



COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE

Bruxelles, 4.12.2003
COM(2003) 747 definitivo

**COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE AL CONSIGLIO, AL PARLAMENTO
EUROPEO, AL COMITATO ECONOMICO E SOCIALE EUROPEO E AL
COMITATO DELLE REGIONI**

**La concorrenzialità dei servizi connessi alle imprese e il loro contributo al rendimento
delle imprese europee**

**COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE AL CONSIGLIO, AL PARLAMENTO
EUROPEO, AL COMITATO ECONOMICO E SOCIALE EUROPEO E AL
COMITATO DELLE REGIONI**

**La concorrenzialità dei servizi connessi alle imprese e il loro contributo al rendimento
delle imprese europee**

SINTESI.....	4
I. Introduzione	7
I.1. Antefatti e obiettivo.....	7
I.2. Campo d'applicazione.....	8
I.3. Contesto e motivazione.....	9
I.4. Struttura della comunicazione.....	10
II. Importanza dei servizi connessi alle imprese in Europa	11
II.1. Definizione dei servizi connessi alle imprese	11
II.2. Importanza dei servizi connessi alle imprese nell'economia di mercato.....	12
II.3. Crescita del settore dei servizi connessi alle imprese	13
II.4. Dinamica aziendale nei servizi connessi alle imprese	14
II.5. Interazione fra servizi connessi alle imprese ed altri settori dell'economia.....	16
II.6. Importanza e ripercussioni dell'esternalizzazione dei servizi	18
III. Concorrenzialità dei servizi connessi alle imprese	19
III.1. Fattori essenziali che contribuiscono alla concorrenzialità.....	19
III.2. Crescita della produttività del lavoro nei servizi connessi alle imprese	19
III.3. Problemi di misurazione	20
III.4. Uso delle TIC nelle imprese di servizi connessi alle imprese.....	21
III.5. R&S e innovazione nelle imprese di servizi connessi alle imprese	22
III.6. Competenze umane	23
III.7. Commercio internazionale e investimenti diretti esteri	24
IV. Via da percorrere per il futuro.....	25
IV.1. Principali questioni politiche	25
IV.2. Definizione di un quadro politico coerente.....	31
IV.3. Attuazione	31
ALLEGATO I Classificazione dei servizi e dati aggiuntivi	33

ALLEGATO II Campo d'applicazione della comunicazione	37
ALLEGATO III Statistiche sul settore dei servizi - Presentazione delle esigenze degli utilizzatori in una strategia a lungo termine.....	38

SINTESI

La presente comunicazione, che contiene un'analisi economica del ruolo svolto dai servizi nell'economia europea e ne esamina la concorrenzialità, intende evidenziare la loro importanza nell'economia globale dell'UE e segnalare l'impegno della Commissione di migliorarne le condizioni quadro, conformemente alla comunicazione del 2002 "La politica industriale in un'Europa allargata".

Il ruolo dei servizi nell'economia ed il loro potenziale ai fini della crescita e della creazione di occupazione sono stati evidenziati al Consiglio europeo di Lisbona del marzo 2000. Un elemento essenziale del programma di riforma economica adottato dal Consiglio è rappresentato dal buon funzionamento del mercato interno dei servizi. La comunicazione della Commissione "Una strategia per il mercato interno dei servizi" del dicembre 2000 ha elaborato una strategia per rispondere alla richiesta espressa dal Consiglio europeo. La comunicazione prevedeva un'iniziativa volta a lanciare misure di accompagnamento (migliori statistiche, relazioni sulle attività immateriali, formazione e competenze in tema di TIC, innovazione e R&S ecc.) a sostegno della concorrenzialità dell'industria europea dei servizi. Tale iniziativa è stata precisata nelle conclusioni del Consiglio del novembre 2002 in cui si invita la Commissione *"a integrare le misure destinate ad eliminare gli ostacoli agli scambi transfrontalieri di servizi con altre misure volte a migliorare la competitività dei servizi e il loro contributo alle prestazioni delle imprese in tutti i settori economici"*.

La presente comunicazione costituisce la risposta all'invito del Consiglio: essa integra e collega strettamente le misure legislative e non legislative previste dalla direttiva relativa ai servizi nel mercato interno ad altre misure volte a migliorare la concorrenzialità delle imprese europee.

La presente comunicazione tratta dei numerosi servizi di mercato che influiscono direttamente sulla concorrenzialità delle imprese, tanto manifatturiere quanto degli altri prestatori di servizi. Indicati complessivamente come "servizi connessi alle imprese", essi sono composti da quattro gruppi principali di attività, segnatamente i servizi alle imprese, il settore del commercio e della distribuzione, i servizi di rete ed i servizi finanziari. Poiché si tratta di servizi assai eterogenei che operano in diverse condizioni di mercato, la comunicazione insiste in particolare sui servizi ad alta intensità di conoscenze fra i servizi alle imprese, quali i servizi informatici e professionali, in quanto questi svolgono un ruolo di motore dell'economia basata sulla conoscenza.

L'analisi economica si basa sulle statistiche ufficiali esistenti benché queste non riflettano pienamente le dimensioni del settore e la sua rilevanza economica. Questa analisi economica costituisce poi la base di conclusioni politiche che dovranno essere attuate mediante una serie di misure specifiche all'interno di un quadro politico europeo coerente, in stretta collaborazione con tutte le parti interessate. I principali risultati dell'analisi economica sono i seguenti.

I servizi connessi alle imprese rappresentano il più vasto settore dell'economia: nel 2001 essi impiegavano circa 55 milioni di persone, ossia quasi il 55% dell'occupazione complessiva nell'economia di mercato dell'UE.

Il settore dei servizi connessi alle imprese è stato di gran lunga la fonte principale di creazione di posti di lavoro nell'UE. La crescita dell'occupazione nei servizi connessi alle imprese in numerosi Stati membri supera la crescita registrata negli Stati Uniti. Un'ulteriore crescita è

prevista nei paesi candidati, caratterizzati da economie con quote di occupazione nei servizi connessi alle imprese, ed in particolare nei servizi ad alta intensità di conoscenze, relativamente inferiori

Il settore dei servizi connessi alle imprese inoltre è il più dinamico dell'UE in termini di costituzione di nuove imprese in quanto esistono pochi ostacoli all'ingresso in molti mercati del settore. Oltre i due terzi di tutte le nuove imprese fanno parte del settore dei servizi connessi alle imprese.

Considerata la preponderanza dei servizi connessi alle imprese nell'economia di mercato europea, si tratta di un settore importante di per sé per l'economia europea. Ancora più importante tuttavia è il fatto che i servizi connessi alle imprese offrono un contributo indispensabile al buon funzionamento del resto dell'economia. Essi sono inestricabilmente legati all'industria manifatturiera. Tutti i beni contengono una componente di servizi il cui contributo al valore aggiunto di un prodotto trasformato ne determina spesso l'interesse per il mercato. Il settore pubblico e lo stesso settore dei servizi inoltre stanno diventando sempre più dipendenti dai prestatori di servizi connessi alle imprese.

I servizi possono essere prodotti internamente dall'impresa stessa, indipendentemente dalla sua attività, o essere acquistati. Numerose imprese hanno esternalizzato alcune attività di servizi in precedenza realizzate all'interno per poter ottenere questi servizi in un mercato concorrenziale o per conseguire una maggiore flessibilità. La crescita dei servizi connessi alle imprese viene generalmente spiegata con la migrazione dell'occupazione dall'industria manifatturiera ai servizi in seguito all'esternalizzazione dei servizi precedentemente prodotti all'interno. Le ragioni di tale crescita tuttavia sono assai più complesse.

I cambiamenti dei sistemi di produzione, la maggiore flessibilità, la più forte concorrenza sui mercati internazionali, il ruolo in crescita delle TIC e della conoscenza nonché la nascita di nuovi tipi di servizi sono altri importanti fattori. Per comprendere pienamente il ruolo dei servizi connessi alle imprese nell'economia europea occorre tenere presente il loro ingresso nella catena del valore di tutte le imprese, comprese le altre imprese di servizi. L'analisi mostra che il settore dei servizi consuma più della metà della produzione destinata alla domanda intermedia dei servizi connessi alle imprese, mentre il settore manifatturiero ne consuma meno di un terzo.

Il recente andamento che ha caratterizzato la crescita della produttività globale dell'UE ha suscitato preoccupazione e mette a rischio la possibilità di realizzare gli obiettivi della strategia di Lisbona. Se i servizi connessi alle imprese non saranno concorrenziali non sarà possibile realizzare l'obiettivo di Lisbona di fare dell'UE l'economia basata sulla conoscenza più competitiva del mondo.

Nella prima metà degli anni Novanta l'UE ha registrato una crescita media annua di produttività del lavoro (1,9%) notevolmente superiore a quella degli Stati Uniti (1,2%), ma tale tendenza è cambiata radicalmente nel periodo successivo 1995-2001. Il tasso di crescita annua è sceso all'1,2%, mentre la crescita negli Stati Uniti è passata all'1,9%. Tale andamento è dovuto principalmente alla fortissima crescita registrata dal settore statunitense del commercio e della distribuzione, tanto rispetto al medesimo settore nell'UE quanto rispetto agli altri settori dell'economia.

Le TIC permettono una rapida crescita della produttività nei settori che hanno fortemente investito in questo campo dato che l'impiego di tali tecnologie può aiutare le imprese a migliorare l'efficienza globale nel combinare mano d'opera e capitale. Sarebbe questa la

ragione della recente crescita della produttività del settore del commercio e della distribuzione negli USA.

Alcune delle imprese più innovative d'Europa appartengono al settore dei servizi connessi alle imprese, ma il livello complessivo della R&S in questo settore è generalmente basso e in sensibile ritardo rispetto agli Stati Uniti. Anche se negli ultimi decenni l'economia dell'UE è diventata un'economia di servizi, i servizi di mercato continuano a rappresentare una parte relativamente limitata della spesa totale delle imprese per la R&S (13%).

Senza la crescita generata dai servizi connessi alle imprese nella seconda metà degli anni Novanta la disoccupazione nell'UE sarebbe stata ancora più elevata che attualmente. Malgrado l'abbondante mano d'opera disponibile, la ripartizione per grado di istruzione dei posti di lavoro creati indica una disparità fra offerta e domanda. La carenza di mano d'opera qualificata costituisce un problema soprattutto per i servizi ad alta intensità di conoscenze, ma anche per gli altri settori dell'economia.

Una forza lavoro qualificata contribuisce alla crescita della produttività permettendo alle imprese di utilizzare e trarre profitto dagli investimenti nelle TIC e in altri elementi di innovazione. L'intensità di mano d'opera che caratterizza numerosi servizi connessi alle imprese, l'alto grado di interazione con i clienti, la densità di conoscenze di molti servizi e l'importanza delle conoscenze tacite sono fattori che spiegano l'importanza di un'offerta sufficiente di capitale umano qualificato ai fini di futuri guadagni di produttività.

In base ai suddetti risultati dell'analisi economica vengono tratte alcune conclusioni politiche e viene elaborato un quadro politico integrato. Le principali questioni politiche identificate sono le seguenti:

- 1. L'integrazione dei mercati e la concorrenza nei mercati dei servizi connessi alle imprese non sono abbastanza forti da garantirne e rafforzarne la concorrenzialità;*
- 2. Gli apporti necessari alla produzione (qualifiche della mano d'opera, integrazione delle TIC e capitale) sono carenti in termini di qualità e quantità;*
- 3. La produzione delle imprese di servizi connessi alle imprese non è sufficientemente trasparente (norme), quantificata (relazioni sulle attività immateriali) o documentata (qualità);*
- 4. La prestazione e la fruizione dei servizi connessi alle imprese sono limitate nelle regioni meno sviluppate e nei paesi candidati, il che influisce principalmente sulle PMI e sui processi di convergenza;*
- 5. Le conoscenze sul settore ed i mercati sono scarse e questo ostacola le decisioni di imprese e responsabili politici.*

Le sfide politiche che emergono dalla presente comunicazione riguardano non solo la Commissione, ma anche le altre istituzioni comunitarie, i governi nazionali ed altri soggetti legati al mondo delle imprese direttamente interessati al buon funzionamento del settore dei servizi connessi alle imprese. La proposta di direttiva sui servizi nel mercato interno conclude un lungo processo di consultazione sugli ostacoli esistenti, ma l'attuazione delle misure di accompagnamento richiederà una consultazione permanente di tutte le parti interessate, fondata su proposte politiche maggiormente circostanziate che verranno elaborate dalla Commissione in base alle principali questioni politiche identificate nella presente comunicazione.

Tale consultazione verrà organizzata mediante un forum europeo sui servizi connessi alle imprese che verrà costituito dalla Commissione nei prossimi mesi: ad esso parteciperanno le istituzioni comunitarie, rappresentanti degli Stati membri, organizzazioni professionali, rappresentanti dei lavoratori, istituti di ricerca ed altre parti interessate legate al mondo delle imprese. I lavori del forum verranno ad integrare in modo più mirato e specifico quelli svolti da altri organismi, come il gruppo “Politica delle imprese”.

La discussione porterà all'elaborazione di un piano d'azione che verrà proposto dalla Commissione nella prima metà del 2005. Questo piano d'azione completerà e rafforzerà le misure avviate dalla direttiva relativa ai servizi nel mercato interno, tenendo in debito conto e interagendo con gli sviluppi dell'attuazione della direttiva¹.

I. INTRODUZIONE

I.1. Antefatti e obiettivo

Il ruolo dei servizi nell'economia ed il loro potenziale ai fini della crescita e della creazione di occupazione sono stati evidenziati dal Consiglio europeo di Lisbona del marzo 2000. L'importanza del settore dei servizi è giustificata dal suo peso economico (70% circa del PIL dell'UE) e dal consumo crescente di servizi da parte dell'industria manifatturiera, che si ripercuote sul costo, sul prezzo e sulla qualità dei prodotti trasformati.

Un elemento essenziale del programma di riforma economica adottato dal Consiglio è la realizzazione del mercato interno dei servizi. Il Consiglio di Lisbona ha quindi invitato la Commissione a proporre una strategia globale per il mercato interno volta ad eliminare gli ostacoli ai servizi con l'obiettivo di far sì che questi ultimi possano essere forniti attraverso le frontiere nazionali con la stessa facilità con cui vengono prestati all'interno di uno Stato membro.

La comunicazione della Commissione “Una strategia per il mercato interno dei servizi” del dicembre 2000² ha definito una strategia in due fasi per rispondere alla richiesta espressa dal Consiglio europeo: la prima fase consisteva nell'identificare ed analizzare le barriere esistenti³, la seconda fase nel proporre, in base all'analisi, soluzioni adeguate ai problemi identificati⁴.

La comunicazione prevedeva un'iniziativa volta a lanciare misure di accompagnamento (migliori statistiche, relazioni sulle attività immateriali, formazione e competenze in tema di TIC, innovazione e R&S ecc.) a sostegno della concorrenzialità dell'industria europea dei servizi. Tale iniziativa è stata precisata nelle conclusioni del Consiglio del novembre 2002⁵, che approvano la relazione del luglio 2002, in cui il Consiglio invita la Commissione “*a integrare le misure destinate ad eliminare gli ostacoli agli scambi transfrontalieri di servizi con altre misure volte a migliorare la competitività dei servizi e il loro contributo alle prestazioni delle imprese in tutti i settori economici*”.

¹ Da notare che mentre la presente Comunicazione concerne i servizi connessi alle imprese, la Direttiva riguarda ugualmente gli aspetti imprese-consumatori delle transazioni relative ai servizi.

² COM (2000) 888 del 29.12.2000.

³ Relazione sullo stato del mercato interno dei servizi. COM (2002) 441 del 31.07.2002.

⁴ Direttiva relativa ai servizi nel mercato interno. COM (2003)...

⁵ 14.11.2002, 13839/02 (Presse 344).

La presente comunicazione costituisce la risposta all'invito del Consiglio: essa integra e collega strettamente le misure legislative e non legislative previste dalla direttiva relativa ai servizi nel mercato interno *ad altre misure volte a migliorare la concorrenzialità delle imprese europee*. La presente comunicazione pertanto appoggia ed accompagna la direttiva relativa ai servizi nel mercato interno per gli aspetti relativi ai servizi connessi alle imprese. Le due iniziative rafforzano reciprocamente la concorrenzialità dei prestatori europei di servizi e delle imprese clienti conformemente alla comunicazione della Commissione su una strategia per il mercato interno dei servizi e alle conclusioni del Consiglio del novembre 2002.

L'obiettivo della presente comunicazione consiste quindi nell'esaminare la prospettiva delle imprese, ossia nel trattare i servizi di mercato che hanno un impatto diretto sul rendimento di tutte le imprese. Le misure proposte nella presente comunicazione sono destinate a migliorare i fattori necessari alla produzione di servizi (ad esempio, competenze, TIC, R&S e innovazione) e i prodotti offerti ai clienti (ad esempio, qualità e normalizzazione dei prodotti di servizi), ma sono accompagnate anche da misure volte a migliorare in generale le condizioni di mercato per le imprese di servizi. Per quanto riguarda quest'ultimo aspetto, la direttiva relativa ai servizi nel mercato interno costituisce una condizione necessaria, ma non sufficiente per migliorare la concorrenzialità delle imprese europee.

I.2. Campo d'applicazione

Date le dimensioni e l'eterogeneità del settore dei servizi, non sarebbe possibile né costruttivo adottare un approccio orizzontale comprendente tutti i servizi. Le misure proposte devono prendere in considerazione condizioni di mercato settoriali. Il campo di applicazione della presente comunicazione si limita quindi ai servizi di mercato che influiscono direttamente sulla concorrenzialità delle imprese, tanto manifatturiere quanto degli altri prestatori di servizi. Indicati complessivamente come "servizi connessi alle imprese", essi sono composti da quattro gruppi principali di attività, segnatamente i servizi alle imprese⁶, il settore del commercio e della distribuzione, i servizi di rete⁷ ed i servizi finanziari (cfr. riquadro 1).

