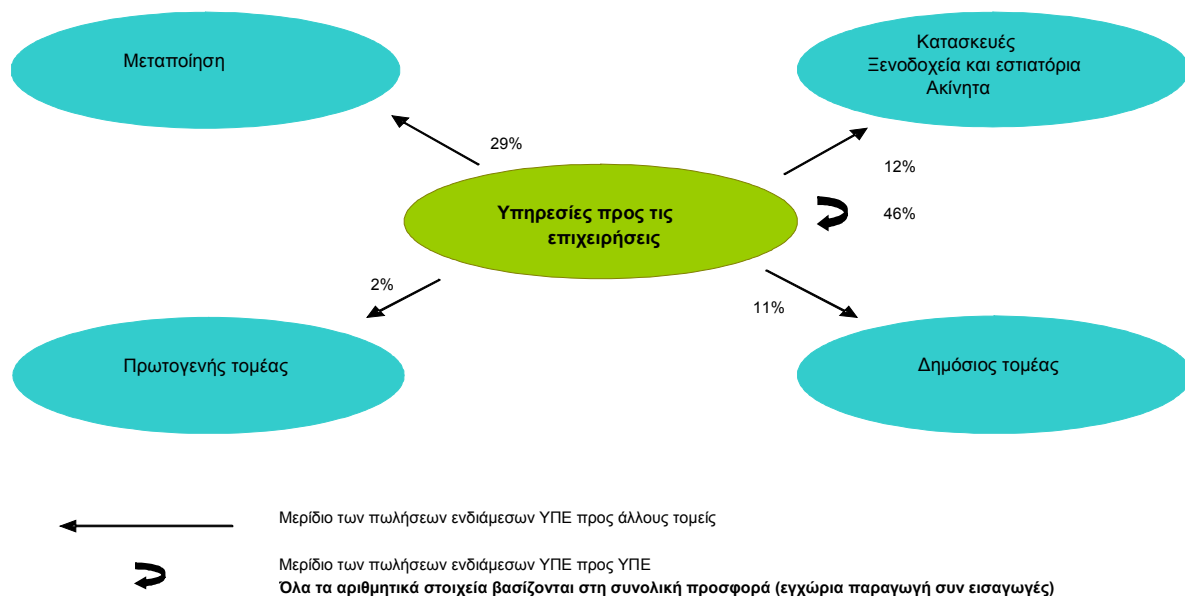
Δεδομένου ότι οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις αποτελούν το κυρίαρχο μέρος της ευρωπαϊκής οικονομίας της αγοράς, ο τομέας αυτός είναι εκ των πραγμάτων σημαντικός για την ευρωπαϊκή οικονομία. Ωστόσο, το πλέον σημαντικό χαρακτηριστικό των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις είναι ότι είναι παρούσες — και ενσωματωμένες — σε κάθε στάδιο της αλυσίδας προστιθέμενης αξίας. Συνιστούν θεμελιώδη ανάγκη για την ύπαρξη όλων των επιχειρήσεων, τόσο στη μεταποίηση όσο και στις υπηρεσίες, είτε πρόκειται για πολύ μικρές είτε για μεγάλες επιχειρήσεις. Όλες οι επιχειρήσεις χρειάζονται υπηρεσίες για να παράγουν και να είναι ανταγωνιστικές, βλ. κύριες υπηρεσίες ομαδοποιημένες κατά παραγωγική λειτουργία στο πλαίσιο 1 του παραρτήματος 1.

Οι υπηρεσίες μπορούν να παραχθούν εσωτερικά από την ίδια την επιχείρηση – ανεξάρτητα από τη δραστηριότητά της – ή να αγοραστούν. Πολλές επιχειρήσεις έχουν αναθέσει σε εξωτερικούς συνεργάτες ορισμένες από τις δραστηριότητες υπηρεσιών τους, τις οποίες παρήγαν προηγουμένως ενδοεταιρικά, προκειμένου να προμηθευτούν τις εν λόγω υπηρεσίες σε ανταγωνιστική αγορά ή να αποκτήσουν μεγαλύτερη ευελιξία, βλ. σημείο II.6 παρακάτω. Κατά συνέπεια, έχει αυξηθεί ο βαθμός ειδίκευσης των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις, πράγμα που τους επιτρέπει να παραδίδουν προϊόντα υψηλότερης ποιότητας και διαφοροποίησης, αυξάνοντας έτσι την ανταγωνιστικότητα των χρηστών των συγκεκριμένων υπηρεσιών.

Η ανάπτυξη των σχετιζόμενων με τις επιχειρήσεις υπηρεσιών εξηγείται συνήθως από τη μετατόπιση της απασχόλησης από τη μεταποιητική βιομηχανία προς τις υπηρεσίες λόγω της ανάθεσης σε εξωτερικούς συνεργάτες των λειτουργιών υπηρεσιών που προγενέστερα παράγονταν ενδοεταιρικά. Είναι όμως πολλαπλοί οι λόγοι της ανάπτυξης. Άλλοι σημαντικοί παράγοντες είναι οι αλλαγές στα συστήματα παραγωγής, η αυξημένη ευελιξία, ο εντονότερος ανταγωνισμός στις διεθνείς αγορές, ο αυξανόμενος ρόλος των ΤΠΕ και της γνώσης και η

ανάδυση νέων τύπων υπηρεσιών. Λόγω της έλλειψης στατιστικών πληροφοριών σχετικά με τη ζήτηση για υπηρεσίες από τους διάφορους τομείς της οικονομίας, η αλληλοσυσχέτιση μεταξύ των τομέων δεν είναι καλά τεκμηριωμένη σήμερα. Ωστόσο, σύμφωνα με τη νέα οικονομική ανάλυση με βάση τους πίνακες εισροών-εκροών των εθνικών λογαριασμών είναι δυνατό να προσδιοριστεί η σημασία της αλληλοσυσχέτισης μεταξύ των διαφόρων τομέων της οικονομίας, βλ. διάγραμμα 4¹⁴.

Διάγραμμα 4. Οι σχέσεις μεταξύ των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και των λοιπών τομέων της οικονομίας στην ΕΕ



Πηγή: Υπολογισμοί βασιζόμενοι στη βάση δεδομένων εισροών/εκροών του ΟΟΣΑ.

Τα στοιχεία δείχνουν ότι η μεταποιητική βιομηχανία είναι σημαντικός χρήστης υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις, καθώς το 30 % σχεδόν της ενδιάμεσης παραγωγής του τομέα καταναλώνεται από τις μεταποιητικές εταιρείες. Εντούτοις, κρίσιμη για την κατανόηση της ανάπτυξης των υπηρεσιών προς επιχειρήσεις κατά τις τελευταίες δεκαετίες είναι η ζήτηση για υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις που δημιουργείται από τον ίδιο τον τομέα συνεπεία της διεύθυνσης των υπηρεσιών αυτών στην αλυσίδα αξιών όλων των επιχειρήσεων. Αξιοσημείωτος είναι ο ρόλος του δημόσιου τομέα, ως αγοράς η οποία καταναλώνει περίπου το 11 % των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις. Ο δημόσιος τομέας αποτελεί σημαντική αγορά για τις εν λόγω υπηρεσίες, με ουσιαστικό αναπτυξιακό δυναμικό.

Μια αναλυτικότερη κατανομή της κατανάλωσης υπηρεσιών δείχνει ότι οι επιχειρηματικές υπηρεσίες (όπως οι υπηρεσίες παροχής συμβουλών ΤΠ, η διαφήμιση ή η λογιστική) αποτελούν τη σημαντικότερη ομάδα υπηρεσιών που καταναλώνονται τόσο από το μεταποιητικό όσο και από το δημόσιο τομέα στην Ευρώπη, καθώς οι επιχειρηματικές υπηρεσίες συνιστούν πάνω από το ένα τρίτο των συνολικών εισροών των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις. Επιπροσθέτως, παρατηρούνται επίσης η στενή σχέση μεταξύ του διανεμητικού εμπορίου και της μεταποίησης, καθώς και η σχετική σημασία των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών για το δημόσιο τομέα.

¹⁴ Η εκτιμώμενη ενδιάμεση κατανάλωση των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις σε ομαδοποιημένο επίπεδο της ΕΕ-15 υπολογίζεται χρησιμοποιώντας τους διαθέσιμους πίνακες εναρμονισμένων εισροών-εκροών για τα 9 κράτη μέλη για το πιο πρόσφατο διαθέσιμο έτος.

Προκλήσεις

Υπάρχει ανάγκη για νέες γνώσεις. Η διαδικασία διάδρασης μεταξύ των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και των πελατών τους απαιτεί μια πολύ πιο διεξοδική ανάλυση και τη διαθεσιμότητα πινάκων εισροών-εκροών με επαρκή κάλυψη ανά χώρα και ανά τομέα.

Ο δημόσιος τομέας έχει επισημανθεί ως σημαντικός χρήστης υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις, πράγμα που υποδεικνύει ότι η συνεργασία δημόσιου-ιδιωτικού τομέα θα μπορούσε να αποτελέσει σημαντικό μέσο για την περαιτέρω τόνωση της υπόψη αγοράς.

Π.6. Η σημασία και ο αντίκτυπος της εξωτερικής ανάθεσης των υπηρεσιών

Η διαδικασία εξωτερικής ανάθεσης των λειτουργιών υπηρεσιών έχει αποτελέσει σημαντική κινητήρια δύναμη της ανάπτυξης στον τομέα των υπηρεσιών. Οι αποφάσεις προσφυγής σε εξωτερικούς συνεργάτες δεν επηρεάζονται μόνο από τα ζητήματα κόστους του εργατικού δυναμικού, αλλά συχνά και από την ανάγκη να εξασφαλιστεί πρόσβαση σε ειδικευμένες δεξιότητες (ζητήματα ποιότητας) με σκοπό την αύξηση της ευελιξίας. Μια επιχείρηση πρέπει να λάβει στρατηγικές και συχνά μακροπρόθεσμες αποφάσεις: να παραγάγει η ίδια τις αναγκαίες υπηρεσίες ή να αναθέσει με σύμβαση τις υπηρεσίες αυτές σε ειδικευμένες εταιρείες; Ένα μέρος των οικονομικών επιδόσεων των μεταποιητικών επιχειρήσεων και των επιχειρήσεων υπηρεσιών σχετικά με την τιμή, την ποιότητα ή την τοποθέτηση στην αγορά μπορεί να συνδέεται με αποφάσεις περί «κατασκευής ή αγοράς».

Εκτός από τα πλεονεκτήματα που σχετίζονται με την ποιότητα και το κόστος, η εξωτερική ανάθεση επιτρέπει την επικέντρωση στις βασικές επιχειρηματικές δραστηριότητες. Για να αξιοποιηθούν πλήρως τα πλεονεκτήματα που σχετίζονται με την προσφυγή σε εξωτερικούς συνεργάτες, ο αγοραστής υπηρεσιών πρέπει να εφαρμόσει τις αναγκαίες οργανωτικές και διαχειριστικές αλλαγές. Ειδικά για τις ΜΜΕ, η έλλειψη κατάλληλων δεξιοτήτων του προσωπικού μπορεί να υπονομεύσει την αποκόμιση οφελών από την εξωτερική ανάθεση.

Η εξωτερική ανάθεση περισσότερο στρατηγικών υπηρεσιών όπως οι ΤΠ, η επαγγελματική κατάρτιση, οι πωλήσεις και το μάρκετινγκ, και η καινοτομία προϊόντων αποκτά όλο και μεγαλύτερη σημασία για τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας. Μερικές φορές, ο πάροχος υπηρεσιών μπορεί να αποκτήσει τον έλεγχο μιας ολόκληρης επιχειρηματικής διαδικασίας, όπως οι άνθρωποι πόροι ή οι ΤΠ, με αποτέλεσμα τη λεγόμενη «εξωτερική ανάθεση επιχειρηματικής διαδικασίας». Ωστόσο, η εξωτερική ανάθεση δεν είναι ακίνδυνη. Η χρηματοοικονομική βιωσιμότητα του εταιρίου πρέπει να λαμβάνεται υπόψη, καθώς και η απώλεια ελέγχου και η διαρροή βασικής τεχνογνωσίας.

Παράλληλα με την εξωτερική ανάθεση των υπηρεσιών από τις μεταποιητικές εταιρείες, παρατηρείται επίσης ένα φαινόμενο όπου οι μεταποιητικές επιχειρήσεις μετατρέπονται όλο και περισσότερο σε παρόχους υπηρεσιών, καθώς ορισμένες παραγωγικές δραστηριότητες μετεγκαθίστανται σε χώρες με χαμηλότερο κόστος εργασίας από την ΕΕ. Σήμερα, ορισμένες υπηρεσίες, όπως οι υπηρεσίες κλήσεων, η έκδοση εισιτηρίων, ο προγραμματισμός λογισμικού, η τεχνική υποστήριξη κτλ. φαίνεται να ακολουθούν παρόμοια πορεία. Τα είδη υπηρεσιών που παραμένουν στο εσωτερικό των εταιρειών στην ΕΕ είναι οι «δραστηριότητες έδρας» (συντονισμός, διαχείριση, έλεγχος ποιότητας, Ε&Α, σχεδιασμός). Οι εν λόγω δραστηριότητες συνεπάγονται τόσο υψηλή ένταση γνώσεων, ώστε μπορούν να παρασχεθούν μόνο μέσω συναλλαγών πρόσωπο με πρόσωπο (π.χ. μεταβίβαση σιωπηρής γνώσης που δεν δύναται να κωδικοποιηθεί). Ταυτόχρονα, ωστόσο, παρατηρείται μια ξεχωριστή τάση προς τη συνεργασία μεταξύ των εταιρειών στις δραστηριότητες Ε&Α, την αναγκαία εξωτερική

ανάθεση της E&A από πολλές ΜΜΕ, και την ύπαρξη μιας ειδικής δραστηριότητας υπηρεσιών E&A.

Προκλήσεις

Ο ανταγωνισμός στην αγορά των υπηρεσιών μειώνεται από την έλλειψη δυνατοτήτων μέτρησης των τιμών για συγκρίσιμες υπηρεσίες από εναλλακτικούς παρόχους υπηρεσιών. Πρέπει να αναπτυχθούν συμφωνημένα πρότυπα για να βελτιωθεί η διαφάνεια. Τα πρότυπα θα ωφελούσαν εξάλλου τους παρόχους υπηρεσιών, επιτρέποντάς τους να εστιαστούν στην εσωτερική διαδικασία παραγωγής υπηρεσιών.

Σε αντίθεση με την προσφορά αγαθών, η παράδοση υπηρεσίας συνεπάγεται συνήθως στενή διάδραση μεταξύ του παρόχου της υπηρεσίας και του πελάτη, πράγμα που καθιστά δύσκολη τη διάκριση μεταξύ της διαδικασίας παράδοσης και του παραγωγικού της αποτελέσματος. Ένας αντικειμενικός, εκ των προτέρων ορισμός όλων των στοιχείων της ποιότητας μιας παρεχόμενης υπηρεσίας δεν είναι κατά κανόνα δυνατός στο στάδιο αυτό. Δεν υπάρχει σφαιρική ευρωπαϊκή πολιτική ποιότητας για τις υπηρεσίες, αλλά πρέπει να αναπτυχθεί.

Η πρόσβαση των ΜΜΕ στις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις πρέπει να διευκολυνθεί με την παροχή της αναγκαίας κατάρτισης για να εξασφαλιστούν οι απαιτούμενες δεξιότητες του προσωπικού.

III. Η ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

III.1. Βασικοί παράγοντες που συμβάλλουν στην ανταγωνιστικότητα

Όπως αναφέρεται στο κεφάλαιο I, οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις διαδραματίζουν καίριο ρόλο για την επίτευξη του φιλόδοξου στόχου της στρατηγικής της Λισσαβώνας. Ο στόχος της Λισσαβώνας για βιώσιμη ανάπτυξη συνδυάζει τους στόχους της ανταγωνιστικότητας, της πλήρους απασχόλησης, της κοινωνικής συνοχής και της περιβαλλοντικής βιωσιμότητας. Υπενθυμίζεται ότι οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις αποτελούν το κύριο τμήμα της ευρωπαϊκής οικονομίας και ότι ταυτόχρονα συμβάλλουν καθοριστικά στις επιδόσεις των λοιπών τομέων της οικονομίας. Κατά συνέπεια, οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις θα πρέπει να επωφεληθούν από την ταυτόχρονη επιδίωξη των στόχων – αυξημένη ανταγωνιστικότητα, πλήρης απασχόληση, κοινωνική συνοχή και περιβαλλοντική βιωσιμότητα – που βρίσκονται στο κέντρο της στρατηγικής της Λισσαβώνας.

Η οικονομική ανάπτυξη αποτελεί προϋπόθεση για την εξασφάλιση βιώσιμης αύξησης του πραγματικού εισοδήματος και του επιπέδου διαβίωσης. Ιστορικά, η αύξηση της παραγωγικότητας υπήρξε η κύρια πηγή οικονομικής ανάπτυξης. Η αύξηση της παραγωγικότητας εξαρτάται από την ποιότητα του φυσικού κεφαλαίου, τις βελτιώσεις των δεξιοτήτων του εργατικού δυναμικού, τις τεχνολογικές εξελίξεις και τους νέους τρόπους οργάνωσης αυτών των εισροών. Το παρόν κεφάλαιο θα εστιαστεί στην ανάλυση των πτυχών των τριών τελευταίων στοιχείων, εξετάζοντας τη χρήση των ΤΠΕ, την E&A και την καινοτομία στις υπηρεσίες, το ανθρώπινο κεφάλαιο και, τέλος, το διεθνές εμπόριο και τις ξένες άμεσες επενδύσεις στις υπηρεσίες, ως δείκτες της ανταγωνιστικότητας των ευρωπαϊκών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις.

