Parere del Comitato economico e sociale europeo sul tema *I servizi e le industrie manifatturiere europee: i processi di interazione e l'impatto su occupazione, competitività e produttività*

(2006/C 318/04)

Il Comitato economico e sociale europeo, in data 19 gennaio 2006, ha deciso, conformemente al disposto dell'articolo 29, paragrafo 2, del proprio Regolamento interno, di elaborare un parere sul *I servizi e le industrie manifatturiere europee: i processi di interazione e l'impatto su occupazione, competitività e produttività.*

La commissione consultiva per le trasformazioni industriali (CCMI), incaricata di preparare i lavori del Comitato in materia, ha formulato il proprio parere in data 31 agosto 2006, sulla base del progetto predisposto dal relatore CALLEJA e dal correlatore ROHDE.

Il Comitato economico e sociale europeo, in data 13 settembre 2006, nel corso della 429ª sessione plenaria, ha adottato il seguente parere con 183 voti favorevoli, 3 voti contrari e 4 astensioni.

Conclusioni e raccomandazioni

Nel parere si sostengono le seguenti posizioni.

Osservazioni generali

È necessario riconoscere l'importanza dei servizi alle imprese per i livelli di crescita, di competitività e di occupazione dell'industria manifatturiera europea. L'utilizzazione di servizi competitivi alle imprese andrebbe promossa mediante un insieme coerente di provvedimenti a livello europeo. Il progetto di piano d'azione elaborato nel 2005 dal Forum dell'UE sui servizi collegati alle imprese (*Business-related service Forum* — BRSF) fornisce una valida piattaforma per portare avanti il dibattito.

Obiettivi politici e follow-up

Il ruolo positivo dei servizi alle imprese per lo sviluppo delle industrie manifatturiere e di servizi pubbliche e private dovrebbe essere incoraggiato, il che può avvenire attraverso una serie di misure. Al livello dell'UE, le seguenti azioni vengono fortemente raccomandate dal CESE:

— prevedere azioni dirette e integrative per completare il mercato interno dei servizi alle imprese e soprattutto per eliminare i fattori che ostano al corretto funzionamento del settore (ostacoli all'integrazione del mercato, alla mobilità del lavoro e alla crescita economica),

— riconoscere quanto prima i servizi alle imprese come parte integrante di qualsiasi politica industriale; la Commissione europea dovrebbe tenere conto di tale esigenza e adoperarsi per integrare i servizi alle imprese nella politica industriale europea,

— istituire un Osservatorio europeo dei servizi alle imprese che serva a raccogliere dati, incoraggiare la ricerca, stimolare il dibattito, formulare proposte e monitorare l'attuazione delle raccomandazioni politiche,

— rafforzare il dialogo sociale per seguire e valutare in che modo le condizioni e le opportunità di lavoro vengano modificate dalle trasformazioni strutturali su cui poggia la nuova economia dei servizi alle imprese.

Esistono più in generale altre misure che devono essere adottate a livello del mercato e incoraggiate da parte delle amministrazioni pubbliche, ad esempio:

— promuovere i servizi alle imprese come strumento per migliorare i risultati economici e industriali e ottenere vantaggi competitivi rispetto a paesi a basso costo e ad altri paesi concorrenti sul mercato mondiale,

— incoraggiare un uso più capillare ed efficiente dei servizi alle imprese tra le PMI,

— potenziare l'occupazione e far progredire le condizioni di lavoro nei servizi alle imprese in modo da migliorare la produttività, la qualità dei servizi e le condizioni di vita,

— mettere a punto programmi di formazione e di riconversione professionale mirati per potenziare le capacità di adattamento e di occupazione dei lavoratori vittime di cambiamenti strutturali.

R&S, innovazione e prestazione digitale

— I programmi pubblici di R&S al livello nazionale e comunitario dovrebbero mirare in particolare ad azioni e progetti volti a incrementare la produzione e l'uso di servizi innovativi alle imprese,

— bisognerebbe inoltre prestare attenzione a progetti specifici sui servizi a elevata intensità di conoscenze nel settore manifatturiero, tali da aprire prospettive di innovazione e di elevata produttività e crescita (ad esempio, TIC e servizi R&S),

— i servizi alle imprese rappresentano una fonte di innovazione nell'economia della conoscenza. La ricerca andrebbe incoraggiata a proseguire nello sviluppo della cosiddetta «scienza dei servizi», e in particolare del know-how metodologico da applicare nei processi aziendali,

— per incoraggiare le imprese a investire di più in R&S e innovazione si dovrebbero rafforzare la protezione dei diritti di proprietà intellettuale e altri meccanismi di protezione mediante l'adozione della legislazione sui brevetti,

— il ruolo delle TIC nell'innovazione dei servizi va riconosciuto e promosso attraverso appositi obiettivi: ad esempio, garantire la prestazione dei servizi, specie nelle PMI, mediante un accesso a Internet a banda larga e ad alta velocità in tutta Europa, sforzandosi nel contempo di risolvere i problemi di sicurezza e di riservatezza legati alle reti digitali per l'e-*business*. L'iniziativa «i2010» della Commissione europea svolge un ruolo importante in tal senso.

Ingegneria dei servizi e standard

— L'ingegneria dei servizi è una nuova disciplina che, attraverso una programmazione più sistematica, può fungere da base per migliorare la qualità dei servizi forniti alle imprese. Questo approccio innovativo merita di essere sviluppato come ambito specialistico di ricerca e studio nelle università, nelle scuole aziendali e in altri istituti di formazione,

— gli standard possono rivelarsi utili nel migliorare la qualità dei servizi e nell'accrescere l'integrazione dei mercati dell'UE. A tale scopo, bisognerebbe incoraggiare la standardizzazione su base volontaria dei servizi in generale e dei servizi alle imprese in particolare.

Migliorare la conoscenza e l'occupazione nel settore dei servizi alle imprese europei

— Trovare soluzioni per potenziare il capitale umano nell'UE e invertire la crescente tendenza alla fuga di cervelli dalle attività di ricerca dell'UE,

— introdurre nuovi incentivi per il settore privato perché aumenti la sua quota di attività di R&S in linea con gli obiettivi della strategia di Lisbona,

— migliorare i dati e le informazioni sui servizi alle imprese e su quelli forniti dalle imprese industriali,

— rendere più trasparenti i mercati dell'offerta dei servizi alle imprese,

— stanziare maggiori risorse per il miglioramento dell'istruzione, della formazione, dell'e-*learning* e delle competenze linguistiche per permettere lo sviluppo di servizi alle imprese transfrontalieri.