L'espressione "servizi connessi alle imprese" è utilizzata per indicare che la comunicazione è incentrata sui servizi che hanno un impatto diretto sulla concorrenzialità delle imprese. Alcuni di questi servizi hanno una duplice funzione e coprono anche i rapporti imprese-consumatori. La loro concorrenzialità dipende quindi anche dalla loro disponibilità per i consumatori, dalla fiducia dei consumatori nel mercato e nel suo funzionamento nonché dalla soddisfazione di questi ultimi. Tuttavia, poiché l'accento viene posto sulle ripercussioni che i servizi connessi alle imprese hanno su queste ultime, la comunicazione non tratta della situazione che caratterizza il mercato imprese-consumatori né esamina dettagliatamente il ruolo che devono svolgere le norme in tema di politica e tutela dei consumatori per un funzionamento concorrenziale del mercato. La comunicazione inoltre non tratta le problematiche più ampie relative ai servizi di interesse generale, oggetto del recente Libro verde su questo tema⁸.

La comunicazione insiste in particolare sui servizi ad alta intensità di conoscenze fra i servizi alle imprese, quali i servizi informatici e professionali, in quanto questi svolgono un ruolo di motore dell'economia basata sulla conoscenza.

⁶ Comunicazione della Commissione sui servizi alle imprese. COM (1998) 534.

⁷ La presente Comunicazione si occupa dei servizi di rete forniti alle imprese, ma non degli aspetti relativi ai consumatori.

⁸ COM (2003) 270 del 20.05.2003.

Riquadro 1. Definizione dei servizi connessi alle imprese conformemente alla classificazione statistica delle attività economiche dell'UE, NACE.

Servizi alle imprese (NACE 70-74) Questo gruppo può essere suddiviso in due: 1) *Servizi alle imprese ad alta intensità di conoscenze*, composti da servizi professionali quali consulenza sulle tecnologie dell'informazione, consulenza gestionale, servizi di R&S, pubblicità e formazione professionale. 2) *Servizi operativi*, che comprendono servizi quali pulizia, vigilanza e servizi di segreteria.

Commercio e distribuzione (NACE 50-52) Questo gruppo comprende le imprese legate alla distribuzione di beni e servizi ad altri settori dell'economia ed ai consumatori finali.

Servizi di rete (NACE 40-41, 60-64) Questo gruppo composito comprende la produzione e distribuzione di energia elettrica, gas e acqua, i servizi di trasporto e comunicazione.

Servizi finanziari (NACE 65-67) Questo gruppo comprende le imprese di intermediazione dei servizi finanziari quali banche e compagnie d'assicurazione.

I servizi connessi alle imprese rappresentano la parte più vasta dell'economia di mercato (il 55% circa dell'occupazione complessiva) e in quanto tali svolgono un ruolo importante per l'economia europea. *Ancora più importante tuttavia è il fatto che i servizi connessi alle imprese offrono un contributo indispensabile al rendimento del resto dell'economia.* Essi sono inestricabilmente legati all'industria manifatturiera. Tutti i beni contengono una componente di servizi il cui contributo al valore aggiunto di un prodotto trasformato ne determina spesso l'interesse per il mercato. L'industria automobilistica, ad esempio, utilizza servizi di pre-produzione (servizi di design e di ricerca e sviluppo), servizi connessi alla produzione (servizi di ingegneria e di TI), servizi di post-produzione (trasporti e distribuzione), servizi finanziari e altri servizi alle imprese, quali servizi contabili o giuridici.

I.3. Contesto e motivazione

Se i servizi connessi alle imprese non saranno concorrenziali sarà difficile realizzare l'obiettivo di Lisbona di fare dell'Europa entro il 2010 l'economia basata sulla conoscenza più competitiva e dinamica del mondo, capace di garantire una crescita economica sostenibile, un miglioramento quantitativo e qualitativo dei posti di lavoro e una maggiore coesione sociale. Questo è evidente per il fatto che il settore dei servizi connessi alle imprese è il principale creatore di occupazione. Esso produce più valore aggiunto per l'economia di qualsiasi altro settore macroeconomico. Presenta il potenziale di crescita più elevato, il maggior numero di nuove imprese rispetto a qualsiasi altro settore e fornisce le basi per l'economia fondata sulla conoscenza.

La comunicazione della Commissione sulla politica industriale in un'Europa allargata⁹ ha dimostrato la necessità di specifiche applicazioni settoriali della politica orizzontale in tema di imprese. Questo si applica altresì al segmento dei servizi dell'economia dell'UE, che non era stato trattato approfonditamente nella suddetta comunicazione. Le iniziative politiche proposte nella presente comunicazione riguardano questioni specifiche relative ai servizi connessi alle imprese e costituiscono una risposta all'esigenza di disporre di un insieme di

⁹ Comunicazione della Commissione "La politica industriale in un'Europa allargata". COM (2002) 0714 def.

misure settoriali aggiuntive per i servizi, senza diminuire l'importanza dell'attuale quadro politico applicabile all'industria manifatturiera.

La Commissione ritiene che sia giunto il momento di compiere un serio sforzo affinché l'importanza economica ed il potenziale dei servizi vengano inseriti nell'ordine del giorno politico dell'UE come componente essenziale della sua strategia riveduta in tema di concorrenzialità. La Commissione deve avviare un dialogo con gli operatori di impresa, le organizzazioni professionali, i sindacati, i responsabili politici, gli economisti, i ricercatori ed i mezzi di comunicazione. Secondo la Commissione queste categorie non sono sufficientemente consapevoli del ruolo, del funzionamento e del potenziale impatto dei servizi per lo sviluppo dell'economia dell'UE.

Numerose sono le ragioni che spiegano questa mancanza di sensibilizzazione. *In primo luogo*, il settore dei servizi comprende un gran numero di attività differenti, difficili da classificare e da trattare sotto un'unica voce. *In secondo luogo*, le statistiche ufficiali a livello nazionale e di UE non riflettono correttamente l'importanza dei servizi e la loro interazione con il resto dell'economia. *In terzo luogo*, e come conseguenza della mancanza di dati, la ricerca economica sui servizi è limitata rispetto al settore primario e a quello secondario. *In quarto luogo*, i servizi non sono ben organizzati sul mercato delle imprese, a causa soprattutto della loro diversità e della percezione da parte degli operatori aziendali di una mancanza di interessi comuni.

Come indicato sopra, il settore dei servizi è stato il principale generatore di nuovi posti di lavoro; tuttavia, come emerge dall'analisi economica della presente comunicazione, nulla garantisce che questo possa continuare. Se l'Europa non migliorerà i propri risultati in tema di sviluppo di risorse umane altamente qualificate in un'economia basata sulla conoscenza il settore dei servizi connessi alle imprese diventerà meno concorrenziale. Questo potrebbe comportare una delocalizzazione dei posti di lavoro del settore dei servizi, analogamente a quanto verificatosi per le attività manifatturiere, con una conseguente perdita di mercati a favore dei prestatori di servizi statunitensi e asiatici.

È in tale contesto che la presente comunicazione analizza il ruolo fondamentale che svolgono i servizi per la concorrenzialità delle imprese europee. Questa analisi economica costituisce poi la base di conclusioni politiche che dovranno essere attuate mediante una serie di misure specifiche all'interno di un quadro politico europeo coerente, in stretta collaborazione con tutte le parti interessate e tenendo conto delle specifiche condizioni quadro dei vari ambiti che compongono il settore dei servizi connessi alle imprese.

I.4. Struttura della comunicazione

Come accennato sopra, è necessario migliorare la sensibilizzazione sul ruolo, il potenziale e la concorrenzialità dei servizi connessi alle imprese mediante un'analisi economica completa. Il capitolo II illustra, in base ai dati disponibili, l'importanza economica di tali servizi e il capitolo III ne analizza la concorrenzialità. Il capitolo IV trae le conclusioni politiche da queste analisi. L'allegato I contiene un riquadro che descrive l'uso dei servizi nella catena del valore e dati aggiuntivi che forniscono informazioni statistiche. L'allegato II presenta una descrizione grafica del campo d'applicazione della comunicazione. L'allegato III evidenzia le esigenze degli utilizzatori in una strategia a lungo termine sulle statistiche dei servizi che dovrà essere attuata dalla Commissione, sotto l'egida di Eurostat e degli Stati membri, come condizione preliminare per ulteriori progressi nell'analisi, nel monitoraggio e nell'elaborazione di politiche concernenti il mercato dei servizi connessi alle imprese.

II. IMPORTANZA DEI SERVIZI CONNESSI ALLE IMPRESE IN EUROPA

II.1. Definizione dei servizi connessi alle imprese

I servizi sono stati tradizionalmente definiti in termini negativi, non per quello che sono, quanto piuttosto per quello che non sono (materiali, durevoli, immagazzinabili, trasportabili ecc.). Il settore dei servizi è stato considerato come quello delle attività di terzo piano dell'economia, ossia tutto quello che resta dopo aver classificato le attività agricole e le attività manifatturiere. Tale approccio, sommato al fatto che il settore dei servizi comprende un vasto numero di attività assai eterogenee, ha reso difficile elaborare una definizione comunemente accettata. Questa situazione, aggravata dalla debole rappresentanza delle organizzazioni dei prestatori di servizi a livello di definizione delle politiche comunitarie, ha reso difficile elaborare una strategia coerente per affrontare i problemi e le esigenze del settore dei servizi. Ma con l'importanza crescente dei servizi in un'economia basata sulla conoscenza il lavoro di definizione e illustrazione del concetto di servizi si è intensificato. Le principali caratteristiche del settore dei servizi possono essere riassunte come segue:

- La produzione si caratterizza generalmente per la sua natura immateriale. I prodotti di alcune attività di servizi tuttavia, quali, ad esempio, la ricerca, lo sviluppo di software ecc., possono essere codificati e scambiati in gran parte come beni fisici. Inoltre, grazie alle tecnologie dell'informazione, molti servizi oggi possono essere integrati nei prodotti fisici e in questo modo essere conservati, trasportati e consegnati mediante mezzi fisici.
- La produzione di servizi, soprattutto di quelli ad alta intensità di conoscenze, richiede un'interazione fra produttore e cliente. Questa interazione si concentra in particolare sulla cosiddetta "tecnologia dolce" (ad es. qualifiche, competenze ed esperienze), presente tanto nell'offerta quanto nella domanda.
- I servizi ad alta intensità di conoscenze forniscono le attività immateriali (know-how, software, competenze organizzative, capacità di R&S ecc.) che spesso sono diventate il motore essenziale della creazione di valore, mentre le attività materiali e finanziarie tendono a diventare prodotti relativamente meno importanti.

Il campo di applicazione della presente comunicazione è rappresentato dai numerosi servizi di mercato che influiscono direttamente sulla concorrenzialità delle imprese, tanto manifatturiere quanto degli altri prestatori di servizi. Come accennato nell'introduzione, tali servizi sono indicati complessivamente come "servizi connessi alle imprese" e comprendono quattro gruppi principali di attività, segnatamente i servizi alle imprese¹⁰, il settore del commercio e della distribuzione, i servizi di rete e i servizi finanziari (cfr. riquadro 1 pagina 9). La comunicazione insiste in particolare sui servizi ad alta intensità di conoscenze fra i servizi alle imprese, quali i servizi informatici e professionali, in quanto questi svolgono un ruolo di motore dell'economia basata sulla conoscenza.

L'analisi economica di questo capitolo e del successivo si basa sulle statistiche ufficiali esistenti. Occorre tenere conto delle lacune nella copertura del settore dei servizi ed interpretare quindi i risultati con prudenza. Lo sviluppo di statistiche ufficiali a livello nazionale e di UE, al fine di agevolare il proseguimento dell'analisi, del monitoraggio e

¹⁰ Comunicazione della Commissione. "Il contributo dei servizi connessi alle imprese all'efficienza dell'industria – Un quadro politico comune". COM/98/0534 def.

dell'elaborazione di politiche in questo campo, costituisce una priorità esplicita della presente comunicazione (cfr. allegato III).

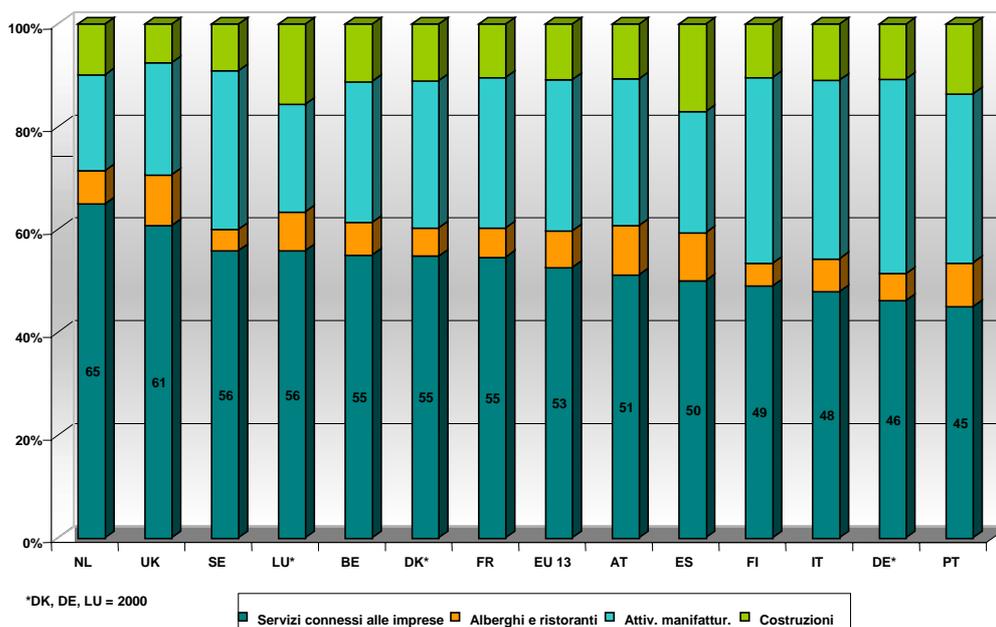
II.2. Importanza dei servizi connessi alle imprese nell'economia di mercato

I servizi connessi alle imprese rappresentano il più vasto settore dell'economia: nel 2001 essi impiegavano circa 55 milioni di persone, ossia quasi il 55% dell'occupazione complessiva nell'economia di mercato dell'UE.

Secondo le statistiche strutturali sulle imprese (SSI), il settore dei servizi connessi alle imprese (*esclusi i servizi finanziari*)¹¹ rappresentava nel 2001 il 53% dell'occupazione complessiva nell'economia di mercato dell'UE contro il 29% del settore manifatturiero (pari a circa 29 milioni di persone occupate), cfr. grafico 1. I servizi connessi alle imprese predominano in particolare nei Paesi Bassi (65%) e nel Regno Unito (61%). Essi svolgono un ruolo minore - in termini di occupazione - in Portogallo (45%), Germania (46%) e Italia (48%).

In media, il valore aggiunto totale generato dai servizi connessi alle imprese nel 2001 rappresentava il 54%¹² rispetto al 34% del settore manifatturiero (cfr. grafico A nell'allegato I). La quota di valore aggiunto varia notevolmente da uno Stato membro all'altro, con il 61% nei Paesi Bassi e il 60% nel Regno Unito rispetto al 44% in Finlandia e al 48% in Germania.

Grafico 1. Occupazione nell'economia di mercato nel 2001. Ripartizione per settore.



Fonte: Eurostat: dati SSI

¹¹ Poiché l'espressione "servizi connessi alle imprese" non è un aggregato utilizzato nelle statistiche ufficiali spesso è necessario ricorrere ad approssimazioni nei casi in cui le statistiche non consentono l'aggregazione di dati a livello di servizi connessi alle imprese. I dati sull'occupazione nei servizi connessi alle imprese di cui al riquadro 1 sono stati calcolati utilizzando due fonti: le statistiche strutturali sulle imprese (SSI) e i conti nazionali. Nei dati SSI utilizzati per questa sezione non sono disponibili dati armonizzati sui servizi finanziari. L'occupazione nei servizi connessi alle imprese, compresi i servizi finanziari, viene calcolata pari a circa il 55% dell'occupazione complessiva nell'economia di mercato dell'UE.

¹² Esclusi i servizi finanziari, cfr. nota 11.

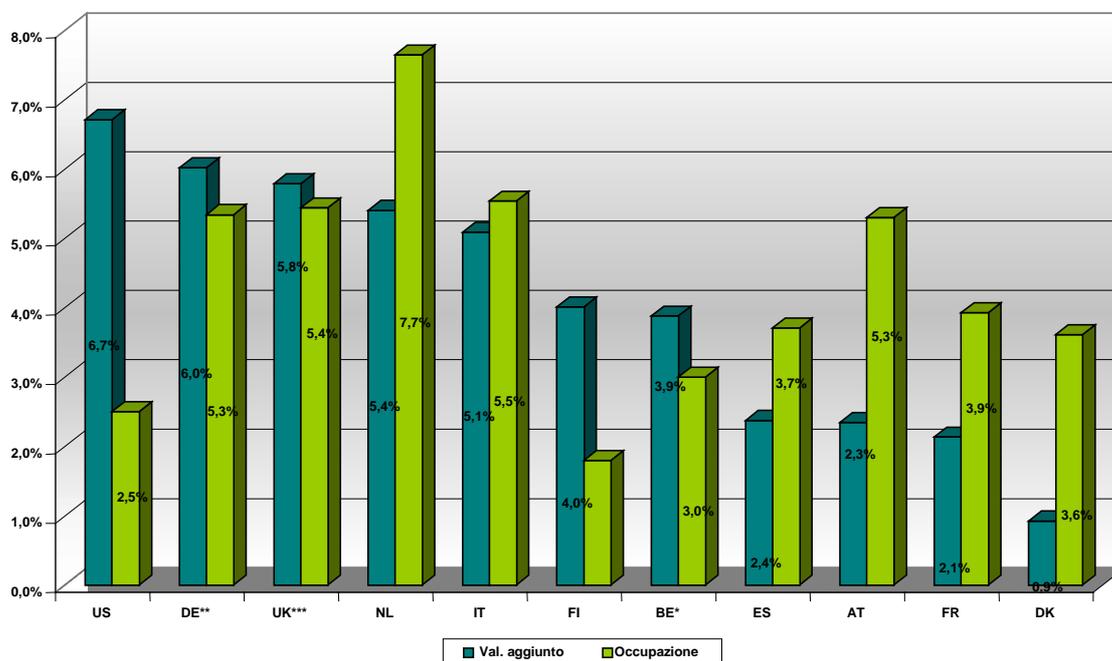
Il settore dei servizi è caratterizzato da numerose microimprese (con meno di 10 dipendenti). Esse rappresentano il 33% dell'occupazione complessiva nel settore dei servizi dell'UE rispetto al 18% nel settore manifatturiero. All'interno dei servizi connessi alle imprese è nel commercio e nella distribuzione che predominano le microimprese (38%). Si osserva una percentuale analoga di occupazione nelle grandi imprese del settore dei servizi connessi alle imprese (33% rispetto al 30% nel settore manifatturiero). I trasporti e le comunicazioni sono caratterizzati da una notevole quota di occupazione nelle grandi imprese (57%).

