

Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalgs udtalelse om Tjenesteydelser og den europæiske fremstillingsindustri: Vekselvirkninger og følger for beskæftigelsen, konkurrenceevnen og produktiviteten

(2006/C 318/04)

Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg besluttede den 19. januar 2006 under henvisning til forretningsordenens artikel 29, stk. 2, på eget at afgive udtalelse om *Tjenesteydelser og den europæiske fremstillingsindustri: Vekselvirkninger og følger for beskæftigelsen, konkurrenceevnen og produktiviteten*.

Det forberedende arbejde henvistes til Den Rådgivende Kommission for Industrielle Ændringer, som vedtog sin udtalelse den 31. august 2006 med Edwin Calleja som ordfører og Gerhard Rohde som medordfører.

Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg vedtog på sin 429. plenarforsamling den 13.-14. september 2006, mødet den 13. september, følgende udtalelse med 183 stemmer for, 3 imod og 4 hverken for eller imod:

Konklusioner og henstillinger

EØSU fremsætter følgende bemærkninger:

Generel vurdering

Forretningsservicens betydning for vækst, konkurrenceevne og beskæftigelsesgraden inden for den europæiske fremstillingsindustri må anerkendes. Anvendelsen af konkurrencedygtig forretningsservice bør fremmes gennem et sæt sammenhængende politikaktioner på EU-plan. Det udkast til en handlingsplan for 2005, som EU's forum for virksomhedsrelaterede serviceerhverv (Business-Related Service Forum — BRSF) har udarbejdet, udgør et godt udgangspunkt for videre drøftelser.

Politiske mål og opfølgning

Forretningsservicens positive bidrag til udvikling af offentlig og privat fremstillingsvirksomhed og offentlig og privat forretningsservice bør støttes. Dette kan opnås gennem en række tiltag. EØSU anbefaler kraftigt følgende foranstaltninger på EU-plan:

- direkte og supplerende tiltag til fuldførelse af det indre marked og især fjernelse af hindringer for, at sektoren kan fungere gnidningsløst (hindringer for integration af markedet, arbejdskraftens fri bevægelighed og økonomisk vækst);
- hurtig anerkendelse af forretningsservice som en integreret del af industripolitikken; Europa-Kommissionen bør notere sig dette og træffe foranstaltning til at udvide den europæiske industripolitikens anvendelsesområde til også at omfatte forretningsservice;
- oprettelse af et Europæisk Observatorium for Forretningsservice, der skal indsamle information, igangsætte forskning, ansøre til debat samt foreslå og overvåge gennemførelsen af politiske henstillinger;

- styrkelse af den sociale dialog med henblik på at følge op på og vurdere ændringerne i arbejdsforholdene og beskæftigelsesmulighederne som følge af de strukturforandringer, der er fundamentet under den nye forretningsserviceøkonomi.

På markedsplan må de offentlige forvaltninger mere generelt tilskynde til iværksættelse af foranstaltninger såsom:

- at styrke forretningsservice som et middel til at forbedre erhvervslivets og industriens produktivitet og opnå konkurrencefordele i forhold til lande med lave produktionsomkostninger og andre konkurrerende lande på det globale marked;
- at ansøre SMV'er til bredere og mere effektiv anvendelse af forretningsservice;
- at opnå større beskæftigelse og bedre arbejdsforhold inden for forretningsservice som et middel til at forbedre produktiviteten, servicekvaliteten og levestandarden;
- målrettede erhvervsuddannelses- og omskolingsprogrammer med det formål at styrke omstillingsparathed og erhvervs-evnen blandt de arbejdstagere, der er ramt af strukturforandringerne.

F&U, innovation og onlinelevering

- Offentligt finansierede F&U-programmer på nationalt og EU-niveau bør navnlig tage hensyn til tiltag og projekter, hvis formål er at øge udbuddet og brugen af innovativ forretningsservice.
- Opmærksomheden bør rettes mod specifikke projekter inden for vidensintensive tjenesteydelser — herunder ikt- og F&U-tjenester — til fremstillingsindustrien, tjenester der fører til innovation, høj produktivitet og vækstperspektiver.

- Forretningsservice er en kilde til innovation i den videnbase-rede økonomi. Forskningen skal opmuntres til at arbejde videre med en videnskabeligt baseret udvikling af tjenesteydelserne, herunder navnlig af den metodologiske knowhow, der anvendes i forretningsgangene.
- Beskyttelsen af intellektuelle ejendomsrettigheder (IPR) og andre beskyttelsesmekanismer bør styrkes gennem vedtagelse af den patentlovgivning, som er under behandling, for at tilskynde virksomhederne til at investere mere i F&U og innovation.
- Ikt's betydning for innovation af tjenesteydelser bør anerkendes og støttes gennem opstilling af mål såsom sikring af levering af tjenesteydelser via bredbånd i hele Europa, navnlig i SMV'er, alt imens der tilstræbes en løsning på de sikkerheds- og fortrolighedsproblemer, der er forbundet med digitale e-business-netværk. Europa-Kommissionens »i2010«-initiativ spiller en vigtig rolle i denne sammenhæng.

Service engineering (teknisk udformning af tjenesteydelser) og normer

- Service engineering er en ny disciplin, der er et nyttigt grundlag for en forbedring af forretningsservicens kvalitet gennem mere systematisk planlægning. Denne innovative disciplin bør udvikles som et særligt forsknings- og undervisningsområde på universiteter, handelshøjskoler og andre undervisningsinstitutioner.
- Normer kan være nyttige i forhold til tjenesteydelser af højere kvalitet og mere integrerede markeder i EU. Med det formål bør der tilskyndes til fremme af frivillig standardisering af tjenester i almindelighed og af forretningsservice i særdeleshed.

Forbedring af vidensniveauet og beskæftigelsen i den europæiske sektor for forretningsservice

- Det gælder om at finde løsninger, der styrker den humane kapital i EU og om at få vendt den stigende forskerhjerneflugt i EU.
- Indføre nye incitamenter til at øge den private sektors andel af F&U-aktiviteterne i overensstemmelse med Lissabon-strategien.
- Forbedre data og information om forretningsservice og tjenesteydelser, der leveres af industrivirksomheder.
- Forbedre gennemsigtigheden på leverandørmarkederne for forretningsservice.
- Sikre flere ressourcer til bedre uddannelse, erhvervsuddannelse, e-læring og sprogfærdigheder for at gøre det muligt at udvikle grænseoverskridende forretningsservice.