III.2. Αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας στις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις

Οι πρόσφατες εξελίξεις στη γενική αύξηση της παραγωγικότητας στην ΕΕ προκάλεσε ανησυχία και υπονομεύει την επίτευξη των στόχων της στρατηγικής της Λισσαβώνας. Κατά το πρώτο ήμισυ της δεκαετίας του '90, η ΕΕ σημείωσε ετήσια μέση αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας (1,9 %) αισθητά υψηλότερη από τις ΗΠΑ (1,2 %), αλλά οι καμπύλες αντιστράφηκαν ριζικά κατά την επόμενη περίοδο 1995-2001. Το ετήσιο ποσοστό ανάπτυξης έπεσε στο 1,2 %, ενώ στις ΗΠΑ αυξήθηκε στο 1,9 %. Η εξέλιξη αυτή οφειλόταν κυρίως στις σχετικά χαμηλές επιδόσεις παραγωγικότητας των ευρωπαϊκών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις σε σύγκριση με τις ΗΠΑ, βλ. διάγραμμα Γ του παραρτήματος Ι.

Αυτό ενισχύει την ανάγκη για αποτελεσματικότητα, τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε εθνικό επίπεδο, για την επιδίωξη της αύξησης της παραγωγικότητας και υψηλότερων ποσοστών απασχόλησης ως προϋποθέσεις για την ανταγωνιστικότητα.

Οι υποκείμενες τάσεις είναι σημαντικές για να αναλυθούν οι αιτίες της διαφοράς ως προς τις επιδόσεις των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις στην ΕΕ και στις ΗΠΑ, καθώς παρατηρούνται ειδικές τάσεις ανά τομέα. Κύρια αιτία της διαφοράς στο επίπεδο ανάπτυξης είναι οι πολύ ισχυρές επιδόσεις μεγέθυνσης του τομέα του διανεμητικού εμπορίου των ΗΠΑ – σε σύγκριση τόσο με τον αντίστοιχο τομέα στην ΕΕ όσο και με άλλους τομείς της οικονομίας. Ο μόνος τομέας που σημειώνει συνήθως υψηλότερους ρυθμούς ανάπτυξης είναι ο τομέας των τηλεπικοινωνιών στην ΕΕ, που υπερβαίνει επίσης τον αντίστοιχο αμερικανικό τομέα. Κατά το δεύτερο ήμισυ της δεκαετίας του '90, ο ευρωπαϊκός τομέας των τηλεπικοινωνιών βρέθηκε αντιμέτωπος με έναν αυξημένο ανταγωνισμό λόγω της ελευθέρωσης της αγοράς. Όσον αφορά τους άλλους τομείς των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις, που δεν εκτέθηκαν σε παρόμοιο βαθμό ανταγωνιστικής πίεσης, η αύξηση της παραγωγικότητας διαφέρει ουσιαστικά τόσο μεταξύ των κρατών μελών όσο και μεταξύ της ΕΕ και των ΗΠΑ. Σε γενικές γραμμές, η ανάπτυξη των τομέων των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις στις ΗΠΑ εμφανίζει μεγαλύτερη αύξηση της παραγωγικότητας από τους αντίστοιχους τομείς στην ΕΕ.

III.3. Προβλήματα μέτρησης

Τα αναφερόμενα αριθμητικά στοιχεία για τη συνέχιση του χάσματος της παραγωγικότητας της εργασίας με τις ΗΠΑ αποτελούν πηγή ανησυχίας, αλλά πριν αναλυθούν και εξηγηθούν οι αιτίες της βραδείας αύξησης της παραγωγικότητας, είναι σκόπιμο να δοθεί έμφαση στα προβλήματα που συνδέονται με τη μέτρηση της παραγωγικότητας των υπηρεσιών. Οι έννοιες της παραγωγικότητας της εργασίας είναι λειτουργικές για τις μεταποιητικές επιχειρήσεις, αλλά συνεπάγονται σημαντική αβεβαιότητα όσον αφορά τη μέτρηση της παραγωγικότητας στους τομείς των υπηρεσιών.

Η βελτίωση της παραγωγικότητας στις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τις άυλες επενδύσεις, όπως η κατάρτιση, η διαχείριση των σχέσεων με τον πελάτη, η εικόνα της μάρκας και η δημιουργία αποτελεσματικής οργάνωσης, καθώς και από επενδύσεις στις τεχνολογίες λογισμικού, πληροφοριών και επικοινωνιών. Υπάρχει επείγουσα ανάγκη να οριστούν οι «άυλες επενδύσεις», τόσο σε στατιστικούς όρους όσο και στις εκθέσεις των εταιρειών, για να επιτραπούν ο εντοπισμός, η μέτρηση και η καταγραφή των άυλων στοιχείων του ενεργητικού.

Μια απεικόνιση των ελλείψεων στις υφιστάμενες στατιστικές για τις υπηρεσίες και επομένως στη μέτρηση της παραγωγικότητας σε όλο το φάσμα της οικονομίας παρουσιάζεται στο πλαίσιο 2 του παραρτήματος ΙΙΙ.

Προκλήσεις

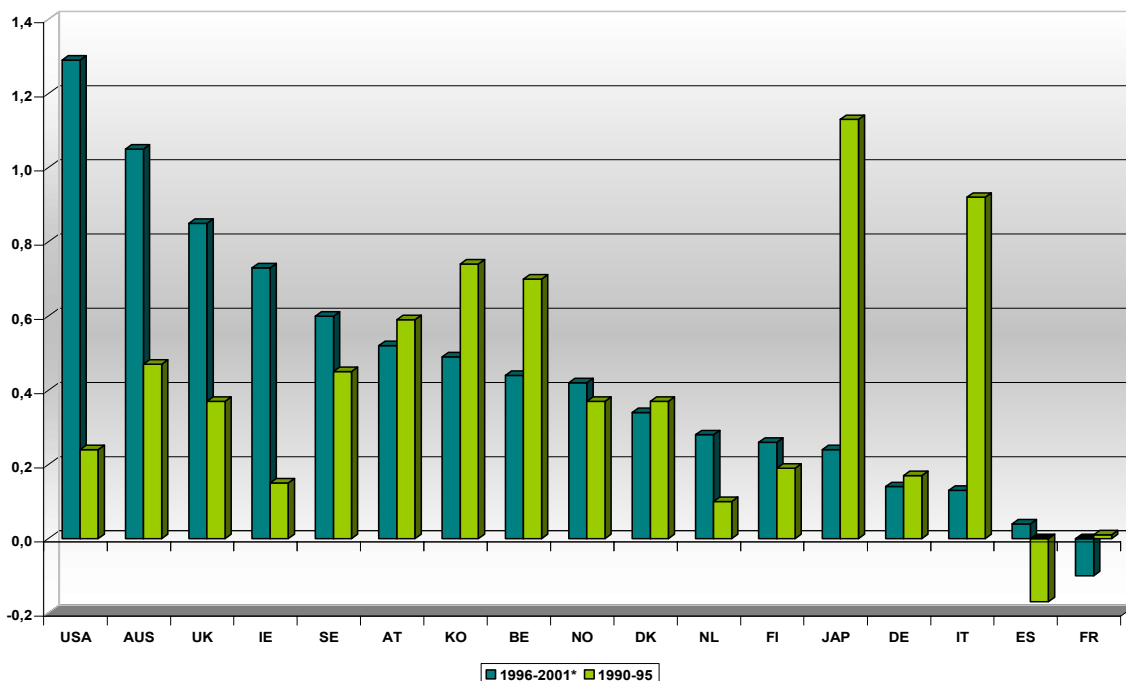
Σε γενικές γραμμές, η στατιστική κάλυψη του τομέα των υπηρεσιών υστερεί έναντι της κάλυψης του μεταποιητικού τομέα, αλλά τα στατιστικά κενά είναι ιδιαίτερα σοβαρά όσον αφορά τη μέτρηση της παραγωγικότητας.

Η έλλειψη αξιόπιστων πληροφοριών σχετικά με τα άυλα στοιχεία του ενεργητικού μιας εταιρείας επιφέρει αβεβαιότητα και ενδοιασμό για την πραγματική αξία της. Η μέτρηση και η ποσοτικοποίηση των άυλων στοιχείων του ενεργητικού έχουν εξελιχθεί σε πρωταρχικό μέλημα για τις κυβερνήσεις, τις επιχειρήσεις, τους επενδυτές και άλλους ενδιαφερόμενους φορείς. Οι επιχειρήσεις υπηρεσιών είναι ιδιαίτερα εκτεθειμένες στο πρόβλημα αυτό δεδομένου ότι βασίζονται σχεδόν ολοκληρωτικά σε άυλα στοιχεία του ενεργητικού.

III.4. Χρήση των ΤΠΕ από τις εταιρείες στις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις

Στοιχεία που προέκυψαν από πρόσφατες μελέτες για την αύξηση της παραγωγικότητας και τη χρήση των ΤΠΕ υποδεικνύουν ότι οι ΤΠΕ επιτρέπουν την ταχεία αύξηση της παραγωγικότητας στους τομείς που έχουν επενδύσει μαζικά στις ΤΠΕ, βλ. διάγραμμα 5¹⁵. Η χρήση των ΤΠΕ μπορεί να βοηθήσει τις εταιρείες να αυξήσουν τη συνολική τους αποτελεσματικότητα, συνδυάζοντας εργασία και κεφάλαιο, με αποτέλεσμα τη λεγόμενη πολυπαραγοντική παραγωγικότητα. Αυτό υποτίθεται ότι είναι ο επεξηγηματικός παράγοντας της πρόσφατης αύξησης της παραγωγικότητας που σημείωσε το διανεμητικό εμπόριο στις ΗΠΑ και στην Αυστραλία.

Διάγραμμα 5. Συμβολή των υπηρεσιών-χρηστών ΤΠΕ στην ετήσια μέση αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας, σε ποσοστιαίες μονάδες.



Σημείωση: οι υπηρεσίες-χρήστες ΤΠΕ περιλαμβάνουν το διανεμητικό εμπόριο, τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και τις επιχειρηματικές υπηρεσίες

Πηγή: ΟΟΣΑ.

¹⁵ Έκθεση για την ευρωπαϊκή ανταγωνιστικότητα το 2002 (SEC (2002) 528).

Δυστυχώς δεν υπάρχουν τομεακά δεδομένα, αλλά οι συνολικές δαπάνες ΤΠ στην ΕΕ ανήλθαν στο 4,2 % του ΑΕγχΠ, έναντι 5,3 % στις ΗΠΑ και 4,0 % στην Ιαπωνία. Προκειμένου να μειωθεί το χάσμα της παραγωγικότητας, η ΕΕ πρέπει να αυξήσει τις επενδύσεις στις ΤΠΕ, ιδίως στις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις. Ιδιαίτερα σημαντικό είναι να αποκομιστούν τα οφέλη που προκύπτουν από τη βελτίωση και την καινοτομία των επιχειρηματικών διαδικασιών χάρη στην καλύτερη ολοκλήρωση, επέκταση ή προσαρμογή των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Δεδομένης της έλλειψης επίσημων στατιστικών σχετικά με τη χρήση των ΤΠΕ σε τομεακό επίπεδο, η Επιτροπή δρομολόγησε, στο τέλος του 2001, μια ξεχωριστή δραστηριότητα με σκοπό την παρακολούθηση και την αξιολόγηση της ωριμότητας και του αντίκτυπου του ηλεκτρονικού επιχειρείν στους διάφορους τομείς της ευρωπαϊκής οικονομίας¹⁶.

Πρόκληση

Είναι ανάγκη να τονωθεί περαιτέρω η ενσωμάτωση των ΤΠΕ στις επιχειρηματικές διαδικασίες. Ιδιαίτερη σημασία για τις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις έχει η βελτίωση των συνθηκών-πλαισίων για την ψηφιακή παράδοση ως προς την επάρκεια της υποδομής δικτύου, την καθιέρωση προτύπων μηνυματοδοσίας, την πιστοποίηση και τη διαπίστευση της ποιότητας.

III.5. Ε&Α και καινοτομία των εταιρειών στις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις

Ορισμένες από τις πλέον καινοτόμες εταιρείες της Ευρώπης δραστηριοποιούνται στο χώρο των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις, αλλά το γενικό επίπεδο Ε&Α στους τομείς αυτούς είναι συνήθως χαμηλό και υπολείπεται αισθητά έναντι των ΗΠΑ. Ενώ η οικονομία της ΕΕ έχει εξελιχθεί σε οικονομία των υπηρεσιών κατά τις τελευταίες δεκαετίες (βλ. κεφάλαιο II), οι εμπορεύσιμες υπηρεσίες¹⁷ εξακολουθούν να αντιστοιχούν σε ένα σχετικά μικρό μερίδιο των συνολικών δαπανών Ε&Α των επιχειρήσεων. Ο μέσος όρος της ΕΕ είναι 13 % — με σημαντικές αποκλίσεις μεταξύ των κρατών μελών, βλ. διάγραμμα Δ στο παράρτημα Ι. Το αντίστοιχο ποσοστό για τις ΗΠΑ είναι 34 %, οπότε αν και οι δαπάνες Ε&Α των επιχειρήσεων υπηρεσιών έχουν αυξηθεί σημαντικά από το 1991, το χάσμα με τις ΗΠΑ διευρύνθηκε κατά την ίδια περίοδο.

¹⁶ Το e-business W@tch. Τα αποτελέσματα, συμπεριλαμβανομένων των ειδικών τομεακών εκθέσεων, δημοσιεύονται τακτικά και διατίθενται στον ιστοχώρο www.ebusiness-watch.org, ή μέσω του εξυπηρετητή Europa της Επιτροπής στην εξής διεύθυνση: www.europa.eu.int/comm/enterprise/ict/policy/watch/index.htm.

¹⁷ Σημειώτέον ότι η τομεακή κατανομή των δαπανών Ε&Α αντιμετωπίζει σοβαρά προβλήματα μεθοδολογίας και διεθνούς συγκρισιμότητας. Για παράδειγμα, διάφορα επίπεδα εξωτερικής ανάθεσης των δραστηριοτήτων Ε&Α παρεμποδίζουν τη συγκρισιμότητα των τομεακών δεδομένων μεταξύ χωρών.

Πρόκληση

Μια μεγαλύτερη άμεση συμμετοχή σε σχέδια συνεργασίας E&A, μαζί με τις βιομηχανίες υψηλής τεχνολογίας, θα μπορούσε να καταλήξει στην ταχύτερη ανάπτυξη των τεχνολογιών καθώς και στην ταχύτερη εξάπλωση των νέων τεχνολογιών. Η συμμετοχή των εταιρειών υπηρεσιών στο πρόγραμμα πλαίσιο για την έρευνα θα μπορούσε επίσης να αυξηθεί με την ενσωμάτωση κατάλληλων θεμάτων στο πρόγραμμα εργασίας. Ο στόχος της ΕΕ να αφιερώσει 3 % του ΑΕγχΠ στην έρευνα και ανάπτυξη¹⁸ θα επιτευχθεί ευκολότερα εάν ο τομέας των υπηρεσιών διαδραματίσει μεγαλύτερο ρόλο, αντίστοιχο με τη συνολική οικονομική του βαρύτητα.

III.6. Ανθρώπινες δεξιότητες

Χωρίς την ανάπτυξη που δημιούργησαν οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις κατά το δεύτερο ήμισυ της δεκαετίας του '90, η ανεργία στην ΕΕ θα ήταν ακόμη υψηλότερη απ' ό,τι σήμερα. Παρά την ύπαρξη τεράστιας προσφοράς εργατικού δυναμικού, η κατανομή των δημιουργούμενων θέσεων απασχόλησης ανά μορφωτικό επίπεδο παρουσιάζει δυσαναλογία μεταξύ προσφοράς και ζήτησης. Σε όλους τους τομείς της οικονομίας, και όχι μόνο στις επιχειρηματικές υπηρεσίες έντασης γνώσης, παρατηρείται αυξανόμενη ζήτηση προσωπικού υψηλού εκπαιδευτικού επιπέδου (πρώτος και δεύτερος κύκλος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης), βλ. διάγραμμα Ε στο παράρτημα Ι. Η εξέλιξη αυτή επιβεβαιώνει την ανάγκη για μεγαλύτερη προσφορά μισθωτών με υψηλότερη κατάρτιση.

Τα προβλήματα των ελλειμμάτων δεξιοτήτων έχουν αντιμετωπιστεί από τα περισσότερα κράτη μέλη και έχουν οδηγήσει σε σημαντικές επενδύσεις στη γενική αναβάθμιση του ευρωπαϊκού εργατικού δυναμικού. Τα υφιστάμενα δεδομένα υποδεικνύουν ωστόσο ότι η ανάπτυξη της απασχόλησης μέσης και υψηλής ειδίκευσης, ιδίως στις επιχειρηματικές υπηρεσίες έντασης γνώσης, έχει ξεπεράσει την αύξηση της προσφοράς προσωπικού με τα αντίστοιχα μορφωτικά επίπεδα. Καθώς το μορφωτικό επίπεδο είναι υψηλότερο στις ΗΠΑ και την Ιαπωνία, τα ελλείμματα δεξιοτήτων στις χώρες αυτές δεν αναμένεται να παρεμποδίσουν την παραγωγικότητα των επιχειρηματικών υπηρεσιών έντασης γνώσης στον ίδιο βαθμό όπως στην ΕΕ¹⁹.

Ένα ειδικευμένο εργατικό δυναμικό συμβάλλει στην ανάπτυξη της παραγωγικότητας, επιτρέποντας στις εταιρείες να χρησιμοποιούν και να αξιοποιούν τις επενδύσεις τους στις ΤΠΕ και σε άλλα καινοτόμα στοιχεία. Η φύση εντάσεως εργασίας πολλών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις, ο υψηλός βαθμός διάδρασης με τους πελάτες, η ένταση γνώσης πολλών υπηρεσιών και η σημασία της σιωπηρής γνώσης είναι διάφοροι παράγοντες που υπογραμμίζουν τη σημασία της επαρκούς προσφοράς ειδικευμένου ανθρώπινου κεφαλαίου για τη μελλοντική αύξηση της παραγωγικότητας.

