

Opinia Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego w sprawie rozwoju sektora usług dla przedsiębiorstw w Europie

(2009/C 27/06)

Dnia 6 grudnia 2007 r. Margot Wallström, wiceprzewodnicząca Komisji Europejskiej i komisarz ds. stosunków instytucjonalnych i strategii komunikacji, oraz Günter Verheugen, wiceprzewodniczący Komisji Europejskiej i komisarz ds. przedsiębiorstw i przemysłu, zwrócili się do Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego o opracowanie opinii rozpoznawczej w sprawie

rozwoju sektora usług dla przedsiębiorstw w Europie.

Sekcja Jednolitego Rynku, Produkcji i Konsumpcji, której powierzono przygotowanie prac Komitetu w tej sprawie, przyjęła swoją opinię 11 czerwca 2008 r. Sprawozdawcą był Edwin CALLEJA.

Na 446. sesji plenarnej w dniach 9 i 10 lipca 2008 r. (posiedzenie z 9 lipca) Europejski Komitet Ekonomiczno-Społeczny stosunkiem głosów 135 do 2 — 12 osób wstrzymało się od głosu — przyjął następującą opinię:

1. Wprowadzenie

1.1 Margot Wallström, wiceprzewodnicząca Komisji Europejskiej i komisarz ds. stosunków instytucjonalnych i strategii komunikacji, oraz Günter Verheugen, wiceprzewodniczący Komisji Europejskiej i komisarz ds. przedsiębiorstw i przemysłu, zwrócili się do Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego o opracowanie opinii rozpoznawczej w sprawie usług dla przedsiębiorstw poprzez uzupełnienie i dalszą analizę na podstawie poprzedniej opinii ⁽¹⁾ dotyczącej usług dla przedsiębiorstw i przemysłu.

1.1.1 W niniejszej analizie należy uwzględnić ogromne znaczenie, jakie Komisja Europejska przykłada do strategii lizbońskiej, mającej na celu ochronę i umacnianie konkurencyjności przemysłu europejskiego poprzez zarządzanie procesem zmian w sposób zgodny z europejską strategią zrównoważonego rozwoju oraz na poziomie społecznym poprzez zachęcanie do wyłaniania reprezentatywnych partnerów społecznych do uczestnictwa w negocjacjach na odpowiednim szczeblu.

1.1.2 Realizacja tych celów musi przebiegać równoległe do upraszczania ram prawnych dla przemysłu, co jest priorytetem politycznym stanowiącym jedno z głównych założeń polityki przemysłowej Komisji.

1.1.3 Ponadto tę politykę przemysłową cechuje zintegrowane podejście, w ramach którego uwzględnia się potrzeby różnych sektorów.

2. Streszczenie wniosków i zaleceń

2.1 Uznanie znaczenia sektora usług dla rozwoju gospodarczego i społecznego

EKES dostrzega nagłą potrzebę wprowadzenia realnych zmian oraz położenia większego nacisku na usługi, które nie powinny być dłużej traktowane wyłącznie jako dodatek do przemysłu wytwórczego. Społeczeństwo doświadcza ogromnych przemian, a usługi są ich kluczowym elementem. Dlatego też Komisja Europejska musi uwzględnić te zmiany i przywiązywać do nich większą wagę.

2.2 Priorytety działania

Zważywszy na szeroki zakres potencjalnych działań w obszarach polityki związanych z usługami dla przedsiębiorstw, hierarchizacja tych działań odgrywa najistotniejsze znaczenie. Należy pilnie poczynić postępy w zakresie dziesięciu celów kluczowych wyszczególnionych we wspólnotowym programie lizbońskim na lata 2008–2010. Mają one bezpośredni lub pośredni wpływ na przyszły rozwój usług. Zdaniem EKES-u należy ustalić następującą hierarchię wspomnianych działań:

— *Wdrażanie polityki usług dla przedsiębiorstw i grupa wysokiego szczebla.* Zaleca się utworzenie grupy wysokiego szczebla ds. usług dla przedsiębiorstw, która byłaby odpowiedzialna za bardziej szczegółową analizę tego sektora, weryfikację istniejących zasad polityki w celu określenia i oceny najbardziej efektywnych i skutecznych narzędzi w odniesieniu do usług dla przedsiębiorstw, a także za opracowanie konkretnych działań w celu wypełnienia najpoważniejszych luk i zaspokojenia podstawowych potrzeb. Należy zwrócić szczególną uwagę na niezwykle zróżnicowany charakter poszczególnych podsektorów usług dla przedsiębiorstw w celu zidentyfikowania tych, które wymagają najdalej idących zmian, oraz określenia, na jakim szczeblu (regionalnym, krajowym, unijnym) należy podjąć działania.

— *Polityka rynku pracy w sektorze usług dla przedsiębiorstw.* Ze społecznego punktu widzenia na poziomie sektora potrzeba dogłębnej analizy wyzwań wynikających z powstawania nowych form zatrudnienia wskutek interakcji pomiędzy usługami dla przedsiębiorstw a przemysłem wytwórczym. Analiza taka musi obejmować edukację, szkolenia i uczenie się przez całe życie, a także warunki zatrudnienia pracowników, włącznie z tymi, którzy biorą udział w procesach outsourcingu. Realizacja tego celu wymaga zachęcania do dialogu społecznego na szczeblu sektorowym. W tym kontekście należy opracować program rozmów na temat konkretnych zmian w zakresie warunków pracy i możliwości zatrudnienia w wyniku przemian strukturalnych oddziałujących na sektor usług dla przedsiębiorstw.

— *Usługi dla przedsiębiorstw w polityce innowacji.* Należy wyraźnie promować programy badań i rozwoju oraz programy i działania ukierunkowane na innowacje w zakresie usług. Takie obszary, jak usługi dla przedsiębiorstw oparte na wiedzy specjalistycznej (KIBS) oraz zarządzanie innowacją wymagają większej uwagi.

⁽¹⁾ Dz.U. C 318/2006 z 23.12.2006, s. 4 (CCMI/035).