Begrundelse

1. Indledning

1.1 Denne udtalelse indeholder en analyse af forretningsservicens indvirkning på beskæftigelse, konkurrenceevne og produktivitet i fremstillingsindustrierne og af, hvorledes denne sektor kan styrkes yderligere i overensstemmelse med Lissabonprogrammet. Der lægges vægt på udviklingstendenser inden for den nye disciplin, der går under navnet »service engineering«, og på eksternalisering/outsourcing af forretningsservice.

1.2 Der er bekymring for europæisk økonomis fremtidsudsigter og for, hvorledes den vil klare en kommende skarp konkurrence fra lavomkostningsøkonomier. Både fremstillingsindustrien og forretningsservice-sektoren i Europa har tabt mange job til andre lande med komparative fordele, hvad angår omkostninger og færdigheder (det gælder f.eks. Kina inden for fremstillingsindustrien og Indien inden for forretningsservice). Til trods for denne udvikling spiller EU's fremstillingsindustri fortsat en hovedrolle i europæisk økonomi. Ifølge den seneste statistik eksporterede EU i 2004 varer for over 1.200 mia. USD og er dermed verdens største vareeksportør (!).

1.3 Fremstillingsindustrien anses fortsat for at være hovedkilden til teknologiske forandringer og teknologisk innovation i EU, men det konstateres samtidig, at den i det forløbne årti ikke har kunnet øge sine aktiviteter inden for højteknologi og områder med høj merværdi. Den vækst, som skabes af forretningsservice, navnlig gennem anvendelse af vidensintensive tjenesteydelser, er en supplerende katalysator for udvikling af nye teknologier, nye beskæftigelsesmuligheder og erhvervelse af nye konkurrencefordele. Forretningsservice er ligeledes en kilde til ikke-teknologisk (f. eks. organisatorisk) innovation, der øger virksomhedens immaterielle aktiver og arbejdstagernes knowhow.

1.4 De bemærkelsesværdige forbrugsændringer i retning af mere udbredt brug af tjenesteydelser i højt udviklede økonomier udgør ikke en afindustrialiseringstendens, således som det undertiden antages. Denne udvikling kan ses som en statistisk afspejling af en øget arbejdsdeling i udviklede økonomier og en opløsning af tidligere integrerede vertikale værdikæder. Specialiserede serviceudbydere tilbyder nu tjenesteydelser, der førhen blev udført internt af fremstillingsvirksomhederne. Nye tjenestevirksomheder er opstået og understøtter europæisk industris bestræbelser på at øge effektiviteten og optage nye teknologier, som vil afføde nye produkter med en høj merværdi.

(!) WTO Trade Statistics, 2004.

1.5 Den seneste forskning viser, at tjenesteydelser og fremstillingsvirksomhed integreres og supplerer hinanden i den form for økonomi, der nu udvikles. Efterspørgslen efter tjenesteydelser opstår og udvikles, hvor der er en stærk industriøkonomi. De udelukker ikke andre alternativer ⁽²⁾.

1.6 I nærværende udtalelse slås der ikke til lyd for specielt at fremme tjenestesektoren på bekostning af fremstillingssektoren, men den indbyrdes afhængighed mellem de to sektorer fremhæves ⁽³⁾. EØSU understreger i udtalelsen, at det er muligt at forbedre og udbygge forretningsservice. Udvalget fremhæver endvidere forretningsservicens aktive bidrag til øget produktivitet og styrket konkurrenceevne i EU's fremstillingssektor. Samtidig forbedrer forretningsserviceyderne deres egen produktivitet gennem innovation, herunder hurtig indførelse af ny teknologi, ved at tiltrække mere højt kvalificerede medarbejdere og ved at forbedre arbejdsforholdene ⁽⁴⁾.

1.7 Eksternalisering/outsourcing af tjenester til specialiserede tjenesteydere, der kan udnytte stordriftsfordelene og en løbende procesinnovation, har en positiv indvirkning på omkostninger og produktivitet. Alligevel synes SMV ikke i tilstrækkelig grad at gøre brug af videnbaseret og innovativ forretningsservice. Hertil kommer behovet for at forbedre arbejdstagernes muligheder for at omstille sig fra fremstillingsindustri til forretningsservice gennem passende omskolingsprogrammer.

1.8 I dag leverer indenlandske udbydere hovedparten af forretningsserviceydelserne. Der er imidlertid ingen garanti for, at dette også vil være tilfældet i fremtiden. En række forskellige forretningsserviceydelser kan leveres fra udlandet — ikke kun fra andre EU-lande, herunder nye medlemsstater, men også fra ansøgerlande og sågar fra andre dele af verden, afhængigt af omkostninger og muligheder (nearshoring og offshore outsourcing). De seneste tal viser, at EU-25 i 2004 havde en positiv balance på 42,8 mia. EUR for handel med tjenester (en stigning på 5,8 mia. EUR i forhold til 2003) ⁽⁵⁾.

1.9 Der er behov for en løbende og grundig analyse af virksomhedsstrukturer og -processer med henblik på at kortlægge de funktioner, der kan købes af forretningsserviceleverandører eller netværk af virksomheder (deling af forretningsservice), som kan håndtere den type opgaver mere effektivt ved at operere i stor målestok og samle deres ekspertviden. Selvom dette kan have følger for beskæftigelsen i fremstillingssektoren, vil det i nogle tilfælde bidrage til at reducere de potentielle negative virkninger af offshore outsourcing, så fremstillingssektoren bevares i

⁽²⁾ Business Services in European Industry, Luis Rubalcaba-Bermejo — Europa-Kommissionen, 1999.

⁽³⁾ Sammendrag af den endelige rapport: »The significance of competitive manufacturing industries for the development of the services sectors«, Kalmbach et al., Bremen Universitet, december 2003.

⁽⁴⁾ Jf. EØSU's udtalelse »De europæiske virksomheders konkurrenceevne«, der understreger vigtigheden af at sikre passende sociale vilkår samtidig med bestræbelsen på at øge produktivitet og konkurrenceevne. Se navnlig pkt. 2.5 til 2.5.3; under pkt. 2.5.2 udtaler EØSU f. eks.: »Det haster ligeledes med at styrke konkurrenceevnen i Europa med henblik på at imødegå konkurrencen under betingelser, der sikrer Europa økonomisk og social udvikling, samhørighed, beskæftigelse og et sundt miljø«.

⁽⁵⁾ Eurostat News Release 17/2006, 13.2.2006.

Europa, og efterspørgslen efter beskæftigelse inden for forretningsservice øges. Styrkelsen af kvalificerede tjenesterelaterede job i virksomhederne giver nye konkurrencefordele.