Le microimprese nel settore dei servizi sono particolarmente numerose in Italia, Spagna, Portogallo ed Irlanda, mentre il Regno Unito, la Francia ed i Paesi Bassi presentano una percentuale relativamente elevata di occupazione nelle grandi imprese di servizi.

II.3. Crescita del settore dei servizi connessi alle imprese

All'inizio del terzo millennio l'economia europea può essere considerata un'economia di servizi. Un'analisi più approfondita dell'ultimo decennio mostra una notevole crescita dei servizi connessi alle imprese in diversi Stati membri ed è interessante notare l'assenza di un modello uniforme (cfr. grafico 2). Da un lato, un paese come la Germania, la cui quota di servizi era inferiore alla media dell'UE, mostra elevati tassi di crescita a livello tanto di occupazione quanto di valore aggiunto. Tuttavia anche paesi come i Paesi Bassi ed il Regno Unito, in cui i settori dei servizi erano già assai sviluppati, mostrano alti tassi di crescita. Questo indica che esiste ancora un forte potenziale di crescita, in presenza di adeguate condizioni quadro.

Grafico 2. Variazione della quota di servizi connessi alle imprese tra il 1990 ed il 2001. Valore aggiunto ed occupazione.



* Stime per il 2001; ** Stime per il 1990; *** Stime per l'occupazione

Fonte: Eurostat (New Cronos) e OCSE in *Figures 2002*

Il settore dei servizi connessi alle imprese è stato di gran lunga la fonte principale di creazione di posti di lavoro nell'UE. La crescita dell'occupazione nei servizi connessi alle imprese in numerosi Stati membri supera la crescita negli Stati Uniti. Gli Stati Uniti mostrano tuttavia una crescita assai elevata del valore aggiunto rispetto all'UE. Questa situazione favorisce la presenza negli Stati Uniti di tassi di crescita della produttività del lavoro più elevati di quelli registrati negli Stati membri, cfr. capitolo III.2.

Un'ulteriore crescita è altresì prevista nei paesi candidati, caratterizzati da economie con quote di occupazione nei servizi connessi alle imprese, ed in particolare nei servizi ad alta intensità di conoscenze, relativamente inferiori, cfr. grafico B nell'allegato I. La struttura economica dei paesi candidati differisce da quella degli attuali Stati membri, dato che in essi i servizi connessi alle imprese rappresentano solo il 40 % circa dell'occupazione complessiva rispetto a più del 50 % negli Stati membri.

Sfida

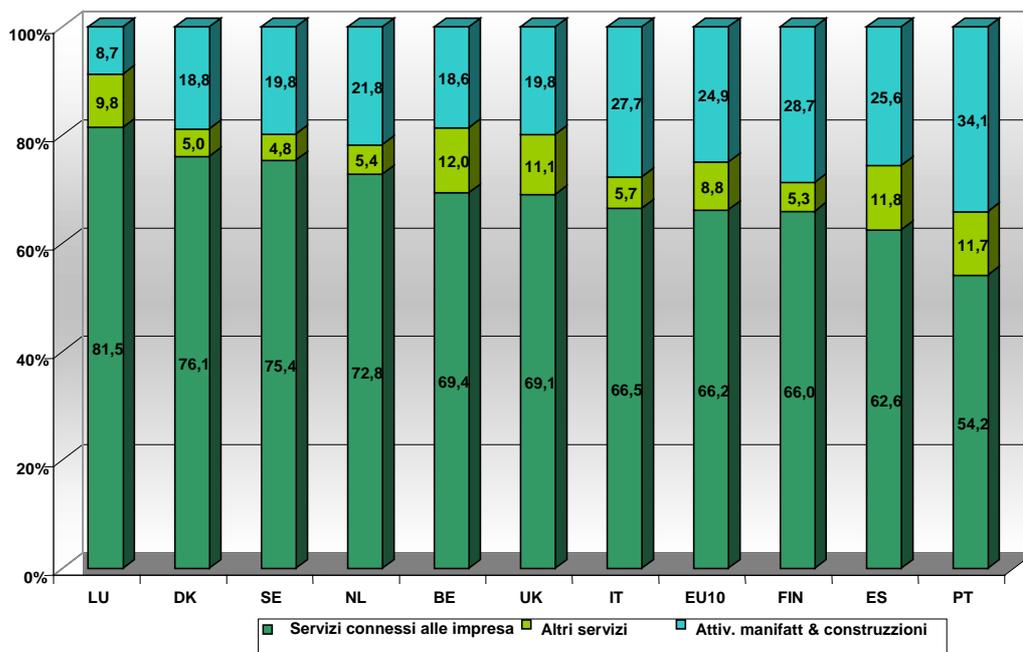
Lo sviluppo dei servizi connessi alle imprese nei mercati regionali e locali, anche nelle regioni meno sviluppate dell'Europa allargata, è fondamentale per la concorrenzialità ed il recupero delle economie di queste regioni.

II.4. Dinamica aziendale nei servizi connessi alle imprese

Nel 2000 sono state costituite più di 1 milione di nuove imprese nei dieci Stati membri per i quali si dispone di dati. Il 66% di tutte le nuove imprese fa parte dei servizi connessi alle imprese e il settore preponderante è rappresentato dai servizi alle imprese¹³ (28%), cfr. grafico 3. La ripartizione delle nuove imprese per attività economica riflette chiaramente lo sviluppo generale all'interno dell'UE verso un'economia basata sui servizi e sulla conoscenza.

Grafico 3. Nuove imprese suddivise per attività - 2000.

¹³ I servizi finanziari sono inclusi nei servizi connessi alle imprese.



Fonte: Eurostat: *Business Demography* 2000.

Per capire meglio la dinamica dei diversi settori si può confrontare il numero di nuove imprese con il numero di imprese già esistenti (tasso di natalità delle imprese). La quota più elevata di nuove imprese appartiene ai servizi alle imprese (10,9%). Le nuove imprese nel settore manifatturiero rappresentano invece solo il 6,0% delle imprese esistenti. I servizi connessi alle imprese costituiscono il segmento più dinamico dell'economia, con la percentuale più elevata di nuove imprese nell'UE.

La sopravvivenza delle nuove imprese tuttavia è ancora più importante della loro costituzione; non tutte le nuove attività sono sostenibili. Quasi il 75% delle nuove imprese costituite nel 1998 è sopravvissuto ai primi due anni di attività. In tutti gli Stati membri considerati, ad eccezione del Regno Unito, le nuove imprese del settore manifatturiero hanno registrato un tasso di sopravvivenza più elevato rispetto al settore dei servizi.

In numerosi mercati di servizi connessi alle imprese non esistono forti ostacoli all'ingresso ed una o più persone possono avviare un'impresa e competere sul mercato disponendo unicamente di un capitale modesto e di poche risorse. I servizi connessi alle imprese contribuiscono così ad un contesto imprenditoriale dinamico grazie alla crescita economica ed all'apertura di nuove possibilità di impiego. Ma ancora più importante degli effetti diretti è il contributo indiretto delle nuove imprese ad una maggiore pressione della concorrenza, che obbliga le imprese esistenti a reagire migliorando la propria efficienza ed introducendo processi e prodotti innovativi, con un ulteriore stimolo alla produttività.

Sfide

I servizi connessi alle imprese rappresentano il settore più dinamico dell'economia, il che comporta tassi elevati di natalità e mortalità delle imprese. Al fine di costituire una base solida per l'elaborazione di politiche in tema di imprenditorialità occorre conoscere maggiormente i fattori di successo e fallimento dell'imprenditorialità nei servizi connessi alle imprese.

Un'esperienza insufficiente in materia di gestione può costituire un motivo di fallimento. Per migliorare le condizioni di sopravvivenza sono necessari corsi di formazione adattati alle esigenze specifiche delle PMI appartenenti al settore dei servizi connessi alle imprese.

II.5. Interazione fra servizi connessi alle imprese ed altri settori dell'economia

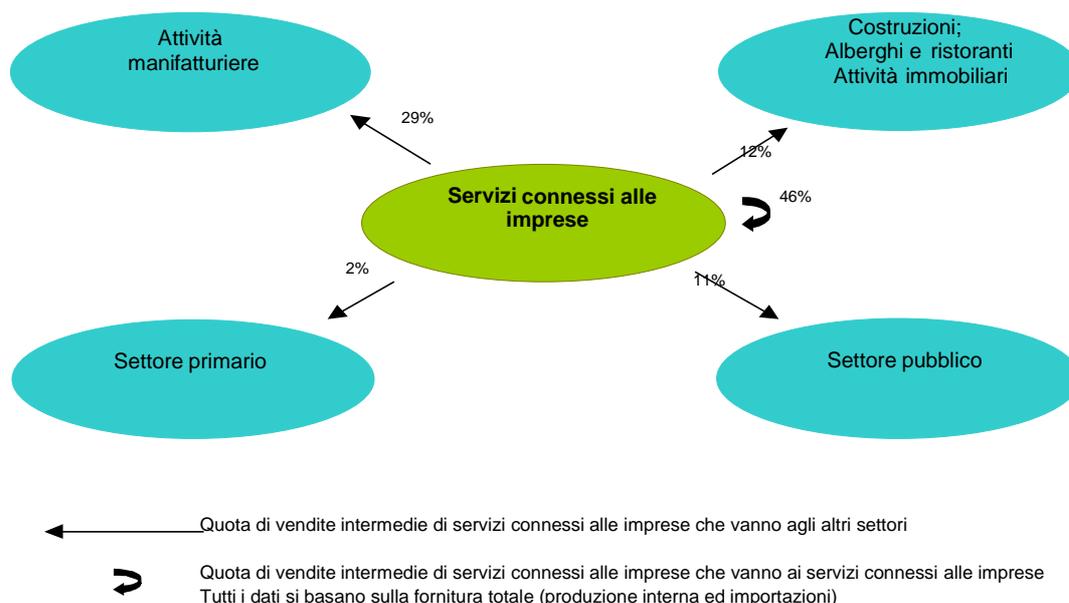
Considerata la preponderanza dei servizi connessi alle imprese nell'economia di mercato europea, si tratta di un settore importante di per sé per l'economia europea. La caratteristica essenziale di tali servizi tuttavia è rappresentata dal fatto che essi sono presenti e integrati in ciascuna delle fasi della catena del valore aggiunto. Essi sono fondamentali per l'esistenza di tutte le imprese, tanto del settore manifatturiero quanto di quello dei servizi, microimprese e imprese di grandi dimensioni. Tutte le imprese hanno bisogno di servizi per produrre ed essere concorrenziali (si vedano i principali servizi raggruppati per funzione produttiva nel riquadro 1 dell'allegato 1).

I servizi possono essere prodotti internamente dall'impresa stessa, indipendentemente dalla sua attività, o essere acquistati. Numerose imprese hanno esternalizzato alcune attività di servizi in precedenza svolte all'interno per poter ottenere questi servizi in un mercato concorrenziale o per conseguire una maggiore flessibilità, cfr. punto II.6 nel seguito. I servizi connessi alle imprese si sono quindi specializzati e sono in grado di offrire prodotti di maggiore qualità e differenziazione, il che aumenta la concorrenzialità degli utilizzatori di tali servizi.

La crescita dei servizi connessi alle imprese viene generalmente spiegata con la migrazione dell'occupazione dall'industria manifatturiera ai servizi in seguito all'esternalizzazione dei servizi precedentemente prodotti all'interno. Le ragioni di tale crescita tuttavia sono molteplici. I cambiamenti dei sistemi di produzione, la maggiore flessibilità, la più forte concorrenza sui mercati internazionali, il ruolo in crescita delle TIC e della conoscenza nonché la nascita di nuovi tipi di servizi sono altri importanti fattori. A causa della mancanza di informazioni statistiche sulla domanda di servizi da parte dei diversi settori dell'economia, l'interdipendenza fra i settori attualmente non è sufficientemente documentata. Secondo una nuova analisi economica che utilizza le tavole di input e output dei conti nazionali è possibile tuttavia mostrare l'importanza dell'interdipendenza fra i diversi settori dell'economia, cfr. grafico 4¹⁴.

¹⁴ Il consumo intermedio stimato di servizi connessi alle imprese a livello aggregato EU-15 viene calcolato utilizzando le tavole armonizzate di input e output di 9 Stati membri per l'ultimo anno disponibile.

Grafico 4. Relazioni tra servizi connessi alle imprese ed altri settori dell'economia nell'UE.



Fonte: Calcoli realizzati a partire dalla base di dati input/output dell'OCSE

Il grafico mostra che l'industria manifatturiera è un utilizzatore importante di servizi connessi alle imprese in quanto consuma quasi il 30% della produzione intermedia del settore. Per capire la crescita dei servizi connessi alle imprese negli ultimi decenni tuttavia è essenziale tenere conto della domanda di tali servizi creata dal settore stesso in seguito all'ingresso di tali servizi nella catena del valore di tutte le imprese. Notevole è anche il ruolo del settore pubblico, un mercato che consuma circa l'11% dei servizi connessi alle imprese. Il settore pubblico è un mercato importante per i servizi connessi alle imprese, con un considerevole potenziale di crescita.

Una ripartizione più dettagliata del consumo di servizi mostra che i servizi alle imprese (quali servizi di consulenza informatica, pubblicità o contabilità) costituiscono il maggiore gruppo di servizi consumati tanto dal settore manifatturiero quanto da quello pubblico in Europa, dato che rappresentano oltre un terzo dell'input totale dei servizi connessi alle imprese. Si osserva inoltre lo stretto legame fra il settore del commercio e della distribuzione e le attività manifatturiere nonché l'importanza relativa dei servizi finanziari per il settore pubblico.

Sfide

Occorrono nuove conoscenze. Il processo di interazione fra servizi connessi alle imprese e clienti richiede un'analisi assai più approfondita e la disponibilità di tavole di input-output con una copertura sufficiente per paesi e settori.

Il settore pubblico è stato identificato come un importante utilizzatore di servizi connessi alle imprese, il che indica che la cooperazione pubblico-privato potrebbe costituire un valido strumento per sviluppare ulteriormente il mercato dei servizi connessi alle imprese.

II.6. Importanza e ripercussioni dell'esternalizzazione dei servizi

Il processo di esternalizzazione dei servizi si è dimostrato un importante motore di crescita del settore. Le decisioni di esternalizzazione non sono dovute solamente agli aspetti legati al costo della mano d'opera, ma nascono spesso dall'esigenza di avere accesso a competenze specializzate (aspetti connessi alla qualità) al fine di accrescere la flessibilità. Un'impresa deve prendere decisioni strategiche e spesso a lungo termine: decidere se produrre essa stessa i servizi necessari o se subappaltarli ad imprese specializzate. I risultati economici delle imprese manifatturiere e di servizi in termini di prezzo, qualità e posizionamento sul mercato possono in parte dipendere da decisioni di questo tipo.

Oltre ai vantaggi a livello di qualità e costi, l'esternalizzazione permette di concentrarsi sulle attività di base. Per approfittare pienamente dei vantaggi dell'esternalizzazione gli acquirenti di servizi devono introdurre le necessarie modifiche di tipo organizzativo e gestionale. È soprattutto a livello di PMI che la mancanza di competenze adeguate fra i dipendenti può limitare i benefici dell'esternalizzazione.

L'esternalizzazione di servizi più strategici, quali tecnologie dell'informazione, formazione professionale, vendite e marketing e innovazione di prodotto, sta diventando una questione importante ai fini di migliorare la concorrenzialità. A volte il prestatore di servizi può assumere il controllo di un intero processo aziendale, come le risorse umane o le tecnologie dell'informazione, il che porta alla cosiddetta esternalizzazione dei processi aziendali (*business process outsourcing* - BPO). L'esternalizzazione tuttavia non è priva di rischi. Occorre tenere conto dell'efficienza finanziaria dei soci nonché della possibile perdita di controllo e dispersione di know-how fondamentale.

Parallelamente all'esternalizzazione dei servizi da parte delle imprese manifatturiere si osserva la crescente trasformazione di queste ultime in prestatori di servizi, con alcune attività di produzione che vengono trasferite in paesi in cui la mano d'opera ha un costo inferiore rispetto all'UE. Servizi quali i servizi di chiamata, i servizi di biglietteria, la programmazione di software, il supporto tecnico ecc. sembrano attualmente seguire un modello analogo. I tipi di servizi che restano all'interno delle imprese dell'UE sono "attività di sede" (coordinamento, gestione, controllo della qualità, design). Queste attività sono caratterizzate da una tale intensità di conoscenze che possono essere realizzate solo in forma diretta (ad es. per trasmettere conoscenze tacite che non possono essere codificate). Allo stesso tempo, tuttavia, si osserva una netta tendenza alla cooperazione fra imprese in materia di R&S, all'esternalizzazione di attività di R&S da parte di numerose PMI e all'esistenza di un'attività specifica di servizi di R&S.

Sfide

La concorrenza nel mercato dei servizi è pregiudicata dall'impossibilità di misurare i prezzi di servizi comparabili offerti da diversi prestatori di servizi. Occorre sviluppare norme comuni per migliorare la trasparenza. Tali norme costituirebbero inoltre un vantaggio per i prestatori di servizi in quanto permetterebbero loro di concentrarsi sul processo interno di produzione dei servizi.