Motivazione

1. *Introduzione*

1.1 Il presente parere esamina l'impatto dei servizi alle imprese sull'occupazione, la competitività e la produttività delle industrie manifatturiere europee e si chiede in che modo questo settore possa essere ulteriormente sviluppato, in linea con l'agenda di Lisbona. Vengono osservati con attenzione gli sviluppi della nuova disciplina nota come «ingegneria dei servizi» e l'impatto dell'esternalizzazione o *outsourcing* dei servizi alle imprese.

1.2 Le prospettive dell'economia europea e le sue reazioni di fronte all'emergere di una forte concorrenza delle economie a basso costo destano preoccupazioni. In Europa il settore manifatturiero e quello dei servizi hanno perso molti impieghi a favore di paesi che presentano un vantaggio comparativo in termini di costi e di qualificazioni professionali (si pensi per esempio alla Cina per l'attività manifatturiera, e all'India per i servizi alle imprese). Malgrado tali sviluppi, il settore manifatturiero continua a svolgere un ruolo chiave nell'economia dell'Europa. Secondo le ultime statistiche disponibili per il 2004, l'UE è il primo esportatore mondiale di merci, con una cifra di oltre 1.200 miliardi di dollari USA ([1]).

1.3 L'industria manifatturiera continua a essere considerata la principale fonte di evoluzione tecnologica e innovazione nell'UE, ma si rileva anche che nell'ultimo decennio essa non è riuscita ad aumentare le sue attività nei settori a tecnologia avanzata e a più elevato valore aggiunto. La crescita collegata ai servizi alle imprese, in particolare attraverso il ricorso a servizi ad alta intensità di conoscenze, costituisce un canale complementare per lo sviluppo delle nuove tecnologie, per la creazione di nuove opportunità di lavoro e per l'acquisizione di vantaggi competitivi. I servizi alle imprese sono anche all'origine dell'innovazione non tecnologica (per esempio, sul piano organizzativo), la quale migliora il patrimonio immateriale delle imprese e le competenze dei lavoratori.

1.4 Nelle economie molto sviluppate, il considerevole spostamento dei consumi a favore dei servizi non è il segnale di una tendenza alla deindustrializzazione, come si ipotizza talora. Questi sviluppi possono essere letti come un riflesso statistico dell'intensificarsi della divisione del lavoro nelle economie sviluppate e di una disaggregazione delle catene verticali di valore precedentemente integrate. Servizi che precedentemente venivano forniti all'interno delle imprese manifatturiere vengono ora offerti da fornitori di servizi specializzati. Si sono sviluppate nuove società di servizi che sostengono gli sforzi dell'industria europea per aumentare di efficienza e assorbire le nuove tecnologie che generano nuovi prodotti a più elevato valore aggiunto.

([1]) Statistiche sul commercio dell'OMC, 2004.

1.5 Recenti studi mostrano che il tipo di economia che si sta sviluppando è un'economia in cui i servizi e l'industria manifatturiera sono integrati e hanno carattere complementare. La domanda di servizi esiste ovunque vi sia una forte economia industriale e si sviluppa come conseguenza di essa. In altri termini, l'una non esclude l'altra ([2]).

1.6 Il presente parere non invoca una promozione speciale dei servizi che porti a trascurare l'industria manifatturiera, ma sottolinea l'interdipendenza tra il settore manifatturiero e quello dei servizi ([3]), mettendo in risalto il potenziale di miglioramento e di espansione dei servizi alle imprese. Il Comitato sottolinea il contributo positivo dei servizi alle imprese all'incremento della produttività e della competitività del settore manifatturiero europeo. contemporaneamente, il settore dei servizi alle imprese migliora la propria produttività attraverso l'innovazione, compresa l'adozione rapida delle nuove tecnologie, attirando un maggior numero di lavoratori altamente qualificati e migliorando le condizioni di lavoro ([4]).

1.7 L'esternalizzazione o *outsourcing* dei servizi ai fornitori specializzati di servizi che possono sfruttare le economie di scala e la continua innovazione dei processi ha un impatto positivo sui costi e sulla produttività. Eppure il ricorso da parte delle PMI a conoscenze e servizi innovativi alle imprese non sembra ancora sufficiente. Anche la capacità dei lavoratori di passare dal settore manifatturiero a quello dei servizi alle imprese deve essere aumentata attraverso programmi appropriati di riqualificazione.

1.8 Oggi sono gli operatori nazionali a fornire la maggior parte dei servizi alle imprese. Tuttavia, non vi sono garanzie che continuerà a essere così in futuro. Una serie di servizi potrà essere fornita dall'estero su un più ampio piano europeo che includa i nuovi Stati membri e i paesi candidati, o magari a livello mondiale, in funzione dei costi e dell'opportunità (*near-shoring outsourcing* e *offshore outsourcing*). Gli ultimi dati mostrano che nel 2004 l'UE a 25 ha registrato un saldo positivo di 42,8 miliardi di euro nell'interscambio dei servizi (con un aumento di 5,8 miliardi di euro rispetto al 2003) ([5]).

1.9 È necessaria un'analisi permanente e completa delle strutture e dei processi delle imprese per individuare quelle funzioni che possono essere acquistate da fornitori specializzati di servizi alle imprese o da reti di società (servizi condivisi), in grado di gestire tali funzioni in modo più efficiente operando su scala più vasta e mettendo in comune la loro esperienza specifica. Nonostante il potenziale impatto sull'occupazione nel settore manifatturiero, tale approccio può a volte aiutare a controbilanciare gli eventuali effetti negativi dell'*offshore outsourcing*, a preservare le industrie manifatturiere in Europa e a far espandere la domanda di lavoro nel settore dei servizi alle imprese. Il potenziamento degli impieghi nei servizi per lavoratori qualificati all'interno delle imprese offre nuovi vantaggi competitivi.