¹⁸ Ανακοίνωση της Επιτροπής. Περισσότερη έρευνα για την Ευρώπη – Στόχος 3% του ΑΕγχΠ. COM(2002) 499 τελικό. Επενδύοντας στην έρευνα: το πρόγραμμα δράσης για την Ευρώπη. COM(2003) 226 τελικό.

¹⁹ Πίνακας αποτελεσμάτων του ΟΟΣΑ για την επιστήμη, την τεχνολογία και τη βιομηχανία, 2003.

Πρόκληση

Η συνεχής μάθηση και ενημέρωση των δεξιοτήτων έχει ιδιαίτερη σημασία για την ανταγωνιστικότητα των εταιρειών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις λόγω, εν μέρει, της έντασης εργασίας τους και, εν μέρει, του γεγονότος ότι η ποιότητα της συμβολής του κάθε μισθωτού είναι καθοριστική για τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Η προσφορά κατάρτισης για τους μισθωτούς ΜΜΕ πρέπει να αντιμετωπίζεται ειδικά στο πλαίσιο πολιτικής. Οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις είναι εξαιρετικά ευαίσθητες στις αλλαγές των συνθηκών της αγοράς εργασίας. Οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν συνεχώς αναδυόμενες ανάγκες σε σχέση με την ευελιξία της απασχόλησης, που θα πρέπει να ληφθούν υπόψη στις κανονιστικές ρυθμίσεις της αγοράς εργασίας (για παράδειγμα εργασία μερικής απασχόλησης, κινητικότητα)²⁰.

III.7. Διεθνείς συναλλαγές και ξένες άμεσες επενδύσεις

Οι διεθνείς συναλλαγές και οι ξένες άμεσες επενδύσεις αποκαλύπτουν μια βασική διάσταση της ανταγωνιστικότητας των ευρωπαϊκών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις. Προκειμένου ο τομέας αυτός να θεωρηθεί ανταγωνιστικός, οι ευρωπαϊκές υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις πρέπει να αναλάβουν ηγετικό ρόλο στις ξένες επενδύσεις.

Ένα από τα χαρακτηριστικά του τομέα των υπηρεσιών είναι η σημασία της παρουσίας στην τοπική αγορά. Αυτός είναι ο λόγος του σχετικά μεγάλου μεριδίου των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις στις ξένες άμεσες επενδύσεις (66 % των συνολικών εισερχόμενων και εξερχόμενων επενδύσεων), όπου οι επιχειρηματικές υπηρεσίες (34 % των ξένων άμεσων επενδύσεων στις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις) και οι χρηματοπιστωτικές και ασφαλιστικές υπηρεσίες (30 %) αποτελούν τους κυρίαρχους τομείς.

Η προτίμηση των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις για τις ξένες άμεσες επενδύσεις αντανακλάται επίσης στο περιορισμένο μερίδιο των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις στις συνολικές διεθνείς συναλλαγές αγαθών και υπηρεσιών σε περίπου 18% στην ΕΕ, ήτοι ποσοστό μόλις ανώτερο από τις ΗΠΑ (16%) και την Ιαπωνία (13%). Εντούτοις, οι διεθνείς συναλλαγές υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις αντιπροσωπεύουν περίπου τα δύο τρίτα των συνολικών διεθνών συναλλαγών υπηρεσιών της ΕΕ.

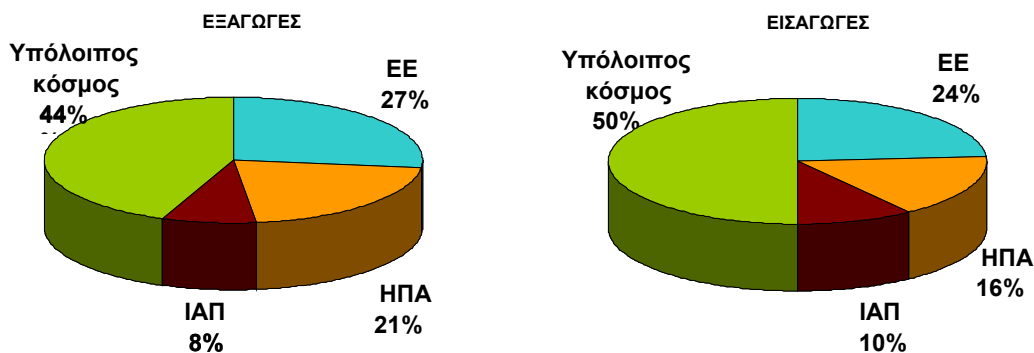
Οι ευρωπαϊκές υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις κατέχουν ένα σημαντικό μερίδιο της αγοράς (26 %) των διεθνών συναλλαγών (εξαγωγές + εισαγωγές) στις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις σε σύγκριση με τις ΗΠΑ (18 %), βλ. διάγραμμα 6. Αυτό μπορεί να ερμηνευθεί ως ισχυρός δείκτης της ανταγωνιστικότητας των ευρωπαϊκών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις. Ωστόσο, οι διαφορές στα μερίδια της αγοράς είναι μεγαλύτερες στις εισαγωγές απ' ό,τι στις εξαγωγές (βλ. διάγραμμα 6). Η ΕΕ είναι σημαντικός εισαγωγέας υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις, πράγμα που συνεπάγεται ένα μικρό μόνο καθαρό πλεόνασμα. Το θετικό καθαρό υπόλοιπο δημιουργείται από σχετικά μεγάλα πλεονάσματα για τις χρηματοπιστωτικές και τις ασφαλιστικές υπηρεσίες, τις υπηρεσίες μεταφορών και ΤΠ, ενώ ορισμένες επιχειρηματικές υπηρεσίες έντασης γνώσης (νομικές, λογιστικές και διαχειριστικές υπηρεσίες, διαφήμιση και έρευνα αγοράς) και τα δικαιώματα χρήσης παρουσιάζουν σημαντικό έλλειμμα. Σε απόλυτους όρους, το συνολικό καθαρό υπόλοιπο των ΗΠΑ είναι το διπλάσιο από εκείνο της ΕΕ (35 δισ. € έναντι 17 δισ. €) και εμφανίζει σαφώς καλύτερα ποσοστά κάλυψης εξαγωγών/εισαγωγών: 124% πλεονάσματος έναντι 108%.

²⁰

Η πρόταση της Επιτροπής για οδηγία σχετικά με την αναγνώριση των επαγγελματικών προσόντων (COM(2002)119) μπορεί να συμβάλει καθοριστικά στην αύξηση της κινητικότητας των δεξιοτήτων μέσω της βελτίωσης των συνθηκών ελεύθερης κυκλοφορίας των ειδικευμένων επαγγελματιών σε ολόκληρη την ΕΕ.

Ένα βελτιωμένο εμπορικό ισοζύγιο με τον υπόλοιπο κόσμο προϋποθέτει ότι οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν αυξημένη ανταγωνιστική πίεση, αυξάνοντας την παραγωγικότητά τους. Στην παρούσα κατάσταση, αυτό ισχύει γενικά για τις υπηρεσίες δικτύου και τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της συνεχιζόμενης ελευθέρωσης, αλλά όχι για ορισμένες επιχειρηματικές υπηρεσίες και για το διανεμητικό εμπόριο που, συχνά, λειτουργούν σε κατακερματισμένες και κλειστές αγορές.

Διάγραμμα 6. Εξαγωγές και εισαγωγές υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις. 2001.



Πηγή: Eurostat: Διεθνές εμπόριο. Σημειωτέον ότι οι ενδοκοινοτικές συναλλαγές εξαιρούνται από τα σύνολα.

Οι ευρωπαίοι πάροχοι υπηρεσιών εξακολουθούν να προσκρούουν σε ένα ευρύ φάσμα περιορισμών στις συναλλαγές τους με τρίτες χώρες. Η ενσωμάτωση των δραστηριοτήτων υπηρεσιών στη συμφωνία του ΠΟΕ αποτέλεσε ένα από τα σημαντικότερα βήματα του γύρου της Ουρουγουάης. Εντούτοις, οι φραγμοί στις συναλλαγές υπηρεσιών αποδείχθηκαν πιο ποικίλοι και πολύπλοκοι από τα εμπόδια στις συναλλαγές αγαθών. Προκειμένου να συνεχιστεί το άνοιγμα των παγκόσμιων συναλλαγών στις υπηρεσίες, διεξάγονται διαπραγματεύσεις σε πολυμερές πλαίσιο, με βάση τη «Γενική συμφωνία για τις συναλλαγές στον τομέα των υπηρεσιών» (GATS) που τέθηκε σε ισχύ την 1η Ιανουαρίου 1995. Επιπλέον, και με την επιφύλαξη των διαπραγματεύσεων που διεξάγονται στο εν λόγω πολυμερές πλαίσιο, η ΕΕ διεξάγει διαπραγματεύσεις για τις υπηρεσίες σε διμερές και πολυμερές επίπεδο, όπως οι συμφωνίες ελευθέρων συναλλαγών που συνάφθηκαν με το Μεξικό και τη Χιλή, και οι εν εξελίξει διαπραγματεύσεις με τη Μερκοσούρ και το Συμβούλιο Συνεργασίας του Κόλπου.

Προκλήσεις

Οι πολυμερείς και διμερείς διαπραγματεύσεις πρέπει να ανοίξουν τις παγκόσμιες συναλλαγές υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις. Τα άμεσα πλεονεκτήματα για τις επιχειρήσεις του τομέα είναι εμφανή, αλλά τα έμμεσα αποτελέσματα είναι εξίσου σημαντικά: η ελευθέρωση των διεθνών συναλλαγών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις, παράλληλα με την κατάργηση των εμποδίων για την εσωτερική αγορά διασυννοριακών συναλλαγών και επενδύσεων στην ΕΕ σε συνέχεια της οδηγίας για τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά, θα εντείνει την ανταγωνιστική πίεση επί των επιχειρήσεων της ΕΕ, παρέχοντάς τους ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των επιχειρήσεων από τρίτες χώρες.

Στο μέτρο που ορισμένες υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις πωλούνται επίσης σε καταναλωτές, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη οι ανησυχίες των καταναλωτών για τη μεταχείριση των εν λόγω υπηρεσιών από πλευράς ελευθέρωσης και πρόσβασης στην αγορά.

IV. Η ΠΟΡΕΙΑ ΠΡΟΣ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

IV.1. Βασικά ζητήματα πολιτικής

Η οικονομική ανάλυση δείχνει ότι οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις αποτελούν το μεγαλύτερο τομέα της οικονομίας της ΕΕ που απασχολούσε περίπου 55 εκατ. άτομα το 2001, ήτοι σχεδόν το 55 % της συνολικής απασχόλησης στην οικονομία της αγοράς της ΕΕ. Οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις υπήρξαν, κατά πολύ, η κύρια πηγή δημιουργίας θέσεων εργασίας στην ΕΕ. Οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις είναι επίσης ο πλέον δυναμικός τομέας όσον αφορά τη δημιουργία νέων επιχειρήσεων. Πάνω από τα δύο τρίτα όλων των νέων επιχειρήσεων ξεκινούν τις δραστηριότητές τους στον τομέα των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις. Ωστόσο, από την ανάλυση προκύπτει επίσης ότι η πρόσφατη ανάπτυξη της παραγωγικότητας του τομέα υστερεί αισθητά έναντι της αντίστοιχης προόδου στις ΗΠΑ. Ταυτόχρονα, η μελλοντική απασχόληση στον τομέα απειλείται από τη μετεγκατάσταση, προς τις ΗΠΑ και την Ασία, των θέσεων εργασίας στις υπηρεσίες – από τα κέντρα κλήσεων έως τις υπηρεσίες ΤΠ.

Οι προκλήσεις που εντοπίστηκαν στην ανάλυση πρέπει να αντιμετωπιστούν επείγοντως. Ειδικά, ο ευρωπαϊκός τομέας των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις διατρέχει τον κίνδυνο απώλειας αγορών. Εάν δεν εξασφαλιστεί η δημιουργία καλύτερων συνθηκών-πλαισίων για την αντιμετώπιση των προβλημάτων, ενδέχεται να προκύψει κίνδυνος ταχείας μετακίνησης της απασχόλησης – που σημειώθηκε ήδη σε ορισμένα τμήματα των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις – προς άλλες περιοχές, όπως συνέβη σε πολλούς μεταποιητικούς τομείς. Αυτό θα ήταν ιδιαίτερα επιζήμιο για τους βιομηχανικούς τομείς, που εξαρτώνται όλοι από τη διαθεσιμότητα υποδομών υπηρεσιών πρώτης τάξης.

Με βάση τις διάφορες προκλήσεις για τις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις στην ΕΕ που επισημάνθηκαν στην οικονομική ανάλυση, εντοπίστηκαν τα εξής βασικά θέματα πολιτικής:

1. Η ολοκλήρωση της αγοράς και ο ανταγωνισμός στις αγορές των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις δεν είναι αρκετά σθεναροί για να διασφαλιστεί και να ενισχυθεί η ανταγωνιστικότητά τους.
2. Οι αναγκαίες για την παραγωγή εισροές (προσόντα του εργατικού δυναμικού, ενσωμάτωση των ΤΠΕ και κεφάλαιο) είναι ελλειμματικές από πλευράς τόσο ποιότητας όσο και ποσότητας.

3. Το παραγωγικό αποτέλεσμα των εταιρειών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις δεν είναι αρκετά διαφανές (πρότυπα), αποτιμώμενο (καταγραφή των άυλων στοιχείων του ενεργητικού) ή τεκμηριωμένο (ποιότητα).

4. Η παροχή και η χρήση υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις είναι περιορισμένη στις λιγότερο ανεπτυγμένες περιφέρειες και υποψήφιες χώρες, γεγονός που θίγει κυρίως τις ΜΜΕ και τις διαδικασίες σύγκλισης.

5. Οι γνώσεις για τον τομέα και τις αγορές παρουσιάζουν κενά, πράγμα που παρεμποδίζει τη λήψη αποφάσεων από τις επιχειρήσεις και τους διαμορφωτές πολιτικής.

1. Η ολοκλήρωση της αγοράς και ο ανταγωνισμός στις αγορές των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις δεν είναι αρκετά σθεναροί για να διασφαλιστεί και να ενισχυθεί η ανταγωνιστικότητά τους²¹

1.1. Εξάλειψη των εμποδίων στο εμπόριο υπηρεσιών στην εσωτερική αγορά και στις διεθνείς συναλλαγές. Η κατάργηση των εμποδίων στις διασυνοριακές συναλλαγές και επενδύσεις στην ΕΕ σε συνέχεια της οδηγίας για τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά και η πιθανή επέκταση της οδηγίας για την κοινοποίηση (98/34), σε συνδυασμό με την ελευθέρωση των διεθνών συναλλαγών στις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις, θα εντείνουν την ανταγωνιστική πίεση επί των επιχειρήσεων της ΕΕ και θα εξασφαλίσουν στην ΕΕ το αναγκαίο κανονιστικό πλαίσιο για το άνοιγμα των αγορών αυτών, που εξακολουθούν να είναι υπερβολικά κατακερματισμένες και προστατευμένες. Αυτό θα παράσχει στις ευρωπαϊκές επιχειρήσεις ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε σύγκριση με τις επιχειρήσεις τρίτων χωρών στη σημερινή κατάσταση όπου η εξωτερική ανάθεση στις εν λόγω χώρες συνιστά αυξανόμενο κίνδυνο για τις επιχειρήσεις υπηρεσιών και την απασχόληση της ΕΕ.

Η εξάλειψη των νομικών και διοικητικών εμποδίων στο εσωτερικό της Ευρώπης αποτελεί αναγκαία αλλά ανεπαρκή προϋπόθεση για τη διαμόρφωση μιας πραγματικής ενιαίας αγοράς υπηρεσιών. Άλλοι φραγμοί, οικονομικού, κοινωνικού ή πολιτιστικού χαρακτήρα παρεμποδίζουν την πλήρη ολοκλήρωση των αγορών υπηρεσιών. Πολλά από τα οικονομικά εμπόδια μπορούν να μειωθούν με την προώθηση συμπληρωματικών μέτρων, όπως η ενίσχυση της επιχειρηματικότητας, των δικτύων, των δεξιοτήτων, των κοινών προτύπων ποιότητας ή της καινοτομίας. Η ποικιλία των φραγμών είναι άλλο ένα στοιχείο που δικαιολογεί το συνδυασμό νομοθετικών και μη νομοθετικών μέτρων τα οποία απορρέουν αντίστοιχα από την οδηγία για τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά και από την παρούσα ανακοίνωση προκειμένου να δημιουργηθεί μια ανταγωνιστική εσωτερική αγορά για τις υπηρεσίες.

1.2. Αύξηση του ανταγωνισμού στις αγορές των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις. Η ανταγωνιστικότητα των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις δεν μπορεί να επιτευχθεί παρά μόνο με ανταγωνιστικές αγορές. Η εισαγωγή του ανταγωνισμού σε ορισμένους τομείς των υπηρεσιών, όπως οι τηλεπικοινωνίες και οι εναέριες μεταφορές, έχει αυξήσει τον αριθμό των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται υπό συνθήκες της αγοράς, πράγμα που μείωσε τις τιμές, βελτίωσε την ποιότητα και τόνωσε την απασχόληση και το φάσμα των παρεχόμενων

²¹ Η οδηγία για τις υπηρεσίες θα αποτελέσει βασικό εργαλείο για την επίλυση του προβλήματος της ανεπαρκούς ολοκλήρωσης των αγορών υπηρεσιών στην Ευρώπη. Όσον αφορά τις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις, η κατάσταση δεν είναι η ίδια για όλες τις υπηρεσίες, δεδομένου ότι σε ορισμένες αγορές υπάρχει ήδη έντονος ανταγωνισμός και σημαντική ολοκλήρωση σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Ωστόσο, οι προτεινόμενες δράσεις ισχύουν για την πλειοψηφία των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις, ιδίως όσον αφορά την ανάγκη για καλύτερη ολοκλήρωση της αγοράς.