- *Rozwój standardów usług dla przedsiębiorstw.* Należy zachęcać przedsiębiorstwa do uczestnictwa w tworzeniu standardów poprzez samoregulację po szczegółowych konsultacjach z użytkownikami usług dla przedsiębiorstw. Istotna jest pomoc Europejskiego Komitetu Normalizacyjnego i jego stowarzyszonych z nim organizacji (otwarta platforma) w rozpowszechnianiu efektów skutecznej innowacji, zwłaszcza poprzez szybkie osiągnięcie nieformalnego konsensusu.
- *Promowanie nauki o usługach jako nowej dyscypliny edukacji i szkoleń.*
- *Rynek wewnętrzny i jego regulacja prawna, która ma wpływ na usługi dla przedsiębiorstw.* EKES określił listę obszarów, które wymagają działań w celu uproszczenia, wyjaśnienia i zmniejszenia obciążeń regulacyjnych, oczywiście bez jednoczesnego obniżania obowiązujących wymogów w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy oraz reprezentacji pracownicz. Wśród innych kwestii wymienia się fakt, że nie przeprowadzono oceny wpływu dyrektywy usługowej na usługi dla przedsiębiorstw oraz że problem ten zasługuje na zaangażowanie znaczących sił, zwłaszcza po transpozycji dyrektywy do ustawodawstwa krajowego. Podejmowane działania powinny obejmować określenie możliwych przyszłych działań na rzecz bardziej otwartego handlu i konkurencyjności na rozszerzonym rynku wewnętrznym UE.
- *Dalsza poprawa jakości danych statystycznych dotyczących usług dla przedsiębiorstw.* Zaleca się, by państwa członkowskie zacieśniły współpracę w celu poprawy jakości danych statystycznych dotyczących usług dla przedsiębiorstw, zwłaszcza, by zapewnić dokładniejsze informacje na temat osiągniętych wyników oraz oddziaływania na gospodarkę poszczególnych państw członkowskich. Dane te są niezbędnym narzędziem, jeżeli rządy państw członkowskich wspierać mają rozwój tego sektora. Ostatnie zmiany w rozdziale 74 statystycznej klasyfikacji działalności gospodarczej we Wspólnocie Europejskiej (NACE) wciąż nie wystarczą do zapewnienia poziomu szczegółowości niezbędnego do wychwycenia znaczących danych dotyczących usług dla przedsiębiorstw.

3. Uwagi ogólne

3.1 *Kontekst.* W opinii z inicjatywy własnej EKES-u przyjętej we wrześniu 2006 r. (CCMI/035) proponowano zwrócenie większej uwagi na usługi dla przedsiębiorstw ze względu na ich wkład w funkcjonowanie przemysłu wytwórczego w Europie. W opinii tej wyjaśniono interakcje pomiędzy usługami a produkcją oraz wpływ na wyniki społeczne i gospodarcze w zakresie zatrudnienia, wydajności i konkurencyjności. Stanowi ona punkt wyjścia niniejszego uzupełnienia i dalszej analizy usług dla przedsiębiorstw. Na wstępie niniejszej opinii należałoby zdefiniować usługi dla przedsiębiorstw jako określone działania usługowe, które — w swej roli pośredniczącej — mają wpływ na jakość i wydajność działań produkcyjnych poprzez uzupełnianie lub zastępowanie usług wewnętrznych (Rubalcaba i Kox, 2007). Definicja ta jest do pewnego stopnia spójna z klasyfikacją NACE wer. 1 (kody 72–74) oraz z nową wersją tej klasyfikacji (kody 69–74, 77–78, 80–82) i zestawieniem różnych kategorii usług. Wśród usług dla przedsiębiorstw wyróżnia się dwie główne kategorie:

- usługi oparte na wiedzy specjalistycznej (np. usługi w zakresie oprogramowania i sprzętu komputerowego,

doradztwo w dziedzinie zarządzania, rachunkowość, doradztwo prawne i podatkowe, marketing i badanie opinii publicznej, usługi techniczne i inżynierskie, usługi dotyczące kadr oraz szkolenia zawodowe i rekrutacja);

- usługi operacyjne (np. ochrona, sprzątanie, administracja i księgowość, rekrutacja pracowników czasowych, centra obsługi klienta, tłumaczenia ustne i pisemne).

Celem niniejszej opinii jest zwiększenie uznania tego sektora, umożliwienie mu niepoohamowanego rozwoju i wspieranie starań o poprawę konkurencyjności gospodarki europejskiej na rynku światowym.

3.2 *Znaczenie usług i usług dla przedsiębiorstw.* Usługi zajmują coraz istotniejsze miejsce w oczach obywateli, fachowców, firm, regionów i krajów. Usługi w dużym stopniu zdominowały nowy popyt i podaż w systemach gospodarczych i społecznych. Jakkolwiek są one obecne w większości aspektów życia gospodarczego i społecznego, wiele rodzajów działalności usługowej wymyka się statystyce. Tradycyjny podział pomiędzy sektorami produkcji, jakkolwiek jest niekompletny i ukrywa istotne relacje wewnątrz sektorów gospodarki, umożliwia oszacowanie znaczenia najważniejszych rodzajów działalności gospodarczej. Znaczenie usług jako sektora gospodarki w Europie rośnie, przy czym ich udział w łącznym zatrudnieniu jest niższy (70 %) niż w Stanach Zjednoczonych (80 %) i wyższy niż w Japonii (67 %). Na wszystkich trzech obszarach podsektor usług dla przedsiębiorstw rozwijał się niezwykle dynamicznie, pociągając za sobą podobny wzrost udziału w łącznym zatrudnieniu. Przedsiębiorstwa, których podstawową działalnością jest świadczenie usług dla innych przedsiębiorstw, mają udział rzędu 10–12 % w łącznym zatrudnieniu i wartości dodanej. Jeśli uwzględni się usługi dla przedsiębiorstw świadczone jako działalność poboczna, udział w zatrudnieniu będzie znacznie większy. W Europie w roku 2004 krajami wiodącymi w gospodarce usług dla przedsiębiorstw były: obszar Beneluksu, Wielka Brytania, Francja i Niemcy. W latach 1995–2004 w niektórych krajach — Węgry, Polska, Austria, Łotwa i Malta — sektor usług dla przedsiębiorstw rozwinął się znacząco. Świadczy to o pewnej zbieżności między niektórymi krajami UE. W krajach tych badano wyłącznie zatrudnienie w firmach, których podstawową działalność stanowi świadczenie usług dla przedsiębiorstw. Większość z nich to małe i średnie przedsiębiorstwa.