2. *Sfide per l'industria europea: una sfida per i servizi alle imprese*

2.1 Tutti i settori dell'economia europea avvertono gli effetti della globalizzazione e la necessità di trasformazioni per adattarsi alle nuove circostanze. La politica industriale può svolgere un ruolo positivo in tale contesto. Nella comunicazione *Accompagnare le trasformazioni strutturali: una politica industriale per l'Unione europea allargata* ([6]), la Commissione europea ha affermato che intende sviluppare una politica industriale idonea ad accompagnare le trasformazioni industriali:

— l'industria europea deve far fronte a un processo di mutamento strutturale che è nel complesso positivo e dovrebbe essere incoraggiato attraverso politiche atte a facilitare lo sviluppo e l'utilizzo delle conoscenze,

— l'internazionalizzazione economica offre una serie di opportunità all'industria europea a patto che la politica industriale sostenga le trasformazioni necessarie e che il possibile impatto negativo sui lavoratori venga neutralizzato mediante politiche occupazionali e sociali attive,

— l'ampliamento dell'UE ha comportato non solo l'espansione del mercato interno ma anche la possibilità di riorganizzare le catene del valore nel continente per approfittare al massimo dei vantaggi competitivi dei nuovi Stati membri,

— la transizione a un'economia della conoscenza sarà cruciale e richiederà una certa prudenza sotto il profilo della regolamentazione per evitare di incidere sulla competitività industriale dei nuovi Stati membri.

Il CESE esorta a procedere più celermente verso risultati concreti nell'ambito della politica industriale dell'UE e verso l'integrazione in tale politica dei servizi alle imprese.

2.2 Più recentemente la Commissione europea ha pubblicato una comunicazione intitolata *Attuare il programma comunitario di Lisbona: un quadro politico per rafforzare l'industria manifatturiera dell'UE — Verso un'impostazione più integrata della politica industriale* ([7]). In questo documento la Commissione ha individuato sette grandi iniziative politiche intersettoriali:

— iniziativa in materia di diritti di proprietà intellettuale e contraffazione,

([2]) Luis Rubalcaba-Bermejo, *Business services in European Industry* («Servizi alle imprese nell'industria europea»), Commissione europea, 1999.

([3]) Cfr. sintesi della relazione finale di Kalmbach *et al*. dal titolo *The significance of competitive manufacturing industries for the development of the services sectors* («L'importanza delle industrie manifatturiere competitive per lo sviluppo dei settori dei servizi»), Università di Brema, dicembre 2003.

([4]) Cfr. il parere CESE sul tema *La sfida della competitività per le imprese europee*, che sottolinea l'importanza di garantire condizioni sociali appropriate, cercando nel contempo di migliorare la produttività e la competitività. Al riguardo si vedano, in particolare, i punti da 2.5 a 2.5.3: nel punto 2.5.2, ad esempio, il CESE afferma che «diviene urgente rafforzare la competitività del sito Europa nei confronti della concorrenza, in condizioni che assicurino il suo sviluppo economico e sociale, la sua coesione, i suoi posti di lavoro e il suo ambiente».

([5]) Comunicato stampa Eurostat 17/2006 del 13.2.2006.

([6]) COM(2004) 274 def. Parere CESE del 15.12.2004 (relatore: van IERSEL, correlatore: LEGELIUS), GU C 157 del 28.6.2005, pag. 75.

([7]) COM(2005) 474 def. Parere CESE del 20.4.2006 (relatore: EHNMARK), GU C 185 dell'8.8.2006, pag. 80. Cfr. anche il parere complementare della CCMI (relatore: PEZZINI).

— gruppo ad alto livello sulla competitività, l'energia e l'ambiente,

— aspetti esterni della competitività e accesso ai mercati,

— nuovo programma di semplificazione legislativa,

— miglioramento delle competenze settoriali tramite l'individuazione degli attuali fabbisogni settoriali in materia di competenze e delle relative carenze,

— gestione delle trasformazioni strutturali nel settore manifatturiero,

— impostazione europea integrata della ricerca e innovazione industriale.

Un grave difetto della comunicazione è che essa trascura i servizi in generale, e i servizi alle imprese in particolare. Il Comitato chiede che i servizi alle imprese formino parte integrante di ogni politica industriale ed esorta la Commissione ad ampliare il campo d'azione delle future strategie di politica industriale integrandovi i servizi alle imprese. Una politica industriale efficace dovrà inoltre tenere conto delle implicazioni sociali e occupazionali delle trasformazioni industriali, il che significa dare più importanza all'apprendimento lungo tutto l'arco della vita e prevedere aiuti diretti ad agevolare la mobilità dei lavoratori.

2.3 L'Europa deve recepire più ampiamente e profondamente le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC). L'intensificazione delle TIC e la loro integrazione nell'industria è importante tanto quanto lo è nei servizi alle imprese. In termini di ricorso alle tecnologie dell'informazione l'Europa accusa un ritardo rispetto ai suoi principali concorrenti. La spesa pro capite per le tecnologie dell'informazione ammontava nel 2004 a 732 euro per l'Europa occidentale, 1.161 euro per gli Stati Uniti e 1.012 euro per il Giappone, mentre la spesa per tali tecnologie in percentuale del PIL era il 3,08 % per l'Europa occidentale, il 4,55 % per gli Stati Uniti e il 3,59 % per il Giappone ([8]). Un ruolo importante in tale contesto è svolto dalla task force della Commissione europea sulla competitività nelle TIC.

2.4 Il ritardo di produttività dei produttori europei è spesso attribuito alla mancata adozione delle nuove tecnologie e a uno sfruttamento insufficiente del potenziale delle TIC, in particolare da parte delle PMI. Il problema non sembra risiedere nei costi dell'hardware, ma piuttosto nella mancanza di conoscenze e di competenze nel campo delle TIC da parte delle PMI, il che ne complica l'adattamento ai rapidi cambiamenti, e nella maggiore complessità delle TIC. Esiste un «divario digitale» che separa le piccole imprese dalle medie, con la conseguenza che non tutto il potenziale dei modelli delle TIC e dell'e-*business* è stato ancora realizzato ([9]). Il ruolo dei servizi alle imprese è importante per rendere il settore delle TIC efficiente e determinare in tal modo incrementi di produttività sostenibili.

([8]) EITO 2005, pag. 263.
([9]) *E-business Report*, 2005.