υπηρεσιών. Αυτές οι προηγουμένως προστατευόμενες επιχειρήσεις έχουν καταστεί πιο ανταγωνιστικές, ενώ ενισχύθηκαν τα κίνητρά τους να προσαρμοστούν σε ευνοϊκές για τον ανταγωνισμό στρατηγικές. Ο ανταγωνισμός είναι σημαντικός για την καινοτομία, την επιχειρηματικότητα, την παραγωγικότητα και την ανάπτυξη, ιδίως στα τμήματα εκείνα των υπηρεσιών που λειτουργούν παραδοσιακά σε πιο κατακερματισμένες και κλειστές αγορές.

Ομοίως, σε άλλους τομείς, όπως ορισμένες επιχειρηματικές υπηρεσίες, οι αγορές λειτουργούν, σε ορισμένο βαθμό, υπό συνθήκες ανταγωνισμού και σε ένα λιγότερο ρυθμιζόμενο διοικητικό περιβάλλον. Εντούτοις, η πολιτική για τον ανταγωνισμό έχει να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο για να ενθαρρύνει τον ανταγωνισμό, ιδίως στις επαγγελματικές υπηρεσίες και στο διανεμητικό εμπόριο.

1.3. Εκσυγχρονισμός των δημόσιων διοικήσεων. Η ανταγωνιστικότητα πολλών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις συνδέεται στενά με τις επιδόσεις των δημόσιων διοικήσεων. Ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, οι οποίες παραδοσιακά παρέχονταν από τις δημόσιες αρχές, μπορούν επίσης να παραδοθούν από επιχειρήσεις. Ιδιαίτερα, η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η ορθή διαχείριση των υπηρεσιών κοινής ωφέλειας, σε συνδυασμό με την ενίσχυση της ιδιωτικής χρηματοδότησης, ενδέχεται να οδηγήσουν σε καλύτερη συνεργασία μεταξύ των φορέων του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα προς όφελος των χρηστών και των παρόχων των εν λόγω υπηρεσιών. Επομένως, είναι σκόπιμο να ενθαρρυνθούν οι εταιρικές σχέσεις δημόσιου-ιδιωτικού τομέα (ΕΣΔΙ), πράγμα που θα επέτρεπε την αύξηση της αποτελεσματικότητας καθώς και τη μείωση του κόστους για το χρήστη χάρη στην ανταγωνιστική πίεση.

Θα ήταν επίσης σκόπιμο να προωθηθούν συμπληρωματικές δράσεις για τη βελτίωση της καινοτομίας και του εκσυγχρονισμού των υπηρεσιών στις δημόσιες διοικήσεις μέσω της συγκριτικής αξιολόγησης των βέλτιστων πρακτικών που υπάρχουν στα κράτη μέλη. Τέλος, η θέσπιση νέων εκσυγχρονισμένων κανόνων στον τομέα των δημόσιων συμβάσεων, όπως προτείνονται από την Επιτροπή, θα ενισχύσει περαιτέρω τον ανταγωνισμό μεταξύ των παρόχων υπηρεσιών.

2. Οι αναγκαίες για την παραγωγή εισροές (προσόντα του εργατικού δυναμικού, ενσωμάτωση των ΤΠΕ και κεφάλαιο) είναι ελλειμματικές από πλευράς τόσο ποιότητας όσο και ποσότητας

2.1. Εξασφάλιση της συνεχούς μάθησης και της ενημέρωσης των δεξιοτήτων. Η μετάβαση προς την οικονομία της γνώσης, όπου οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο, εξαρτάται από την ύπαρξη ενός εργατικού δυναμικού με δεξιότητες προσαρμοσμένες στην εν λόγω μεταβολή, ώστε να εξασφαλιστεί η απασχολησιμότητά του κα, ως εκ τούτου, να επιτευχθεί καλύτερη ισορροπία μεταξύ της προστασίας της απασχόλησης και της ευελιξίας της οργάνωσης της εργασίας (π.χ. μερική απασχόληση, τηλεργασία). Επιπροσθέτως, με τον τρόπο αυτό θα διευκολυνθεί η κινητικότητα των εργαζομένων, πράγμα που θα συμβάλει στην υπερπήδηση των χασμάτων δεξιοτήτων, ιδίως στους τομείς όπως η πληροφορική και άλλες υπηρεσίες έντασης γνώσης.

Εάν η Ευρώπη δεν βελτιώσει τις επιδόσεις της στην ανάπτυξη ανθρώπινων πόρων υψηλής ειδίκευσης σε μια οικονομία της γνώσης, θα μειωθεί η ανταγωνιστικότητα του τομέα των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις. Μέτρα πολιτικής σχετικά με τα προσόντα του εργατικού δυναμικού στην ΕΕ, ιδίως για τις ΜΜΕ, πρέπει να υλοποιηθούν προκειμένου να αποφευχθεί η μετεγκατάσταση των θέσεων εργασίας στον τομέα των υπηρεσιών, παρόμοια με εκείνη που σημειώθηκε στη μεταποίηση.

2.2. Υποστήριξη της ενσωμάτωσης των ΤΠΕ στις επιχειρηματικές διαδικασίες. Όλες οι επιχειρήσεις στον τομέα των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις, και ιδίως οι ΜΜΕ, πρέπει να αξιοποιήσουν πλήρως το δυναμικό των ΤΠΕ για να αυξήσουν την παραγωγικότητά τους. Η εξέλιξη αυτή έχει ήδη πραγματοποιηθεί στις ΗΠΑ, όπου η επιτάχυνση της αύξησης της παραγωγικότητας σημειώθηκε τόσο στους τομείς που χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ όσο και στους τομείς που τις παράγουν. Ωστόσο, στις υπηρεσίες-χρήστες των ΤΠΕ στην Ευρώπη έχει σημειωθεί χαμηλή ανάπτυξη της παραγωγικότητας κατά τα τελευταία έτη. Θα πρέπει να αυξηθεί και να βελτιωθεί η ενσωμάτωση των ΤΠΕ στις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις-χρήστες των εν λόγω τεχνολογιών, προκειμένου να αποφευχθεί να τεθούν σε κίνδυνο οι φιλόδοξοι στόχοι της στρατηγικής της Λισσαβώνας. Επιπλέον, ο ρόλος ορισμένων υπηρεσιών που παράγουν ΤΠΕ θα πρέπει να προωθηθεί ώστε να αυξηθούν οι επιδόσεις των ΤΠΕ σε κάθε τομέα των υπηρεσιών ή της μεταποίησης. Αυτές καθαυτές οι νέες τεχνολογίες δεν επιφέρουν αύξηση της παραγωγικότητας. Για την υλοποίηση, την εφαρμογή και την ενσωμάτωσή τους στις επιχειρηματικές διαδικασίες απαιτούνται οι κατάλληλες εισροές από τις υπηρεσίες.

2.3. Ενθάρρυνση της E&A και της καινοτομίας στις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις. Οι εταιρείες υπηρεσιών χαρακτηρίζονται από υψηλό επίπεδο καινοτομίας, και είναι συχνά πρωτοπόροι χρήστες προηγμένων τεχνολογικών εξελίξεων. Επιπλέον, οι δραστηριότητες υπηρεσιών γνώσης (π.χ., παροχή διαχειριστικών συμβουλών, υπηρεσίες πληροφορικής ή E&A) λειτουργούν ως καταλύτες των διαδικασιών καινοτομίας σε ολόκληρη την οικονομία. Ορισμένες από τις πλέον καινοτόμες εταιρείες της Ευρώπης δραστηριοποιούνται στον τομέα των υπηρεσιών, αλλά το συνολικό επίπεδο E&A στον υπόψη τομέα είναι γενικά χαμηλό. Το επίπεδο E&A στις υπηρεσίες υπολείπεται ουσιαστικά έναντι των ΗΠΑ.

Οι πρωτοβουλίες σε θέματα πολιτικής καινοτομίας θα πρέπει να προωθούν τόσο ειδικές ενέργειες προσανατολισμένες προς δραστηριότητες υπηρεσιών (π.χ. ρόλος της καινοτομίας των οργανωτικών υπηρεσιών) όσο και την ενεργότερη συμμετοχή των εταιρειών υπηρεσιών στα προγράμματα E&A. Η συμμετοχή των εταιρειών υπηρεσιών στα εθνικά και ευρωπαϊκά προγράμματα E&A θα πρέπει να βελτιωθεί για να αντιμετωπιστούν τα ιδιαίτερα προβλήματα και οι ανάγκες τους. Ο στόχος της ΕΕ να αφιερώσει το 3 % του ΑΕγχΠ στην έρευνα και ανάπτυξη θα επιτευχθεί ευκολότερα εάν ο τομέας των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις διαδραματίσει σημαντικότερο ρόλο, αντίστοιχο προς τη συνολική του οικονομική βαρύτητα.

3. Το παραγωγικό αποτέλεσμα των εταιρειών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις δεν είναι αρκετά διαφανές (πρότυπα), αποτιμώμενο (καταγραφή των άυλων στοιχείων του ενεργητικού) ή τεκμηριωμένο (ποιότητα)

3.1. Τυποποίηση. Τα εθελοντικά πρότυπα παρέχουν λύσεις στα προβλήματα διεπαφής που προκύπτουν όταν η παροχή υπηρεσιών διασχίζει τα εθνικά σύνορα. Επιτρέπουν στο χρήστη να συγκρίνει τις τιμές, ενισχύοντας έτσι τον ανταγωνισμό και την αποτελεσματικότητα. Ελλείπει προσυμφωνημένων και ισόρροπων πρότυπων²², η διαφάνεια της αγοράς παραμένει χαμηλή και η επιλογή ενός εναλλακτικού προμηθευτή μπορεί να αποβεί δαπανηρή και επικίνδυνη. Η ύπαρξη προτύπων θα ωφελούσε τους παρόχους υπηρεσιών, επιτρέποντάς τους να επικεντρωθούν στην εσωτερική διαδικασία παραγωγής υπηρεσιών και να πραγματοποιήσουν ορισμένες οικονομίες κλίμακας. Η συμμόρφωση με τα πρότυπα, θα τους επέτρεπε επίσης να ενισχύσουν την παρουσία τους στην αγορά και τη διαπραγματευτική τους

²² Η «υπερτυποποίηση» ή η εμφάνιση πολλών διαφορετικών και ασύμβατων πρότυπων μεταξύ των διαφόρων χωρών της ΕΕ θα είχε αρνητικά αποτελέσματα.

θέση. Η Επιτροπή θα προωθήσει τη δημιουργία τέτοιων εθελοντικών προτύπων από τους παρόχους υπηρεσιών, όπως και για τα μεταποιημένα προϊόντα.

3.2. Καταγραφή των άυλων στοιχείων του ενεργητικού. Η διάθεση αξιόπιστων πληροφοριών σχετικά με τα άυλα στοιχεία του ενεργητικού των εταιρειών είναι απαραίτητη, τόσο σε επίπεδο της επιχείρησης, όσο και για τη χάραξη δημόσιας πολιτικής, προκειμένου να αποφευχθεί η ατελέσφορη διάθεση των πόρων. Η απουσία των εν λόγω πληροφοριών προκαλεί επίσης αβεβαιότητα και κερδοσκοπία για την εικαζόμενη αξία τους. Η αποτίμηση και η καταγραφή των άυλων στοιχείων του ενεργητικού έχει μετατραπεί σε πρωταρχικό μέλημα για τις κυβερνήσεις, τις εποπτικές αρχές, τις επιχειρήσεις, το λογιστικό επάγγελμα, τους επενδυτές και τους λοιπούς ενδιαφερόμενους φορείς. Οι επιχειρήσεις υπηρεσιών είναι ιδιαίτερα εκτεθειμένες στο πρόβλημα αυτό καθώς στηρίζονται σχεδόν ολοκληρωτικά σε άυλα στοιχεία του ενεργητικού. Η βελτίωση της παραγωγικότητας στις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις εξαρτάται σε σημαντικό βαθμό από τις άυλες επενδύσεις, όπως η κατάρτιση, η διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες, η εικόνα της μάρκας, η εσωτερική οργάνωση, η επένδυση σε λογισμικό και στις ΤΠΕ.

Οι επιχειρήσεις έχουν πλέον αποκτήσει σημαντική πείρα στη χρήση διαφόρων εθελοντικών κατευθυντήριων γραμμών για την καταγραφή του πνευματικού κεφαλαίου και άλλων μορφών άυλων στοιχείων του ενεργητικού. Οι προσπάθειες αυτές θα αποκτήσουν αξία μακροπρόθεσμα μόνον εάν επιτευχθεί σύγκλιση των ταξινομιών, αντί να πολλαπλασιαστούν οι μέθοδοι καταγραφής. Η Επιτροπή προτίθεται να ασχοληθεί με τη βελτίωση του εντοπισμού, της αποτίμησης και της καταγραφής, προκειμένου να επιλυθεί η σημερινή έλλειψη αξιόπιστων πληροφοριών σχετικά με τα άυλα στοιχεία του ενεργητικού των εταιρειών. Η ενέργεια αυτή θα συμπλήρωνε, αν και σε ξεχωριστό επίπεδο, τις τρέχουσες εξελίξεις στον τομέα των λογιστικών κανόνων και της εταιρικής διακυβέρνησης.

3.3. Ποιότητα. Πέρα από την τιμή, η ποιότητα είναι ο πλέον σημαντικός παράγοντας για την ελκυστικότητα ενός προϊόντος στην αγορά του και είναι επομένως καθοριστική για την εξασφάλιση της ανταγωνιστικότητας. Η ποιότητα διαδραματίζει βασικό ρόλο για τον καθορισμό του παράγοντα διαφοροποίησης των εταιρειών, τη φήμη και την παραγωγή ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων και ειδικευμένων υπηρεσιών. Μια κοινωνία της γνώσης δεν μπορεί να είναι ανταγωνιστική χωρίς υπηρεσίες υψηλής ποιότητας. Επιπροσθέτως, οι ευρωπαϊκές υπηρεσίες πρέπει να είναι έτοιμες να ανταγωνιστούν σε επίπεδο ποιότητας, καθώς οι χαμηλόμισθες χώρες (π.χ. στην Ασία) είναι συνήθως σε καλύτερη θέση για να ανταγωνιστούν σε επίπεδο κόστους.

Ωστόσο, σε αντίθεση με την προσφορά αγαθών, η παράδοση υπηρεσίας συνεπάγεται συνήθως στενή διάδραση μεταξύ του παρόχου των υπηρεσιών και του πελάτη, πράγμα που δυσχεραίνει τη διάκριση μεταξύ της διαδικασίας παράδοσης και του αποτελέσματός της. Προς το παρόν, δεν είναι δυνατός ο αντικειμενικός και εκ των προτέρων ορισμός όλων των στοιχείων της ποιότητας μιας υπηρεσίας, ούτε υπάρχει ευρωπαϊκή σφαιρική πολιτική σε θέματα ποιότητας των υπηρεσιών. Όπως και για τα μεταποιημένα προϊόντα, η Επιτροπή θα ενθαρρύνει και θα υποστηρίξει την κατάρτιση ποιοτικών δεικτών και θα προωθήσει τις βέλτιστες πρακτικές υπηρεσιών.

4. Η παροχή και η χρήση υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις είναι περιορισμένη στις λιγότερο ανεπτυγμένες περιφέρειες και υποψήφιες χώρες, γεγονός που θίγει κυρίως τις ΜΜΕ και τις διαδικασίες σύγκλισης

Στο πλαίσιο της παγκοσμιοποίησης της οικονομίας, οι επιχειρηματικές υπηρεσίες λειτουργούν ως ο «εγκέφαλος της βιομηχανίας» και μπορούν να παράσχουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στις εταιρείες και στις περιφέρειες εκείνες που έχουν εύκολη πρόσβαση στις επιχειρηματικές υπηρεσίες αιχμής. Εκ της φύσεώς τους, οι εν λόγω υπηρεσίες τείνουν να ομαδοποιούνται σε κεντρικές αστικές περιοχές που διαθέτουν καλές διεθνείς διασυνδέσεις.

Η ανάπτυξη περιφερειακών αγορών για τις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις, ειδικά όσων σχετίζονται με τις προηγμένες υπηρεσίες παροχής καινοτομίας στις ΜΜΕ, είναι ένα αναγκαίο στοιχείο για τη διαδικασία κάλυψης της καθυστέρησης των λιγότερο ευνοούμενων ευρωπαϊκών περιφερειών, συμπεριλαμβανομένων των προσχωρουσών χωρών. Οι εν λόγω υπηρεσίες μπορούν επίσης να συμβάλουν στη διαμόρφωση ενός ανταγωνιστικότερου περιφερειακού περιβάλλοντος και να προσελκύσουν έτσι εισερχόμενες επενδύσεις. Επιπλέον, η πλειοψηφία των νέων ποιοτικών θέσεων εργασίας που επιχειρεί να αναπτύξει η περιφερειακή πολιτική θα δημιουργηθούν στον τομέα των υπηρεσιών. Ο ανταγωνισμός δημόσιων και ιδιωτικών υπηρεσιών επί ίσοις όροις και η αξιοποίηση των συνεργειών μεταξύ τους μπορούν να συμβάλουν στον επιθυμητό αυτό τρόπο ανάπτυξης. Η σύγχρονη πολιτική περιφερειακής ανάπτυξης τείνει να στρέφεται περισσότερο προς την προσφορά υπηρεσιών αντί να επικεντρώνεται κυρίως και κατά προτεραιότητα στο μεταποιητικό τομέα.