3.3 *Ocena rozwoju wydarzeń.* EKES dokonał ponownej oceny sytuacji w świetle zmian, jakie zaszły od chwili opublikowania poprzedniej opinii Komitetu we wrześniu 2006 r. (CCMI/035) i z zadowoleniem stwierdził, że znaczenie usług dla przedsiębiorstw w branży produkcyjnej jest w większym stopniu uwzględniane w decyzjach Komisji:

- Komunikat „Przegląd śródkresowy polityki przemysłowej. Wkład w strategię UE na rzecz wzrostu gospodarczego i zatrudnienia”^(?) wydany po opublikowaniu wyżej wspomnianej opinii EKES-u zaleca podjęcie działań w zakresie weryfikacji i analizy konkurencyjności sektorów usług oraz ich wpływu na konkurencyjność w przemyśle. W razie konieczności należy prowadzić dalszy monitoring sektory. Jego wynikiem powinna być identyfikacja wszelkich przeszkód uniemożliwiających poprawę konkurencyjności oraz wyeliminowanie potencjalnych problemów rynkowych,

^(?) COM(2007) 374 z 4.7.2007.

które mogłyby uzasadniać działania na rzecz rozwiązania określonych problemów w sektorze przemysłowym lub w sektorze usług. Komisja Europejska prowadzi tę pogłębioną analizę w bieżącym roku i powinna przedstawić jej wyniki pod koniec roku.

- Opublikowanie w lipcu 2007 r. dokumentu roboczego służb Komisji zatytułowanego: „W kierunku europejskiej strategii wspierania innowacji w sektorze usług: wyzwania i zagadnienia kluczowe dla dalszych działań”⁽³⁾, uruchomienie europejskiej platformy usług związanych z biznesem w lutym 2008 r. oraz przygotowywany obecnie komunikat w sprawie innowacji w usługach (spodziewany termin publikacji pod koniec 2008 r.) mogą łącznie stać się istotnym krokiem w kierunku prawdziwej integracji usług w ramach polityki innowacyjnej UE.
- Przyjęcie dyrektywy dotyczącej usług na rynku wewnętrznym⁽⁴⁾, którą należy wdrożyć do 28 grudnia 2009 r., stanowić będzie punkt zwrotny na drodze ku osiągnięciu faktycznego wewnętrznego rynku usług, o ile ustawodawstwo krajowe państw członkowskich zostanie dostosowane do przepisów dyrektywy z zapewnieniem zastosowania prawa pracy i odpowiednich układów zbiorowych kraju, w którym świadczona jest usługa. Zarówno firmy, jak i konsumenci będą mogli w pełni wykorzystać możliwości oferowane przez ten sektor. Inicjatywa ta powinna także zachęcić rynek usług dla przedsiębiorstw do eliminowania barier w zakresie handlu i inwestycji pomiędzy państwami UE oraz otworzyć nowe możliwości dla firm produkcyjnych, które będą mogły wybierać spośród liczniejszych, lepszych i tańszych usług. Nowe przewagi konkurencyjne w usługach dla przedsiębiorstw powinny zwiększyć poziom zatrudnienia, wydajność oraz wyniki gospodarcze.

3.4 Działania wspierające na rzecz usług dla przedsiębiorstw. Oprócz najważniejszych działań UE w celu promowania usług dla przedsiębiorstw w ramach polityki przemysłowej i innowacyjnej oraz potencjalnych skutków ubocznych dyrektywy dotyczącej rynku wewnętrznego, inne działania Komisji także pośrednio wspierają rolę usług dla przedsiębiorstw w sektorze produkcji:

- Eurostat wdrożył obecnie nową wersję klasyfikacji NACE, aby wychwycić więcej danych dotyczących usług.
- W wyniku połączenia centrów Euro Info oraz ośrodków przekazu informacji uruchomiona została sieć Enterprise Europe Network w celu promowania przedsiębiorczości i rozwoju przedsiębiorstw w UE, dzięki czemu zapewniono przedsiębiorcom ponad 500 punktów kontaktowych⁽⁵⁾. Powinno to okazać się pomocne dla małych i średnich przedsiębiorstw, a tym samym dla dużej większości firm świadczących usługi dla przedsiębiorstw.
- Od 2005 r. Komisja Europejska wydała wnioski dotyczące uproszczeń i redukcji obciążeń administracyjnych. Najnowsze wnioski z 2008 r. dotyczą przyspieszonej

redukcji⁽⁶⁾. To dobra wiadomość dla MŚP, które borykają się z niewspółmiernie dużym obciążeniem administracyjnym w stosunku do swych niewielkich rozmiarów.

- Omówiono dokument Komisji „Wspólne zasady wdrażania modelu flexicurity”⁽⁷⁾ oraz poczyniono postępy w ramach dialogu społecznego podjętego przez partnerów społecznych. Powinno to ułatwić ogólnoeuropejskie wdrożenie tej koncepcji przy jednoczesnym dostosowaniu jej do zróżnicowanych warunków panujących w poszczególnych państwach członkowskich. Model flexicurity wynegocjowany przez partnerów społecznych może być przydatny dla dynamicznych usług dla przedsiębiorstw, przy jednoczesnym promowaniu lepszych miejsc pracy o wyższej jakości. Aby UE sprostała wyzwaniom globalizacji, konieczne jest zaangażowanie partnerów społecznych.
- Opublikowanie dokumentu komisji „Ku zwiększeniu wkładu normalizacji w innowacje w Europie”⁽⁸⁾, który wśród innych inicjatyw promuje przyspieszenie współpracy ze strony przemysłu i innych zainteresowanych stron w zakresie rozwoju, wdrażania i stosowania standardów wspierających innowacje w związku ze zrównoważoną polityką przemysłową.