2.5 Il mercato interno dei servizi in generale, e dei servizi alle imprese in particolare, non è completo e in realtà esistono molti fattori che ostacolano l'efficienza, la competitività e la creazione di nuovi sbocchi lavorativi. Numerosi ostacoli sono riconosciuti nella relazione *Lo stato del mercato interno dei servizi* ([10]), ma si registra anche qualche passo avanti nella attuazione della strategia di Lisbona. In aggiunta agli aspetti normativi dei mercati dei servizi alle imprese, servono politiche complementari come quelle indicate in questo documento per garantire la necessaria competitività dell'UE sul mercato globale e il progresso sociale ed economico.

3. *L'importanza dei servizi alle imprese e la loro interazione con l'industria*

3.1 Definizione dei servizi alle imprese

I servizi alle imprese sono tradizionalmente definiti come un sottogruppo (NACE 70-74) dei servizi collegati alle imprese (cioè servizi alle imprese, servizi di trasporto, comunicazioni, distribuzione commerciale e servizi finanziari) ([11]). Il criterio su cui si basa la definizione di entrambi i concetti consiste nei potenziali clienti dei servizi. Questi ultimi sono infatti prevalentemente destinati non già a dei consumatori finali, ma a delle imprese. Sono attività reali che influenzano in primo luogo la competitività delle aziende (non sono incompatibili con la prestazione di servizi ai consumatori) grazie al loro impiego come fattori produttivi intermedi nella catena del valore e anche grazie agli incrementi di qualità e di innovazione risultanti dall'interazione tra fornitore, cliente e servizio. I servizi alle imprese hanno la particolarità che nella maggior parte dei casi possono essere concepiti al livello intra-aziendale o esternalizzati a ditte specializzate.

3.2 I servizi alle imprese comprendono un gruppo molto eterogeneo di attività che vanno dai servizi professionali (es.: ingegneria, contabilità, servizi giuridici) ai servizi ad elevato valore aggiunto (es.: servizi TIC, consulenza gestionale), ai servizi inerenti alle risorse umane (es.: selezione del personale, ricollocazione esterna, lavori interinali) e ai servizi di sostegno alle imprese, inclusi quelli a basso valore aggiunto (es.: pulizia, sicurezza, ristorazione) e quelli a valore aggiunto crescente (es.: gestione energetica, fornitura e trattamento delle acque e di altri fluidi, e trattamento dell'aria e dei rifiuti). In questi gruppi di attività meritano particolare attenzione le condizioni lavorative e sociali.

([10]) COM(2002) 441 def. del 30.7.2002.
([11]) Cfr. la 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* (COM(2003) 747 def. del 4.12.2003), accessibile al seguente indirizzo Internet: http://europa.eu.int/eur-lex/it/com/cnc/2003/com2003_0747it01.pdf (si vedano, in particolare, la sezione I.2 e il riquadro 1).

Tavola 1. Principali servizi necessari per il funzionamento delle imprese (approccio funzionale) ([12])

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)

3.3 Il posto dei servizi alle imprese nell'economia

I servizi alle imprese costituiscono un elemento importante dell'economia europea di mercato. La loro caratteristica più rilevante, tuttavia, è che essi sono presenti e integrati in ciascuna fase della catena del valore. La crescita dei servizi alle imprese viene spiegata di solito con la migrazione di posti di lavoro dall'industria manifatturiera al settore dei servizi causata dall'*outsourcing* delle funzioni di servizio. Ma le ragioni di tale espansione sono molteplici: altri importanti fattori sono i cambiamenti nei sistemi di produzione, una maggiore flessibilità, una più intensa concorrenza sui mercati internazionali, il ruolo crescente delle TIC e delle conoscenze e l'emergere di nuovi tipi di servizi. «Secondo le statistiche strutturali sulle imprese (SSI), il settore dei servizi connessi alle imprese (esclusi i servizi finanziari) 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) […]. Il valore aggiunto totale generato dai servizi connessi alle imprese nel 2001 rappresentava il 54 % rispetto al 34 % del settore manifatturiero» ([13]).

3.4 *Sempre più imprese del settore manifatturiero si lanciano oggi nei servizi*. Non solo esse offrono servizi post-vendita, ma scoprono in misura crescente il valore aggiunto che deriva dalla vendita di consulenza ad altre imprese nel campo dell'ingegneria, della progettazione o dell'innovazione dei processi, come parte della loro attività. Sta così emergendo un nuovo modello ibrido di impresa che abbina attività produttive e attività di servizio. I clienti sono sempre più alla ricerca di «soluzioni» anziché di semplici prodotti, ed è spesso la capacità di fornire servizi aggiuntivi che determina il vantaggio competitivo di un'impresa produttrice.

([12]) Fonte: *La concorrenzialità dei servizi connessi alle imprese e il loro contributo al rendimento delle imprese europee* (COM(2003) 747 def.), Allegato I («Classificazione dei servizi e dati aggiuntivi»), accessibile al seguente indirizzo Internet: http://europa.eu.int/eur-lex/it/com/cnc/2003/com2003_0747it01.pdf.

([13]) COM(2003) 747 def., sezione II.2, pag. 12.

3.5 *Mancanza di dati statistici specifici sui servizi alle imprese* ([14]). Le informazioni statistiche sulla domanda di servizi sono carenti. Le interrelazioni tra i vari settori non sono sufficientemente documentate. La revisione del sistema di classificazione NACE prevista per il 2007 dovrebbe auspicabilmente migliorare le informazioni sulle attività di servizio e sul loro contributo alle economie degli Stati membri dell'UE. La nuova classificazione fornirà un quadro più preciso della struttura e dello sviluppo del settore dei servizi ([15]). Mancano inoltre dati che consentano di valutare in quale misura le imprese industriali forniscano servizi.

3.6 *Frammentazione e scarsità delle informazioni e delle analisi inerenti ai servizi alle imprese*. Il CESE rileva la necessità di un Osservatorio europeo dei servizi alle imprese che raccolga informazioni, incoraggi la ricerca, stimoli il dibattito, formuli proposte sull'attuazione delle raccomandazioni politiche e ne monitori l'andamento. La creazione di un osservatorio o un'iniziativa analoga porterebbe a una migliore comprensione dei nuovi e incalzanti sviluppi in atto nel settore e servirebbe da punto di incontro per decisori politici e parti interessate.