2. Udfordringer for europæisk industri: en udfordring for forretningsservice

2.1 Alle områder af europæisk økonomi mærker følgerne af globaliseringen og behovet for forandringer for at kunne tilpasse sig de nye vilkår. Industripolitikken kan spille en positiv rolle i denne sammenhæng. I sin meddelelse »Opfølge strukturændringer: En industripolitik for det udvidede Europa« ⁽⁶⁾ oplyste Kommissionen, at den agtede at udvikle en effektiv industripolitik med henblik på at følge op på de industrielle ændringer:

- europæisk industri skal klare en række strukturændringer, som i det store og hele er gavnlige, og som fremskyndes gennem politikker, der fremmer udvikling og udnyttelse af viden;
- den økonomiske internationalisering giver europæisk industri nye muligheder, så længe industripolitikken støtter den nødvendige udvikling, og en aktiv arbejdsmarkeds- og socialpolitik forebygger de negative følger for arbejdstagerne;
- EU's udvidelse gav mulighed for ikke kun at udvide det indre marked, men også for at omorganisere værdikæderne i hele EU, således at de nye medlemsstaters konkurrencemæssige fordele udnyttes bedst muligt;
- overgangen til en videnbaseret økonomi er af allerstørste betydning, og det vil være nødvendigt at udvise en vis forsigtighed på lovgivningsområdet for at undgå, at reglerne i uforholdsmæssig grad hæmmer industriens konkurrenceevne i de nye medlemsstater.

EØSU går ind for hurtigere fremskridt i form af konkrete resultater af EU's industripolitik og inddragelse af forretningsservice i dennes anvendelsesområde.

2.2 For nylig offentliggjorde Kommissionen en meddelelse om *Gennemførelse af Fællesskabets Lissabon-program: Politiske rammer til styrkelse af fremstillingsindustrien i EU — mod en mere integreret industripolitisk strategi* ⁽⁷⁾. Inden for disse industripolitiske rammer kortlagde Kommissionen syv større tværsektorielle politikinitiativer:

- et initiativ vedrørende intellektuel ejendomsret og forfalskning;

⁽⁶⁾ KOM(2004) 274 endelig. EØSU's udtalelse vedtaget den 15. december 2004 (Ordfører: Joost van Iersel, medordfører: Bø Legelius) EUT C 157 af 28.6.2005, s. 75 ff.

⁽⁷⁾ KOM(2005) 474 endelig. EØSU's udtalelse vedtaget den 20. april 2006 (Ordfører: Ernst Erik Ehnmark) EUT C 185 af 8.8.2006, s.80 ff. Se ligeledes CCM's supplerende udtalelse (ordfører: Antonello Pezzini).

- en ekspertgruppe på højt niveau om konkurrenceevne, energi og miljø;
- konkurrenceevne og markedsadgang — eksterne aspekter;
- et nyt program for forenkling af lovgivningen;
- bedre kvalifikationer på sektorplan gennem kortlægning af kvalifikationskrav- og mangler;
- forvaltning af strukturændringer i fremstillingssektoren;
- en integreret europæisk strategi for industriel forskning og innovation.

Det er en alvorlig mangel ved ovennævnte meddelelse, at tjenesteydelser i almindelighed og forretningstjenester i særdeleshed ikke behandles. EØSU mener, at enhver industripolitik bør omfatte forretningsservice, og opfordrer Kommissionen til at øge rækkevidden af fremtidige industripolitiske strategier ved at integrere forretningsservice i sådanne strategier. En effektiv industripolitik vil ligeledes skulle tage højde for de sociale og beskæftigelsesmæssige konsekvenser af de industrielle ændringer. Dette betyder, at der skal lægges mere vægt på livslang læring og tiltag til fremme af arbejdstagernes mobilitet.

2.3 EU bør i langt større omfang og langt mere intensivt tage informations- og kommunikationsteknologierne (ikt) til sig. Intensivering og integreringen af ikt er lige vigtig i industrisektoren og inden for forretningsservice. Med hensyn til anvendelse af it sakker EU bagud i forhold til de vigtigste konkurrenter. Udgifterne til IT androg 732 EUR pr. indbygger i Vesteuropa i 2004, 1.161 EUR i USA og 1.012 EUR i Japan. IT-udgifternes andel i forhold til BNP var 3,08 % for Vesteuropas vedkommende, 4,55 % for USA's og 3,59 % for Japans vedkommende⁽⁸⁾. Europa-Kommissionens ikt-task force spiller en vigtig rolle i denne sammenhæng.

2.4 EU-producenternes lavere produktivitet tilskrives ofte et efterslæb i indførelsen af teknologi og en utilstrækkelig udnyttelse af ikt-potentialet, især blandt SMV'er. Det lader ikke til, at problemet skyldes hardwareomkostningerne. Problemet er manglende ikt-viden og -ekspertise i SMV'erne, hvilket gør det vanskeligt for disse at tackle de hastige forandringer og den øgede kompleksitet, der er forbundet med ikt. Der eksisterer en »digital kløft«, som adskiller små og mellemstore virksomheder, hvilket betyder, at det fulde potentiale ved ikt og e-business-modellerne endnu ikke har kunnet udnyttes fuldt ud⁽⁹⁾. Forretningsservice har stor betydning for at effektivisere ikt-sektoren og dermed skabe holdbare produktivitetsevner.

⁽⁸⁾ EITO 2005, s. 263.

⁽⁹⁾ E-Business Report, 2005.

2.5 Det indre marked for tjenesteydelser i almindelighed og for forretningsservice i særdeleshed er ikke fuldført, og der eksisterer mange hindringer for effektivitet, konkurrencedygtighed og nye beskæftigelsesmuligheder. I rapporten »Status over det indre marked for tjenester«⁽¹⁰⁾ blev der peget på en lang række hindringer, men gennemførelsen af Lissabon-strategien har skabt fremskridt. Ud over de lovgivningsmæssige aspekter ved markedet for forretningsservice er der behov for komplementære politikker som dem, der peges på i dokumentet, for at sikre EU både den nødvendige konkurrenceevne på det globale marked og social og økonomisk fremgang.