Contrariamente alla fornitura di merci, la prestazione di servizi comporta generalmente una stretta interazione fra il prestatore di servizi ed il cliente, il che rende difficile distinguere fra processo di consegna e suoi risultati. In generale in questa fase non è possibile dare una definizione obiettiva ed a priori di tutti gli elementi di qualità che caratterizzano un servizio prestato. Non esiste una politica europea globale per la qualità dei servizi, ma sarebbe opportuno svilupparla.

Occorre agevolare l'accesso delle PMI ai servizi connessi alle imprese garantendo la formazione necessaria al conseguimento delle competenze che i dipendenti dovrebbero possedere.

III. CONCORRENZIALITÀ DEI SERVIZI CONNESSI ALLE IMPRESE

III.1. Fattori essenziali che contribuiscono alla concorrenzialità

Come indicato nel capitolo I, i servizi connessi alle imprese svolgono un ruolo fondamentale per conseguire l'ambizioso obiettivo della strategia di Lisbona. La strategia di Lisbona per uno sviluppo sostenibile combina gli obiettivi di concorrenzialità, piena occupazione, coesione sociale e sostenibilità ambientale. Si ricorda che i servizi connessi alle imprese costituiscono il segmento principale dell'economia europea e nel contempo contribuiscono in misura determinante al buon andamento degli altri settori economici. Essi dovrebbero quindi trarre vantaggio dal perseguimento in parallelo degli obiettivi di maggiore concorrenzialità, piena occupazione, coesione sociale e sostenibilità ambientale che costituiscono il nucleo fondamentale della strategia di Lisbona.

La crescita economica è indispensabile ai fini di un incremento sostenibile del reddito reale e del tenore di vita. Storicamente la crescita della produttività è stata la fonte principale di crescita economica. La crescita della produttività dipende dalla qualità del capitale fisico, dal miglioramento delle competenze della forza lavoro, dai progressi tecnologici e dai nuovi metodi di organizzazione di questi fattori. Il presente capitolo si concentra sull'analisi degli aspetti che caratterizzano questi ultimi tre elementi considerando l'uso delle TIC, la R&S e l'innovazione nei servizi, il capitale umano ed infine il commercio internazionale e gli investimenti diretti esteri nei servizi, in quanto indicatori della concorrenzialità dei servizi connessi alle imprese in Europa.

III.2. Crescita della produttività del lavoro nei servizi connessi alle imprese

Il recente andamento che ha caratterizzato la crescita della produttività globale dell'UE ha suscitato preoccupazione e mette a rischio la possibilità di realizzare gli obiettivi della strategia di Lisbona. Nella prima metà degli anni Novanta l'UE ha registrato una crescita media annua di produttività del lavoro (1,9%) notevolmente superiore a quella degli Stati Uniti (1,2%), ma tale tendenza è cambiata radicalmente nel periodo successivo 1995-2001. Il tasso di crescita annua è sceso all'1,2%, mentre la crescita negli Stati Uniti è passata all'1,9%.

Tale situazione è stata determinata principalmente dai risultati relativamente mediocri della produttività dei servizi connessi alle imprese in Europa rispetto agli Stati Uniti, cfr. grafico C allegato I.

Questo rafforza la necessità di operare in maniera efficace, a livello tanto europeo quanto nazionale, per ottenere guadagni di produttività e migliorare i tassi di occupazione, condizioni preliminari ai fini della concorrenzialità.

Nell'analisi dei motivi che spiegano il diverso andamento dei servizi connessi alle imprese in Europa e negli Stati Uniti è importante considerare le tendenze alla base di tale processo dato che è possibile osservare modelli settoriali specifici. La ragione principale della differenza di crescita è rappresentata dalla fortissima crescita del settore del commercio e della distribuzione negli Stati Uniti, tanto rispetto al medesimo settore nell'UE quanto rispetto ad altri settori dell'economia. Il solo settore che in generale registra tassi di crescita più elevati è quello delle telecomunicazioni nell'UE, che supera anche i risultati del medesimo settore negli Stati Uniti. Nella seconda metà degli anni Novanta il settore europeo delle telecomunicazioni ha conosciuto una maggiore concorrenza dovuta alla liberalizzazione del mercato. Per gli altri settori dei servizi connessi alle imprese, che non hanno subito una simile pressione concorrenziale, la crescita di produttività differisce notevolmente tanto da uno Stato membro all'altro quanto tra l'Unione europea e gli Stati Uniti. In linea generale l'andamento dei settori dei servizi connessi alle imprese negli Stati Uniti mostra una crescita di produttività più elevata rispetto ai settori corrispondenti nell'UE.

III.3. Problemi di misurazione

Le cifre riportate che mostrano il permanere dello scarto di produttività del lavoro rispetto agli Stati Uniti suscitano preoccupazione, ma prima di analizzare e spiegare i motivi della lenta crescita della produttività, occorre evidenziare i problemi legati alla misurazione della produttività dei servizi. I concetti di produttività del lavoro funzionano bene per le imprese manifatturiere, ma sono caratterizzati da notevole incertezza quando si tratta di misurare la produttività nei settori dei servizi.

Il miglioramento della produttività nei servizi connessi alle imprese dipende in larga misura dagli investimenti in attività immateriali, quali la formazione, la gestione della relazione con il cliente, l'immagine di marca e la creazione di un'organizzazione efficiente, nonché dagli investimenti nel software e nelle tecnologie di informazione e telecomunicazione. Occorre dare con urgenza una definizione del concetto di "investimento immateriale", tanto in termini statistici quanto nelle relazioni delle imprese, per poter identificare, misurare e dichiarare le attività immateriali.

Un'illustrazione delle carenze delle attuali statistiche sui servizi e quindi della misurazione della produttività a livello economico è data dal riquadro 2 dell'allegato III.

Sfide

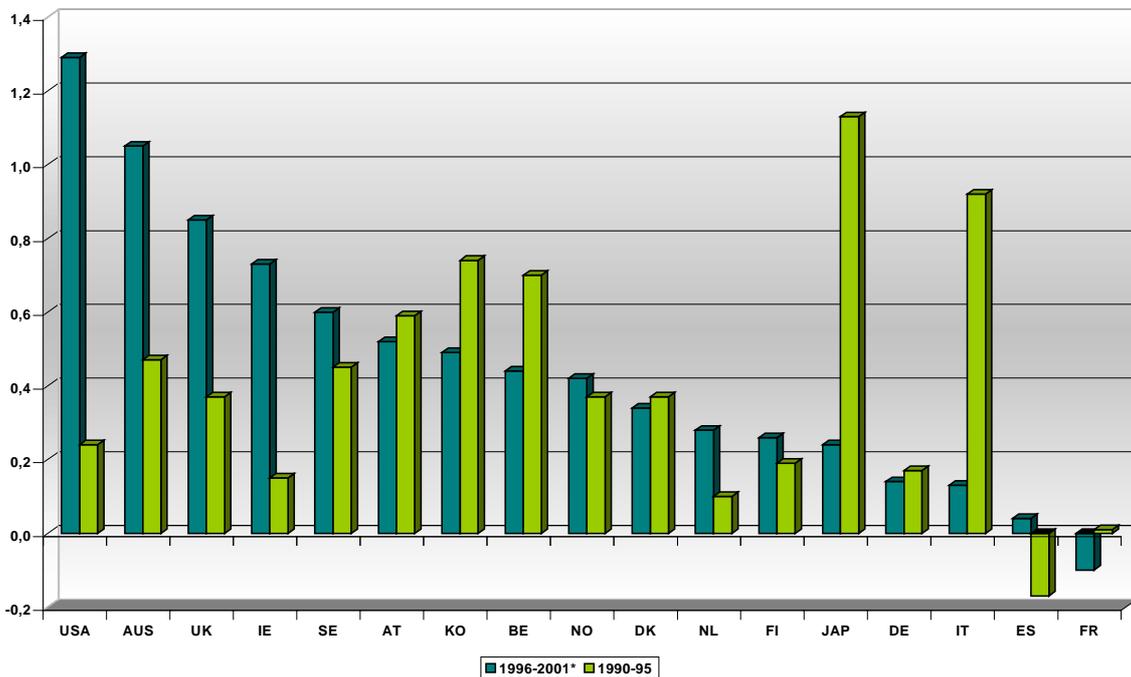
In linea di massima la copertura statistica del settore dei servizi è in ritardo rispetto a quella del settore manifatturiero, ma le disparità statistiche sono particolarmente gravi quando si tratta di misurare la produttività.

La mancanza di informazioni affidabili sulle attività immateriali di un'impresa è causa di incertezza e speculazioni sul suo valore reale. La misurazione e la dichiarazione delle attività immateriali sono fra le principali cause di preoccupazione per governi, imprese, investitori ed altre parti interessate. Le imprese di servizi sono particolarmente esposte a questo problema essendo quasi interamente basate sulle attività immateriali.

III.4. Uso delle TIC nelle imprese di servizi connessi alle imprese

Studi recenti sulla crescita della produttività e l'impiego delle TIC indicano che le TIC consentono una rapida crescita della produttività nei settori che hanno fortemente investito in questo campo, cfr. grafico 5¹⁵. L'impiego delle TIC può aiutare le imprese ad accrescere l'efficienza globale combinando mano d'opera e capitale, la cosiddetta produttività multifattoriale. Sarebbe questa la ragione principale della recente crescita di produttività registrata dal settore del commercio e della distribuzione negli Stati Uniti ed in Australia.

Grafico 5. Contributo dei servizi che utilizzano le TIC alla crescita media annua della produttività del lavoro, in percentuale.



Nota: i servizi che utilizzano le TIC includono il commercio e la distribuzione, i servizi finanziari e i servizi alle imprese

Fonte: OCSE

¹⁵ European Competitiveness Report 2002 (SEC (2002) 528).

Sfortunatamente non sono disponibili dati settoriali, ma le spese globali per le TI nell'UE hanno raggiunto il 4,2% del PIL nel 2001 rispetto al 5,3% negli USA e al 4,0% in Giappone. Per ridurre la differenza di produttività l'UE deve investire maggiormente nelle TIC, soprattutto nei servizi connessi alle imprese. È particolarmente importante trarre i vantaggi legati al miglioramento ed all'innovazione dei processi aziendali mediante una migliore integrazione, ampliando o personalizzando i servizi offerti.

Data la mancanza di statistiche ufficiali sull'uso delle TIC a livello settoriale, alla fine del 2001 la Commissione ha lanciato un'iniziativa separata per controllare e valutare la maturità e l'impatto del commercio elettronico nei diversi settori dell'economia europea¹⁶.

Sfida

Occorre incoraggiare ulteriormente l'integrazione delle TIC nei processi aziendali. Il miglioramento delle condizioni quadro di distribuzione digitale, in termini di una sufficiente infrastruttura di rete, l'elaborazione di norme di messaggistica, la certificazione della qualità e l'accreditamento rivestono un'importanza particolare per i servizi connessi alle imprese.

III.5. R&S e innovazione nelle imprese di servizi connessi alle imprese

Alcune delle imprese più innovative d'Europa appartengono al settore dei servizi connessi alle imprese, ma il livello complessivo della R&S in questo settore è generalmente basso e in sensibile ritardo rispetto agli Stati Uniti. Anche se negli ultimi decenni l'economia dell'UE è diventata un'economia di servizi (cfr. capitolo II), i servizi di mercato¹⁷ continuano a rappresentare una parte relativamente limitata della spesa totale delle imprese per la R&S. La media dell'UE nel 2001 è pari al 13%, con forti differenze da uno Stato membro all'altro (cfr. grafico D nell'allegato I). Il valore corrispondente negli Stati Uniti è pari al 34%; di conseguenza, malgrado le spese per la R&S delle imprese di servizi siano notevolmente aumentate dal 1991, nello stesso periodo il divario con gli Stati Uniti si è approfondito.

Sfida

Una maggiore partecipazione diretta a progetti collaborativi di R&S, accanto alle industrie di alta tecnologia, potrebbe accelerare lo sviluppo delle tecnologie e il lancio di nuove tecnologie. La partecipazione delle imprese di servizi al programma quadro di ricerca potrebbe essere rafforzata mediante l'inserimento di temi appropriati nel programma di lavoro. L'obiettivo dell'UE di destinare il 3% del PIL alla ricerca e sviluppo¹⁸ si rivelerà meno difficile da realizzare se il settore dei servizi svolgerà un ruolo maggiore, pari al suo peso economico complessivo.

¹⁶ e-Business W@tch. I risultati, che comprendono specifiche relazioni settoriali, sono regolarmente pubblicati e disponibili all'indirizzo www.ebusiness-watch.org, o sul server web Europa della Commissione www.europa.eu.int/comm/enterprise/ict/policy/watch/index.htm.

¹⁷ Va sottolineato che la ripartizione per settore delle spese di R&S è caratterizzata da seri problemi di metodologia e di comparabilità internazionale. Ad esempio, le differenze nei livelli di esternalizzazione delle attività di R&S compromettono la comparabilità dei dati settoriali fra i paesi.

¹⁸ Comunicazione della Commissione "Più ricerca per l'Europa - Obiettivo: 3% del PIL" COM(2002) 499 def. e "Investire nella ricerca: un piano d'azione per l'Europa" COM (2003) 226 def.

III.6. Competenze umane

Senza la crescita generata dai servizi connessi alle imprese nella seconda metà degli anni Novanta la disoccupazione nell'UE sarebbe stata ancora più elevata che attualmente. Malgrado l'abbondante mano d'opera disponibile, la suddivisione per grado di istruzione dei posti di lavoro creati indica una disparità fra offerta e domanda. In tutti i settori dell'economia, e non solo nei servizi ad alta intensità di conoscenze, si è registrata una domanda crescente di personale con un elevato livello di istruzione (primo e secondo ciclo dell'istruzione superiore), cfr. grafico E dell'allegato I. Questo sviluppo conferma l'esigenza di una maggiore offerta di personale più qualificato.

I problemi di carenza di mano d'opera qualificata vengono affrontati nella strategia europea per l'occupazione e hanno comportato considerevoli investimenti per migliorare il livello generale della forza lavoro europea. I dati disponibili tuttavia indicano che la crescita di occupazione mediamente e altamente qualificata, soprattutto nei servizi alle imprese ad alta intensità di conoscenze, ha superato la crescita dell'offerta di mano d'opera con il corrispondente grado di istruzione. Poiché negli Stati Uniti e in Giappone il livello di istruzione è più elevato, le carenze di mano d'opera qualificata in questi paesi non dovrebbero ostacolare la produttività dei servizi ad alta intensità di conoscenze tanto quanto si verifica nell'UE¹⁹.

Una forza lavoro qualificata contribuisce alla crescita della produttività permettendo alle imprese di utilizzare e trarre profitto dagli investimenti nelle TIC e in altri elementi di innovazione. L'intensità di mano d'opera che caratterizza numerosi servizi connessi alle imprese, l'alto grado di interazione con i clienti, la densità di conoscenze di molti servizi e l'importanza delle conoscenze tacite sono fattori che spiegano l'importanza di un'offerta sufficiente di capitale umano qualificato ai fini di futuri guadagni di produttività.

Sfida

L'apprendimento continuo e l'aggiornamento delle competenze sono particolarmente importanti ai fini della concorrenzialità delle imprese di servizi connessi alle imprese, in parte per l'intensità di mano d'opera che le caratterizza ed in parte in quanto la qualità dell'apporto di ogni singolo dipendente svolge un ruolo essenziale per i servizi offerti. L'offerta di formazione per i dipendenti delle PMI deve essere specificamente trattata nel quadro politico. I servizi connessi alle imprese risentono notevolmente dei cambiamenti riguardanti le condizioni del mercato del lavoro. Essi devono far fronte al continuo emergere di nuove necessità in termini di flessibilità dell'occupazione, di cui andrebbe tenuto conto nella legislazione relativa al mercato del lavoro (ad esempio, lavoro a tempo parziale, mobilità²⁰).

¹⁹ OCSE : *Science, technology and industry scoreboard* 2003.

²⁰ La proposta di direttiva relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali presentata dalla Commissione (COM(2002)119) può contribuire in maniera determinante ad accrescere la mobilità delle competenze grazie a migliori condizioni per la libera circolazione di professionisti qualificati in tutta l'UE.

III.7. Commercio internazionale e investimenti diretti esteri

Il commercio internazionale e gli investimenti diretti esteri rivelano una dimensione chiave della concorrenzialità dei servizi connessi alle imprese in Europa. Affinché il settore si dimostri concorrenziale i servizi connessi alle imprese in Europa devono assumere un ruolo guida in materia di scambi con l'estero e di investimenti esteri.

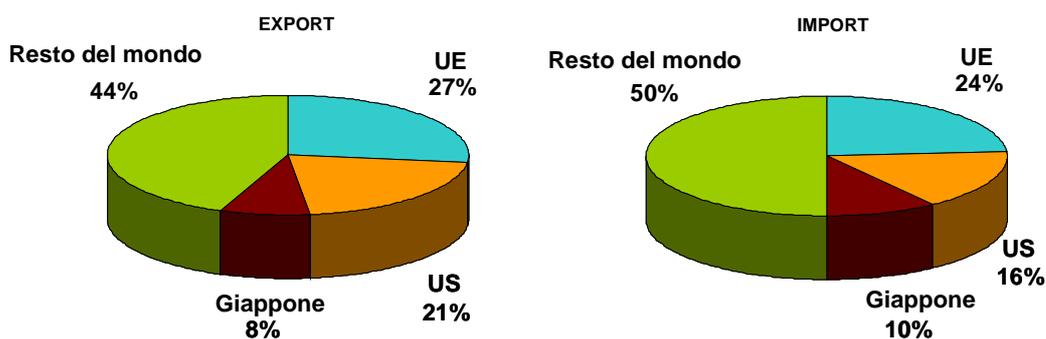
Il settore dei servizi si caratterizza per l'importanza della presenza sul mercato locale. Questo spiega la quota relativamente elevata dei servizi connessi alle imprese negli investimenti diretti esteri (66% del totale degli investimenti in entrata ed in uscita); i servizi alle imprese (34% degli investimenti diretti esteri nei servizi connessi alle imprese) ed i servizi finanziari ed assicurativi (30%) costituiscono i settori predominanti.