3.5 Podstawowe potrzeby sektora usług dla przedsiębiorstw. Mimo postępujących działań związanych z usługami, należy wziąć pod uwagę najistotniejsze braki i potrzeby. Istniejące w Europie ramy prawne są silnie ukierunkowane na przemysł wytwórczy, jakkolwiek to usługi stanowią zdecydowanie największy segment gospodarki i przyczyniają się do rozwoju wszelkich aspektów życia gospodarczego i społecznego.

3.5.1 Większość poziomych i sektorowych inicjatyw realizowanych w ramach polityki przemysłowej UE, zarówno na szczeblu krajowym, jak i unijnym, to działania zorientowane na przemysł wytwórczy, nieuwzględniające zasadniczego znaczenia wspierających go usług dla przedsiębiorstw. Dlatego istnieje pilna potrzeba opracowania zrównoważonej polityki unijnej, która doceni znaczenie usług dla przedsiębiorstw dla globalnej konkurencyjności europejskiego przemysłu produkcyjnego oraz gospodarki jako takiej. Inicjatywy poziome adresowane do sektorów gospodarki muszą być prawdziwie poziome oraz dostosowane do potrzeb firm i pracowników nowej gospodarki usług, w ramach której sektory przemysłu i usług są ze sobą nierozdzielnie związane, tworząc tym samym nowe możliwości dla gospodarki europejskiej na globalnym rynku dzięki wewnętrznej synergii. Wiele inicjatyw UE będących elementami polityki przemysłowej należy dostosować i zastosować do sektora usług. Dotyczy to takich zagadnień, jak w pełni efektywny wewnętrzny rynek usług, handel międzynarodowy, zasady pomocy publicznej, rynek pracy, instrumenty socjalne, szkolenia i polityka regionalna, badania i rozwój, innowacje, standaryzacja, przedsiębiorczość, poprawa jakości danych

⁽³⁾ SEC(2007) 1059 z 27.7.2007.

⁽⁴⁾ Dyrektywa 2006/123/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 12.12.2006.

⁽⁵⁾ Notatka prasowa IP/08/192 z 7.2.2008.

⁽⁶⁾ Notatka/08/152 z dnia 10 marca 2008 r.

⁽⁷⁾ COM(2007) 359 wersja ostateczna.

⁽⁸⁾ COM(2008) 133 wersja ostateczna z dnia 11 marca 2008 r.

statystycznych i przepływu informacji, z uwzględnieniem — gdy to konieczne — szczególnych potrzeb sektora usług. Nie oznacza to, że wszystkie inicjatywy powinny mieć charakter pionowy i być ukierunkowane na usługi. Chodzi raczej o to, że implikacje wszystkich zastosowanych do usług narzędzi powinny zostać poddane ocenie, a w razie konieczności należy podjąć odpowiednie, konkretne działania.

3.5.2 Istotne potrzeby można zidentyfikować w następujących obszarach:

- *Usługi dla przedsiębiorstw w polityce przemysłowej.* Po niedawnym włączeniu usług dla przedsiębiorstw do polityki przemysłowej i uruchomieniu bieżącego monitorowania, więcej uwagi należy poświęcić szczególnym warunkom, w których wykorzystanie usług ma pozytywny wpływ na wydajność przemysłu, np. rolę usług dla konkurencyjności przemysłu oraz wydajności z punktu widzenia gospodarki. Aby stawić czoła konkurencji globalnej, Europa musi inwestować w innowacje, wiedzę, wzornictwo, logistykę, marketing i inne usługi dla przedsiębiorstw — innymi słowy w cały globalny łańcuch wartości.
- *Usługi dla przedsiębiorstw w polityce zatrudnienia i szkolenia.* Większość miejsc pracy znajduje się w sektorze usług i tendencja ta będzie się utrzymywać (decydenci nie powinni zapominać o tym, że 20 % pośredniego wkładu przemysłu wytwórczego wywodzi się z usług). Dlatego też potencjalny wpływ globalnego zatrudniania pracowników i globalnego outsourcingu w zawodach związanych z usługami (do 30 % wg badania OECD z 2006 r.) powinien skłaniać państwa członkowskie do propagowania odpowiednich umiejętności i kwalifikacji, które pozwolą im przemysłowi stawić czoła globalnej konkurencji.
- *Usługi dla przedsiębiorstw w polityce innowacji i produktywności.* Promowanie innowacji w usługach ma znaczenie kluczowe dla umacniania konkurencyjności przemysłowej poprzez czynniki jakości. Innowacje w sektorze usług mają ogromny, pozytywny wpływ na jakość, zatrudnienie i stosunki z klientami. Jednocześnie w usługach dla przedsiębiorstw znaleźć można dobrą pracę w dobrych warunkach i środowisku przesyconym wiedzą; w takich wypadkach pracownicy przyczyniają się do umożliwienia i powodzenia innowacji. Może to pozwolić przedsiębiorstwom na zajęcie bardziej konkurencyjnej pozycji, a pracownikom — na znajdowanie nowych możliwości zatrudnienia. Korzyści płynące z innowacji w usługach należy ukierunkować w taki sposób, aby rozwiązać problem stagnacji wzrostu produktywności w sektorze usług dla przedsiębiorstw. W większości krajów w dalszym ciągu przeważają niskie wskaźniki wzrostu produktywności, nawet jeśli problemy związane z pomiarem statystycznym prowadzą do niedoszacowania udziału usług dla przedsiębiorstw w ogólnym wzroście produktywności.
- *Usługi dla przedsiębiorstw a rynek wewnętrzny.* Celem jest stworzenie europejskiego rynku usług, a przez to zapewnienie UE możliwości odegrania decydującej roli w procesie globalizacji poprzez uwzględnienie wszelkich warunków, które mają wpływ na rynki i konkurencyjność. Niezbędna jest weryfikacja sposobu dostosowania przepisów państw członkowskich do wymogów dyrektywy usługowej oraz wpływu tego procesu na usługi dla przedsiębiorstw.
- *Usługi dla przedsiębiorstw a regiony.* W wielu regionach usługi dla przedsiębiorstw nie są wystarczająco dofinansowane ze

względu na ich koncentrację raczej w dużych metropoliach oraz w obszarach charakteryzujących się wysokim poziomem dochodu. Na szczeblu regionalnym należy promować i stymulować zarówno popyt, jak i podaż usług dla przedsiębiorstw, korzystając w maksymalnym stopniu z istniejących sieci, które mogą wzmocnić synergię pomiędzy poszczególnymi podmiotami poziomu lokalnego.