3. Forretningsservicens betydning og dens samspil med industrien

3.1 Definition af forretningsservice

Forretningsservice defineres traditionelt som en undergruppe (NACE 70-74) under virksomhedsrelaterede serviceerhverv (f. eks. forretningsservice plus transportydelser, kommunikation, handel og distribution og finansielle serviceydelser)⁽¹¹⁾. Definitionskriteriet for begge begreber er den kundekreds, tjenesterne er rettet mod. Det drejer sig ikke om tjenesteydelser, der er rettet mod slutforbrugere, men snarere om tjenester, der er rettet mod virksomheder. Der er tale om faktiske aktiviteter, som i første række indvirker på virksomhedernes konkurrenceevne (de er ikke uforenelige med levering af tjenester til forbrugerne) i kraft af deres anvendelse som mellemliggende input i værdikæden samt de kvalitets- og innovationsfordele, der opstår ved samspillet mellem leverandør, kunde og tjeneste. Forretningsserviceydelser har det særkende, at de fleste af dem kan leveres internt eller eksternaliseres (outsources) til et specialiseret eksternt firma.

3.2 Forretningsservice udgør en meget sammensat gruppe af aktiviteter fra tjenesteydelser leveret af liberale erhverv (ingeniør-rådgivning, regnskab, juridisk rådgivning) over tjenesteydelser med høj merværdi (f.eks. ikt-serviceydelser, virksomhedsrådgivning) og personalerelaterede tjenester (f.eks. personaleudvælgelse, genplacering (outplacement), midlertidigt arbejde) til støttetjenester for virksomheder, det være sig med lav merværdi (f. eks. rengøring, vagttjenester, cateringydelser) eller med stigende merværdi (f.eks. energiforvaltning, levering og behandling af vand og andre flydende stoffer, behandling af luft og affald). Inden for disse grupper er der grund til at være særlig opmærksom på arbejdsvilkårene og de sociale forhold.

⁽¹⁰⁾ KOM(2002) 441 endelig af 30.7.2002.

⁽¹¹⁾ Jf. Kommissionens meddelelse »De virksomhedsrelaterede serviceerhvervs konkurrenceevne og deres bidrag til EU-virksomhedernes resultater« (KOM (2003) 747 endelig af 4.12.2003), som kan ses på adressen http://europa.eu.int/eur-lex/da/com/cnc/2003/com2003_0747da01.pdf (jf. navnlig punkt I.2 og boks 1).

Tabel 1. Vigtige serviceydelser, der er nødvendige for virksomhedernes drift (funktionel tilgang) ⁽¹²⁾

Funktioner i virksomhederne	Vigtigste virksomhedsrelaterede serviceerhverv		Funktioner i virksomhederne	Vigtigste virksomhedsrelaterede serviceerhverv
Administration	Managementrådgivning Juridisk rådgivning Revision og bogføring		Informationsstyring	It-serviceydelser Telekommunikation
Menneskelige ressourcer	Vikarbureauer Ansættelse af personale Kursusvirksomhed		Marketing og salg	Reklamevirksomhed Handelserhverv PR-virksomhed Messer og udstillinger Eftersalgsservice
Finansiel formidling	Bankvirksomhed Forsikringsvirksomhed Udlejning og leasing		Transport og logistik	Logistik Transport Kurertjeneste
Produktionsfunktion og teknisk funktion	Ingeniørvirksomhed og tekniske serviceydelser Afprøvning og kvalitetskontrol F & U-serviceydelser Industrielt design Vedligeholdelse og reparation af udstyr		Facility management	Overvågning Rengøring Catering Miljøvirksomhed/ bortskaffelse af affald Energi og vandforsyning Fast ejendom (oplagring)

3.3 Forretningsservicens plads i økonomien

Forretningsservice udgør et vigtigt element i den europæiske markedsøkonomi. Det vigtigste træk ved forretningsservice er imidlertid, at den er til stede og integreret i alle værdikædens led. Forretningsservicens vækst forklares normalt ved arbejdskraftmigration fra fremstillingsindustrien til servicesektoren som følge af eksternalisering (outsourcing) af tjenesteydelser. Men der er mange grunde til væksten. Ændringer i produktionssystemer, mere fleksibilitet, skærpet konkurrence på de internationale markeder, den øgede betydning af it og viden samt fremkomsten af nye tjenestetyper udgør andre vigtige faktorer. I henhold til statistikken over erhvervsstrukturer tegnede de virksomhedsrelaterede serviceerhverv (eksklusive finansielle tjenesteydelser) sig for 53 % af den samlede beskæftigelse i EU's markedsøkonomi i 2001, mens fremstillingssektoren tegnede sig for 29 % (eller ca. 29 mio. ansatte). Den samlede værditilvækst fra virksomhedsrelaterede serviceerhverv udgjorde 54 % i 2001 sammenlignet med 34 % for fremstillingsvirksomhed ⁽¹³⁾.

3.4 I dag er der flere og flere fremstillingsvirksomheder, der selv forsøger sig med udbud af tjenesteydelser. Ikke alene yder virksomhederne eftersalgsservice, de opdager i stigende omfang ligeledes en merværdi ved salg af deres ekspertise inden for rådgivende ingeniørvirksomhed, design eller procesinnovation til andre virksomheder. Der er ved at opstå en ny hybrid virksomhedsmodel, der omfatter virksomheder med aktiviteter inden for fremstilling og tjenesteydelser. Kunderne er i stigende omfang på udkig efter »løsninger« i stedet for blot efter produkter, og ofte er det evnen til at levere supplerende tjenesteydelser, der giver fremstillingsvirksomheden en bestemt konkurrencefordel.

⁽¹²⁾ Kilde: »De virksomhedsrelaterede serviceerhvervs konkurrenceevne og deres bidrag til EU-virksomhedernes resultater« (KOM(2003) 747 endelig), bilag I («Klassifikation af serviceydelser og supplerende statistik»), som kan ses på adressen http://europa.eu.int/eur-lex/da/com/cnc/2003/com2003_0747da01.pdf.

⁽¹³⁾ KOM(2003) 747 endelig, pkt. II.2, s. 11.

3.5 *Mangel på specifikke statistiske data om forretningsservice* ⁽¹⁴⁾. Der er mangel på statistiske oplysninger om efterspørgslen efter tjenesteydelser. Det indbyrdes forhold mellem de forskellige sektorer er ikke tilstrækkeligt dokumenteret. Informationen om serviceaktiviteter og deres bidrag til medlemsstaternes økonomier vil forhåbentlig blive forbedret gennem den revision af NACE-nomenklaturen, som forventes gennemført i 2007. Den reviderede nomenklatur vil give en bedre indsigt i servicesektorens struktur og udvikling ⁽¹⁵⁾. Informationer om, i hvor høj grad industrivirksomheder udbyder tjenesteydelser, er ligeledes en mangelvare.