La preferenza dei servizi connessi alle imprese per gli investimenti diretti esteri si riflette anche nella quota limitata rappresentata dal settore negli scambi internazionali complessivi di beni e servizi nell'UE (18% circa), leggermente più elevata rispetto a Stati Uniti (16%) e Giappone (13%). Il commercio internazionale di servizi connessi alle imprese tuttavia rappresenta circa i due terzi del commercio internazionale totale di servizi dell'UE.

In Europa i servizi connessi alle imprese detengono un'importante quota di mercato (26%) degli scambi internazionali (esportazioni+importazioni) di servizi connessi alle imprese rispetto agli USA (18%), cfr. grafico 6. Questo può essere interpretato come un forte indicatore della concorrenzialità dei servizi connessi alle imprese in Europa. Le differenze nelle quote di mercato tuttavia sono maggiori nelle importazioni che nelle esportazioni (cfr. grafico 6). L'UE è uno dei principali importatori di servizi connessi alle imprese, il che comporta solo una modesta eccedenza netta. Il saldo netto positivo è il prodotto delle eccedenze relativamente consistenti dei servizi finanziari ed assicurativi, dei trasporti e dei servizi di TI, mentre alcuni servizi alle imprese ad alta intensità di conoscenze (servizi giuridici, di contabilità e di gestione, pubblicità e ricerca di mercato) e i diritti di licenza registrano un forte deficit. In termini assoluti, il saldo netto complessivo degli Stati Uniti è il doppio di quello dell'UE (35 miliardi di euro contro 17 miliardi di euro) e anche il tasso di copertura esportazioni/importazioni è decisamente migliore: 124% contro 108%.

Una migliore bilancia commerciale con il resto del mondo presuppone che i servizi connessi alle imprese siano sottoposti ad una maggiore pressione concorrenziale, con un conseguente aumento di produttività. È il caso attualmente dei servizi di rete e dei servizi finanziari, in seguito ad una liberalizzazione ancora in corso, ma non di alcuni servizi alle imprese e del settore del commercio e della distribuzione, che spesso operano in mercati frammentati e chiusi.

Grafico 6. Esportazioni ed importazioni di servizi connessi alle imprese nel 2001.



Fonte: Eurostat: Commercio estero. Gli scambi intra-UE sono esclusi dai totali.

I prestatori di servizi europei continuano a dover far fronte a numerose restrizioni nei loro scambi con i paesi terzi. L'inserimento delle attività di servizi nell'accordo dell'OMC ha rappresentato uno dei punti principali dell'Uruguay Round. Gli ostacoli agli scambi di servizi si sono tuttavia rivelati più vari e complessi degli ostacoli agli scambi di beni. Per proseguire l'apertura del commercio globale di servizi sono in corso negoziati nell'ambito di un quadro multilaterale sulla base dell'accordo generale sul commercio e i servizi (GATS), entrato in vigore il 1° gennaio 1995. Inoltre, fatti salvi i negoziati svolti in tale quadro multilaterale, l'UE sta conducendo una serie di negoziati sui servizi a livello bilaterale e plurilaterale, come nel caso degli accordi di libero scambio conclusi con Messico e Cile e delle trattative in corso con Mercosur e il Consiglio di cooperazione del Golfo.

Sfide

I negoziati multilaterali e bilaterali devono contribuire all'apertura del commercio globale di servizi connessi alle imprese. I vantaggi diretti per le imprese del settore sono evidenti, ma gli effetti indiretti sono altrettanto importanti: la liberalizzazione degli scambi internazionali di servizi connessi alle imprese, accompagnata dall'eliminazione degli ostacoli al mercato interno per il commercio e gli investimenti transfrontalieri nell'UE grazie alla direttiva relativa ai servizi nel mercato interno, accentuerà la pressione della concorrenza sulle imprese dell'UE, procurando a queste ultime un vantaggio concorrenziale rispetto alle imprese dei paesi terzi.

Nella misura in cui taluni servizi connessi alle imprese vengono prestati anche ai consumatori la loro liberalizzazione e le questioni di accesso al mercato dovranno tenere conto dei problemi dei consumatori.

IV. VIA DA PERCORRERE PER IL FUTURO

IV.1. Principali questioni politiche

L'analisi economica mostra che i servizi connessi alle imprese rappresentano il più vasto settore dell'economia dell'UE: nel 2001 essi impiegavano circa 55 milioni di persone, ossia quasi il 55% dell'occupazione complessiva nell'economia di mercato dell'UE. Il settore dei

servizi connessi alle imprese è stato di gran lunga la fonte principale di creazione di posti di lavoro nell'UE. Questo settore è inoltre il più dinamico in termini di costituzione di nuove imprese. Oltre i due terzi di tutte le nuove imprese fanno parte del settore dei servizi connessi alle imprese. Ma l'analisi indica inoltre che il recente andamento della produttività nel settore è sensibilmente in ritardo rispetto agli sviluppi registrati negli Stati Uniti. Parallelamente il futuro dell'occupazione nel settore è minacciato dalla delocalizzazione verso Stati Uniti ed Asia dei posti di lavoro dei servizi, dai *call center* ai servizi di TI.

Le sfide identificate nell'analisi vanno affrontate con urgenza. In caso contrario il settore europeo dei servizi connessi alle imprese rischia di perdere mercati. In assenza di migliori condizioni quadro per affrontare i problemi, si rischia, come già osservato in alcuni segmenti dei servizi connessi alle imprese, un rapido trasferimento dell'occupazione in altre regioni, fenomeno verificatosi in numerosi settori manifatturieri. *Questo danneggerebbe soprattutto i settori industriali, che dipendono tutti dalla presenza di infrastrutture di servizi di elevatissima qualità.*

In base alle sfide poste ai servizi connessi alle imprese nell'UE che sono emerse dall'analisi economica, sono state identificate le seguenti questioni politiche chiave:

1. L'integrazione dei mercati e la concorrenza nei mercati dei servizi connessi alle imprese non sono abbastanza forti da garantirne e rafforzarne la concorrenzialità.
2. Gli apporti necessari alla produzione (qualifiche della mano d'opera, integrazione delle TIC e capitale) sono carenti in termini di qualità e quantità.
3. La produzione delle imprese di servizi connessi alle imprese non è sufficientemente trasparente (norme), quantificata (relazioni sulle attività immateriali) o documentata (qualità).
4. La prestazione e la fruizione dei servizi connessi alle imprese sono limitate nelle regioni meno sviluppate e nei paesi candidati, il che influisce principalmente sulle PMI e sui processi di convergenza.
5. Le conoscenze sul settore ed i mercati sono scarse e questo ostacola le decisioni di imprese e responsabili politici.

1. *L'integrazione dei mercati e la concorrenza nei mercati dei servizi connessi alle imprese non sono abbastanza forti da garantirne e rafforzarne la concorrenzialità²¹.*

1.1. Eliminazione degli ostacoli agli scambi di servizi nel mercato interno e nel commercio internazionale. L'eliminazione degli ostacoli agli scambi e agli investimenti transfrontalieri nell'UE conseguente alla direttiva relativa ai servizi nel mercato interno e alla possibile estensione della direttiva di notifica (98/34), accompagnata dalla liberalizzazione del commercio internazionale di servizi connessi alle imprese, accentuerà la pressione della concorrenza sulle imprese dell'UE e stabilirà il quadro regolamentare comunitario necessario all'apertura dei mercati ancora troppo frammentati e protetti. Le imprese europee otterranno così un vantaggio concorrenziale rispetto alle imprese dei paesi terzi in un momento in cui

²¹ La direttiva sui servizi costituirà uno strumento fondamentale per risolvere il problema dell'insufficiente integrazione dei mercati di servizi in Europa. Nel caso dei servizi connessi alle imprese la situazione non è identica per tutti i servizi dato che alcuni mercati presentano già un grado elevato di concorrenza e di integrazione a livello europeo. Le azioni proposte si applicano tuttavia alla maggior parte dei servizi connessi alle imprese, soprattutto per quanto riguarda la necessità di una migliore integrazione dei mercati.

l'esternalizzazione verso tali paesi comporta un rischio crescente per l'occupazione e le imprese di servizi dell'UE.

L'eliminazione degli ostacoli giuridici ed amministrativi all'interno dell'Europa costituisce una condizione necessaria, ma non sufficiente per realizzare un vero mercato unico per i servizi. Esistono altri ostacoli, economici, sociali, culturali ecc., che si oppongono alla completa integrazione dei mercati di servizi. Molti ostacoli di tipo economico possono essere ridotti promuovendo iniziative complementari, quali il rafforzamento dell'imprenditorialità, delle reti, delle competenze, di norme di qualità comuni e dell'innovazione. I numerosi ostacoli sono un altro elemento che giustifica la complementarietà delle misure legislative e non legislative derivanti rispettivamente dalla direttiva relativa ai servizi nel mercato interno e dalla presente comunicazione con l'obiettivo di realizzare un mercato interno dei servizi concorrenziale.

1.2. Maggiore concorrenza nei mercati dei servizi connessi alle imprese. La concorrenzialità dei servizi connessi alle imprese può essere conseguita solo grazie a mercati concorrenziali. L'introduzione della concorrenza in alcuni settori di servizi, quali le telecomunicazioni ed il trasporto aereo, ha aumentato il numero di imprese che operano in condizioni di mercato, riducendo i prezzi, migliorando la qualità, stimolando l'occupazione e arricchendo la gamma di servizi offerti. Queste imprese un tempo protette sono diventate più concorrenziali e mostrano una maggiore motivazione ad adattarsi a strategie pro-concorrenziali. La concorrenza è importante per l'innovazione, l'imprenditorialità, la produttività e la crescita, soprattutto nei settori di servizi che operano tradizionalmente in mercati più chiusi e frammentati.

Analogamente, in altri settori, come nel caso di determinati servizi alle imprese, i mercati operano in certa misura in condizioni di concorrenza e l'ambiente amministrativo è meno regolamentato. La politica della concorrenza ha tuttavia un ruolo importante da svolgere per incoraggiare la concorrenza soprattutto nei servizi professionali e nel settore del commercio e della distribuzione.

1.3. Modernizzazione delle amministrazioni pubbliche. La concorrenzialità dei servizi connessi alle imprese è strettamente legata al buon funzionamento delle amministrazioni pubbliche. Un'ampia gamma di servizi, tradizionalmente forniti dalle autorità pubbliche, può essere garantita anche dalle imprese. In particolare, lo sviluppo dell'*e-government* e la buona gestione dei servizi di interesse economico generale, accompagnati da un rafforzamento del finanziamento privato, possono comportare una migliore cooperazione tra operatori pubblici e privati nell'interesse degli utenti e dei prestatori di questi servizi. I partenariati pubblico-privato (PPP) andrebbero quindi incoraggiati, permettendo così una maggiore efficienza e una riduzione dei costi per gli utenti grazie alla pressione della concorrenza.

Vanno inoltre promosse azioni complementari volte a migliorare l'innovazione e la modernizzazione dei servizi nelle amministrazioni pubbliche mediante un'analisi comparativa delle migliori pratiche fra Stati membri. Infine, nuove norme modernizzate in tema di appalti pubblici, quali proposte dalla Commissione, rafforzeranno ulteriormente la concorrenza fra prestatori di servizi.

2. *Gli apporti necessari alla produzione (qualifiche della mano d'opera, integrazione delle TIC e capitale) sono carenti in termini di qualità e quantità.*

2.1. Garantire un apprendimento continuo ed un aggiornamento delle competenze. Il passaggio ad un'economia basata sulla conoscenza, in cui i servizi connessi alle imprese svolgono un ruolo determinante, dipende dalla presenza di una mano d'opera in possesso delle competenze adatte a questa evoluzione, il che ne garantisce l'occupabilità e consente un migliore equilibrio fra protezione dell'occupazione e flessibilità dell'organizzazione del lavoro (ad es. lavoro a tempo parziale, telelavoro). Questo agevolerà inoltre la mobilità dei lavoratori e permetterà di colmare gli scarti di competenze, soprattutto in settori quali i servizi informatici ed altri servizi ad alta intensità di conoscenze.

Se l'Europa non migliorerà i propri risultati in tema di sviluppo di risorse umane altamente qualificate in un'economia basata sulla conoscenza il settore dei servizi connessi alle imprese diventerà meno concorrenziale. Occorre adottare misure politiche in materia di qualifiche della forza lavoro dell'UE, in particolare per le PMI, allo scopo di evitare una delocalizzazione dei posti di lavoro dei servizi, analogamente a quanto si è verificato nel settore manifatturiero.

2.2. Sostenere l'integrazione delle TIC nei processi aziendali. Tutte le imprese del settore dei servizi connessi alle imprese, in particolare le PMI, devono sfruttare appieno il potenziale delle TIC per accrescere la loro produttività. Questo si è già verificato negli Stati Uniti, dove è stata registrata un'accelerazione della crescita della produttività tanto nei settori che utilizzano queste tecnologie quanto in quelli che le producono. Nel corso degli ultimi anni tuttavia i servizi che utilizzano le TIC in Europa hanno registrato una debole crescita della produttività. Le TIC dovrebbero essere maggiormente e meglio integrate nei servizi connessi alle imprese che le utilizzano per garantire che gli ambiziosi obiettivi della strategia di Lisbona non vengano compromessi. Sarebbe inoltre necessario promuovere il ruolo di taluni servizi produttori di TIC allo scopo di accrescere il rendimento delle TIC in tutti i settori manifatturieri e dei servizi. Le nuove tecnologie non producono di per se stesse guadagni di produttività. Occorre il contributo adeguato dei servizi per la loro attuazione, applicazione ed integrazione nei processi aziendali.

2.3. Incoraggiare la R&S e l'innovazione nei servizi connessi alle imprese. Le imprese di servizi mostrano un livello elevato di innovazione e figurano spesso come pionieri nell'impiego delle tecnologie di punta. Le attività di servizi basate sulla conoscenza (ad es., consulenza manageriale, servizi informatici, servizi di R&S) fungono inoltre da catalizzatori dei processi di innovazione in tutta l'economia. Alcune delle imprese più innovative d'Europa appartengono al settore dei servizi, ma il livello complessivo della R&S in questo settore è generalmente basso e in sensibile ritardo rispetto agli Stati Uniti.

Le iniziative in tema di innovazione dovrebbero promuovere azioni specifiche orientate alle attività di servizi (ad es. ruolo dell'innovazione dei servizi organizzativi) e una maggiore partecipazione attiva delle imprese di servizi ai programmi di R&S. Occorre migliorare la partecipazione delle imprese di servizi ai programmi nazionali ed europei di R&S per poter dare una risposta alle loro necessità e ai problemi specifici. L'obiettivo dell'UE di destinare il 3% del PIL alla ricerca e sviluppo si rivelerà meno difficile da realizzare se il settore dei servizi connessi alle imprese svolgerà un ruolo maggiore, tale da riflettere il suo peso economico complessivo.

3. *La produzione delle imprese di servizi connessi alle imprese non è sufficientemente trasparente (norme), quantificata (relazioni sulle attività immateriali) o documentata (qualità).*

3.1. Normalizzazione. Le norme volontarie offrono soluzioni ai problemi di interfaccia che si presentano quando la prestazione di servizi supera i confini nazionali. Esse consentono agli utilizzatori di confrontare i prodotti e i prezzi, il che rafforza la concorrenza e l'efficienza. In assenza di norme preventivamente concordate ed equilibrate²², la trasparenza del mercato resta debole e la scelta di un fornitore alternativo può rivelarsi costosa e arrischiata. La definizione di norme costituirebbe un vantaggio per i prestatori di servizi, che potrebbero così concentrarsi sul processo interno di produzione dei servizi e realizzare economie di scala. Facendo valere il loro rispetto delle norme, essi potrebbero inoltre accrescere la loro presenza sul mercato e rafforzare la propria posizione negoziale di prestatori di servizi. La Commissione promuoverà l'introduzione di queste norme volontarie da parte dei prestatori di servizi, analogamente a quanto verificatosi per i prodotti manifatturieri.

3.2. Relazioni sulle attività immateriali. Occorrono informazioni affidabili sulle attività immateriali delle società, tanto a livello di impresa quanto nell'elaborazione delle politiche pubbliche, allo scopo di evitare un'assegnazione inefficace delle risorse. La mancanza di dati è inoltre causa di incertezza e di speculazioni sul valore reale di un'impresa. La misurazione e la dichiarazione delle attività immateriali sono fra le principali cause di preoccupazione per governi, legislatori, imprese, contabili, investitori ed altre parti interessate. Le imprese di servizi sono particolarmente esposte a questo problema essendo quasi interamente basate sulle attività immateriali. Il miglioramento della produttività nei servizi connessi alle imprese dipende ampiamente dagli investimenti in attività immateriali, quali formazione, gestione della relazione con il cliente, immagine di marca, organizzazione interna, investimenti nel software e nelle TIC.

Le imprese hanno ormai acquisito una notevole esperienza nell'utilizzare vari orientamenti a carattere volontario in tema di relazioni sul capitale intellettuale e su altre forme di attività immateriali. Questi sforzi avranno un valore a lungo termine solo grazie ad una convergenza delle tassonomie e non mediante una proliferazione di metodi di dichiarazione. La Commissione intende affrontare i problemi legati al miglioramento dell'identificazione, della misurazione e della dichiarazione allo scopo di colmare l'attuale mancanza di informazioni affidabili sulle attività immateriali di un'impresa. Si tratterebbe di un processo complementare, ma distinto, rispetto agli attuali sviluppi nel campo delle norme contabili e del governo societario.

3.3. Qualità. La qualità è, insieme al prezzo, il principale fattore che determina l'attrattività di un prodotto per il mercato ed è quindi fondamentale per garantire la concorrenzialità. La qualità svolge un ruolo significativo nella definizione del fattore di differenziazione per le imprese, nell'immagine e nella produzione di vantaggi concorrenziali e di servizi specializzati. Una società basata sulla conoscenza non può essere concorrenziale senza servizi di elevata qualità. I servizi europei inoltre devono essere pronti ad affrontare la concorrenza in tema di qualità dato che i paesi con bassi salari (ad es., i paesi asiatici) si troveranno spesso in una posizione migliore per competere a livello di costi.

²² Un processo di normalizzazione eccessiva o l'introduzione di un gran numero di norme non compatibili nei diversi paesi dell'UE avrebbe ripercussioni negative.