5. Οι γνώσεις για τον τομέα και τις αγορές παρουσιάζουν κενά, πράγμα που παρεμποδίζει τη λήψη αποφάσεων από τις επιχειρήσεις και τους διαμορφωτές πολιτικής

Υπάρχει επείγουσα ανάγκη να βελτιωθεί το επίπεδο οικονομικών πληροφοριών και ανάλυσης, ιδίως μέσω της βελτίωσης των στατιστικών για τις υπηρεσίες. Ο καίριος ρόλος των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις για την αύξηση και τη βιώσιμη ανάπτυξη της οικονομίας της ΕΕ δεν αναγνωρίζεται πλήρως από τους υπεύθυνους επιχειρήσεων, τις επαγγελματικές οργανώσεις, τους οικονομολόγους, τους διαμορφωτές πολιτικής και τα μέσα μαζικής ενημέρωσης. Αυτό οφείλεται κυρίως στο γεγονός ότι η υφιστάμενη έρευνα και οι στατιστικές δεν αντικατοπτρίζουν σωστά το ρόλο των υπηρεσιών στην οικονομία. Η βελτίωση των γνώσεων και της στατιστικής κάλυψης των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις είναι σημαντικό βήμα για την καλύτερη κατανόηση των πραγματικών δυνάμεων πίσω από την ανταγωνιστικότητα. Συνιστά βασικό εργαλείο για την παροχή καθοδήγησης στη λήψη αποφάσεων από τους υπεύθυνους επιχειρήσεων, τους διαμορφωτές πολιτικής και τους άλλους ενδιαφερόμενους φορείς, καθώς και για την παρακολούθηση της προόδου όσον αφορά την υλοποίηση των τομέων πολιτικής δράσης που περιγράφονται στην παρούσα ανακοίνωση.

Το γεγονός ότι μεσολαβεί τόσο μεγάλο χρονικό διάστημα από την υποβολή πρότασης για τη συλλογή νέων στατιστικών στοιχείων έως τη στιγμή της διαθεσιμότητάς τους εξηγεί την επιλεγείσα προσέγγιση, που συνίσταται στην παρουσίαση σχετικά λεπτομερούς στρατηγικής στο παράρτημα ΙΙΙ «Στατιστικές για τον τομέα των υπηρεσιών – Σκιαγράφηση των αναγκών των χρηστών σε μια μακροπρόθεσμη στρατηγική» παράλληλα με την παρούσα ανακοίνωση και τις προτεινόμενες δράσεις πολιτικής. Η βελτίωση του τομέα των υπηρεσιών πρέπει να εξεταστεί στο σφαιρικό πλαίσιο της συλλογής στατιστικών πληροφοριών για τις επιχειρήσεις. Προκειμένου να μετριάσει ο φόρτος απάντησης που επιβαρύνει τις επιχειρήσεις, πρέπει να καθοριστούν προτεραιότητες όσον αφορά τις στατιστικές απαιτήσεις σχετικά με τα δεδομένα για τις επιχειρήσεις.

IV.2. Δημιουργία ενός συνεκτικού πλαισίου πολιτικής

Το αναλυτικό μέρος της παρούσας ανακοίνωσης αποδεικνύει ότι είναι αναγκαίο να εξεταστούν οι συνθήκες-πλαίσια που επηρεάζουν το κόστος και την ποιότητα των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις, που εξαρτώνται από διάφορα θέματα τα οποία σχετίζονται με τις σημερινές πολιτικές της ΕΕ. Τα εν λόγω θέματα περιέχουν δύο κύριες διαστάσεις:

Πρώτον, είναι αναγκαίο να εξεταστούν διεξοδικότερα, σε συνεργασία με όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς, οι περιπτώσεις όπου οι σημερινές πολιτικές της ΕΕ που επηρεάζουν τις συνθήκες-πλαίσια των επιχειρήσεων δεν λαμβάνουν επαρκώς υπόψη την ιδιαίτερη φύση των υπηρεσιών. Σε τέτοια περίπτωση, οι εν λόγω πολιτικές θα πρέπει να διαμορφώνονται κατά τρόπο που να ανταποκρίνεται στις νέες οικονομικές πραγματικότητες.

Δεύτερον, πρέπει να αναζητηθεί ένα συνεκτικό πλαίσιο προκειμένου να επιτευχθούν καλύτερες συνέργειες και να εξασφαλιστεί αμοιβαία ενίσχυση μεταξύ των διαφόρων τομέων πολιτικής που επηρεάζουν τις υπηρεσίες. Μία ή περισσότερες μεμονωμένες δράσεις πολιτικής δεν θα επιφέρουν παρά περιορισμένη πρόοδο για την ευρωπαϊκή ανταγωνιστικότητα λόγω της πολυπλοκότητας της συγκεκριμένης έννοιας. Πρέπει να δημιουργηθούν οι συνθήκες για ισχυρή αύξηση τόσο της παραγωγικότητας όσο και της απασχόλησης, συμβάλλοντας στη βιώσιμη αύξηση των πραγματικών εισοδημάτων και βιοτικών επιπέδων. Η λύση έγκειται στην προσαρμογή στις διαρθρωτικές μεταβολές και στην ανάπτυξη μέτρων για την άσκηση ανταγωνιστικής πίεσης επί των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις, που θα προκύψουν από την κατάλληλη εφαρμογή όλων των συναφών κοινοτικών πολιτικών.

Η Επιτροπή είναι πεπεισμένη ότι η υλοποίηση των ανωτέρω δράσεων πολιτικής (σημεία 1 έως 5), λαμβανομένων υπόψη των ειδικών συνθηκών του εκάστοτε τομέα, θα επιφέρει χαμηλότερες τιμές και υψηλότερη ποιότητα στις εν λόγω υπηρεσίες, που με τη σειρά τους θα αυξήσουν τη ζήτηση. Σε συνολικό επίπεδο, θα αυξάνει την οικονομική δραστηριότητα, με αποτέλεσμα την αύξηση των πραγματικών εισοδημάτων και της ζήτησης και τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας όλων των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων. Η αύξηση της συνολικής ζήτησης θα ενθαρρύνει με τη σειρά της τις νέες επενδύσεις στην οικονομία γενικά και θα δημιουργήσει νέες ευκαιρίες απασχόλησης. Ένας τέτοιος ενάρετος κύκλος είναι βιώσιμος μόνο με τη συμβολή όλων των πολιτικών. Η ίδια η έννοια της βιώσιμης ανάπτυξης αποτελεί σαφές παράδειγμα της ανάγκης δημιουργίας συνεργειών μεταξύ οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών πολιτικών.

Σημειωτέον ότι οι προτεινόμενες δράσεις πολιτικής δεν εφαρμόζονται στον ίδιο βαθμό στις διάφορες δραστηριότητες που απαρτίζουν τις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις. *Η πρόκληση έγκειται στην εξεύρεση του πλέον ενδεδειγμένου συνδυασμού δράσεων και στον προσδιορισμό των δράσεων πολιτικής που θα πρέπει να εφαρμοστούν από έναν κατάλογο δράσεων πολιτικής προς υλοποίηση στους συγκεκριμένους τομείς υπηρεσιών, ανάλογα με τις ειδικές τους συνθήκες-πλαίσια.*

IV.3. Υλοποίηση

Οι προκλήσεις πολιτικής που απορρέουν από την παρούσα ανακοίνωση δεν αφορούν μόνο την Επιτροπή, αλλά και τα άλλα κοινοτικά θεσμικά όργανα, τις εθνικές κυβερνήσεις καθώς και άλλους ενδιαφερόμενους φορείς του επιχειρηματικού κόσμου με παγιωμένα συμφέροντα για την εύρυθμη λειτουργία του τομέα των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις. Η προτεινόμενη οδηγία για τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά ολοκληρώνει μια μακρά διαδικασία διαβούλευσης για τα εμπόδια, αλλά η υλοποίηση των συνοδευτικών μέτρων θα απαιτήσει μια συνεχή διαβούλευση με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, με βάση λεπτομερέστερες προτάσεις

πολιτικής τις οποίες η Επιτροπή θα καταρτίσει βασιζόμενη στα κεντρικά θέματα πολιτικής που επισημαίνονται στην παρούσα ανακοίνωση.

Οι συζητήσεις αυτές αναμένεται να οδηγήσουν σε περισσότερο στοχοθετημένες δράσεις, ικανοποιώντας τις απαιτήσεις των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και λαμβάνοντας υπόψη τις ειδικές συνθήκες-πλαίσια που ισχύουν για τις επιμέρους δραστηριότητες. Θα αναζητηθεί η ισορροπία μεταξύ των διαφόρων προτεραιοτήτων, θα εντοπιστούν οι κύριοι συντελεστές και θα καταρτιστούν τα χρονοδιαγράμματα υλοποίησης.

Οι διαβουλεύσεις αυτές θα διοργανωθούν μέσω ενός ευρωπαϊκού φόρουμ για τις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις, το οποίο η Επιτροπή θα δημιουργήσει κατά τους προσεχείς μήνες· θα αποτελείται από τα κοινοτικά θεσμικά όργανα, εκπροσώπους των κρατών μελών, επαγγελματικές οργανώσεις, εκπροσώπους των εργαζομένων, ερευνητικά ιδρύματα και άλλους ενδιαφερόμενους φορείς του επιχειρηματικού κόσμου. Το έργο που προβλέπεται να πραγματοποιηθεί από το φόρουμ θα συμπληρώσει κατά τρόπο πιο εστιασμένο και ειδικευμένο τις εργασίες των άλλων φορέων, όπως η(οι) ομάδα(ες) «πολιτική για τις επιχειρήσεις».

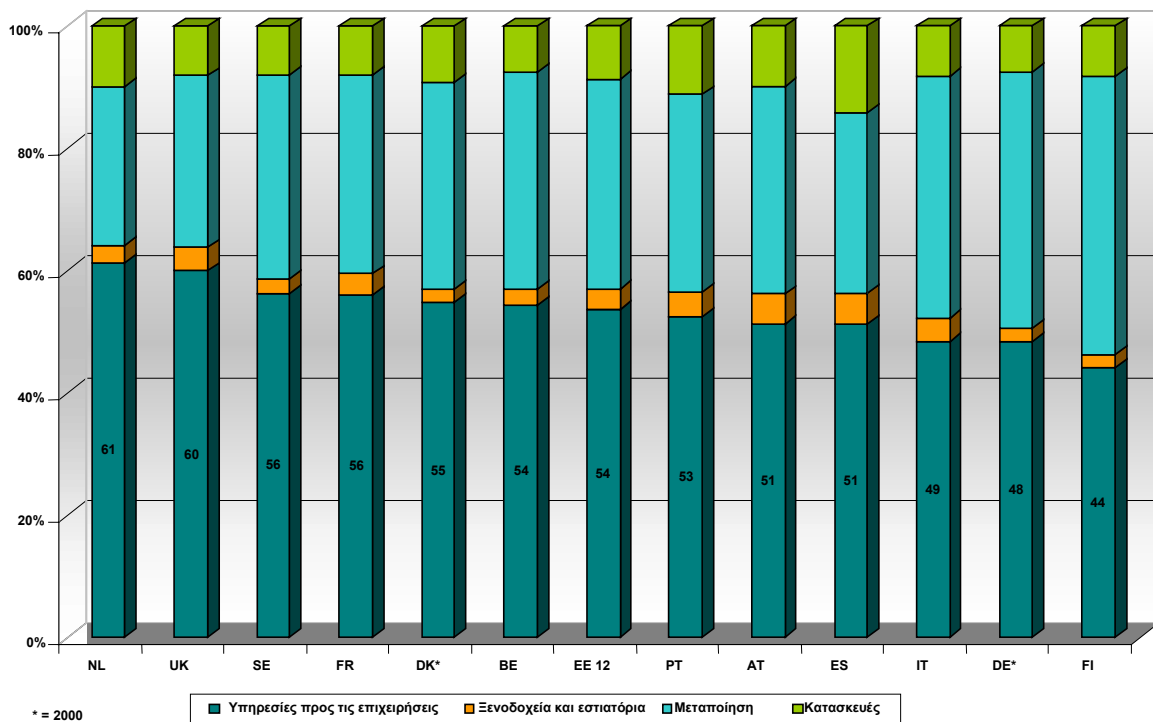
Οι συζητήσεις θα οδηγήσουν στην εκπόνηση ενός σχεδίου δράσης, το οποίο θα προτείνει η Επιτροπή κατά το πρώτο ήμισυ του 2005. Το εν λόγω σχέδιο δράσης θα συμπληρώνει και θα ενισχύει τα μέτρα που θα ληφθούν στο πλαίσιο της οδηγίας για τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά και, χάρη στη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων Γενικών Διευθύνσεων της Επιτροπής, θα λαμβάνει δεόντως υπόψη την πρόοδο στην εφαρμογή της οδηγίας με την οποία θα λειτουργεί σε συνέργεια.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
Κατατάξεις των υπηρεσιών και πρόσθετα αριθμητικά στοιχεία

Πλαίσιο 1. Κύριες υπηρεσίες που απαιτούνται για τις επιδόσεις των επιχειρήσεων (λειτουργική προσέγγιση)

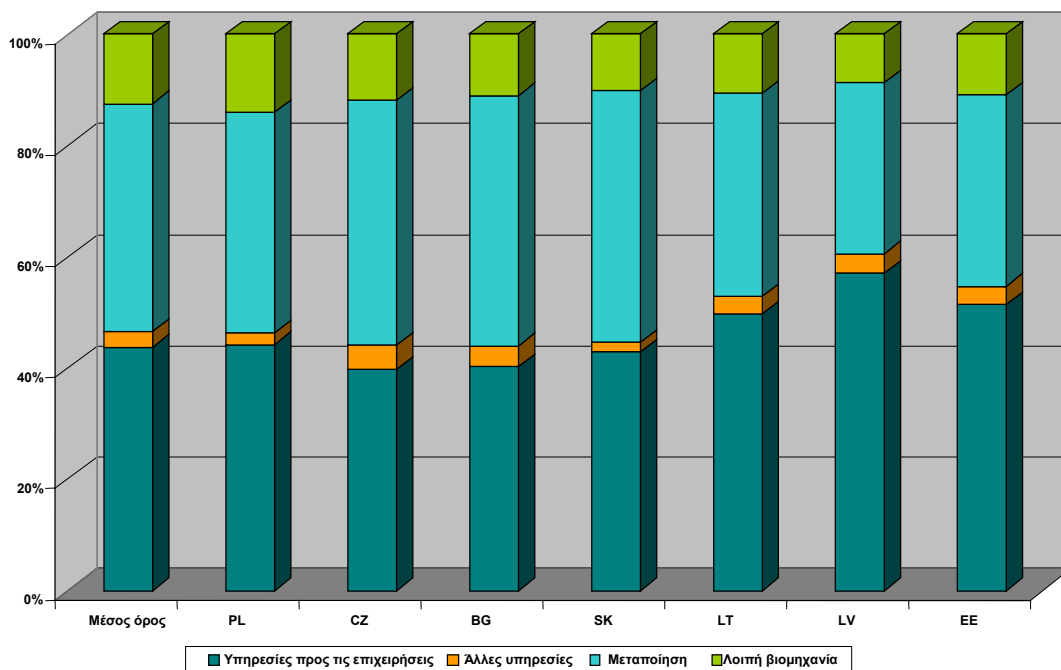
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	ΚΥΡΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	ΚΥΡΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ
Διαχείριση	Παροχή διαχειριστικών συμβουλών Νομικές υπηρεσίες Λογιστικός έλεγχος και λογιστική	Διαχείριση πληροφοριών	Υπηρεσίες πληροφορικής και ΤΠ Τηλεπικοινωνίες
Ανθρώπινοι πόροι	Προσωρινή εργασία Πρόσληψη προσωπικού Επαγγελματική κατάρτιση	Μάρκετινγκ και πωλήσεις	Διαφήμιση Διανεμητικό εμπόριο Δημόσιες σχέσεις Εκθέσεις και εμποροπανηγύρεις Εξυπηρέτηση μετά την πώληση
Χρηματοπιστωτική διαμεσολάβηση	Τράπεζα Ασφάλεια Ενοικίαση και χρηματοδοτική μίσθωση	Μεταφορές και υλικοτεχνική υποστήριξη	Υλικοτεχνική υποστήριξη Μεταφορικές υπηρεσίες Υπηρεσία ταχυμεταφοράς
Παραγωγή και τεχνική λειτουργία	Υπηρεσίες μηχανικού και τεχνικές υπηρεσίες Δοκιμές και έλεγχος ποιότητας – υπηρεσίες Ε&Α Βιομηχανικό σχέδιο Συντήρηση και επισκευή εξοπλισμού	Διαχείριση εγκαταστάσεων	Υπηρεσίες ασφάλειας Υπηρεσίες καθαρισμού Υπηρεσίες τροφοδοσίας Περιβαλλοντικές υπηρεσίες / διάθεση των αποβλήτων Υπηρεσίες παροχής ενέργειας και νερού Ακίνητα (αποθήκες)

Διάγραμμα Α. Προστιθέμενη αξία στην οικονομία της αγοράς 2001. Κατανομή ανά τομέα.