3.6 *Fragmentering og mangel på information og analyser vedrørende forretningsservice*. EØSU mener, at der er behov for oprettelse af et Europæisk Observatorium for Forretningsservice, der skal indsamle information, igangsætte forskning, ansøre til debat samt foreslå og overvåge gennemførelsen af politiske henstillinger. Et observatorium eller lignende ville resultere i en bedre forståelse af den rivende udvikling inden for sektoren og udgøre et forum, hvor politiske beslutningstagere og interessenter kunne mødes.

3.7 *Standardisering af tjenesteydelser*. Hvis der skal sættes yderligere fart i den frivillige standardisering af tjenesteydelser med udgangspunkt i markedsbehov og pålideligt materiale, er det endvidere nødvendigt at sikre bedre grundlæggende normer, hvad angår sikkerhed, kvalitet og ydeevne samt at fremme konkurrence og innovation inden for serviceerhvervet. Denne opgave skal løftes af CEN, ISO og nationale standardiseringsorganer. Udviklingen af frivillige normer i servicesektoren vil helt sikkert stimulere handelen med tjenester på tværs af grænserne og bidrage til at fremme det indre marked for tjenesteydelser.

4. *Hvordan forretningsservice forbedrer industriens konkurrenceevne* ⁽¹⁶⁾

4.1 Forretningsservice er af stor betydning med hensyn til at hjælpe SMV'erne med at realisere deres potentielle bidrag til innovation og vækst. Det er dokumenteret, at de mest dynamiske SMV'er gør udbredt brug af forretningsservice. I lyset af den øgede internationalisering må flere SMV'er tilskyndes til at benytte disse tjenester.

4.2 *National innovationskapacitet*

En nations evne til at frembringe nye idéer og kommercialisere en strøm af innovative teknologier over en længere periode bestemmes af en række faktorer ⁽¹⁷⁾:

- den overordnede innovationsinfrastruktur,
- væsentlige rammebetingelser/ledsagepolitikker,
- sammenkoblingsgraden i det samlede innovationssystem,
- almindelige uddannelsessystemer.

4.3 85 % af EU's forskning er rettet mod industrivirksomhed (66 % i USA), og der findes ingen pålidelige tal for en analyse af F&U-aktiviteterne i servicesektoren. 87,5 % af F&U inden for industrisektoren falder inden for otte specifikke områder (kemiske stoffer, maskinfremstilling, kontormaskiner, elektriske apparater, halvlederteknologi, instrumenter, motorkøretøjer samt fly og rumfart).

4.4 Regnet i absolutte udgifter er det ikke lykkedes EU at indhente USA's forspring på F&U-området; faktisk er forspringet øget i det forløbne årti.

⁽¹⁴⁾ Jf. »A Sectoral survey of relocation: a factual background« (især side 107 og 177-179) bestilt af CCMI og brugt som grundlag for dens informationsrapport »Sektorvis analyse af virksomhedsudflytninger« (ordfører: Joost Van Iersel, medordfører: Enrique Calvet Chambon).

⁽¹⁵⁾ Rapport fra EU's forum for virksomhedsrelaterede serviceerhverv (Business-Related Service Forum), juni 2005.

⁽¹⁶⁾ Jf. KOM(1998) 534 endelig og KOM(2003) 747 endelig.

⁽¹⁷⁾ Stern, Furman, Porter, 2002.

4.5 Det er af største betydning for europæisk industris konkurrenceevne, at der fokuseres mere på F&U-finansiering til højteknologiske og videnintensive tjenester (med høj indtjeningsmargen). »3 %-målsætningen«⁽¹⁸⁾ ville være nemmere at opnå, hvis regeringerne forpligtede sig til øgede bevillinger, og hvis den private sektor blev tilskyndet til og støttet i at investere mere, herunder i forretningsservice.

4.6 Et europæisk teknologisk institut som foreslået af Kommissionen i en nylig meddelelse⁽¹⁹⁾ er nyttigt, men teknologi bør ledsages af effektive erhvervsorienterede og organisatoriske strategier.

4.7 Virkningerne af forretningsserviceydelsers innovative funktioner er anført i nedenstående tabel:

Tabel 2. Forretningsserviceydelsers innovative funktioner⁽²⁰⁾

Innovative funktioner	Vigtigste innovationselementer	Forretningsservice (en række repræsentative sektorer)
Teknologisk innovation	<ul style="list-style-type: none"> — Øget integrering af teknologi — Anvendelse af eksisterende teknologi — Tilpasning af teknologi til erhvervslivets behov — Effektivitet i de avancerede processer inden for information og kommunikation — Automatisering af rutineprocesser — Fleksibilisering af produktionsstrukturer — Kvalitetsforbedring 	<ul style="list-style-type: none"> — It-tjenester — Rådgivende ingeniørvirksomhed — Designtjenester — Telekommunikationstjenester — Onlinetjenester for elektronisk kommunikation — Kvalitetskontrolltjenester
Organisatorisk innovation	<ul style="list-style-type: none"> — Effektivitet i den interne organisation — Sammenkobling af kontrol- og koordineringsprocesser — Forbedring af personaleudvælgelse, -uddannelse og -anvendelse — Forbedringer i de forskellige funktionelle specialiseringer 	<ul style="list-style-type: none"> — Virksomhedsrådgivning og -ledelse — Revision og juridisk bistand — Personaletjenester (udvælgelse, uddannelse og vikararbejde)
Strategisk innovation	<ul style="list-style-type: none"> — Fleksibilitet for dynamiske miljøer — Positionering på komplekse markeder — Strategisk information vedrørende alliancer — Information vedrørende produkttilpasning — Information vedrørende lokalisering og markeder — Varetagelse af interesser i tilfælde af indbyrdes modstridende lovgivninger 	<ul style="list-style-type: none"> — Managementydelse — Onlinetjenester — Revisionstjenester — Juridisk bistand — Tjenester i forbindelse med messer og udstillinger — Markedsførings-tjenester
Kommerciel innovation	<ul style="list-style-type: none"> — Konkurrencedygtigt produkt-design — Innovativ markedsføring — Udnyttelse af muligheder — Kundesøgning og kunderelationer — Innovativ markedsføring — Imagehensyn 	<ul style="list-style-type: none"> — Designtjenester — Messer og udstillinger — Reklame — Direkte markedsføring — Public relations — Eftersalgsservice

⁽¹⁸⁾ Jf. EØSU's udtalelse om det 7. FTU-rammeprogram: I overensstemmelse med Lissabon-strategien »[fastsatte] Det Europæiske Råd i Barcelona (foråret 2002) desuden kvantitative mål for fremme af forskning: EU's samlede forskningsudgifter skal frem til 2010 øges til 3 % af BNP, hvoraf to tredjedele skal komme fra den private sektor (3 %-mål). EØSU henviser dog til, at dette mål i lyset af det globale investeringskapløb udgør et »ikke-statisk mål«, og at man — hvis dette mål ikke nås rettidigt — vil blive hægtet endnu mere af« (jf. pkt. 2.5).