- *Usługi dla przedsiębiorstw a związane z nimi narzędzia polityki.* Istnieją dwa rodzaje narzędzi polityki związanych z usługami dla przedsiębiorstw: narzędzia związane przede wszystkim z regulacjami prawnymi (rynek wewnętrzny, konkurencja, usprawnienie mechanizmów regulacji, zamówienia publiczne) oraz takie, które na ogół nie są z nimi związane (innowacja, umiejętności, jakość i zatrudnienie, przedsiębiorczość i MŚP, wiedza i dane statystyczne). Szczególną uwagę należy zwrócić na rolę norm, nowej dyscypliny nauki o usługach oraz danych statystycznych.

3.6 *Interakcje pomiędzy usługami dla przedsiębiorstw a celowymi narzędziami polityki.* Doświadczenie wskazuje, w jaki sposób wstępne szeroko zakrojone działania mogłyby wchodzić w interakcje z usługami dla przedsiębiorstw i umożliwiać im pełen rozwój oraz stawienie czoła wyzwaniom. Należy także uwzględnić synergię i interakcje pomiędzy różnymi narzędziami polityki.

3.7 *Przesłanki ekonomiczne.* Przy opracowywaniu poszczególnych zasad polityki unijnej celem poprawy funkcjonowania usług dla przedsiębiorstw należy uwzględnić przesłanki ekonomiczne, co niedawno wykazali Kox i Rubalcaba (*Business Services in European Economic Growth*, 2007). Na poparcie swoich argumentów przedstawili podstawowe problemy rynkowe i systemowe, takie jak asymetria informacji i czynniki zewnętrzne.

3.8 *Agenda lizbońska na lata 2008–2010.* Działania związane z usługami dla przedsiębiorstw mogą okazać się pomocne w kontekście propozycji wspólnotowego programu lizbońskiego na lata 2008–2010 (COM(2007) 804 wersja ostateczna). Większość z dziesięciu celów kluczowych przewidzianych do realizacji do roku 2010 wywiera bezpośredni lub pośredni wpływ na usługi.

3.8.1 Komisja proponuje przyjęcie do połowy 2008 r. nowej **agendy społecznej** i pomoże w wypełnieniu luk w zakresie umiejętności. Istotne niedobory i potrzeby można wskazać w większości usług dla przedsiębiorstw, które są niezwykle pracochłonne. W opinii w sprawie zatrudniania grup priorytetowych (strategia lizbońska)⁽⁹⁾ EKES stwierdził, że ambitne cele strategii lizbońskiej dotyczące zatrudnienia zostały osiągnięte tylko w ograniczonym zakresie, a wiele nowych miejsc pracy utworzonych w ostatnich latach, w szczególności w przypadku zatrudnienia kobiet, dotyczy pracy w niepełnym wymiarze godzin. Pracownicy w starszym wieku nadal borykają się z niemożnością znalezienia odpowiedniego zatrudnienia, natomiast ludzie młodzi angażują się na ogół w nietypowe (niestandardowe) formy zatrudnienia, w niektórych przypadkach nie uzyskując przy tym odpowiedniego zabezpieczenia prawnego i socjalnego. W opinii EKES-u podkreślono, że w kontekście modelu flexicurity niezbędne jest zapewnienie wysokiego stopnia zabezpieczenia socjalnego, aktywnej polityki rynku pracy, a także edukacji, uczenia się przez całe życie i szkolenia.

⁽⁹⁾ Dz.U. C 256 z 27.10.2007, s. 93 (SOC/251).

3.8.2 Na początku tego roku Komisja przedstawiła wnioski dotyczące **wspólnej polityki migracyjnej**. Może to mieć wpływ na imigrację wysoko wykwalifikowanych pracowników w takich dziedzinach, jak oparte na wiedzy specjalistycznej usługi dla przedsiębiorstw, a także słabiej wykwalifikowanych pracowników w takich sektorach, jak sprzątanie czy usługi ochroniarskie.

3.8.3 Wspólnota przyjmie regulację w sprawie małych przedsiębiorstw (**Small Business Act**), aby uwolnić potencjał rozwojowy MŚP w trakcie całego cyklu ich życia. Usługi dla przedsiębiorstw to sektor charakteryzujący się najwyższymi wskaźnikami powstawania i likwidacji przedsiębiorstw, dlatego zasadne wydaje się położenie szczególnego nacisku na nowe MŚP. W opinii w sprawie potencjału przedsiębiorstw, zwłaszcza małych i średnich ⁽¹⁰⁾ EKES wskazywał na konieczność wprowadzenia lepiej ukierunkowanych i sprawniejszych, zintegrowanych wytycznych w zakresie MŚP, aby zapewnić ich wzrost i tworzenie nowych miejsc pracy w latach 2008–2010. MŚP skorzystają także na ograniczeniu unijnych obciążeń administracyjnych o 25 % do roku 2012.

3.8.4 Wspólnota będzie **umacniać wspólny rynek i zwiększać konkurencyjność w sektorze usług**. W tej samej opinii INT/324 EKES wymienił powyższe zastrzeżenia dotyczące niepełnego scalenia rynku, a przede wszystkim powolnego wdrażania wymogów dyrektyw przez państwa członkowskie, obciążeń administracyjnych oraz braku mobilności zawodowej. Dla MŚP problemy te stanowią niezwykle poważną barierę na drodze rozwoju.