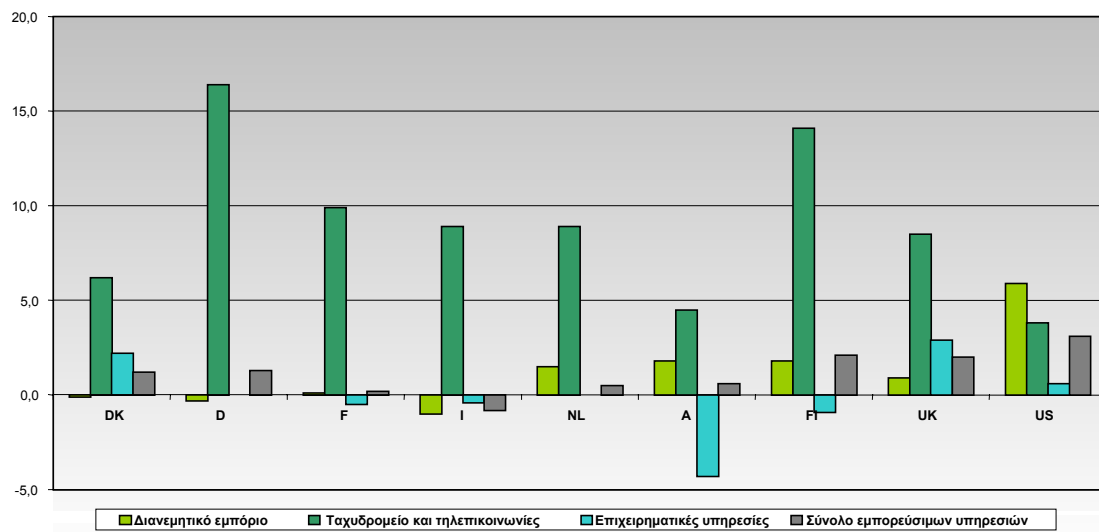
Πηγή: Eurostat. Δεδομένα ΣΔΕ.

Διάγραμμα Β. Απασχόληση στις υποψήφιες χώρες 2000. Κατανομή ανά τομέα.



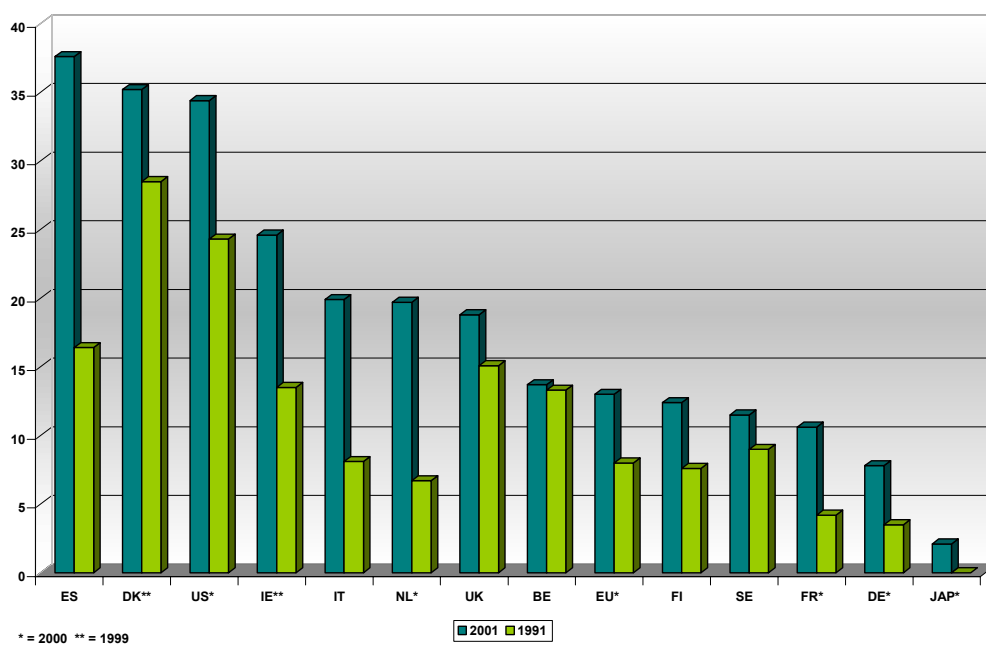
Πηγή: Eurostat. Δεδομένα ΣΔΕ.

Διάγραμμα Γ. Αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας στις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις, 1995-2000.



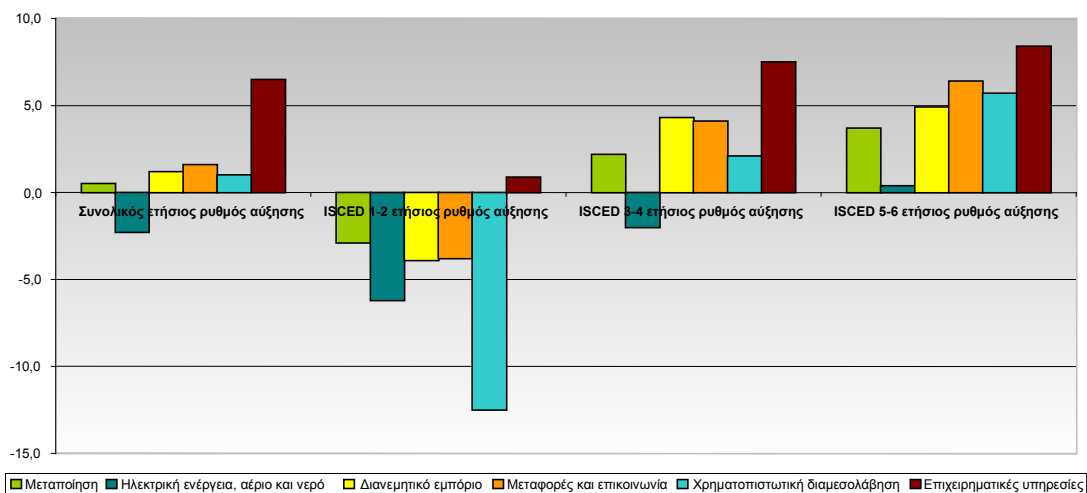
Πηγή: Υπολογισμοί βασισμένοι στη βάση δεδομένων STAN 2001 του ΟΟΣΑ.

Διάγραμμα Δ. Μερίδιο των υπηρεσιών στην Ε&Α επιχειρήσεων.



Πηγή: ΟΟΣΑ, βάση δεδομένων ANBERD 2003.

Διάγραμμα Ε. Ανάπτυξη της απασχόλησης ανά τομέα και επίπεδο εκπαίδευσης, 1995-2000.



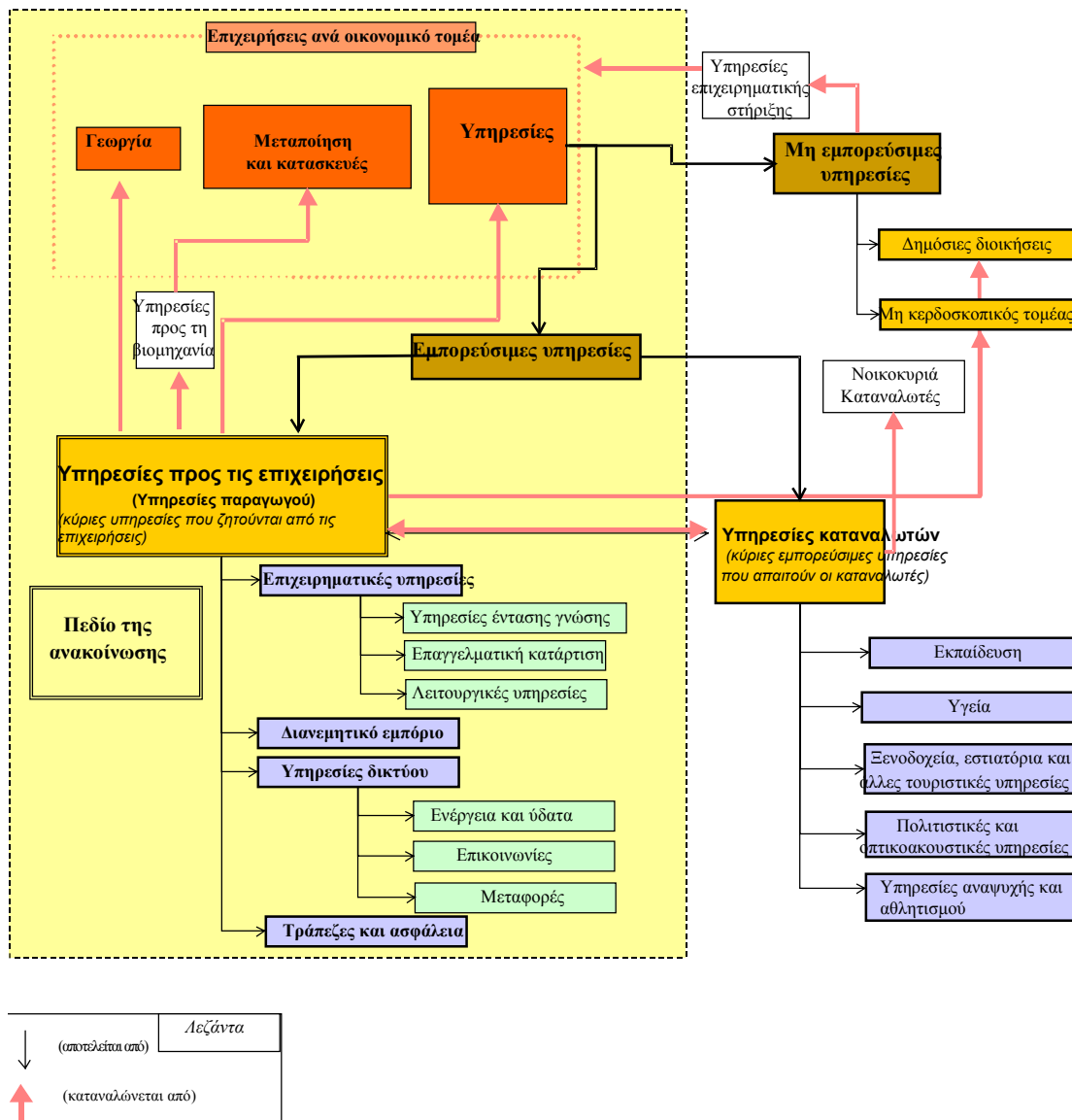
Σημείωση: ISCED 1-2: πρωτοβάθμια και κατώτερη δευτεροβάθμια εκπαίδευση, ISCED 3-4: ανώτερη δευτεροβάθμια και μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση μη τριτοβάθμιου επιπέδου, ISCED 5-6: πρώτος και δεύτερος κύκλος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

Πηγή: Eurostat. Έρευνα εργατικού δυναμικού.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II Πεδίο της ανακοίνωσης

Αλληλοσυσχετίσεις μεταξύ υπηρεσιών και επιχειρήσεων:

Η θέση των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και το πεδίο της ανακοίνωσης



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

Στατιστικές στον τομέα των υπηρεσιών - Σκιαγράφηση των αναγκών των χρηστών σε μια μακροπρόθεσμη στρατηγική

I. Εισαγωγή

Κατά τα πρόσφατα χρόνια, οι στατιστικές πληροφορίες έχουν αποκτήσει πιο εξέχουσα θέση στη διαδικασία λήψης πολιτικών αποφάσεων. Τον Μάρτιο του 2000, η σύνοδος του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου στη Λισσαβόνα «καλεί την Επιτροπή να συντάσσει ετήσια συγκεφαλαιωτική έκθεση για την πρόοδο που σημειώνεται βάσει διαρθρωτικών δεικτών — οι οποίοι θα συμφωνηθούν — σχετικά με την απασχόληση, την καινοτομία, την οικονομική μεταρρύθμιση και την κοινωνική συνοχή». Άλλο ένα πρόσφατο παράδειγμα είναι η έκδοση, τον Δεκέμβριο του 2002, του σχεδίου δράσης e-Europe 2005, που περιλαμβάνει έναν περιεκτικό κατάλογο δεικτών συγκριτικής αξιολόγησης. Προκειμένου να εξασφαλιστεί ότι η λήψη πολιτικών αποφάσεων πραγματοποιείται σε αξιόπιστη και υγιή βάση, οι επίσημες στατιστικές πρέπει να είναι ικανές να ανταποκρίνονται στην αυξανόμενη ζήτηση για την προσφορά στατιστικών πληροφοριών.

Η διαδικασία στατιστικής παραγωγής βασίζεται κυρίως στην προσέγγιση που συνίσταται στη μέτρηση των εξελίξεων και των μεταβολών ορισμένων φαινομένων με την πάροδο του χρόνου. Η προσέγγιση αυτή εμπεριέχει μια δυνητικά λανθάνουσα σύγκρουση με τις ανάγκες των χρηστών, οι οποίες έχουν συχνά επείγον και μεταβαλλόμενο χαρακτήρα, λόγω των συνεχών εξελίξεων των πολιτικών προτεραιοτήτων και της πολιτικής ατζέντας. Προκειμένου να αναπτυχθεί μια μακροπρόθεσμη στρατηγική είναι απαραίτητο να εντοπιστούν ορισμένες βασικές πολιτικές ανάγκες που να παρουσιάζουν «βιώσιμο» χαρακτήρα.

Η στρατηγική της Λισσαβώνας με εστίαση σε μια βιώσιμη ανάπτυξη που να συνδυάζει τους στόχους της ανταγωνιστικότητας, της πλήρους απασχόλησης, της κοινωνικής συνοχής και της περιβαλλοντικής βιωσιμότητας θεωρείται ότι αποτελεί χρήσιμη αφετηρία για μια μακροπρόθεσμη στρατηγική για στατιστικές στον τομέα των υπηρεσιών. Ένας τρίτος πυλώνας σχετικά με τη «βιωσιμότητα» προστέθηκε στους στόχους της Λισσαβώνας το 2001. Τα εν λόγω θέματα πολιτικής είναι έντονα ομαδοποιημένα, και οι στατιστικές ανάγκες αντιμετωπίζονται με την ανάπτυξη διαρθρωτικών δεικτών. Οι σχετιζόμενοι στόχοι μπορούν μόνο να επιτευχθούν μέσω της αντιμετώπισης διαφορετικών τομέων πολιτικής, όπως η οικονομική, η κοινωνική ή η επιχειρηματική πολιτική.

Η κοινοτική πολιτική για τις επιχειρήσεις βασίζεται στους ακόλουθους κύριους τομείς: ανταγωνιστικότητα, εσωτερική αγορά, καινοτομία, επιχειρηματικότητα και ηλεκτρονικό επιχειρείν. Η ανακοίνωση για την ανταγωνιστικότητα των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και τη συμβολή τους στις επιδόσεις των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων (στο εξής «ανακοίνωση για τις υπηρεσίες») αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της κοινοτικής πολιτικής για τις επιχειρήσεις και εξετάζει τους κύριους αυτούς τομείς, τους οποίους συμπληρώνουν και άλλα θέματα όπως οι υπηρεσίες έντασης γνώσης, οι δεξιότητες και τα άυλα στοιχεία.

Πλαίσιο 1. Θέματα πολιτικής που καλύπτονται στην ανακοίνωση για τις υπηρεσίες

	Βιωσιμότητα (οικονομική, κοινωνική, περιβαλλοντική)		Ανταγωνιστικότητα (παραγωγικότητα, απασχόληση, παγκοσμιοποίηση)
I			
II + IIIα	Επιχειρηματική καινοτομία	E&A	Εσωτερική αγορά ηλεκτρονικού επιχειρείν
IIIβ	Υπηρεσίες έντασης γνώσης	Αύλα στοιχεία	Δεξιότητες
Επεξήγηση: I: Στόχοι της Λισσαβώνας. II: Πολιτική της ΓΔ Επιχειρήσεις. III α και β: Θέματα πολιτικής που περιλαμβάνονται στην ανακοίνωση για τις υπηρεσίες.			

Το παρόν έγγραφο εστιάζεται στις ανάγκες των χρηστών για στατιστικές σχετικά με τις υπηρεσίες που αφορούν τη χάραξη και την παρακολούθηση των πολιτικών που καλύπτουν τον τομέα των υπηρεσιών. Αυτός ο τομέας της πολιτικής για τις επιχειρήσεις αποκτά όλο και περισσότερη σημασία, καθώς ο τομέας των υπηρεσιών αντιπροσωπεύει ένα αυξανόμενο μερίδιο των οικονομιών των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Από το 1970 και μετά, οι περισσότερες θέσεις απασχόλησης δημιουργήθηκαν στον τομέα των υπηρεσιών και οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις παράγουν το μεγαλύτερο μερίδιο προστιθέμενης αξίας. Κατά συνέπεια, η μελλοντική ανταγωνιστικότητα και ευημερία των ευρωπαϊκών χωρών συνδέεται με την αύξηση της παραγωγικότητας και τη δημιουργία θέσεων απασχόλησης στις βιομηχανίες των υπηρεσιών καθώς και με τη συμβολή τους στην ανταγωνιστικότητα της μεταποιητικής βιομηχανίας. Δεδομένου ότι οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις είναι πολύ ετερογενείς και καλύπτουν ένα ευρύτατο φάσμα δραστηριοτήτων, από εργασίες έντασης γνώσης υψηλής ειδίκευσης, όπως υπηρεσίες πληροφορικής και υπηρεσίες μηχανικού, έως θέσεις εργασίας χαμηλής ειδίκευσης στο βιομηχανικό καθαρισμό, συνεχώς αυξάνεται η ζήτηση όχι μόνο για μεγαλύτερη αλλά και για αναλυτικότερη στατιστική κάλυψη, εκ μέρους των χρηστών από κυβερνήσεις, επαγγελματικές οργανώσεις, ερευνητικά ιδρύματα κ.λπ.

II. Στατιστικές για τον τομέα των υπηρεσιών: σημερινή κατάσταση

Στο τέλος της δεκαετίας του '80 και κατά τη δεκαετία του '90, οι εθνικές και διεθνείς στατιστικές υπηρεσίες άρχισαν να αναπτύσσουν στατιστικές για τον τομέα των υπηρεσιών, λόγω της αυξανόμενης οικονομικής σημασίας του υπόψη τομέα και των παρεπόμενων αναγκών για στατιστικές πληροφορίες από διάφορες ομάδες χρηστών²³.