3.7 *Standardizzazione dei servizi*. L'ulteriore accelerazione della standardizzazione volontaria dei servizi basata sulle esigenze del mercato e su dati attendibili interessa il miglioramento dei parametri di base della sicurezza, della qualità e dei risultati e la promozione della concorrenza e dell'innovazione nella prestazione dei servizi. Questa sfida deve essere raccolta dal CEN, dall'ISO e dagli enti nazionali di normalizzazione. Lo sviluppo di standard volontari per il settore dei servizi avrebbe sicuramente un effetto incentivante sul commercio di servizi transfrontalieri e contribuirebbe alla crescita del mercato interno dei servizi.

4. *Il contributo dei servizi alle imprese al miglioramento della competitività industriale* ([16])

4.1 I servizi alle imprese svolgono un ruolo di grande importanza nell'aiutare le PMI a concretizzare il loro contributo potenziale all'innovazione e alla crescita. È ormai provato che la maggior parte delle PMI più dinamiche fa un largo uso dei servizi alle imprese. Di fronte alla pressione dell'internazionalizzazione, deve essere promosso un maggiore ricorso a questi servizi da parte di un più vasto spettro di PMI.

4.2 *Capacità innovativa nazionale*.

La capacità di un paese di produrre nuove idee e commercializzare un flusso di tecnologie innovative nel lungo periodo è influenzata da una serie di fattori ([17]):

— infrastruttura innovativa complessiva,

— condizioni quadro essenziali/politiche d'accompagnamento,

— interconnessione del sistema d'innovazione complessivo,

— sistema generale d'istruzione.

4.3 L'85 % della ricerca dell'UE si concentra nel settore manifatturiero (per gli Stati Uniti la percentuale è del 66 %) e non esistono dati affidabili sulla ripartizione delle attività di R&S del settore dei servizi. Di tutta la ricerca del settore manifatturiero, l'87,5 % viene condotta in otto aree specifiche (chimica, ingegneria meccanica, macchine per ufficio, macchine elettriche, semiconduttori — comunicazioni, strumentazione, veicoli a motore, settore aerospaziale).

4.4 L'UE non solo non è riuscita a colmare il divario con gli Stati Uniti in termini di valore assoluto della spesa in R&S, ma lo ha visto crescere nell'ultimo decennio.

([14]) Si veda lo studio dal titolo *Analisi settoriale delle delocalizzazioni: quadro fattuale di riferimento* (in particolare le pagg. 107 e 177-179), commissionato dalla CCMI e usato come base per la relazione informativa sul tema *Analisi settoriale sulle delocalizzazioni* (relatore: van IERSEL, correlatore: CALVET CHAMBON).
([15]) Relazione del Forum dell'UE sui servizi collegati alle imprese, giugno 2005.
([16]) Cfr. COM(1998) 534 def. e COM(2003) 747 def.
([17]) Stern, Furman e Porter, 2002.

4.5 Una maggiore concentrazione dei finanziamenti per la R&S nei servizi a elevata tecnologia e ad alta intensità di conoscenze (con margine elevato) è di importanza fondamentale per la competitività dell'industria europea. L'«obiettivo del 3 %» ([18]) sarebbe più facile da raggiungere se i governi accrescessero i loro impegni finanziari e se il settore privato fosse incoraggiato e aiutato a investire maggiormente in tal senso, anche in relazione ai servizi alle imprese.

4.6 Un Istituto europeo di tecnologia come quello proposto dalla Commissione europea in una recente comunicazione ([19]) è certamente utile, ma la tecnologia deve essere accompagnata da strategie imprenditoriali e organizzative efficaci.

4.7 La tavola alla pagina seguente illustra l'impatto delle funzioni innovative dei servizi alle imprese.

Tavola 2. Funzioni innovative dei servizi alle imprese ([20])

Funzioni innovative	Principali elementi d'innovazione	Servizi alle imprese (alcuni settori rappresentativi)
Innovazione tecnologica	— Maggiore integrazione di tecnologia — Uso della tecnologia esistente — Adattamento della tecnologia ai bisogni delle imprese — Efficienza nei processi avanzati di informazione e comunicazione — Automazione dei processi di routine — Flessibilizzazione delle strutture produttive — Miglioramento della qualità	— Servizi IT — Servizi di ingegneria — Servizi di progettazione — Servizi di telecomunicazione — Servizi on-line di comunicazione elettronica — Servizi di controllo della qualità
Innovazione organizzativa	— Efficienza dell'organizzazione interna — Articolazione dei processi di controllo e coordinamento — Miglioramento della selezione, formazione e utilizzazione del fattore umano — Miglioramenti nelle diverse specializzazioni funzionali	— Consulenza di gestione e gestione — Audit e servizi legali — Servizi relativi al personale (selezione, formazione e lavori interinali)
Innovazione strategica	— Flessibilità per ambienti dinamici — Posizionamento nei mercati complessi — Informazioni strategiche riguardanti possibili alleanze — Informazioni relative all'adeguamento dei prodotti — Informazioni relative all'ubicazione e ai mercati — Difesa in un contesto legale di conflitto	— Servizi di gestione — Servizi on-line — Servizi di audit — Servizi legali — Servizi fieristici ed espositivi — Servizi di marketing
Innovazione commerciale	— Progettazione competitiva di prodotto — Commercializzazione innovativa — Sfruttamento delle opportunità — Ricerca e relazioni con il cliente — Marketing innovativo — Cura dell'immagine	— Servizi di progettazione — Fiere e mostre — Pubblicità — Marketing diretto — Relazioni pubbliche — Servizi alla clientela

([18]) Cfr. il parere CESE sul 7° programma quadro di RST. Secondo il parere, in linea con la strategia di Lisbona, «il Consiglio europeo di Barcellona (primavera 2002) ha definito gli obiettivi del sostegno alla ricerca anche dal punto di vista quantitativo: entro il 2010 la spesa complessiva per la ricerca nell'UE andrà portata al 3 % del PIL e i finanziamenti dovranno provenire per i due terzi dal settore privato (obiettivo del 3 %). Il Comitato fa però notare che, data la gara globale a chi investe di più, quest'obiettivo rappresenta un bersaglio in movimento; chi lo raggiunge troppo tardi rimarrà sempre più indietro» (punto 2.5).