La prestazione di servizi tuttavia, a differenza della fornitura di merci, comporta generalmente una stretta interazione fra il prestatore di servizi ed il cliente, il che rende difficile distinguere fra processo di prestazione e suoi risultati. In generale non è ancora possibile dare una definizione obiettiva ed a priori di tutti gli elementi di qualità che caratterizzano un servizio e manca una politica globale europea in tema di qualità per i servizi. Parallelamente a quanto viene fatto per i prodotti manifatturieri, la Commissione incoraggerà e sosterrà l'elaborazione di indicatori di qualità e promuoverà le migliori pratiche nel settore dei servizi.

4. *La prestazione e la fruizione dei servizi connessi alle imprese sono limitate nelle regioni meno sviluppate e nei paesi candidati, il che influisce principalmente sulle PMI e sui processi di convergenza.*

Nell'ambito della globalizzazione dell'economia i servizi alle imprese fungono da "cervello dell'industria", in grado di fornire un vantaggio concorrenziale alle imprese ed alle regioni che possono accedere facilmente a servizi avanzati. Tali servizi tendono per natura a concentrarsi in aree urbane centrali ben collegate a livello internazionale.

Lo sviluppo di mercati regionali per i servizi connessi alle imprese, in particolare per i servizi avanzati destinati a favorire l'innovazione nelle PMI, è un elemento fondamentale per il processo di recupero delle regioni meno favorite d'Europa, compresi i paesi aderenti. Questi servizi possono inoltre contribuire a creare un contesto regionale più concorrenziale e quindi ad attirare gli investimenti. È nel settore dei servizi che verrà altresì creata la maggior parte di nuovi posti di lavoro di qualità che la politica regionale intende generare. La concorrenza su un piano paritario e lo sfruttamento delle sinergie fra servizi pubblici e privati possono contribuire a questo auspicabile sviluppo. La moderna politica di sviluppo regionale tende ad essere una politica che include i servizi e che non si concentra unicamente e prioritariamente sul settore manifatturiero.

5. *Le conoscenze sul settore ed i mercati sono scarse e questo ostacola le decisioni di imprese e responsabili politici.*

È necessario migliorare con urgenza il livello delle informazioni e delle analisi economiche, grazie in particolare a migliori statistiche sui servizi. Il ruolo fondamentale svolto dai servizi connessi alle imprese per la crescita e lo sviluppo sostenibile dell'economia dell'UE non è pienamente riconosciuto dagli operatori aziendali, dalle organizzazioni professionali, dagli economisti, dai responsabili politici e dai mezzi di comunicazione. Questo è dovuto principalmente al fatto che le ricerche e le statistiche esistenti non riflettono correttamente il ruolo dei servizi nell'economia. Il miglioramento delle conoscenze e della copertura statistica dei servizi connessi alle imprese costituisce un'iniziativa importante per comprendere meglio i veri fattori che determinano la concorrenzialità. Si tratta di uno strumento essenziale per orientare le decisioni degli operatori aziendali, dei responsabili politici e di altre parti interessate e per controllare i progressi nell'attuazione degli interventi descritti nella presente comunicazione.

Il fatto che trascorra molto tempo fra il momento in cui viene presentata una proposta di nuovi dati statistici e il momento in cui i dati si rendono disponibili spiega l'approccio di presentare nell'allegato III una strategia relativamente dettagliata "Statistiche sul settore dei servizi – presentazione delle esigenze degli utilizzatori in una strategia a lungo termine" contemporaneamente alla presente comunicazione e alle iniziative politiche proposte. Il miglioramento delle statistiche sul settore dei servizi va visto nel contesto globale della raccolta di informazioni statistiche sulle imprese. Per gestire il carico della risposta che peserà

sulle imprese occorre stabilire delle priorità in materia di esigenze statistiche legate alle statistiche sulle imprese.

IV.2. Definizione di un quadro politico coerente

La parte analitica della presente comunicazione dimostra che è necessario analizzare le condizioni quadro che influiscono sui costi e sulla qualità dei servizi connessi alle imprese, le quali dipendono da una serie di questioni legate alle attuali politiche dell'UE. Tali questioni sono caratterizzate da due dimensioni principali.

In primo luogo, occorre proseguire, in collaborazione con tutte le parti interessate, l'analisi dei casi in cui le attuali politiche dell'UE relative alle condizioni quadro in cui operano le imprese non tengono sufficientemente conto del carattere specifico dei servizi. In questi casi tali politiche devono essere adattate alle nuove realtà economiche.

In secondo luogo, è necessario definire un quadro coerente allo scopo di creare migliori sinergie ed un rafforzamento reciproco dei vari ambiti politici che influiscono sui servizi. Una o più iniziative politiche isolate condurranno solo a progressi limitati della concorrenzialità europea a causa della complessità di questo concetto. Vanno create le condizioni per una forte produttività ed una forte crescita dell'occupazione, il che contribuirà ad un incremento sostenibile del reddito reale e del tenore di vita. A tal fine occorrono un adattamento ai cambiamenti strutturali e l'attuazione di misure che sottopongano i servizi connessi alle imprese alla pressione concorrenziale derivante dalla corretta applicazione di tutte le pertinenti politiche comunitarie.

La Commissione è convinta che l'attuazione delle iniziative politiche indicate sopra ai punti da 1 a 5, tenendo conto delle specifiche condizioni del settore, permetterà una riduzione dei prezzi ed un aumento della qualità di questi servizi, il che comporterà a sua volta un aumento della domanda. A livello aggregato il risultato sarà quello di un'accresciuta attività economica, con un incremento del reddito reale e della domanda e un miglioramento della concorrenzialità di tutte le imprese europee. L'aumento della domanda aggregata incoraggerà nuovi investimenti nel complesso dell'economia e creerà nuove opportunità di lavoro. Questo ciclo virtuoso è possibile solo se vi contribuiscono tutte le politiche. Il concetto di sviluppo sostenibile è di per se stesso un chiaro esempio della necessità di creare sinergie fra politiche economiche, sociali ed ambientali.

Va sottolineato che le iniziative politiche proposte non si applicano nella stessa misura alle varie attività che compongono i servizi connessi alle imprese. *La sfida consiste nel trovare la combinazione più adatta di azioni e nello stabilire le iniziative politiche da applicare in un catalogo di azioni da attuare nei settori specifici dei servizi, in funzione delle specifiche condizioni quadro.*

IV.3. Attuazione

Le sfide politiche che emergono dalla presente comunicazione riguardano non solo la Commissione, ma anche le altre istituzioni comunitarie, i governi nazionali ed altri soggetti legati al mondo delle imprese direttamente interessati al buon funzionamento del settore dei servizi connessi alle imprese. La proposta di direttiva sui servizi nel mercato interno conclude un lungo processo di consultazione sugli ostacoli esistenti, ma l'attuazione delle misure di accompagnamento richiederà una consultazione permanente di tutte le parti interessate, fondata su proposte politiche maggiormente circostanziate che verranno elaborate dalla

Commissione in base alle principali questioni politiche identificate nella presente comunicazione.

Le discussioni devono condurre alla formulazione di azioni maggiormente mirate, che soddisfino le esigenze dei servizi connessi alle imprese e tengano conto delle specifiche condizioni quadro che si applicano alle singole attività. Si determinerà un equilibrio fra le varie priorità e si identificheranno i principali protagonisti ed il calendario per l'attuazione.

Tale consultazione verrà organizzata mediante un forum europeo sui servizi connessi alle imprese che verrà costituito dalla Commissione nei prossimi mesi: ad esso parteciperanno le istituzioni comunitarie, rappresentanti degli Stati membri, organizzazioni professionali, rappresentanti dei lavoratori, istituti di ricerca ed altre parti interessate legate al mondo delle imprese. I lavori del forum verranno ad integrare in modo più mirato e specifico quelli svolti da altri organismi, come il gruppo "Politica delle imprese".

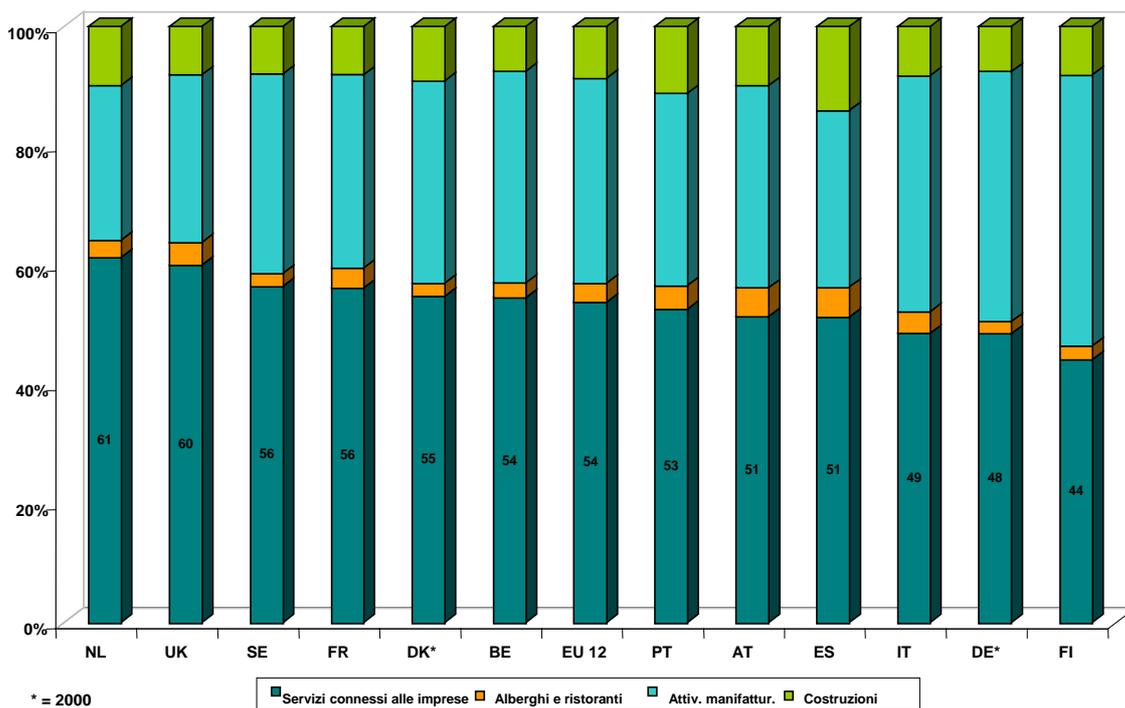
La discussione porterà all'elaborazione di un piano d'azione che verrà proposto dalla Commissione nella prima metà del 2005. Questo piano d'azione completerà e rafforzerà le misure avviate dalla direttiva relativa ai servizi nel mercato interno e, grazie alla partecipazione delle pertinenti direzioni generali della Commissione, terrà debitamente conto di ed interagirà con gli sviluppi dell'attuazione della direttiva.

ALLEGATO I
Classificazione dei servizi e dati aggiuntivi

Riquadro 1. Principali servizi necessari per il funzionamento delle imprese (approccio funzionale)

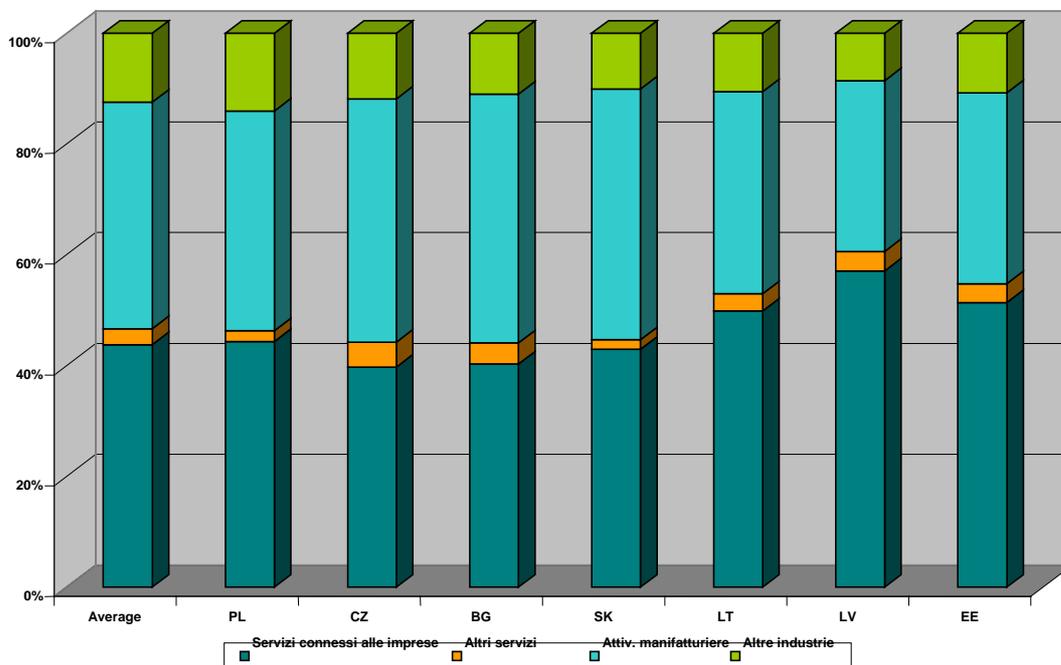
FUNZIONI NELLE IMPRESE	PRINCIPALI SERVIZI CONNESSI ALLE IMPRESE	FUNZIONI NELLE IMPRESE	PRINCIPALI SERVIZI CONNESSI ALLE IMPRESE
Amministrazione	Consulenza gestionale Servizi giuridici Auditing e contabilità	Gestione dell'informazione	Servizi informatici e di TI Telecomunicazioni
Risorse umane	Lavoro temporaneo Assunzioni Formazione professionale	CommercIALIZZAZIONE e vendite	Pubblicità Commercio e distribuzione Relazioni pubbliche Fiere ed esposizioni Servizi post-vendita
Intermediazione finanziaria	Attività bancarie Assicurazioni Locazione e leasing	Trasporti e logistica	Logistica Servizi di trasporto Servizi di corriere espresso
Produzione e funzioni tecniche	Ingegneria e servizi tecnici Prove e controllo di qualità - servizi di R & S Design industriale Manutenzione e riparazione di attrezzature	Gestione degli impianti	Servizi di sicurezza Servizi di pulizia Ristorazione Servizi ambientali / smaltimento dei rifiuti Servizi di distribuzione di energia e acqua Immobili (magazzini)

Grafico A. Valore aggiunto nell'economia di mercato nel 2001. Ripartizione per settore.



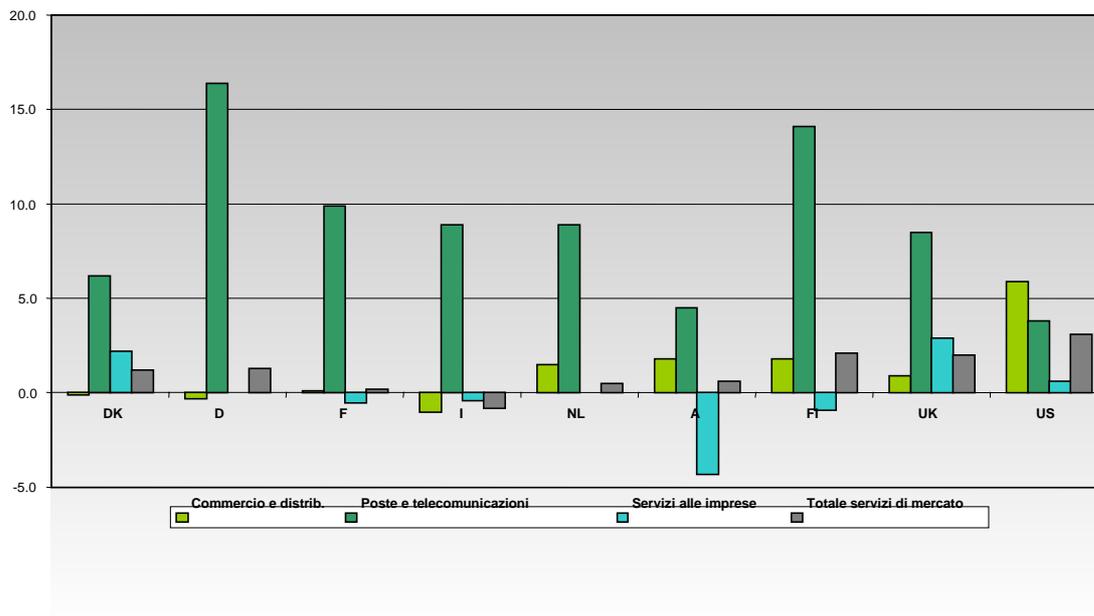
Fonte: Eurostat. Dati SSI.

Grafico B. Occupazione nei paesi candidati nel 2000. Ripartizione per settore.



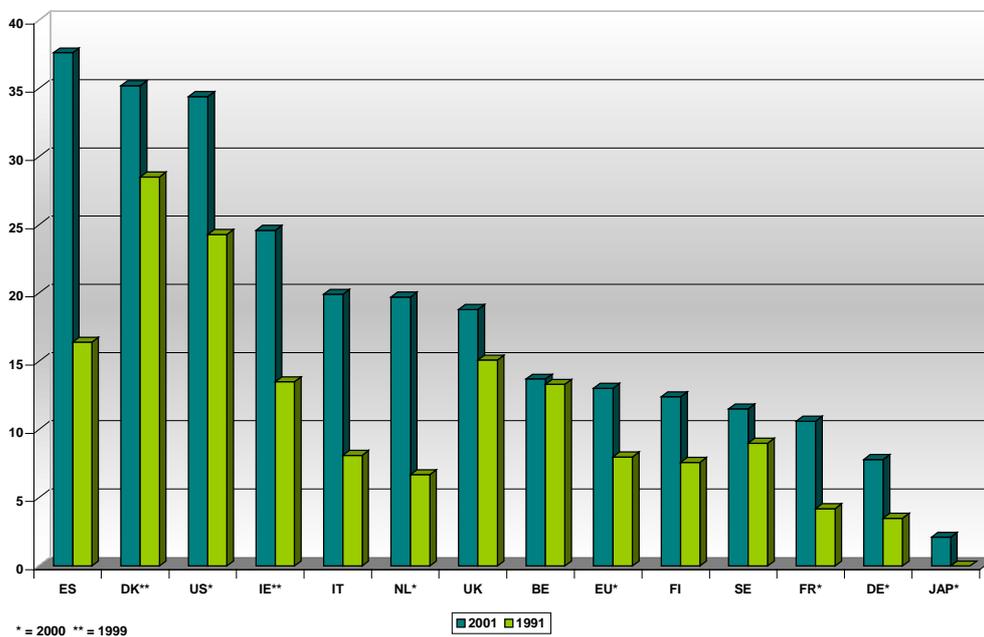
Fonte: Eurostat. Dati SSI.