⁽¹⁹⁾ KOM(2006) 77 endelig.

⁽²⁰⁾ Kilde: »The Contribution of Business Services to European Employment, Innovation and Productivity« af Luis Rubalcaba og Henk Kox, udkommer hos Palgrave-Macmillan.

Innovative funktioner	Vigtigste innovationselementer	Forretningsservice (en række repræsentative sektorer)
Operationel innovation	<ul style="list-style-type: none"> — Funktionel arbejdsdeling — Koncentrering på nøgleopgaver — Operationelle kapacitetshensyn — Imagehensyn 	<ul style="list-style-type: none"> — Sprogtjenester — Kurértjenester — Sikkerhedstjenester — Operationelle tjenester

Kilde: Rubalcaba (1999) »Business services in European Industry«; Europa-Kommissionen, Bruxelles.

4.8 Nogle af EU's mest innovative virksomheder opererer inden for forretningsservice, men det generelle F&U-niveau i servicesektoren er for lavt og ustruktureret. Nye tjenester og forretningsmodeller udspringer ofte af enkelte virksomheders bekostelige og tidkrævende forsøg og fiaskoer. Det er nødvendigt for EU at støtte forskning på udvalgte områder for at ajourføre virksomhedernes knowhow inden for globalt førende højteknologi.

4.9 Det er vigtigt at finde måder at forbedre SMV'ers adgang til forskningsresultater på og at understøtte dem i deres kortsigtede produktudvikling.

4.10 Hvis virksomhederne skal investere mere i F&U, bør Kommissionen sikre en fyldestgørende beskyttelse af intellektuelle ejendomsrettigheder, og behandlingen af forslaget om computer-implementerede opfinders patenterbarhed bør fremskyndes.

4.11 Bedre lovgivning og regulering er nødvendig.

5. EU's videnudviklingssystem

5.1 Der er behov for en grundig gennemgang af EU's videnudviklingssystem, herunder:

- forskydning af F&U-aktiviteterne i retning af de nye højteknologiske ikt-producerende virksomheder;
- standsning af hjerneflugten fra EU til USA (dobbel så mange EU-forskere finder arbejde i USA som amerikanske forskere i EU, og 40 % af USA's F&U udføres af EU-uddannede videnskabsfolk);
- øgning af de samlede udgifter til forskning for at opfylde Lissabon-målsætningen om 3 % af BNP;
- brugerkompetencer inden for ikt, it-færdigheder og e-handelskompetencer skal betragtes som hovedkompetencer; læseplanerne skal fra et tidligt tidspunkt omfatte ikt-kompetencer;
- et avanceret fast og mobilt bredbånd vil udgøre infrastrukturen i dette århundredes vidensbaserede økonomi; i2010-initiativet, der blev lanceret af GD for Informationssamfundet i 2005, spiller en vigtig rolle i denne sammenhæng.

6. »Service engineering« og dens rolle

6.1 Serviceinnovation har været genstand for indgående drøftelser og forskningsaktiviteter i Tyskland siden midten af 1990'erne. Service engineering har skabt en stor del af dynamikken i både det akademiske og praktiske arbejde på dette område. Service engineering har udviklet sig til en teknisk disciplin bestående i systematisk udvikling og udformning af serviceprodukter under anvendelse af egnede modeller, metoder og værktøjer. Selv om service engineering også omfatter visse aspekter ved servicestyring, er dens hovedmål udviklingen af nye serviceprodukter. Service engineering består endvidere i udformning af udviklingssystemer, med andre ord servicerelaterede spørgsmål vedrørende F&U og innovationsstyring i almindelighed.

6.2 Grundforskning i nye modeller, metoder og værktøjer vil give service engineering et værdifuldt skub fremad. Integrerede tilgange til fælles udvikling af fysiske varer, software og tjenesteydelser vil blive et fast element. Endelig vil den øgede harmonisering af servicestandarder fremme udformningen og en effektiv udvikling af nye tjenesteydelser ⁽²¹⁾.

6.3 Service engineering er et af de få områder inden for servicesektoren, som i alt væsentligt er blevet formet gennem europæisk forskning. Det er meget vigtigt at sikre øget integrering af de internationale netværk og en systematisk udvikling af et uafhængigt service engineering-miljø for at opretholde en ledende rolle på dette område i fremtiden ⁽²²⁾.

7. Betydningen af digital levering af tjenesteydelser

7.1 *Øget tendens til onlinelevering af tjenesteydelser.* Der er stigende opmærksomhed omkring udviklingen og følgerne af ikt-baseret international sourcing af tjenester inden for informationsteknologi og forretningsprocesser. Ved anvendelse af ikt sker der en omlægning af forretningsservicen og et skift i retning af en mere intensiv onlinelevering. Hovedvægten lægges på digital levering, f.eks. i forbindelse med softwaretjenester, F&U og tekniske tests, rådgivningstjenester, udvikling af menneskelige ressourcer og arbejdskraftformidling. Dette er hovedsagelig markedsstyret som følge af:

- nye kundebehov og -forventninger;
- indsatsen for at øge markedsrækkevidden og udvide markederne;
- kvalitetsforbedringer og tætte kunderelationer;
- gevinster som følge af driftseffektivitet og stordriftsfordele;
- omkostningsreduktioner gennem forbedrede og udvidede muligheder for produktion og levering til lave omkostninger.

7.2 *Udforskning af de potentielle fordele ved offshoring for EU's økonomi.* Nye globale udfordringer er ved at opstå i den kontinuerlige leverance af eksternaliserede tjenesteydelser fra alle dele af verden. Europa bør derfor være rede til at levere og eksportere tjenester af høj kvalitet til resten af verden. Digital levering og den hermed forbundne e-handelsassistance vil uvægerligt tage til i omfang. International offshoring og virksomhedsrelaterede tjenester er i dag centreret omkring back-office-funktioner (f. eks. it-serviceydelser, finansielle tjenesteydelser, regnskab, callcenter-funktioner). Hvad angår tjenester med høj merværdi som systemrådgivning inden for it, forskning og analyse, holder EU stadig skansen. Den teknologiske udvikling, relevante kompetencer og hermed forbundne omkostninger på det globale marked vil imidlertid uundgåeligt i højere grad påvirke de europæiske virksomheders beslutninger i fremtiden. Dette betyder, at det europæiske arbejdsmarked konfronteres med en udfordring, der går ud på at skabe flere arbejdspladser med et højt kvalifikationsniveau og forhindre ledighed ⁽²³⁾.