([19]) COM(2006) 77 def.

([20]) Fonte: Luis Rubalcaba e Henk Kox, *The Contribution of Business Services to European Employment, Innovation and productivity* («Il contributo dei servizi alle imprese per l'occupazione, l'innovazione e la produttività europea»), Palgrave-Macmillan, in corso di stampa.

Funzioni innovative	Principali elementi d'innovazione	Servizi alle imprese (alcuni settori rappresentativi)
Innovazione operativa	— Divisione funzionale del lavoro — Concentrazione sui compiti essenziali — Cura della capacità operativa — Cura dell'immagine	— Servizi linguistici — Servizi di corriere — Servizi di sicurezza — Servizi operativi

Fonte: Rubalcaba, *Business services in European Industry* («I servizi alle imprese nell'industria europea»), Commissione europea, Bruxelles, 1999.

4.8 Alcune delle imprese più innovative dell'Europa rientrano nel settore dei servizi alle imprese, ma il livello generale di R&S in questo settore è troppo basso e non strutturato. Spesso i nuovi modelli di servizi e di attività economica giungono dopo lunghi e costosi tentativi e insuccessi da parte di singole imprese. L'UE deve sostenere la ricerca in determinati settori per aggiornare il know-how delle imprese nelle più importanti tecnologie di punta globali.

4.9 È importante fare in modo che le PMI abbiano un migliore accesso ai risultati della ricerca e riescano a integrarli nello sviluppo dei prodotti a breve termine.

4.10 Perché le imprese investano maggiormente nell'innovazione e nella R&S, è necessario garantire un'adeguata protezione dei diritti di proprietà intellettuale da parte della Commissione europea e adoperarsi per attuare la proposta in sospeso sulla brevettabilità delle invenzioni attuate per mezzo di elaboratori elettronici.

4.11 Servono inoltre una migliore legislazione e una migliore regolamentazione.

5. *Il sistema di creazione della conoscenza dell'UE*

5.1 È necessaria una revisione radicale del sistema UE di creazione delle conoscenze. Ciò significa tra l'altro:

— riorientare le attività di R&S verso le imprese ad alta tecnologia produttrici di TIC,

— arrestare la fuga dei cervelli europei dall'UE agli Stati Uniti (il flusso di ricercatori UE che vanno a lavorare negli Stati Uniti è il doppio rispetto al flusso in direzione contraria, e la R&S USA è eseguita per il 40 % da ricercatori formati nell'UE),

— aumentare la spesa totale in ricerca per raggiungere l'obiettivo di Lisbona del 3 % del PIL,

— considerare le abilità nell'uso delle TIC, l'alfabetizzazione digitale e le abilità di e-*business* come competenze essenziali. I programmi scolastici devono contemplare le abilità nell'uso delle TIC sin dai primi anni di scuola,

— prendere atto che la banda larga avanzata fissa e mobile sarà l'infrastruttura dell'economia basata sulla conoscenza in questo secolo. L'iniziativa i2010 lanciata dalla DG Società dell'informazione e media nel 2005 svolge un ruolo importante in tale contesto.

6. *Il ruolo dell'«ingegneria dei servizi»*

6.1 L'innovazione nei servizi è stata oggetto di intense ricerche e di studi approfonditi soprattutto in Germania sin dalla metà degli anni '90. L'ingegneria dei servizi è in gran parte all'origine dello slancio che ha caratterizzato l'attività accademica e pratica in questo campo. Nel tempo si è andata formando una disciplina tecnica interessata allo sviluppo e alla progettazione sistematici di prodotti di servizio utilizzando i modelli, i metodi, e gli strumenti adatti. Sebbene l'ingegneria dei servizi comprenda anche aspetti della gestione operativa dei servizi, il fulcro dell'attività è lo sviluppo di nuovi servizi. Essa si preoccupa anche della progettazione dei sistemi di sviluppo, in altre parole delle questioni riguardanti la gestione generale della R&S e dell'innovazione inerenti ai servizi.

6.2 La ricerca di base in nuovi modelli, metodi e strumenti imprenditoriali darà un prezioso impulso all'ingegneria dei servizi. Gli approcci integrati per l'ingegneria applicata congiuntamente ai beni materiali, al software e ai servizi diventeranno una prassi corrente. Infine, la crescente armonizzazione degli standard di servizio incoraggerà la specificazione e lo sviluppo efficiente di nuovi servizi ([21]).

6.3 L'ingegneria dei servizi è uno dei pochi campi del settore dei servizi a essere stato modellato in maniera sostanziale dalla ricerca europea. Per mantenere un ruolo guida in futuro in questo campo sono essenziali una più stretta integrazione nelle reti internazionali e lo sviluppo sistematico di una comunità indipendente di ingegneria dei servizi ([22]).

7. *L'importanza della prestazione digitale dei servizi*

7.1 *La tendenza all'intensificarsi delle prestazioni di servizi on-line*. Si registra un'attenzione crescente alla crescita e all'impatto dell'*international sourcing* (approvvigionamento a livello internazionale), permesso dalle TIC, dei servizi di tecnologia dell'informazione e dei servizi per i processi delle imprese. Si assiste inoltre a un riorientamento dei servizi per i processi delle imprese con l'applicazione delle TIC e la tendenza all'intensificarsi delle prestazioni di servizi on-line. L'accento è posto sulla prestazione digitale in campi quali i servizi di software, i servizi di R&S e i servizi di verifica tecnici, i servizi di consulenza e quelli per lo sviluppo delle risorse umane, e i servizi di offerta di lavoro. È un fenomeno guidato soprattutto dal mercato a causa:

— delle nuove domande e aspettative dei clienti,

— della spinta a migliorare la capacità di arrivare al mercato ed espandere i mercati,

— dei miglioramenti qualitativi e dell'approfondimento delle relazioni con i clienti,

— degli incrementi nell'efficienza operativa e nelle economie di scala,

— delle riduzioni di costo attraverso il miglioramento e l'ampliamento delle opzioni di produzione e prestazione a basso costo.