Grafico C. Crescita della produttività del lavoro nei servizi connessi alle imprese, 1995-2000.



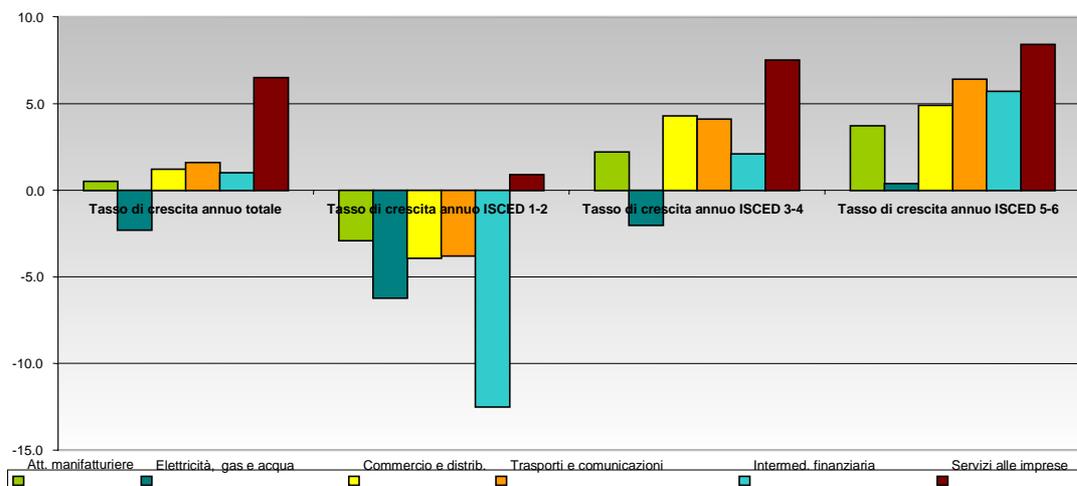
Fonte: Calcoli basati sulla base di dati STAN dell'OCSE 2001.

Grafico D. Quota dei servizi nella R&S delle imprese.



Fonte: OCSE, base di dati ANBERD 2003.

Grafico E. Crescita dell'occupazione per settore e grado di istruzione, 1995-2000.



Nota: ISCED 1-2: istruzione elementare e istruzione secondaria inferiore, ISCED 3-4: istruzione secondaria superiore e istruzione postsecondaria non universitaria, ISCED 5-6: primo e secondo ciclo dell'istruzione universitaria.

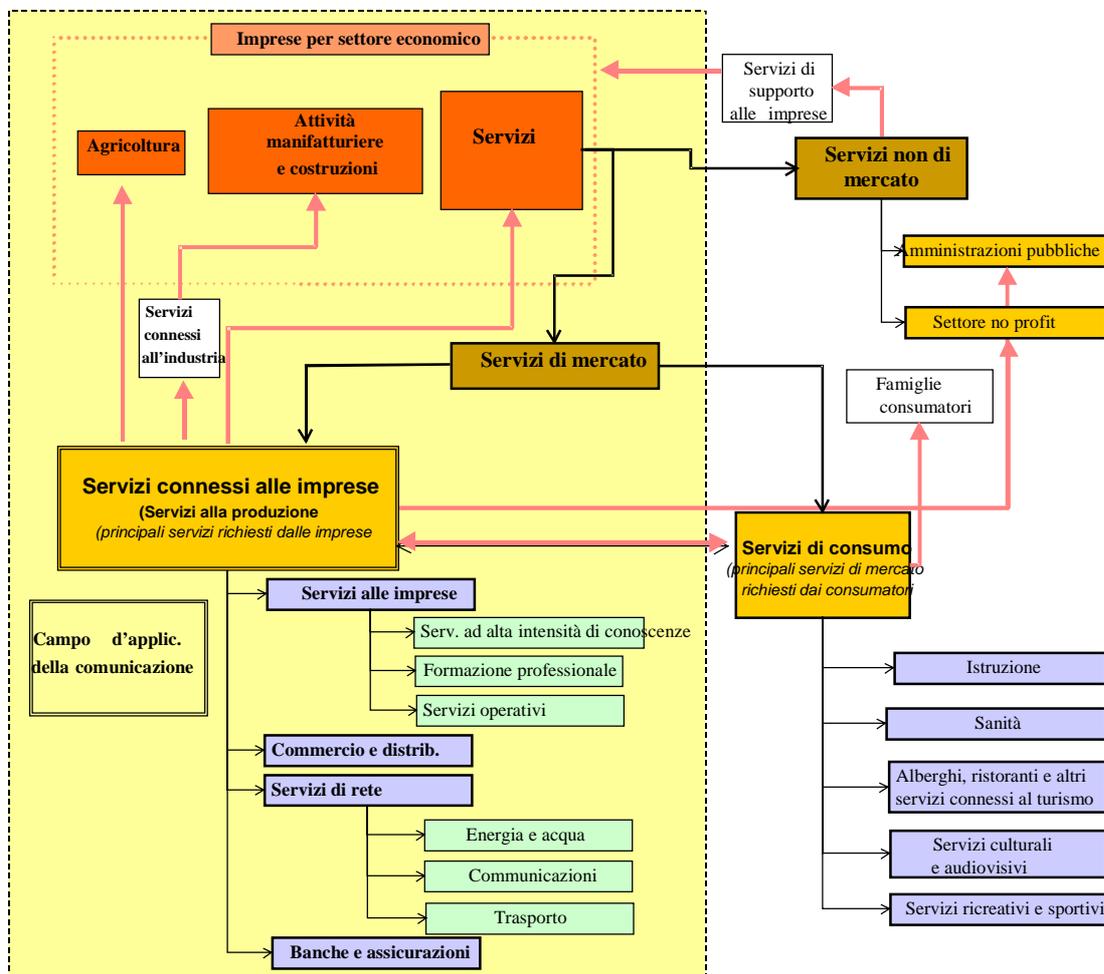
Fonte: Eurostat. Indagine sulle forze di lavoro.

ALLEGATO II

Campo d'applicazione della comunicazione

Interrelazioni fra servizi e imprese.

Posizione dei servizi connessi alle imprese e campo d'applicazione della comunicazione.



Legenda	
↓	(comprendono)
↑	(consumati da)

ALLEGATO III
**Statistiche sul settore dei servizi - Presentazione delle esigenze degli utilizzatori
in una strategia a lungo termine**

I. Introduzione

Negli ultimi anni le informazioni statistiche hanno acquisito una posizione di maggiore rilievo nel processo politico decisionale. La riunione del Consiglio europeo del marzo 2000 a Lisbona “invita la Commissione ad elaborare annualmente una relazione di sintesi sui progressi realizzati in base ad indicatori strutturali da convenire per quanto attiene all'occupazione, all'innovazione, alle riforme economiche e alla coesione sociale”. Un altro esempio recente è rappresentato dall'adozione nel dicembre 2002 del piano d'azione e-Europe 2005 comprendente un elenco completo di indicatori di analisi comparativa. Per garantire che il processo politico decisionale avvenga su una base solida ed affidabile le statistiche ufficiali devono soddisfare la domanda crescente di informazioni statistiche.

La produzione di statistiche si basa sostanzialmente su un approccio che consiste nel misurare gli sviluppi e i cambiamenti di determinati fenomeni nel corso del tempo. Tale approccio può entrare in conflitto con le esigenze degli utilizzatori, spesso dotate di carattere urgente e mutevole in funzione dell'evoluzione delle priorità e delle agende politiche. Per poter sviluppare una strategia a lungo termine occorre identificare un certo numero di esigenze politiche di base a carattere "sostenibile".

La strategia di Lisbona, focalizzata su uno sviluppo sostenibile che combina gli obiettivi di concorrenzialità, piena occupazione, coesione sociale e sostenibilità ambientale, viene considerata un utile punto di partenza per una strategia a lungo termine in tema di statistiche sul settore dei servizi. Nel 2001 agli obiettivi di Lisbona è stato aggiunto un terzo pilastro riguardante la “sostenibilità”. Si tratta di questioni politiche altamente aggregate e le esigenze statistiche vengono affrontate mediante l'elaborazione di indicatori strutturali. Gli obiettivi connessi possono essere conseguiti solo trattando diversi ambiti politici quali la politica economica, sociale o delle imprese.

La politica comunitaria in tema di imprese è impostata sui seguenti ambiti principali: concorrenzialità, mercato interno, innovazione, imprenditorialità e commercio elettronico. La comunicazione sulla concorrenzialità dei servizi connessi alle imprese e il loro contributo al rendimento delle imprese europee (nel seguito "comunicazione sui servizi") è parte integrante delle politica comunitaria in tema di imprese e tratta di questi ambiti principali, oltre ad affrontare temi quali i servizi ad alta intensità di conoscenze, le competenze e le attività immateriali.

Riquadro 1. Questioni politiche trattate nella comunicazione sui servizi.

I.	Sostenibilità (economica, sociale, ambientale)	Concorrenzialità (produttività, occupazione, globalizzazione)
II + IIIa	Imprenditorialità, Innovazione	Mercato interno Commercio elettronico
IIIb	<i>Servizi ad alta intensità di conoscenze</i>	<i>Attività immateriali</i> <i>Competenze</i>
I: obiettivi di Lisbona; II: politica della DG ENTR; III a e b: questioni politiche trattate nella comunicazione sui servizi		

Il presente documento si concentra sulle esigenze degli utilizzatori in termini di statistiche sui servizi in relazione all'elaborazione e al monitoraggio delle politiche sul settore dei servizi. Questo settore della politica delle imprese sta diventando sempre più importante dato che il settore dei servizi rappresenta una quota in crescita delle economie degli Stati membri dell'Unione europea. La maggior parte dei posti di lavoro creati a partire dal 1970 appartiene al settore dei servizi ed i servizi connessi alle imprese producono la quota più elevata di valore aggiunto. La concorrenzialità e la prosperità future dei paesi europei sono quindi legate ai guadagni di produttività e alla creazione di posti di lavoro nelle industrie di servizi nonché al loro contributo alla concorrenzialità dell'industria manifatturiera. Poiché i servizi connessi alle imprese sono assai eterogenei, spaziando da attività estremamente specializzate e ad alta intensità di conoscenze, come i servizi informatici ed ingegneristici, a lavori meno qualificati nella pulizia industriale, gli utilizzatori dei governi, delle organizzazioni settoriali, dei centri di ricerca ecc. chiedono con sempre maggiore insistenza e frequenza una copertura statistica non solo più ampia, ma anche maggiormente dettagliata.

II. Statistiche del settore dei servizi: situazione attuale

Alla fine degli anni Ottanta e nel corso degli anni Novanta gli istituti nazionali e internazionali di statistica hanno iniziato ad elaborare statistiche sul settore dei servizi a causa della crescente importanza economica del settore dei servizi e delle conseguenti esigenze di informazioni statistiche da parte di diversi gruppi di utilizzatori²³.

Sono stati quindi adottati numerosi regolamenti UE relativi al settore dei servizi, ad esempio sui registri di imprese utilizzati a fini statistici, sulle statistiche strutturali sulle imprese e sulle statistiche congiunturali. Grazie all'applicazione di questi regolamenti il sistema statistico europeo è notevolmente migliorato. Un esempio di tale miglioramento: prima dell'adozione del regolamento relativo alle statistiche strutturali sulle imprese del dicembre 1996²⁴ si disponeva di statistiche strutturali armonizzate sulle imprese solo per l'estrazione, le attività manifatturiere, la produzione e distribuzione di energia elettrica ed acqua e le costruzioni. L'applicazione del regolamento sulle SSI, che copre anche i servizi connessi alle imprese e altri settori di servizi, va quindi vista come un importante risultato.

Restano tuttavia gravi lacune per quanto riguarda la comprensione della struttura del settore dei servizi e dei fattori che influiscono sulla crescita delle imprese di servizi. Il materiale statistico disponibile non riflette adeguatamente la posizione dominante che i servizi occupano nell'economia e non è in grado di mostrare le dimensioni dell'interdipendenza fra i servizi connessi alle imprese e gli altri settori.

Diversi motivi spiegano questa situazione:

- I servizi sono difficili da definire e quindi da misurare. Una delle principali caratteristiche del settore dei servizi è che la sua produzione si caratterizza generalmente per la sua natura immateriale. L'introduzione della tecnologia dell'informazione tuttavia ha modificato la situazione nel senso che oggi i servizi possono essere integrati nei prodotti fisici ed essere quindi forniti e conservati mediante mezzi di tipo fisico. Un servizio abitualmente comprende un elemento importante di contatto personale fra produttore e cliente, un'interazione sociale. Tale

²³ Per una panoramica sulle questioni di sviluppo concettuale e di misurazione pratica nel campo delle statistiche dei servizi si veda Nazioni Unite - Consiglio economico e sociale. *Report of the Australian Bureau of Statistics on statistics of services* (doc E/CN.3/2003/12).

²⁴ Regolamento del Consiglio (EC, EURATOM) n. 58/97.

interazione sociale pone l'accento sulla cosiddetta "tecnologia dolce", ossia sulle qualifiche del personale in termini di livello di conoscenze, capacità di presentarsi al cliente e di comunicare con lui ecc..

- Le nuove tecnologie, i prodotti e i tipi di relazione fra imprese si sviluppano ed evolvono rapidamente; di conseguenza la necessità di nuovi indicatori e variabili esercita una pressione senza precedenti sulla raccolta di dati esistenti.
- Nel corso degli anni Novanta inoltre numerosi istituti statistici hanno subito pesanti tagli di bilancio, il che ha ostacolato l'ampliamento dei programmi statistici. La richiesta politica di una riduzione dell'onere a carico dei rispondenti ha inoltre reso più difficili nuove indagini statistiche in numerosi paesi. Il miglioramento delle statistiche sui servizi va visto nel contesto globale di tutte le informazioni statistiche che devono essere fornite dalle imprese.

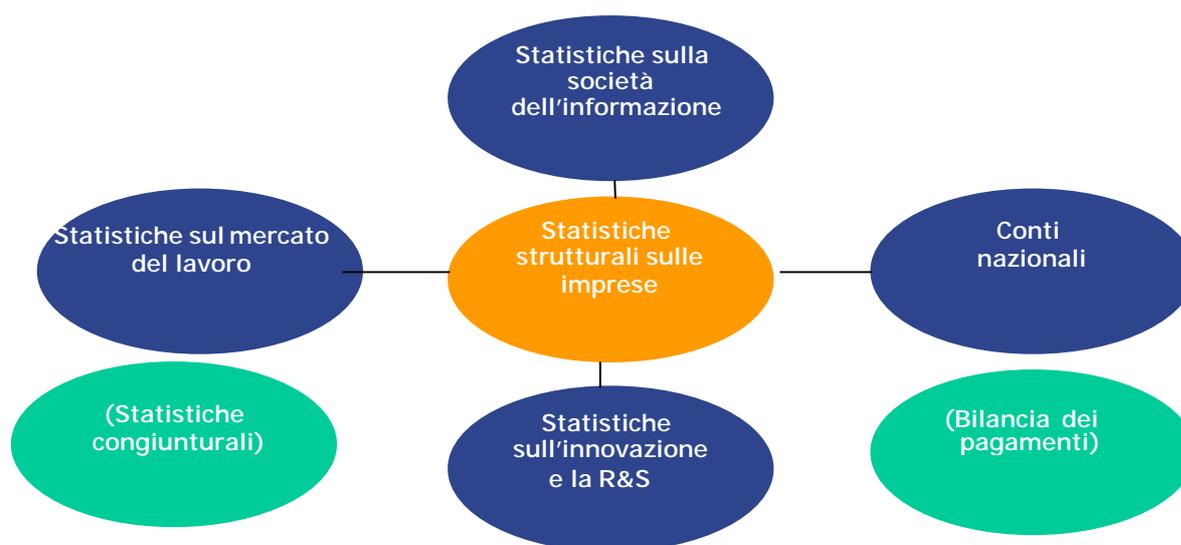
III. Elementi costitutivi proposti per le future statistiche relative al settore dei servizi

Per fornire ai responsabili politici le necessarie e pertinenti informazioni statistiche e gli indicatori sui servizi connessi alle imprese la comunicazione sui servizi presenta una strategia per le future statistiche relative al settore dei servizi, cfr. il capitolo IV.1.5. Il fatto che trascorra molto tempo fra il momento in cui viene presentata una proposta di nuovi dati statistici e il momento in cui i dati si rendono disponibili spiega l'approccio di presentare una strategia relativamente dettagliata contemporaneamente alla comunicazione e agli interventi politici proposti. Occorre urgentemente avere accesso ai diversi tipi di dati descritti nel presente documento per poter monitorare lo sviluppo economico e formulare la politica futura in tema di servizi connessi alle imprese.

Considerato lo sviluppo dinamico che caratterizza il settore dei servizi, Eurostat e gli istituti nazionali di statistica hanno elaborato delle proposte volte a migliorare la disponibilità dei dati sui servizi nel campo delle statistiche strutturali sulle imprese²⁵. I punti principali concernenti le future esigenze degli utilizzatori e le proposte di nuovi indicatori e variabili sono stati elaborati in base alle future modifiche del regolamento sulle statistiche strutturali sulle imprese proposte da Eurostat. Le esigenze degli utilizzatori riguardano principalmente il campo delle statistiche strutturali sulle imprese, ma data la natura trasversale dei servizi, vengono trattati anche altri ambiti statistici, vedi grafico 1.

²⁵ Per le considerazioni di Eurostat nel campo delle statistiche sui servizi si veda il documento Eurostat: *Services Statistics: Strategy for Services Statistics - a Complement to the Strategy on Short-term Statistics* (doc. CPS 2002/46/4/EN) presentato alla riunione del CPS, Palermo, settembre 2002.