Κατά συνέπεια, εκδόθηκαν διάφοροι κανονισμοί της ΕΕ που καλύπτουν τον τομέα των υπηρεσιών, και συγκεκριμένα τα στατιστικά μητρώα επιχειρήσεων και οι βραχυπρόθεσμες στατιστικές διάρθρωσης των επιχειρήσεων. Σε συνέχεια της εφαρμογής των εν λόγω κανονισμών, το Ευρωπαϊκό Στατιστικό Σύστημα βελτιώθηκε αισθητά. Ως παράδειγμα της βελτίωσης αυτής μπορεί να αναφερθεί το εξής: πριν από την έκδοση του κανονισμού για τις στατιστικές διάρθρωσης των επιχειρήσεων τον Δεκέμβριο του 1996²⁴, εναρμονισμένες στατιστικές διάρθρωσης των επιχειρήσεων υπήρχαν μόνο για τη βιομηχανία εξόρυξης, τη μεταποίηση, την παροχή ενέργειας και νερού, και τις κατασκευές. Επομένως, η εφαρμογή του κανονισμού ΣΔΕ που καλύπτει επίσης τις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις και άλλους τομείς των υπηρεσιών πρέπει να θεωρηθεί ως ένα πολύ σημαντικό επίτευγμα.

²³ Για μια συνοπτική παρουσίαση των θεμάτων εννοιολογικής ανάπτυξης και πρακτικής μέτρησης στον τομέα των στατιστικών για τις υπηρεσίες, βλ. UN-Economic and Social Council. Report of the Australian Bureau of Statistics on statistics of services (Οικονομικό και Κοινωνικό Συμβούλιο του ΟΗΕ. Έκθεση της αυστραλιανής στατιστικής υπηρεσίας για τις στατιστικές υπηρεσιών) (Έγγραφο E/CN.3/2003/12)

²⁴ Κανονισμός του Συμβουλίου (ΕΚ, ΕΥΡΑΤΟΜ) αριθ. 58/97.

Εντούτοις, εξακολουθούν να υπάρχουν σοβαρές ελλείψεις ως προς την κατανόησή μας της δομής του τομέα των υπηρεσιών και των παραγόντων που επηρεάζουν την ανάπτυξη των επιχειρήσεων υπηρεσιών. Το διαθέσιμο στατιστικό υλικό δεν αντανakλά σωστά τη δεσπόμενα θέση των υπηρεσιών στην οικονομία ούτε το βαθμό αλληλεξάρτησης μεταξύ των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και των λοιπών τομέων.

Η κατάσταση αυτή οφείλεται σε διάφορες αιτίες:

- Οι υπηρεσίες είναι δύσκολο να οριστούν και ως εκ τούτου να μετρηθούν. Τα κύρια χαρακτηριστικά του τομέα των υπηρεσιών είναι ότι το παραγωγικό αποτέλεσμα μπορεί συνήθως να χαρακτηριστεί ως άυλης φύσης. Ωστόσο, η εισαγωγή της τεχνολογίας των πληροφοριών έχει αλλάξει την κατάσταση με την έννοια ότι οι υπηρεσίες μπορούν σήμερα να ενσωματωθούν στα φυσικά προϊόντα και ως εκ τούτου να παραδίδονται και να αποθηκεύονται με φυσικά μέσα. Κατά κανόνα, μια υπηρεσία περιέχει ένα σημαντικό στοιχείο προσωπικής επαφής μεταξύ του παραγωγού και του πελάτη – μια κοινωνική διάδραση. Η κοινωνική αυτή διάδραση δίνει έμφαση στη λεγόμενη «ήπια τεχνολογία», που καλύπτει τα προσόντα του προσωπικού όσον αφορά το επίπεδο γνώσεων, την ικανότητα παρουσίασης στον πελάτη και επικοινωνίας μαζί του κ.λπ.
- Η ανάπτυξη νέων τεχνολογιών, προϊόντων, ειδών επιχειρηματικών σχέσεων είναι ταχεία και συνεχώς μεταβαλλόμενη· κατά συνέπεια, η ανάγκη ένταξης νέων δεικτών ή μεταβλητών ασκεί πίεση στην υφιστάμενη συλλογή δεδομένων σε πρωτοφανή βαθμό.
- Επιπλέον, πολλές στατιστικές υπηρεσίες βρέθηκαν αντιμέτωπες με αυστηρές περικοπές του προϋπολογισμού κατά τη δεκαετία του '90, γεγονός που παρεμπόδισε τη διεύρυνση των στατιστικών προγραμμάτων. Επίσης, το πολιτικό αίτημα να μειωθεί ο φόρτος απάντησης έχει δυσχεράνει τη διενέργεια νέων στατιστικών ερευνών σε πολλές χώρες. Η βελτίωση των στατιστικών για τις υπηρεσίες πρέπει να θεωρηθεί σε ένα σφαιρικό πλαίσιο που να καλύπτει όλες τις στατιστικές πληροφορίες τις οποίες πρέπει να παρέχουν οι επιχειρήσεις.

III. Προτεινόμενα δομικά στοιχεία για μελλοντικές στατιστικές στον τομέα των υπηρεσιών

Προκειμένου να παρασχεθούν στους διαμορφωτές πολιτικής οι αναγκαίες και κατάλληλες στατιστικές πληροφορίες και οι δείκτες για τις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις, η ανακοίνωση για τις υπηρεσίες παρουσιάζει μια στρατηγική για μελλοντικές στατιστικές στον τομέα των υπηρεσιών, βλ. κεφάλαιο IV.1.5. Το γεγονός ότι μεσολαβεί μεγάλο χρονικό διάστημα από την υποβολή πρότασης για νέα στατιστικά δεδομένα έως τη στιγμή της διαθεσιμότητας των δεδομένων εξηγεί την προσέγγιση που συνίσταται στην παρουσίαση μιας σχετικά λεπτομερούς στρατηγικής παράλληλα με την ανακοίνωση και τις προτεινόμενες δράσεις πολιτικής. Υπάρχει επείγουσα ανάγκη πρόσβασης στα διάφορα είδη δεδομένων που περιγράφονται στο παρόν έγγραφο για την παρακολούθηση της οικονομικής ανάπτυξης και τη χάραξη της μελλοντικής πολιτικής σχετικά με τις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις.

Σε συνέχεια της δυναμικής ανάπτυξης του τομέα των υπηρεσιών, η Eurostat και οι εθνικές στατιστικές υπηρεσίες εκπόνησαν προτάσεις για να βελτιωθεί η διαθεσιμότητα των δεδομένων σχετικά με τις υπηρεσίες στον τομέα των στατιστικών διάρθρωσης των επιχειρήσεων²⁵. Η σκιαγράφηση των μελλοντικών αναγκών των χρηστών και οι προτάσεις για νέους δείκτες και μεταβλητές βασίζονται στις μελλοντικές τροποποιήσεις του κανονισμού για τις στατιστικές διάρθρωσης των επιχειρήσεων που πρότεινε η Eurostat. Οι ανάγκες των χρηστών αφορούν κυρίως το χώρο των στατιστικών διάρθρωσης των επιχειρήσεων, αλλά λόγω του διατομεακού χαρακτήρα των υπηρεσιών, εξετάζονται επίσης και άλλοι στατιστικοί τομείς, βλ. διάγραμμα 1.

Διάγραμμα 1. Στατιστικοί τομείς που καλύπτονται από τη στρατηγική



Προκειμένου να καταστούν λειτουργικές οι ανάγκες πολιτικής για στατιστικές πληροφορίες, εντοπίστηκε ένα σύνολο δομικών στοιχείων για την ανάπτυξη νέων στατιστικών σχετικά με τις υπηρεσίες. Τα εν λόγω δομικά στοιχεία είναι τα ακόλουθα:

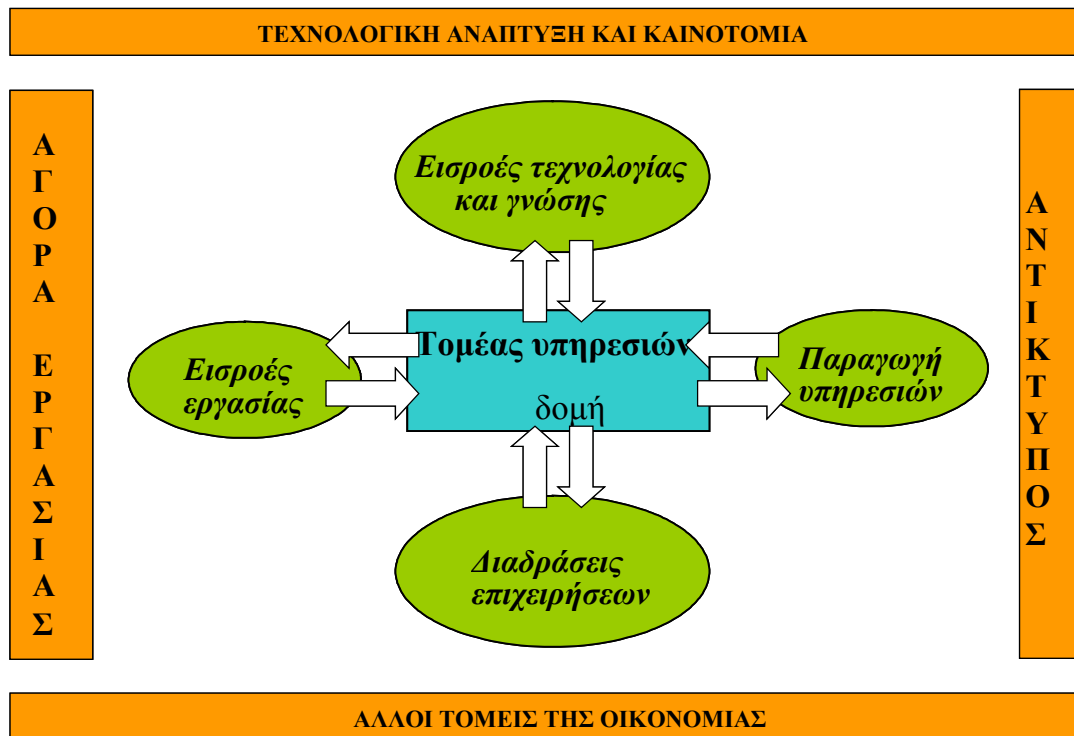
1. Δομή του τομέα των υπηρεσιών, όπου περιγράφονται οι βασικές μεταβλητές της οικονομίας και της απασχόλησης [συμπεριλαμβανομένων θεμάτων όπως η δυναμική της επιχείρησης, η επιχειρηματικότητα, οι διεθνείς συναλλαγές υπηρεσιών (εξαγωγές και εισαγωγές υπηρεσιών, ξένες άμεσες επενδύσεις)].
2. Εισροή εργασίας (προσόντα του εργατικού δυναμικού, δεξιότητες, εκπαίδευση, δεδουλευμένες ώρες).
3. Εισροή τεχνολογίας και γνώσης (χρήση ΤΠΕ, ηλεκτρονικό επιχειρείν, ηλεκτρονικό εμπόριο, έρευνα και ανάπτυξη, καινοτομία και άυλα στοιχεία).
4. Διαδράσεις επιχειρήσεων (εξωτερική ανάθεση, αγορά υπηρεσιών, δικτύωση, στρατηγικές συμμαχίες, συμφωνίες δικαιόχρησης).

²⁵ Όσον αφορά τις απόψεις της Eurostat στον τομέα των στατιστικών για τις υπηρεσίες, βλ. Eurostat: Services Statistics: Strategy for Services Statistics – a Complement to the Strategy on Short-term Statistics (Eurostat: Στατιστικές για τις υπηρεσίες: Στρατηγική για στατιστικές σχετικά με τις υπηρεσίες – Συμπλήρωμα της στρατηγικής για βραχυπρόθεσμες στατιστικές) (έγγραφο CPS 2002/46/4/EN) που υποβλήθηκε στη συνεδρίαση της ΕΣΠ, Παλέρμιο, Σεπτέμβριος 2002.

5. Παραγωγή υπηρεσιών (προϊόντα, τιμές, παραγωγικότητα).

Τα διάφορα δομικά στοιχεία και το σκεπτικό που εξηγεί τις ανάγκες περιγράφονται περαιτέρω στη συνέχεια.

Διάγραμμα 2. Δομικά στοιχεία των στατιστικών για τον τομέα των υπηρεσιών



III.1. Δομή του τομέα των υπηρεσιών

Οι βασικές πληροφορίες για το εύρος των επιμέρους δραστηριοτήτων υπηρεσιών ως προς την απασχόληση και την προστιθέμενη αξία είναι θεμελιώδεις για τη χάραξη πολιτικής, αλλά λείπουν για πολλές δραστηριότητες υπηρεσιών σε επίπεδο λεπτομερούς δραστηριότητας, ιδίως στον τομέα των επιχειρηματικών υπηρεσιών καθώς πρόκειται για έναν εξαιρετικά ετερογενή τομέα. Στον κανονισμό για τις στατιστικές διάρθρωσης των επιχειρήσεων, η μεταποιητική βιομηχανία καλύπτεται από 241 ξεχωριστές δραστηριότητες έναντι 32 για τις εμπορεύσιμες υπηρεσίες²⁶. Στα στοιχεία των εθνικών λογαριασμών, η ανάγκη για λεπτομερέστερες πληροφορίες είναι ακόμη εντονότερη – οι χρήστες συχνά δεν διαθέτουν παρά μόνο το υπόλοιπο, δηλαδή τις «λοιπές εμπορεύσιμες υπηρεσίες». Η ανάλυση παρεμποδίζεται από τη συνάθροιση του τίτλου K της NACE και, ως ελάχιστο επίπεδο, η διαίρεση σε υπηρεσίες έντασης γνώσης και σε λειτουργικές υπηρεσίες θα πρέπει πάντα να προσφέρεται ως εναλλακτική συνάθροιση.

Η επιχειρηματικότητα είναι ένα από τα βασικά στοιχεία της νέας οικονομίας, και οι νέες επιχειρήσεις συμβάλλουν στη δημιουργία ενός δυναμικού επιχειρηματικού περιβάλλοντος μέσω της οικονομικής ανάπτυξης, του ανοίγματος νέων ευκαιριών απασχόλησης και της καινοτομίας των παραγωγικών διαδικασιών και των προϊόντων. Θέματα όπως το μέγεθος, η επιβίωση και η δημιουργία θέσεων απασχόλησης των νέων επιχειρήσεων αποτελούν ένα

²⁶ Βλ. Eurostat: Services Statistics : Strategy for Services Statistics – a Complement to the Strategy on Short-term Statistics (έγγραφο CPS 2002/46/4/EN) που υποβλήθηκε στη συνεδρίαση της ΕΣΠ, Παρίσι, Σεπτέμβριος 2002.

σημαντικό μέρος της κοινοτικής πολιτικής για τις επιχειρήσεις. Ακόμη και αν η συμβολή των νέων επιχειρήσεων στην ανάπτυξη της οικονομίας και της απασχόλησης περιορίζεται στη φάση εκκίνησης, οι νέες επιχειρήσεις διαδραματίζουν κεντρικό ρόλο, καθώς συμβάλλουν στην αύξηση του ανταγωνισμού, της ευελιξίας και της καινοτομίας στην οικονομία. Υπάρχει επείγουσα ανάγκη για εναρμονισμένες στατιστικές στον τομέα της δημογραφίας των επιχειρήσεων.

Η ερμηνεία των επιδόσεων των νέων επιχειρήσεων δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί ορθά αναλύοντας μόνο τα παραδοσιακά δεδομένα για τις επιχειρήσεις. Υπάρχει έντονη σύμπτωση μεταξύ μιας νέας επιχείρησης και του ιδιοκτήτη αυτής, του επιχειρηματία δηλαδή, καθώς η μεγάλη πλειονότητα των νέων επιχειρήσεων ξεκινά χωρίς κανένα μισθωτό. Προκειμένου να διαμορφωθεί μια πολιτική για τη δημιουργία καλύτερων συνθηκών-πλαισίων για τους νέους επιχειρηματίες σε υγιή βάση, οι στατιστικές θα πρέπει να ανταποκρίνονται επίσης στα ερωτήματα σχετικά με το φύλο και την ηλικία των νέων επιχειρηματιών, την εκπαίδευσή τους, τις δεξιότητες και τα λοιπά προσόντα τους.

Ο απώτερος σκοπός της πολιτικής για τη δημιουργία νέων επιχειρήσεων δεν είναι μόνον η δημιουργία αλλά και η επιβίωση των νέων επιχειρήσεων, ώστε να δημιουργηθούν νέες ευκαιρίες απασχόλησης και νέα προϊόντα και υπηρεσίες σε μια συνεχώς μεταβαλλόμενη οικονομία. Για να κριθεί η συμβολή και η σημασία των νέων επιχειρήσεων στην οικονομική ανάπτυξη, είναι αναγκαίο να παρακολουθούνται οι επιχειρήσεις για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα από το έτος έναρξης των δραστηριοτήτων τους. Δεν είναι βιώσιμη κάθε νέα δραστηριότητα και ένα ποσοστό των νέων επιχειρήσεων θα αποτύχει. Η ίδρυση μιας νέας επιχείρησης δεν αποτελεί καθαυτή κριτήριο επιτυχίας. Το καθοριστικό στοιχείο είναι η συμβολή των νέων επιχειρήσεων στη δημιουργία προστιθέμενης αξίας και απασχόλησης. Οι στατιστικές που ρίχνουν φως στους διάφορους παράγοντες που καθορίζουν την επιτυχία μιας επιχείρησης είναι ένας τομέας προτεραιότητας.