7.3 *Hindringer for generel digital levering af tjenesteydelser.* Der består hindringer for udviklingen af digital levering, som bør undersøges grundigt, og der bør findes løsninger, som gør det muligt for europæiske virksomheder i den forretningsrelaterede tjenestesektor at være mere aggressive og ekspandere mere uden for EU's grænser. Hindringerne omfatter bl.a. mangel på normer og kompatibilitet, tillid og sikkerhed inden for e-handel, mangel på investeringer i fast og mobil bredbåndsinfrastruktur og den fortsat for ringe anvendelse af ikt i de små og mellemstore virksomheder.

⁽²¹⁾ »Service engineering — methodical development of new service products«, af Hans-Jorg Bullinger, Klaus-Peter Fahrnich, Thomas Meiren.

⁽²²⁾ Thomas Meiren, Fraunhofer Institute for Industrial Engineering, Stuttgart, Tyskland.

⁽²³⁾ European Forum on Business Related Services, 2005 Report.

8. Forretningsservicens jobskabelspotentiale

8.1 Der har været en imponerende vækst i beskæftigelsen inden for forretningsservice i de seneste årtier. Den årlige vækst i perioden 1979-2002 lå på ca. 4,5 %, hvilket var langt mere end i andre erhvervssektorer. Forretningsservicens andel af den samlede beskæftigelse udgjorde i 2003 9 % i EU-15 og 8,6 % i EU-25. Servicesektoren i almindelighed og forretningsservice i særdeleshed kommer til at spille en nøglerolle i skabelsen af nye arbejdspladser i fremtiden og vil kompensere for den faldende beskæftigelse inden for fremstillingsindustrien.

8.2 Nedenstående tabel 3 viser væksten inden for forretningsservice over for væksten i den samlede økonomi i perioden frem til 2002.

Tabel 3. Den årlige beskæftigelsesvækst inden for forretningsservice i 1979-2002 ⁽²⁴⁾

Land	Samlet økonomi	Forretningsservice	Fast ejendom	Udlejning	Liberale erhverv	F&U på kontraktbasis	IK-serviceydelser	Operationelle tjenester
LU	2,6	7,6	5,2	4,4	7,5	6,5	12,4	7,4
PT	0,4	6,9	6,5	5,5	6,7	7,7	8,1	7,0
IE	2,0	6,4	5,3	4,6	6,0	0,8	10,5	6,5
IT	0,5	6,4	4,4	8,0	6,1	4,1	6,5	6,7
DE	0,6	5,3	4,2	3,4	4,5	2,9	6,5	5,8
FI	0,1	5,4	1,0	1,6	4,3	3,3	8,5	6,0
ES	1,1	5,4	3,7	6,0	4,9	3,2	7,4	5,8
NL	1,6	4,7	3,7	5,3	4,1	3,4	8,1	4,7
AT	0,3	4,8	1,4	2,6	4,3	4,0	9,6	4,8
SE	0,2	4,7	1,2	2,7	4,3	4,2	6,1	4,7
EL	0,8	4,6	5,9	3,4	4,2	4,0	8,1	4,8
UK	0,4	3,3	4,8	2,2	2,8	-0,4	6,9	3,5
FR	0,5	3,2	1,3	4,1	2,5	1,7	4,7	3,8
DK	0,3	3,1	1,5	2,8	1,8	-0,8	5,8	4,3
BE	0,3	3,6	3,9	0,9	3,2	-1,7	5,0	4,0
EU15	0,6	4,4	3,3	3,3	3,9	1,7	6,4	4,7
USA	1,4	4,7	1,6	3,5	3,5	2,9	8,8	5,3

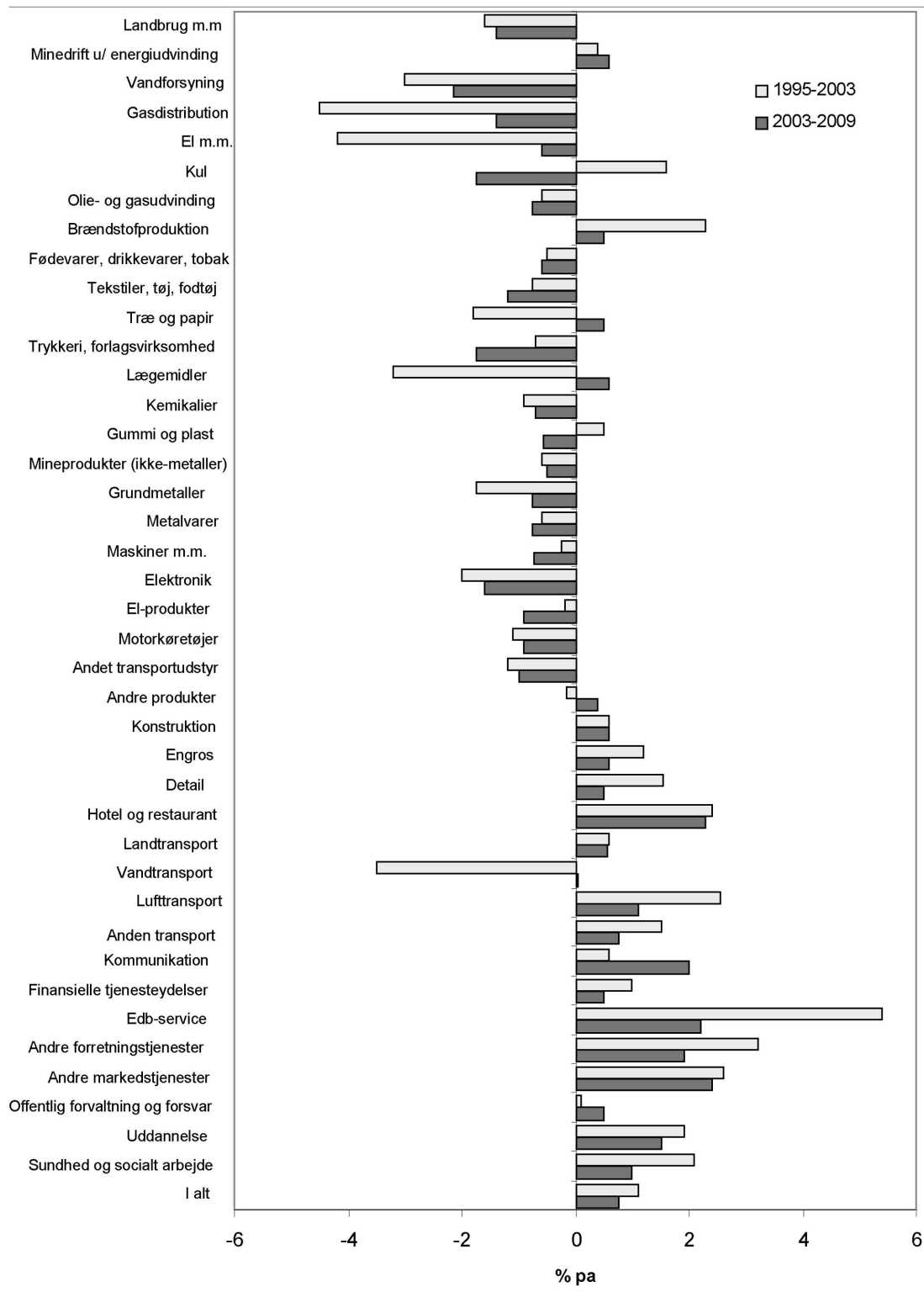
8.3 Dynamisk vækst i beskæftigelsen inden for servicesektoren og navnlig inden for vidensintensiv forretningsservice er et særligt kendetegn ved moderne økonomier. Selv om både beskæftigelsesniveauet inden for forretningsservice og vækstraterne varierer fra land til land i Europa, kan det konstateres, at »der ikke findes et fattigt land med mange forretningsserviceydelser og et rigt land, hvor der kun er få job i forretningsservicesektoren« ⁽²⁵⁾.