7.2 *Esplorare i potenziali benefici dell'*offshoring *per l'economia UE*. Nella prestazione continua di servizi esternalizzati da ogni parte del mondo vanno emergendo nuove sfide globali. L'Europa dovrebbe quindi essere pronta a fornire e a esportare servizi di elevata qualità nei paesi terzi. La prestazione digitale e il correlato sostegno all'e-*business* sono destinati a crescere. L'*offshoring* internazionale dei servizi collegati alle imprese è incentrato oggi sulle funzioni di retrosportello (ad esempio, servizi IT, servizi finanziari e di contabilità, mansioni di *call center*). Nei servizi a più alto valore aggiunto come l'ingegneria, la ricerca e l'analisi nel campo delle tecnologie dell'informazione, l'UE sta mantenendo la propria posizione. Tuttavia, gli sviluppi tecnologici, la disponibilità delle competenze e i costi correlati sul mercato globale sono destinati a incidere in più larga misura sulle decisioni delle imprese europee in futuro. Ne deriva la sfida per il mercato del lavoro europeo di fornire più sbocchi occupazionali con un livello di qualifica elevato e combattere la disoccupazione ([23]).

7.3 *Ostacoli alla prestazione digitale generalizzata dei servizi*. Esistono ostacoli allo sviluppo della prestazione digitale che dovrebbero essere studiati a fondo e per i quali dovrebbero essere trovate soluzioni, in modo che le ditte europee di servizi alle imprese possano diventare più aggressive ed espandersi maggiormente oltre i confini esterni dell'UE. Tra tali ostacoli si annoverano la mancanza di standard e interoperabilità, fiducia e sicurezza in relazione al commercio elettronico, la mancanza di investimenti nelle infrastrutture fisse e mobili a banda larga e il ricorso ancora troppo esiguo alle TIC da parte delle PMI.

([21]) Hans-Jorg Bullinger, Klaus-Peter Fahnrich, Thomas Meiren, *Service engineering — Methodical development of new service products* («L'ingegneria dei servizi: lo sviluppo metodologico di nuovi prodotti di servizi»).
([22]) Thomas Meiren, Fraunhofer Institute for industrial Engineering, Stoccarda, Germania.
([23]) Relazione del Forum dell'UE sui servizi collegati alle imprese, 2005.

8. *Il potenziale d'occupazione nei servizi alle imprese*

8.1 L'occupazione nei servizi alle imprese è cresciuta in modo impressionante negli scorsi decenni. I tassi annui di crescita tra il 1979 e il 2002 si sono collocati intorno al 4,5 %, ben al di sopra di quelli registrati in tutti gli altri settori dell'economia. La quota dell'occupazione nei servizi alle imprese nell'occupazione totale si situa intorno al 9 % nel 2003 nell'UE a 15 e all'8,6 % nell'UE a 25. Il settore dei servizi in generale e i servizi alle imprese in particolare saranno di importanza fondamentale per creare nuova occupazione nel futuro e compensare il declino dell'occupazione nelle industrie manifatturiere.

8.2 La tavola 3 riportata qui di seguito mette a confronto l'incremento dell'occupazione nei servizi alle imprese fino al 2002 con i dati riguardanti il complesso dell'economia.

Tavola 3. Tassi annui di crescita dell'occupazione nei servizi alle imprese (1979-2002) ([24])

Paese	Tutta l'economia	Servizi alle imprese	Settore immobiliare	Servizi di locazione	Servizi professionali	Contratti di R&S	Servizi di TIC	Servizi operativi
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
UE 15	**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**

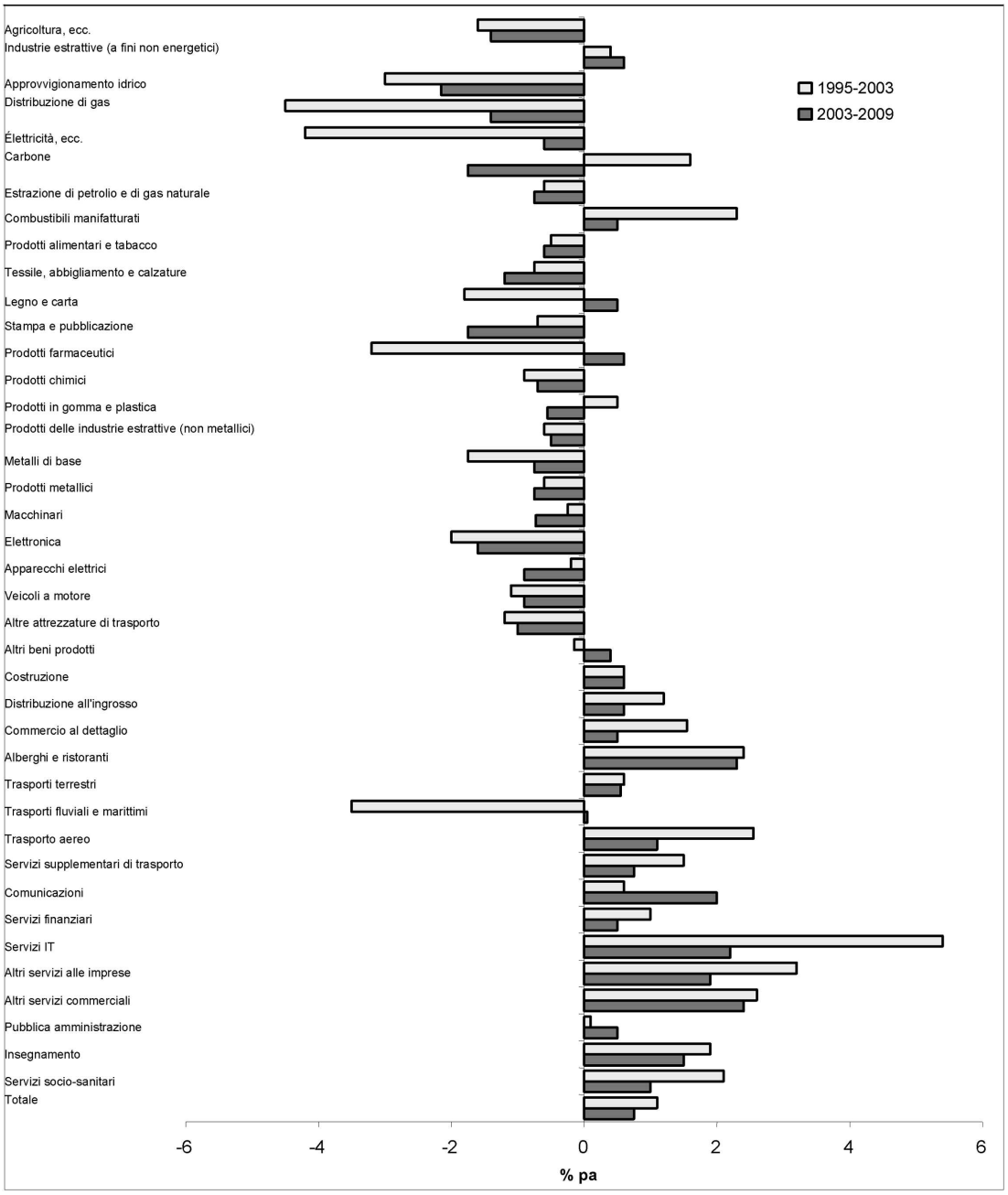
8.3 Una crescita dinamica dell'occupazione nei servizi, e nei servizi alle imprese ad alta intensità di conoscenze in particolare, è un aspetto caratteristico delle economie moderne. Sebbene i livelli di occupazione nei servizi alle imprese, così come i tassi di crescita, varino da paese a paese in Europa, si può affermare che non esistono paesi poveri con molti servizi alle imprese e non esistono paesi ricchi in cui i posti di lavoro nei servizi alle imprese siano scarsi ([25]).