3.8.5 Wspólnota urzeczywistni założenia **piątej swobody** (swobodnego przepływu wiedzy) i utworzy faktyczną europejską przestrzeń badawczą. Usługi dla przedsiębiorstw oparte na wiedzy specjalistycznej mogą odegrać pewną rolę w realizacji tego priorytetu lizbońskiego.

3.8.6 Wspólnota usprawni **warunki ramowe dla innowacji**. EKES wydał także opinię w sprawie: „Inwestycje w wiedzę i innowacje” ⁽¹¹⁾. Podstawowe jej założenie głosiło, że Europa musi utrzymać wiodącą pozycję w badaniach, rozwoju technologicznym i innowacjach, i że wymaga to zwiększenia finansowania z budżetu unijnego oraz poprawy funkcjonowania edukacji i ogólnego podniesienia standardów. Wymaga to także klimatu społecznego otwartego na postęp i innowacje, stworzenia niezbędnych warunków oraz podjęcia decyzji, które pozwolą inwestorom zyskać poczucie bezpieczeństwa oraz przyjąć optymistyczne założenia, a co za tym idzie, ulokować kapitał w nowe przedsięwzięcia w Europie. Wymaga to również zwiększania świadomości w zakresie fundamentalnego znaczenia badań podstawowych oraz zaszczepienia ducha przedsiębiorczości tym, którzy są gotowi wprowadzać innowacje i ponosić związane z tym ryzyko, jak również zaakceptować określony poziom porażek i strat, które nieuchronnie wiążą się z ryzykiem. EKES przeanalizował także otoczenie prawne i społeczne będące warunkiem innowacyjnej przedsiębiorczości i rynku przyjaznego innowacjom.

3.8.7 Wspólnota będzie promować zasady **polityki przemysłowej** ukierunkowane na bardziej zrównoważoną produkcję i konsumpcję. W ramach tego priorytetu można umieścić rolę, jaką w polityce przemysłowej odgrywają usługi dla przedsiębiorstw w zakresie ochrony środowiska.

3.8.8 Wspólnota będzie prowadzić dwustronne negocjacje z kluczowymi partnerami handlowymi w celu otwierania nowych

możliwości handlu międzynarodowego i inwestycji oraz będzie tworzyć wspólną przestrzeń przepisów i norm regulacyjnych.

4. Hierarchizacja działań na rzecz usług w biznesie

Istnieje konieczność opracowania hierarchii działań ze względu na szeroki zakres polityki związanej z usługami dla przedsiębiorstw. Zdaniem EKES-u działania te powinny być uszeregowane następująco:

4.1 **Priorytet 1.** Komisja Europejska powinna utworzyć grupę wysokiego szczebla ds. usług dla przedsiębiorstw w związku z prowadzoną polityką przemysłową i na rzecz przedsiębiorstw, aby zagwarantować, że w podejmowanych w jej ramach działaniach szerzej uwzględniane będą interakcje pomiędzy usługami a przemysłem i ogółem działalnością gospodarczą. Główne cele grupy wysokiego szczebla mogłyby obejmować:

- pogłębienie analizy potrzeb w zakresie usług dla przedsiębiorstw, z uwzględnieniem potrzeb poszczególnych niezwykle zróżnicowanych podsektorów usług dla przedsiębiorstw;
- weryfikację istniejących narzędzi polityki mających wpływ na usługi dla przedsiębiorstw oraz opracowanie konkretnych działań na odpowiednim szczeblu (regionalnym, krajowym lub unijnym);
- zarekomendowanie celów strategicznych, które należy osiągnąć w ramach negocjacji WTO dotyczących Układu ogólnego w sprawie handlu usługami, ze szczególnym naciskiem na środki niezbędne, aby umożliwić MŚP eksport ich usług;
- określenie i pogrupowanie zainteresowanych podmiotów w obszarach, w których reprezentacja jest bardzo ograniczona i rozproszona;
- utworzenie obserwatorium europejskiego do spraw usług dla przedsiębiorstw w celu monitorowania wyników wdrażania narzędzi polityki unijnej oraz propagowania najlepszych praktyk; wśród członków obserwatorium powinni znaleźć się przedstawiciele EKES-u, związków zawodowych, stowarzyszeń biznesowych oraz eksperci do spraw usług dla przedsiębiorstw.

4.2 **Priorytet 2.** Należy promować dialog społeczny poświęcony usługom dla przedsiębiorstw w celu omawiania i opracowywania zaleceń w zakresie:

- nowych możliwości zatrudnienia;
- uczenia się przez całe życie;
- wyzwań związanych z delokalizacją i outsourcingiem;
- identyfikacji braków w zakresie umiejętności;
- pracy w niepełnym wymiarze godzin oraz telepracy;
- koncepcji flexicurity w kontekście usług dla przedsiębiorstw (kwestia ta została omówiona w sposób ogólny w wydanej niedawno opinii EKES-u SOC/283);
- niedoboru personelu w sektorze usług dla przedsiębiorstw opartych na wiedzy specjalistycznej (KIBS) oraz roli imigracji;
- mobilności.

⁽¹⁰⁾ Dz.U. C 256 z 27.10.2007, s. 8 (INT/324).

⁽¹¹⁾ Dz.U. C 256 z 27.10.2007, s. 17 (INT/325).

W istocie możliwość wdrożenia i skuteczność takiego sektorowego dialogu społecznego (m.in. uznawanie umów, wsparcie organizacyjne) będzie tutaj zależała od określenia i uznania reprezentatywnych europejskich organizacji pracodawców i pracowników.