Η σύνοδος του Συμβουλίου του Μαρτίου 2001 στη Στοκχόλμη δήλωσε ότι «η δημιουργία εύρυθμης εσωτερικής αγοράς υπηρεσιών αποτελεί μία από τις υψηλότερες προτεραιότητες της Ευρώπης». Οι εξαγωγές και εισαγωγές μεταποιημένων αγαθών καλύπτονται από τις στατιστικές, αλλά είναι ελλειπείς οι λεπτομερείς πληροφορίες για τα προϊόντα όσον αφορά τις διεθνείς συναλλαγές υπηρεσιών. Υπάρχει επίσης επείγουσα ανάγκη για πληροφορίες σχετικά με την οικονομική σημασία των εμποδίων στις διασυνοριακές συναλλαγές υπηρεσιών. Λόγω της σημασίας της παρουσίας στην τοπική αγορά, οι ξένες άμεσες επενδύσεις στον τομέα των υπηρεσιών έχουν σχετικά μεγαλύτερη σημασία απ' ό,τι στις μεταποιητικές βιομηχανίες, και υπάρχει σημαντική ζήτηση για στατιστικές πληροφορίες σχετικά με τις ξένες άμεσες επενδύσεις (που να επιτρέπουν επίσης το διαχωρισμό μεταξύ εντελώς νέων επενδύσεων και επενδύσεων σε υφιστάμενες επιχειρήσεις) και τις λοιπές διασυνοριακές επιχειρηματικές σχέσεις. Το τελευταίο αυτό σημείο ιδίως φαίνεται να αποκτά όλο και περισσότερη σημασία με τη μορφή κοινών επιχειρήσεων ή συμφωνιών παραχώρησης άδειας ή με άλλες μορφές στενής συνεργασίας πέρα των εθνικών συνόρων.

III.2. Εισροές εργασίας

Για να κατανοηθούν οι διαδικασίες δημιουργίας θέσεων εργασίας στις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις, δεν αρκεί η απλή και μόνο εξέταση των βασικών στατιστικών πληροφοριών για τους αριθμούς απασχολούμενων ατόμων. Απαιτούνται πολύ πιο λεπτομερείς πληροφορίες για τα προσόντα του προσωπικού, όπως το επίπεδο εκπαίδευσης, η επαγγελματική πείρα, το φύλο και η ηλικία. Καθώς η μάθηση των μισθωτών μετατρέπεται όλο και περισσότερο σε συνεχή διαδικασία (διά βίου μάθηση), δεν επαρκούν οι πληροφορίες σχετικά με το επίσημο μορφωτικό επίπεδο. Είναι αναγκαίο να συλλεγούν στοιχεία σχετικά με τις δραστηριότητες

κατάρτισης για να συμπληρωθούν οι πληροφορίες σχετικά με τα τυπικά προσόντα του εργατικού δυναμικού. Οι τεχνολογίες των πληροφοριών καθιστούν την εργασία κινητή διαδικασία και διαλύουν τη φυσική σχέση μεταξύ των εργαζομένων και του χώρου εργασίας τους. Η αυξανόμενη σημασία της τηλεργασίας πρέπει να αντικατοπτρίζεται στις μελλοντικές στατιστικές των επιχειρήσεων.

Το θέμα του κενού δεξιοτήτων κατέχει υψηλή θέση στο πολιτικό θεματολόγιο και ένας τρόπος υπερπήδησης του χάσματος είναι το άνοιγμα της Ευρώπης σε μη ευρωπαίους πολίτες με τα απαιτούμενα προσόντα. Χρειάζονται πληροφορίες για το μέγεθος της εισερχόμενης αυτής μετανάστευσης και τους χώρους εργασίας τους, καθώς και για την εξερχόμενη μετανάστευση ειδικευμένων ευρωπαίων πολιτών, προκειμένου να εντοπιστούν πιθανά εμπόδια για την ευρωπαϊκή οικονομία της γνώσης. Επίσης, οι μελλοντικές στατιστικές θα πρέπει να αντιμετωπίζουν και τη φαινομενικά συχνότερη χρήση προσωρινών αλλοδαπών εργαζομένων, ιδίως στις ξένες θυγατρικές.

III.3. Εισροή τεχνολογίας και γνώσης

Σε πολλές από τις δραστηριότητες στον τομέα των υπηρεσιών, και ειδικά στις δραστηριότητες βάσει των γνώσεων όπως οι υπηρεσίες ΤΠ ή οι υπηρεσίες μηχανικού, αλλά και στους πιο παραδοσιακούς τομείς όπως το διανεμητικό εμπόριο ή οι μεταφορικές δραστηριότητες (GALILEO), συντελείται μια έντονη διαδικασία καινοτομίας. Η καινοτομία στον τομέα των υπηρεσιών προκύπτει συνήθως από τις επενδύσεις στην απόκτηση νέων δεξιοτήτων, νέων οργανωτικών δομών, νέων τρόπων συνεργασίας, στη δημιουργία νέων επιχειρήσεων και στις σχέσεις με τους πελάτες και τους προμηθευτές. Αυτού του είδους οι καινοτομίες διαφέρουν, όσον αφορά το περιεχόμενο, από τις καινοτομίες στα φυσικά προϊόντα, και απαιτούν νέες μεθόδους μέτρησης της καινοτομίας.

Η καινοτομία απαιτεί επενδύσεις στην Ε&Α, στην ανάπτυξη προϊόντων, στην κατάρτιση, στη διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες και στη δημιουργία μιας αποτελεσματικής οργάνωσης με κατάλληλη επένδυση στις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών. Αυτές οι δαπάνες σε άυλα στοιχεία αποτελούν προϋποθέσεις για την παραγωγή προϊόντων και υπηρεσιών από την επιχείρηση. Οδηγούν στη δημιουργία νέων προϊόντων, νέων υπηρεσιών και νέας τεχνολογίας. Παραδείγματα άυλων στοιχείων του ενεργητικού είναι η οργανωτική υποδομή (συστήματα πληροφόρησης, δίκτυα, διοικητικές δομές και διαδικασίες), η γνώση της αγοράς και οι τεχνικές γνώσεις, τα διπλώματα ευρεσιτεχνίας, το λογισμικό, ο σχεδιασμός, το όνομα μάρκας και το ανθρώπινο κεφάλαιο. Πρέπει επειγόντως να οριστούν οι «άυλες επενδύσεις» σε στατιστικούς όρους, ώστε να επιτραπούν ο εντοπισμός, η αποτίμηση και η καταγραφή των άυλων στοιχείων του ενεργητικού.

Η χρήση των ΤΠΕ στις επιχειρήσεις μεταβάλλει ριζικά τις συνθήκες για τις επιχειρηματικές διαδικασίες των μεταποιητικών επιχειρήσεων και των επιχειρήσεων υπηρεσιών. Είναι απαραίτητο να παρακολουθείται η εξέλιξη αυτή, όχι μόνο όσον αφορά την ετοιμότητα των επιχειρήσεων για χρήση ΤΠ, αλλά επίσης τους πιο περίπλοκους τομείς του αντίκτυπου της χρήσης ΤΠ στις επιχειρηματικές διαδικασίες, στις οργανωτικές δομές και, τέλος, στις επιδόσεις και στην παραγωγικότητα των επιχειρήσεων. Το σχέδιο δράσης e-Europe έχει εντοπίσει ορισμένους δείκτες συγκριτικής αξιολόγησης για τους οποίους δεν διατίθενται ακόμη στατιστικές πληροφορίες.

III.4. Διαδράσεις επιχειρήσεων

Για να κατανοηθεί η ανάπτυξη του τομέα των υπηρεσιών, είναι σημαντικό να μετρηθεί η διαδικασία προσφυγής σε εξωτερικούς συνεργάτες. Οι στατιστικές που καλύπτουν τον τομέα των υπηρεσιών έχουν επικεντρωθεί στην προσφορά, αλλά απαιτούνται περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη ζήτηση υπηρεσιών από τις μεταποιητικές επιχειρήσεις και άλλες επιχειρήσεις υπηρεσιών, καθώς και για τον τρόπο με τον οποίο η ζήτηση αυτή επηρεάζει την ανάπτυξη των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις. Για παράδειγμα, η εξωτερική ανάθεση των υπηρεσιών ΤΠ είναι σημαντική για την κατανόηση της ανάπτυξης των υπηρεσιών πληροφορικής – αλλάζει η πρόσφατη ανάπτυξη φιλικότερου προς το χρήστη λογισμικού αυτή τη διαδικασία εξωτερικής ανάθεσης; Επιπλέον, απαιτούνται μελέτες από την πλευρά της ζήτησης για την κατάρτιση αναλυτικότερων πινάκων εισροών/εκροών που είναι σημαντικοί για την κατανόηση των διαδράσεων μεταξύ των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και της μεταποιητικής βιομηχανίας.

Οι τύποι συνεργασίας μεταξύ επιχειρήσεων αλλάζουν, καθώς διάφορα είδη δικτύωσης καθίστανται όλο και πιο συχνά και αποκτούν στρατηγική σημασία για τις επιχειρήσεις. Είναι δύσκολη η στατιστική μέτρηση του τομέα αυτού, αλλά οι πληροφορίες σχετικά με τις εν λόγω διαδράσεις επιχειρήσεων είναι απαραίτητες για να κατανοηθεί η ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων.

III.5. Παραγωγή υπηρεσιών

Συνολικές πληροφορίες σχετικά με το γενικό κύκλο εργασιών των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις δεν επαρκούν για να διενεργηθεί διεξοδική οικονομική ανάλυση. Για να κατανοηθεί η ανάπτυξη ενός τομέα, είναι αναγκαίο να συλλεγούν πληροφορίες σχετικά με την αναλυτική κατανομή του κύκλου εργασιών ανά κατηγορία προϊόντος. Για παράδειγμα: ποια αναλογία του συνολικού κύκλου εργασιών των υπηρεσιών πληροφορικής προέρχεται από εξατομικευμένο λογισμικό; Ποια αναλογία του κύκλου εργασιών ενός κλάδου προέρχεται από την πώληση υπηρεσιών όπως η κατάρτιση και ποια η σημασία της πώλησης λογισμικού ή υπηρεσιών διαδικτύου; Δεδομένου ότι η ποιότητα της υφιστάμενης ονοματολογίας προϊόντων για τις υπηρεσίες, της CPA, πρέπει να χαρακτηριστεί χαμηλή, επιβάλλεται η αναθεώρησή της.

Οι πληροφορίες για τις τιμές παραγωγής είναι απαραίτητες για τον αποπληθωρισμό του κύκλου εργασιών των υπηρεσιών και για τον υπολογισμό της πραγματικής παραγωγής του τομέα των υπηρεσιών. Για να μετρηθεί η τιμή μιας υπηρεσίας, είναι απαραίτητο να προσδιοριστεί τόσο το περιεχόμενο όσο και η ποιότητα της υπηρεσίας. Η αυξανόμενη δεσμοποίηση των διαφόρων υπηρεσιών, δυσχεραίνει όχι μόνο τον προσδιορισμό της ποιότητας, αλλά και τον εντοπισμό πολλών προσφερόμενων υπηρεσιών.

Τα αναφερόμενα αριθμητικά στοιχεία για τη συνέχιση του χάσματος παραγωγικότητας σε σχέση με τις ΗΠΑ προκαλούν ανησυχία στον πολιτικό κόσμο, αλλά πριν αναλυθούν και εξηγηθούν οι αιτίες της αργής ανάπτυξης της παραγωγικότητας που παρατηρείται, θα πρέπει να δοθεί έμφαση στα προβλήματα που σχετίζονται με τη μέτρηση της παραγωγικότητας των υπηρεσιών. Οι έννοιες της παραγωγικότητας είναι λειτουργικές για τις μεταποιητικές επιχειρήσεις, αλλά συνεπάγονται σημαντική αβεβαιότητα όσον αφορά τη μέτρηση της παραγωγικότητας στον τομέα των υπηρεσιών.

Με δεδομένη την απουσία φυσικού παραγωγικού αποτελέσματος, η βελτίωση της παραγωγικότητας στον τομέα εξαρτάται σε σημαντικό βαθμό από τις άυλες επενδύσεις, όπως η κατάρτιση, η διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες, η εικόνα της μάρκας και η

δημιουργία αποτελεσματικής οργάνωσης, καθώς και από τις επενδύσεις σε λογισμικό και σε τεχνολογίες των πληροφοριών και επικοινωνιών. Κανένας τομέας δεν σημειώνει αύξηση σε άυλες επενδύσεις εμφανέστερη από τον τομέα των υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο 2, εμφανίζονται οι ελλείψεις των υφιστάμενων στατιστικών για τις υπηρεσίες και επομένως για τη μέτρηση της γενικής παραγωγικότητας της οικονομίας.

Πλαίσιο 2. Μεθοδολογικά προβλήματα σχετικά με τη μέτρηση της παραγωγικότητας στις υπηρεσίες.

Ορισμός της παραγωγής υπηρεσιών. Για διάφορες δραστηριότητες υπηρεσιών, το παραγωγικό αποτέλεσμα είναι δύσκολο να μετρηθεί λόγω της άυλης φύσης τους. Δεν διατίθενται λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με τα «προϊόντα» που παράγονται από τις επιχειρήσεις υπηρεσιών ούτε σχετικά με τη σύνθεση του κύκλου εργασιών των επιχειρήσεων υπηρεσιών. Ποιο είναι το παραγωγικό αποτέλεσμα του τραπεζικού τομέα ή του λιανικού εμπορίου;

Τιμή και ποιότητα των υπηρεσιών. Ελάχιστες πληροφορίες υπάρχουν για τις τιμές των παραγωγών υπηρεσιών και τις αλλαγές στην ποιότητα του παραγωγικού αποτελέσματος. Πώς να επιτευχθεί ο αποπληθωρισμός της παραγωγής και να προσαρμοστεί στις αλλαγές ποιότητας;

Αντίκτυπος της εισροής εργασίας. Οι δεξιότητες των μισθωτών είναι κρίσιμες για την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών. Πώς να μετρηθούν η ποιότητα και ο αντίκτυπος των δεξιοτήτων για το παραγωγικό αποτέλεσμα των υπηρεσιών;

Αντίκτυπος της τεχνολογικής εισροής. Προς το παρόν, δεν διατίθενται επίσημα δεδομένα για τη μέτρηση του αντίκτυπου των ΤΠ στις επιχειρηματικές διαδικασίες. Πώς επηρεάζεται η παραγωγικότητα των επιχειρήσεων από τη χρήση των ΤΠ;

Αμοιβαία εξάρτηση χρηστών και παραγωγών υπηρεσιών. Η παραγωγικότητα των μεταποιητικών επιχειρήσεων επηρεάζεται από τη χρήση τους και την αγορά υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις. Με ποιον τρόπο η εξωτερική ανάθεση υπηρεσιών ή η αφομοίωση νέων καινοτόμων υπηρεσιών επηρεάζει τις επιδόσεις των μεταποιητικών επιχειρήσεων και με ποιον τρόπο η αυξανόμενη αλληλεξάρτηση μεταξύ της μεταποίησης και των επιχειρήσεων υπηρεσιών επηρεάζει τη συνολική αύξηση της παραγωγικότητας;

Δεδομένου ότι η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει θέσει η ίδια το στόχο να μετατραπεί στην «πλέον ανταγωνιστική οικονομία της γνώσης ανά την υφήλιο», θα πρέπει να δοθεί η μεγαλύτερη προτεραιότητα στην ανάπτυξη μεθοδολογιών για τη μέτρηση της παραγωγής και της παραγωγικότητας στον τομέα των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις καθώς και στην παραγωγή σχετικών στατιστικών.

IV. Η μελλοντική πορεία για την ανάπτυξη μιας μακροπρόθεσμης στρατηγικής σχετικά με στατιστικές για τις υπηρεσίες

Όπως αναφέρεται στο διάγραμμα 1 του κεφαλαίου III, οι προαναφερόμενες ανάγκες των χρηστών ξεετάζουν κυρίως τις ανάγκες για στατιστικές διάρθρωσης των επιχειρήσεων, στις οποίες και εστιάζονται, αλλά λόγω της διατομεακού χαρακτήρα της οικονομίας της γνώσης, το έγγραφο ξεετάζει επίσης τις ανάγκες για ανάπτυξη νέων και λεπτομερέστερων στατιστικών σε άλλους τομείς, όπως οι εθνικοί λογαριασμοί, η κοινωνία της πληροφορίας και οι κοινωνικές στατιστικές.

Η προτεινόμενη πορεία συνίσταται στην κατάρτιση λεπτομερούς στρατηγικής για στατιστικές στον τομέα των υπηρεσιών σε συνεργασία μεταξύ της Eurostat, της ΓΔ Επιχειρήσεων και άλλων ενδιαφερόμενων φορέων. Ως συμβολή στην ανάπτυξη της στρατηγικής, προτείνεται να διοργανωθεί ένα εργαστήριο για τη συνάντηση των χρηστών και των παραγωγών στατιστικών για τον τομέα των υπηρεσιών, προκειμένου να εντοπιστούν οι ανάγκες και οι προτεραιότητες.

Οι υφιστάμενοι κανονισμοί θα πρέπει να αναλυθούν προσεκτικά ώστε να διαπιστωθεί εάν συνιστούν τα εργαλεία για μια διευρυμένη στατιστική κάλυψη του τομέα των υπηρεσιών (είτε με το συνδυασμό διαφόρων υφιστάμενων μητρώων είτε με την προσθήκη νέων ερωτήσεων σε υφιστάμενες έρευνες) ή εάν χρειάζεται να αναπτυχθούν νέα εργαλεία (προώθηση νέων ερευνών). Σε ορισμένους από τους προαναφερόμενους τομείς, διάφορες πειραματικές έρευνες, που χρηματοδοτούνται κυρίως από τη ΓΔ Επιχειρήσεων, έχουν ήδη διενεργηθεί ή πρόκειται να διενεργηθούν από την Eurostat και τις ΕΣΥ. Οι κτηθείσες εμπειρίες θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν για να αξιολογηθεί η εφικτότητα της συλλογής τέτοιων δεδομένων και, ως εκ τούτου, να ενσωματωθούν οι μεταβλητές στους υφιστάμενους κανονισμούς ή να δημιουργηθούν νέοι κανονισμοί για να θεσπιστούν μόνιμες συλλογές δεδομένων.