Grafico 1. Ambiti statistici trattati nella strategia.

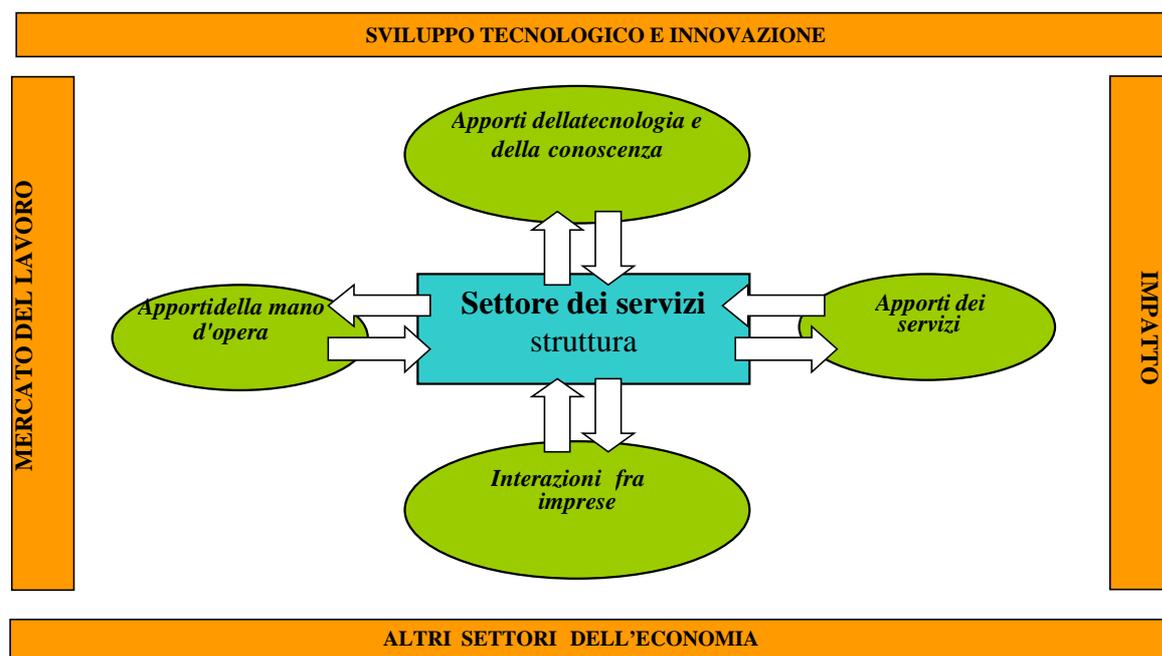


Per tradurre operativamente le esigenze politiche di informazioni statistiche sono stati identificati i seguenti elementi costitutivi su cui basare lo sviluppo di nuove statistiche sui servizi:

1. struttura del settore dei servizi con descrizione delle variabili di base economiche e dell'occupazione (compresi temi quali la dinamica di impresa, l'imprenditorialità, il commercio internazionale di servizi - esportazioni e importazioni di servizi, investimenti diretti esteri);
2. apporti della mano d'opera (qualifiche, competenze, istruzione, ore di lavoro);
3. apporti della tecnologia e della conoscenza (impiego delle TIC, e-business, commercio elettronico, ricerca e sviluppo, innovazione e attività immateriali);
4. interazioni fra imprese (esternalizzazione, acquisto di servizi, reti, alleanze strategiche, franchising);
5. produzione dei servizi (prodotti, prezzi, produttività).

I vari elementi costitutivi e i ragionamenti alla base delle esigenze sono descritti più approfonditamente nel seguito.

Grafico 2. Elementi costitutivi delle statistiche sul settore dei servizi.



III.1. Struttura del settore dei servizi

Informazioni di base sull'importanza delle singole attività di servizi in termini di occupazione e di valore aggiunto sono fondamentali per l'elaborazione delle politiche, ma tali informazioni mancano per numerose attività di servizi a livello di attività dettagliata, soprattutto per quanto riguarda i servizi alle imprese, che costituiscono un settore assai eterogeneo. Nel regolamento sulle statistiche strutturali sulle imprese l'industria manifatturiera è coperta da 241 attività distinte rispetto alle 32 dei servizi destinabili alla vendita²⁶. Nei dati dei conti nazionali l'esigenza di informazioni maggiormente dettagliate è ancora più forte - agli utilizzatori resta spesso la categoria residua "altri servizi destinabili alla vendita". L'analisi è ostacolata dall'aggregazione della sezione K della NACE e andrebbe almeno offerta come aggregazione alternativa la distinzione fra servizi ad alta intensità di conoscenze e servizi operativi.

L'imprenditorialità costituisce uno degli elementi chiave della nuova economia e le nuove imprese contribuiscono alla creazione di un contesto imprenditoriale dinamico grazie alla crescita economica, alla creazione di nuove possibilità di lavoro e all'innovazione dei processi di produzione e dei prodotti. Questioni quali le dimensioni, la sopravvivenza e la creazione di posti di lavoro delle nuove imprese rappresentano una parte rilevante della politica comunitaria in tema di imprese. Malgrado il contributo delle nuove imprese alla crescita economica e dell'occupazione sia limitato nella fase di avviamento, esse svolgono comunque un ruolo fondamentale in quanto contribuiscono ad accrescere la concorrenza, la flessibilità e l'innovazione nell'economia. Occorrono con urgenza statistiche armonizzate nel campo della demografia delle imprese.

²⁶ Cfr. Eurostat: *Services Statistics: Strategy for Services Statistics - a Complement to the Strategy on Short-term Statistics* (doc. CPS 2002/46/4/EN) presentato alla riunione del CPS, Palermo, settembre 2002.

Non è possibile interpretare correttamente i risultati delle nuove imprese analizzando solo i dati tradizionali delle imprese. Esiste una forte coincidenza fra una nuova impresa ed il suo proprietario, l'imprenditore, dato che l'ampia maggioranza delle nuove imprese viene avviata senza dipendenti. Per formulare su una base solida una politica volta a creare migliori condizioni quadro per i nuovi imprenditori le statistiche dovrebbero fornire dati anche sul sesso e sull'età dei nuovi imprenditori, sul loro grado di istruzione, sulle loro abilità e competenze.

L'obiettivo finale di una politica in materia di creazione di nuove imprese non è solo la loro costituzione, ma anche la loro sopravvivenza allo scopo di creare nuove possibilità di lavoro e nuovi prodotti e servizi in un'economia in costante evoluzione. Per valutare il contributo e l'importanza delle nuove imprese ai fini della crescita economica è necessario seguire queste ultime oltre l'anno iniziale di avviamento. Non tutte le nuove attività sono sostenibili e una parte delle nuove imprese è destinata a chiudere. La costituzione di una nuova impresa non è di per sé un criterio di successo. L'elemento decisivo è il contributo delle nuove imprese alla creazione di valore aggiunto e di occupazione. L'elaborazione di statistiche che chiariscano i vari fattori alla base del successo di un'impresa costituisce una priorità.

La riunione del Consiglio del marzo 2001 a Stoccolma ha dichiarato che "la creazione di un mercato interno dei servizi che funzioni efficacemente è una delle maggiori priorità dell'Europa". Le esportazioni e le importazioni di prodotti trasformati sono coperte dalle statistiche, ma mancano informazioni dettagliate a livello di prodotto sul commercio internazionale di servizi. Occorrono inoltre con urgenza informazioni sull'importanza economica degli ostacoli al commercio transfrontaliero di servizi. Data l'importanza della loro presenza sul mercato locale gli investimenti diretti esteri nel campo dei servizi rivestono un'importanza relativamente maggiore che nel settore manifatturiero ed esiste quindi una forte domanda di informazioni statistiche relative agli investimenti diretti esteri (che consentano la distinzione fra investimenti in una nuova zona e investimenti in imprese esistenti) e agli altri rapporti transfrontalieri tra le imprese. Quest'ultimo aspetto in particolare sembra rivelarsi sempre più importante sotto forma di imprese comuni, accordi di licenza o altre forme di stretta collaborazione al di là delle frontiere nazionali.

III.2. Apporto della mano d'opera

Per capire il processo di creazione di posti di lavoro nel settore dei servizi connessi alle imprese non è sufficiente considerare solo le informazioni statistiche di base sul numero di persone occupate. Occorrono informazioni assai più dettagliate sulle qualifiche dei dipendenti come il grado di istruzione, l'esperienza di lavoro, il sesso e l'età. Poiché l'apprendimento dei dipendenti diventa sempre più un processo continuo (apprendimento lungo tutto l'arco della vita) le informazioni sul livello formale di qualifica non sono sufficienti. Occorre raccogliere informazioni sulle attività di formazione per completare le informazioni sulle qualifiche formali della forza lavoro. Le tecnologie dell'informazione fanno del processo di lavoro un processo mobile ed eliminano il legame fisico fra i dipendenti ed il luogo di lavoro. Le future statistiche delle imprese devono riflettere l'importanza crescente del telelavoro.

Il problema della carenza di competenze occupa un posto di primo piano nell'agenda politica e un modo per risolverlo è rappresentato dall'apertura dell'Europa ai cittadini non europei in possesso delle qualifiche richieste. Sono necessarie informazioni sulle dimensioni di questa immigrazione ed i rispettivi luoghi di lavoro nonché informazioni sull'emigrazione di cittadini europei qualificati al fine di individuare i possibili ostacoli all'economia europea basata sulla conoscenza. Il ricorso sempre più frequente a lavoratori temporanei stranieri, in particolare

nelle aziende straniere affiliate, dovrà inoltre essere preso in considerazione nelle future statistiche.

III.3. Apporto della tecnologia e della conoscenza

In molte delle attività del settore dei servizi, specialmente fra le attività basate sulla conoscenza, quali servizi di TI o di ingegneria, ma anche nei settori più tradizionali, quali il commercio e la distribuzione o i trasporti (GALILEO), è in corso un intenso processo di innovazione. L'innovazione nel settore dei servizi deriva in generale dagli investimenti per l'acquisizione di nuove competenze, nuove strutture organizzative, nuove modalità di cooperazione, costituzione di nuove imprese e relazioni fra clienti e prestatori di servizi. A livello di contenuti queste forme di innovazione sono diverse dall'innovazione nel campo dei prodotti fisici e richiedono nuovi metodi di misurazione.

L'innovazione richiede investimenti nella ricerca e sviluppo, nello sviluppo di prodotto, nella formazione, nella gestione della relazione con il cliente e nella creazione di un'organizzazione efficiente con adeguati investimenti nelle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Queste spese in attività immateriali costituiscono le condizioni preliminari per la produzione da parte delle imprese di prodotti e servizi. Esse portano alla creazione di nuovi prodotti, servizi e tecnologie. Fra gli esempi di attività immateriali figurano l'infrastruttura organizzativa (sistemi di informazione, reti, strutture e processi amministrativi), le conoscenze tecniche e di mercato, i brevetti, il software, i disegni e modelli, i marchi ed il capitale umano. È necessario dare con urgenza una definizione statistica di "investimento immateriale" affinché le attività immateriali possano essere identificate, misurate e dichiarate.

L'impiego delle TIC nelle imprese sta modificando radicalmente le condizioni dei processi aziendali delle imprese manifatturiere e di servizi. È fondamentale seguire questo sviluppo, non solo in termini di predisposizione delle imprese alle TI, ma anche per quanto riguarda tematiche più complesse quali gli effetti dell'impiego delle TI sui processi aziendali, sulle strutture organizzative e in definitiva sui risultati e la produttività delle imprese. Il piano d'azione e-Europe ha identificato una serie di indicatori a fini di analisi comparativa per i quali non si dispone ancora di informazioni statistiche.

III.4. Interazioni fra imprese

Per capire lo sviluppo del settore dei servizi è importante misurare il processo di esternalizzazione. Le statistiche sul settore dei servizi hanno privilegiato il lato dell'offerta, ma occorrono maggiori informazioni sulla domanda di servizi proveniente dalle imprese manifatturiere e da altre imprese di servizi e su come tale domanda influenza lo sviluppo dei servizi connessi alle imprese. Ad esempio, l'esternalizzazione dei servizi di TI è importante per capire lo sviluppo dei servizi informatici - il recente sviluppo di software di più facile utilizzo modifica tale processo di esternalizzazione? Gli studi sulla domanda sono necessari anche per poter elaborare tavole di input-output maggiormente dettagliate, importanti per comprendere le interazioni fra servizi connessi alle imprese e industria manifatturiera.

Le forme di cooperazione fra imprese stanno cambiando, con diversi tipi di attività in rete che diventano sempre più frequenti e di importanza strategica per le imprese. Si tratta di un campo difficile da misurare statisticamente, ma le informazioni su queste interazioni fra imprese sono necessarie per comprendere la concorrenzialità delle imprese.

III.5. Produzione dei servizi

Informazioni aggregate sul fatturato totale dei servizi connessi alle imprese non sono sufficienti per realizzare un'approfondita analisi economica. Per capire lo sviluppo di un settore è necessario raccogliere informazioni sulla ripartizione dettagliata del fatturato per categorie di prodotto. Ad esempio: che percentuale del fatturato totale dei servizi informatici deriva da software personalizzato? Che percentuale del fatturato del settore deriva dalla vendita di servizi quali la formazione e che percentuale dalla vendita di software o di servizi Internet? Data la modesta qualità dell'attuale nomenclatura di prodotti per i servizi, la CPA, sarà necessario procedere alla sua revisione.

Occorrono informazioni sui prezzi alla produzione per deflazionare il fatturato dei servizi e calcolare la produzione reale del settore. Per misurare il prezzo di un servizio è necessario tenere conto tanto del suo contenuto quanto della sua qualità. Poiché i vari servizi tendono sempre più ad essere presentati in gruppo risulta difficile non solo identificarne la qualità, ma anche identificare gli stessi servizi offerti.

Le cifre indicate in relazione al costante divario di produttività rispetto agli Stati Uniti suscitano preoccupazioni politiche, ma prima di analizzare e spiegare le ragioni della lenta crescita di produttività registrata vanno evidenziati i problemi che riguardano la misurazione della produttività dei servizi. I concetti di produttività funzionano correttamente per le imprese manifatturiere, ma sono soggetti a notevole incertezza quando si tratta di misurare la produttività del settore dei servizi.

In mancanza di risultati fisici il miglioramento della produttività del settore dipende ampiamente dagli investimenti in attività immateriali quali formazione, gestione della relazione con il cliente, immagine di marca e creazione di un'organizzazione efficiente nonché dagli investimenti nel software e nelle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. È nel settore dei servizi che appare con maggiore evidenza la crescita degli investimenti immateriali.

Il riquadro 2 mostra le lacune delle attuali statistiche sui servizi e a livello quindi di misurazione della produttività dell'economia.

Riquadro 2. Problemi metodologici relativi alla misurazione della produttività nei servizi

Definizione della produzione dei servizi. Per diverse attività di servizi la natura immateriale della produzione ne rende difficile la misurazione. Mancano informazioni dettagliate sui "prodotti" delle imprese di servizi nonché sulla composizione del fatturato di queste imprese. Qual è la produzione delle attività bancarie o del commercio al dettaglio?

Prezzo e qualità dei servizi. Esistono poche informazioni sui prezzi alla produzione dei servizi e sulle variazioni della qualità della produzione. Come deflazionare la produzione e adeguarsi ai cambiamenti di qualità?

Impatto dell'apporto della mano d'opera. Le competenze dei dipendenti sono essenziali per la qualità dei servizi offerti. Come misurare la qualità e gli effetti delle competenze per la produzione dei servizi?

Impatto dell'apporto della tecnologia. Attualmente non sono disponibili dati ufficiali sulla misurazione dell'impatto delle TI sui processi aziendali. Quali sono gli effetti del ricorso alle TI sulla produttività delle imprese?

Dipendenza reciproca degli utilizzatori e dei produttori di servizi. La produttività delle imprese manifatturiere è influenzata dall'uso e dall'acquisto di servizi connessi alle imprese. Quali sono gli effetti dell'esternalizzazione dei servizi o dell'adozione di nuovi servizi innovativi sul rendimento delle imprese manifatturiere e quali sono gli effetti della crescente interdipendenza fra imprese manifatturiere e di servizi sulla crescita complessiva della produttività?

Poiché l'Unione europea ha stabilito l'obiettivo di diventare l'economia basata sulla conoscenza più competitiva del mondo si dovrebbe dare la massima priorità allo sviluppo di metodologie atte a misurare la produzione e la produttività dei servizi connessi alle imprese nonché all'elaborazione di statistiche pertinenti.

IV. Via da percorrere per sviluppare una strategia a lungo termine sulle statistiche dei servizi

Come indicato nel grafico 1 del capitolo III, le esigenze degli utilizzatori evidenziate sopra riguardano principalmente le statistiche strutturali sulle imprese, ma data la natura trasversale dell'economia basata sulla conoscenza il documento tratta anche della necessità di sviluppare statistiche nuove e maggiormente dettagliate in altri campi, quali i conti nazionali, la società dell'informazione e le statistiche sociali.

Si propone di elaborare una strategia dettagliata sulle statistiche relative al settore dei servizi in collaborazione fra Eurostat, la DG ENTR e altre parti interessate. Per contribuire allo sviluppo della strategia si propone inoltre di organizzare un seminario che riunisca utilizzatori e produttori di statistiche sul settore dei servizi allo scopo di identificare esigenze e priorità.

I regolamenti esistenti vanno analizzati attentamente al fine di determinare in che misura possano costituire gli strumenti per una maggiore copertura statistica del settore dei servizi (che si tratti di associare diversi registri esistenti o di aggiungere nuove domande alle indagini esistenti) o se occorra invece sviluppare nuovi strumenti (lancio di nuove indagini). In alcuni dei campi citati sopra indagini pilota, prevalentemente finanziate dalla DG ENTR, sono già state realizzate o saranno realizzate da Eurostat e dagli istituti nazionali di statistica. Le esperienze acquisite dovrebbero essere utilizzate per valutare se sia possibile raccogliere tali dati e includere le variabili nei regolamenti esistenti o se occorra elaborare nuovi regolamenti per stabilire rilevazioni permanenti dei dati.