4.3 Priorytet 3. B+R oraz innowacje w usługach:

- analiza metod innowacji w usługach dla przedsiębiorstw i ich wpływu na efektywność oraz rozwój społeczny i gospodarczy;
- rola usług dla przedsiębiorstw opartych na wiedzy specjalistycznej (KIBS) w rozwoju innowacji w usługach;
- relacja pomiędzy rozwojem technologii IKT i innowacyjnością usług;
- monitorowanie programów badań i rozwoju oraz innowacji w celu oceny pozycji usług dla przedsiębiorstw;
- zastosowanie technik *lean manufacturing* do usług;
- rola innowacji w usługach i inne możliwe działania w zakresie usług opartych na wiedzy specjalistycznej na szczeblu regionalnym; zastosowanie polityki innowacji do stymulowania popytu i podaży usług dla przedsiębiorstw.

4.4 Priorytet 4. Opracowywanie standardów. Standardy w sektorze usług powstają powoli. Na ogół siłą napędową ich rozwoju jest popyt. Po stronie podmiotów świadczących usługi dla przedsiębiorstw można zaobserwować problemy strukturalne. W większości są to małe przedsiębiorstwa niereprezentowane przez organizacje w swoich krajach, co znajduje także odzwierciedlenie na szczeblu europejskim — kategoria ta nie jest wystarczająco reprezentowana przez organizacje europejskie. Jedynym sposobem poprawy tej sytuacji jest zatem mobilizacja użytkowników, aby formułowali swoje oczekiwania. Rynek usług dla przedsiębiorstw zyska niezwykle dużo na sformułowaniu przejrzystych standardów dla tego obszaru. Opracowanie standardów może okazać się przydatne dla:

- uzupełnienia lub zastąpienia istniejących przepisów;
- poprawy jakości i pobudzania konkurencyjności;
- ograniczania asymetrii informacji z korzyścią dla świadczących usługi i użytkowników na rynku charakteryzującym się brakiem przejrzystości;
- zapewnienia porównywalności w przypadku, gdy użytkownik musi wybierać pomiędzy różnymi ofertami;
- szerszego rozpowszechniania wyników prac badawczo-rozwojowych oraz programów innowacji, co zachęci do innowacji prowadzących do poprawy jakości usług;
- zmniejszenia liczby sporów poprzez jasne określenie praw i obowiązków podmiotów świadczących usługi i użytkowników;
- unikania konfliktów społecznych dzięki poszanowaniu przez dostawców usług i użytkowników obowiązującego prawa pracy oraz — w razie potrzeby — dzięki negocjacjom zbiorowym prowadzonym na odpowiednim szczeblu;

— ułatwienia małym przedsiębiorstwom świadczącym podobne usługi w różnych państwach członkowskich UE uzyskiwania ekonomii skali, przyczyniając się do eliminacji barier na drodze do integracji rynkowej;

— rozwoju zdrowego sektora eksportu i pomocy w przetargach publicznych na usługi oraz w podzlecaniu usług.

4.5 Priorytet 5. Dalsza poprawa jakości danych statystycznych dotyczących usług dla przedsiębiorstw. Działania w zakresie polityki są uzależnione od analizy aktualnych tendencji, które można określić wyłącznie na podstawie przejrzystych i wiarygodnych danych statystycznych. Obserwowany brak wzrostu produktywności w porównaniu z USA może być związany z niewiarygodnymi danymi statystycznymi, które bazują na metodologii stosowanej do pomiaru wydajności produkcji. Dalsze uszczegółowienie danych statystycznych dotyczących usług dla przedsiębiorstw wymaga nie tylko decyzji Eurostatu, ale także współpracy ze strony instytucji rządowych w celu zmiany metod zbierania danych. Należy zwrócić szczególną uwagę na pomiar roli, jaką usługi dla przedsiębiorstw odgrywają w innych sektorach przemysłowych i usługowych.

4.6 Priorytet 6. Nauka o usługach

Nauka o usługach (lub nauka, zarządzanie i inżynieria usług, SSME) to nowo powstająca dyscyplina, która obejmuje zróżnicowane i fragmentaryczne teorie na temat usług, między innymi: ekonomię usług, zarządzanie usługami, marketing usług, inżynierię usług. Konieczność promowania i poprawy integracji tych obszarów została uznana przez badaczy i przedsiębiorstwa. W ramach nauki o usługach, dobrym przykładem jest inżynieria usług. To dyscyplina techniczna zajmująca się systematycznym rozwojem i projektowaniem produktów usługowych przy pomocy odpowiednich modeli, metod i narzędzi. Jakkolwiek inżynieria usług obejmuje także pewne aspekty zarządzania operacyjnego usługami, jednym z kluczowych obszarów jej zainteresowań jest opracowywanie nowych usług. Jednocześnie inżynieria usług obejmuje także opracowywanie systemów rozwoju, innymi słowy, kwestie związane z usługami w ogólnym zarządzaniu innowacjami, badaniami i rozwojem. Zintegrowane teorie wspólnej inżynierii towarów, oprogramowania i usług staną się codziennością.

Fundamentalna analiza nowych modeli, metod i narzędzi biznesu przyczyni się do znaczącego rozwoju nauk o usługach. Rosnąca harmonizacja standardów usług przyczyni się wreszcie do zdefiniowania i efektywnego rozwoju nowych usług ⁽¹²⁾.

Inżynieria usług to jeden z niewielu obszarów sektora usług, kształtowany przede wszystkim w ramach badań europejskich. Ścisła integracja z sieciami międzynarodowymi oraz systematyczny rozwój niezależnej społeczności inżynierii usług mają kluczowe znaczenie dla utrzymania wiodącej roli na tym polu w przyszłości ⁽¹³⁾.

⁽¹²⁾ Inżynieria usług — metodyczne opracowywanie nowych produktów usługowych, termin wprowadzony przez Hansa-Jorga Bullingera, Klaus-Petera Fahnricha, Thomasa Meirena.

⁽¹³⁾ Thomas Meiren, Fraunhofer Institute for Industrial Engineering, Stuttgart, Niemcy.