8.4 È verosimile che la crescita dell'occupazione nei servizi, e in particolare nei servizi alle imprese ad alta intensità di conoscenze, continui, sebbene a un tasso leggermente più moderato. Nondimeno, dalla tavola 4 emerge che tale tasso sarà più elevato di quelli relativi alle altre attività economiche. Si attendono tassi di crescita sostanzialmente più elevati nei nuovi Stati membri, dove lo sviluppo dei servizi parte da livelli assoluti decisamente più bassi.

([24]) Fonte: Luis Rubalcaba e Henk Kox, *The Contribution of Business Services to European Employment, Innovation and productivity* («Il contributo dei servizi alle imprese per l'occupazione, l'innovazione e la produttività europea»), Palgrave-Macmillan, in corso di stampa.

([25]) Rubalcaba, Kox, 2006, pag. 42.

Tavola 4. Evoluzione dell'occupazione settoriale in Europa occidentale

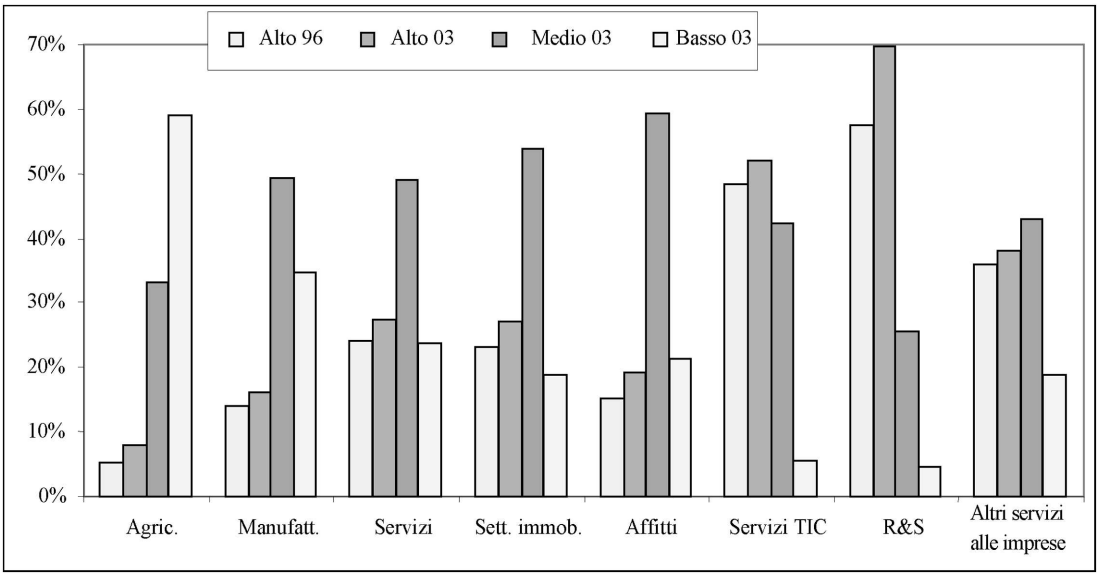


Nota: Europa occidentale = Europa a 15 + Norvegia + Svizzera
Fonte: Cambridge Econometrics, *What has happened to the Lisbon Agenda?* («Che ne è stato dell'agenda di Lisbona?») (comunicato stampa), novembre 2005.

8.5 Un aspetto peculiare dell'occupazione nei servizi alle imprese è l'alto livello dei titoli di studio. Come mostra l'indagine sulla manodopera dell'UE nel 2003, la quota d'occupazione degli impieghi altamente specializzati era passata al 41 %, dal 38 % del 1998. Il livello di persone con scarsa specializzazione era sceso al 17 %, dal 25 % del 1998. Il fatto che la maggior parte dei posti di lavoro nei servizi alle imprese richieda competenze medio-alte rappresenta anche una sfida per i sistemi d'istruzione europei (e in particolare per le politiche di apprendimento lungo tutto l'arco della vita), dato che la trasformazione strutturale

delle industrie europee indurrà più persone a lanciarsi nei servizi alle imprese abbandonando altri ambiti occupazionali. L'applicazione rigorosa dell'agenda di Lisbona 2010 in materia di istruzione sarà di estrema importanza in tale contesto. La tavola 5 mostra i livelli dei titoli di studio in vari settori.

Tavola 5. Livelli dei titoli di studio per attività economica e servizi alle imprese, UE a 15, 2003 ([26])



Bruxelles, 13 settembre 2006

La Presidente
del Comitato economico e sociale europeo
Anne-Marie SIGMUND

([26]) Fonte: Rubalcaba e Kox (2006), in base a dati Eurostat, Indagine sulla manodopera, 2004.