8.4 Det kan forventes, at væksten i beskæftigelsen inden for servicesektoren og navnlig inden for vidensintensiv forretningsservice vil fortsætte, om end i en lidt mere moderat stigningstakt. Ifølge tabel 4 vil denne imidlertid være højere end den forventede vækst inden for andre erhvervssektorer. Vækstraterne forventes at være væsentlig højere i de nye medlemsstater, hvor udviklingen af tjenesteydelser tager udgangspunkt i et betydeligere lavere absolut niveau.

⁽²⁴⁾ »The Contribution of Business Services to European Employment, Innovation and Productivity« af Luis Rubalcaba og Henk Kox (udkommer i 2006 hos Palgrave-Macmillan).

⁽²⁵⁾ Rubalcaba, Kox, 2006, s. 42.

Tabel 4. Udvikling i beskæftigelsen pr. sektor i Vesteuropa



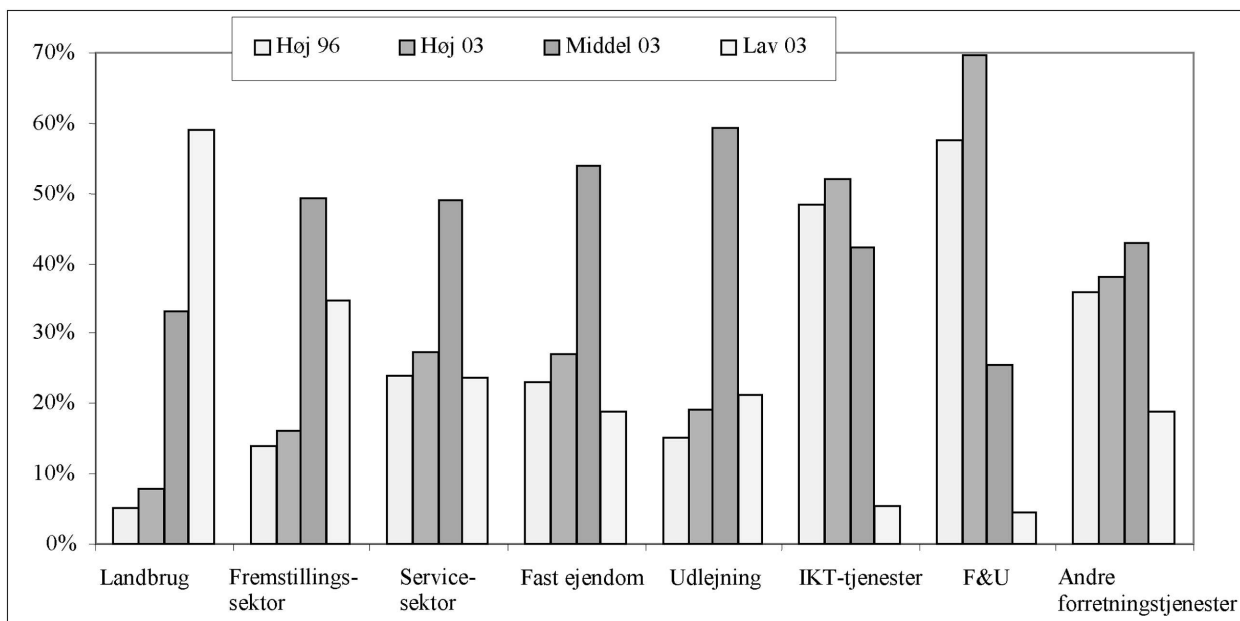
NB: Vesteuropa defineres som EU15 + Norge + Schweiz

Kilde: Cambridge Econometrics Press Release, *What has happened to the Lisbon agenda?*, november 2005.

8.5 Et særligt træk ved arbejdsstyrken i forretningsservicesektoren er de høje uddannelsesniveauer. Ifølge EU's arbejdsstyrkeundersøgelse udgjorde beskæftigelsesandelen af »højt kvalificerede« job 41 % i 2003, mens den i 1998 udgjorde 38 %. De lavt kvalificerede beskæftigelsesandel udgjorde 17 %, et fald fra 25 % i 1998. Det forhold, at de fleste job i forretningsservicesektoren kræver høje og mellemhøje kvalifikationer,

udgør også en udfordring for uddannelsessystemerne i Europa, specielt strategierne for livslang læring, idet strukturændringerne i europæisk industri vil kræve, at flere personer migrerer til job i denne sektor fra andre beskæftigelsesområder. På denne baggrund vil en stram gennemførelse af Lissabon-strategien på uddannelsesområdet få enorm betydning. Tabel 5 viser uddannelsesniveauer i en række sektorer.

Tabel 5. Uddannelsesniveauer inden for de vigtigste erhvervsaktiviteter og forretningsserviceydelser, EU15, 2003 ⁽²⁶⁾



Bruxelles, den 13. september 2006

Anne-Marie SIGMUND
 Formand for
 Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg

⁽²⁶⁾ Kilde: Rubalcaba og Kox (2006), baseret på Eurostat-data, Labour force Survey, 2004.