4.7 **Priorytet 7.** Rynek wewnętrzny i regulacja usług dla przedsiębiorstw

Ograniczenie i uproszczenie obciążeń regulacyjnych. Istnieje szereg czynników ograniczających, które działają na niekorzyść podmiotów gospodarczych działających w sektorze usług dla przedsiębiorstw oraz neutralizują ich wysiłki na rzecz zwiększenia wydajności oraz poszukiwania możliwości prowadzenia działalności w innych państwach członkowskich. Między innymi są to problemy związane z mobilnością siły roboczej oraz uznaniem wykształcenia. Ilość i złożoność przepisów prawnych wzrosła w ostatnich latach, powodując tym większe obciążenie niewielkich podmiotów świadczących usługi. Najważniejsze kwestie wymagające rozpatrzenia to:

- *Zakładanie i przenoszenie przedsiębiorstw.* Czas i pieniądze niezbędne w celu założenia nowego przedsiębiorstwa lub przekazania własności istniejącej firmy w przypadku małych i średnich przedsiębiorstw stanowią poważną barierę.
 - *Barierę związane z eksportem usług.* Małe i średnie przedsiębiorstwa, które pragną eksportować swoje usługi, muszą się liczyć ze znacznymi nakładami w celu wysłedzenia przepisów istotnych z ich punktu widzenia oraz wysokimi kosztami konsultacji. Konieczne są dalsze kroki w międzynarodowych negocjacjach handlowych w celu zniesienia niepotrzebnych barier dla usługodawców europejskich na zewnętrznych rynkach usług dla przedsiębiorstw. Stworzona przez Komisję Europejską baza danych nt. dostępu do rynków powinna pomóc w identyfikacji takich barier.
 - *Ograniczenia w zakresie współpracy wielodyscyplinarnej.* Istnieją bariery dostępu dla dostawców usług profesjonalnych, które mogą zostać zniesione z wejściem w życie dyrektywy o usługach.
 - *Niewystarczająca transpozycja przepisów unijnych,* a także zróżnicowane ustawodawstwo poszczególnych państw członkowskich. Nawet jeśli przepisy nie są wymierzone w funkcjonowanie rynku wewnętrznego, znaczne zróżnicowanie pomiędzy poszczególnymi państwami członkowskimi utrudnia integrację rynków.
 - *Zamówienia publiczne i przepisy dotyczące konkurencji* pomiędzy firmami prywatnymi a państwowymi w zakresie zamówień publicznych.
- *Barierę utrudniającą świadczenie usług w innych państwach członkowskich.* Postawy obronne organizacji zawodowych, których regulaminy zabraniają podjęcia działalności fachowcom z innych państw członkowskich.
 - *Delegowanie wysoko wykwalifikowanych pracowników za granicę.* Trudności związane z delegowaniem pracowników do innych państw członkowskich, także na stanowiska wymagające wysokich kwalifikacji. Opinia EKES-u w sprawie delegowania pracowników może wskazać możliwe działania w tym zakresie ⁽¹⁴⁾.
 - *Uznawanie kwalifikacji.* Termin transpozycji dyrektywy 2005/36/WE z dnia 7 września 2005 r. w sprawie uznawania kwalifikacji zawodowych minął 20 października 2007 r. Chodziło tutaj o zastąpienie piętnastu wcześniejszych dyrektyw w sprawie uznawania kwalifikacji zawodowych. Zmiana ta powinna przynieść całościową modernizację systemu wspólnotowego, który promować będzie unijny rynek usług dla przedsiębiorstw poprzez bardziej elastyczne i automatyczne uznawanie kwalifikacji. Tymczasem inicjatywę Komisji Europejskiej pod nazwą IMI można uznać za praktyczne rozwiązanie dla władz i pracodawców w państwach członkowskich, które umożliwi sprawdzanie we wspólnej bazie danych właściwych władz (na szczeblu regionalnym lub krajowym w każdym państwie członkowskim) uprawnionych do wydawania świadectwa kompetencji i kwalifikacji oraz do weryfikacji autentyczności takich świadectw.
 - *Transpozycja dyrektywy usługowej.* Analiza sektorowa pomogłaby podmiotom świadczącym usługi dla przedsiębiorstw wykorzystać w jak największym stopniu nowe otoczenie prawne, a zwłaszcza pomogłaby w identyfikacji pozostałych barier w trakcie wdrażania dyrektywy usługowej i po jego zakończeniu. Będzie ono podlegało monitorowaniu od roku 2010, tak aby można było oceniać i ściśle nadzorować postępy w tej dziedzinie. Szczególną uwagę należy zwrócić na wpływ na gospodarkę usług dla przedsiębiorstw. Systemy informacji o rynku wewnętrznym mogą dostarczyć cennych informacji do podjęcia następnych kroków i przyszłego zmniejszenia rozbieżności między krajami.

Bruksela, 9 lipca 2008 r.

Przewodniczący
Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego
Dimitris DIMITRIADIS

⁽¹⁴⁾ Zob. CESE 995/2008 (SOC/282). Dz.U. C 224 z 30.8.2008, s. 95.

ZAŁĄCZNIK

do opinii Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego

Poniższy fragment opinii sekcji został zmieniony wskutek przyjęcia poprawki przez Zgromadzenie, ale uzyskał poparcie co najmniej jednej czwartej oddanych głosów:

Punkt 2.2, drugie tiret:

„— *Polityka rynku pracy w sektorze usług dla przedsiębiorstw. Ze społecznego punktu widzenia potrzeba dogłębnych analiz na poziomie sektora, by stawić czoła wyzwaniom spowodowanym przez generowanie nowych form zatrudnienia w wyniku interakcji pomiędzy usługami dla przedsiębiorstw a przemysłem wytwórczym. Analiza taka musi obejmować edukację, szkolenia i uczenie się przez całe życie, a także warunki zatrudniania pracowników, włącznie z tymi, którzy biorą udział w procesach outsourcingu. Realizacja tego celu wymaga rozszerzenia programu dialogu społecznego, co umożliwi analizę określonych zmian w zakresie warunków pracy i możliwości zatrudnienia w wyniku przemian strukturalnych oddziałujących na usługi dla przedsiębiorstw.*”

Wynik głosowania:

87 głosów za zmianą powyższego tekstu, 35 przeciw, 13 osób wstrzymało się od głosu.
