

Opinia Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego w sprawie: „Usługi a europejski przemysł wytwórczy: interakcje i wpływ na zatrudnienie, konkurencyjność i wydajność”

(2006/C 318/04)

Dnia 19 stycznia 2006 r. Europejski Komitet Ekonomiczno-Społeczny, działając na podstawie art. 29 ust. 2 regulaminu wewnętrznego, postanowił opracować opinię w sprawie: „Usługi a europejski przemysł wytwórczy: interakcje i wpływ na zatrudnienie, konkurencyjność i wydajność”.

Komisja Konsultacyjna ds. Przemian w Przemysle, której powierzono przygotowanie prac Komitetu w tej sprawie, przyjęła swoją opinię 31 sierpnia 2006 r. Sprawozdawcą był Edwin CALLEJA, współsprawozdawcą — Gerhard ROHDE.

Na 429. sesji plenarnej w dniach 13-14 września 2006 r. (posiedzenie z 13 września 2006 r.) Europejski Komitet Ekonomiczno-Społeczny stosunkiem głosów 183 do 3 — 4 osoby wstrzymały się od głosu — przyjął następującą opinię:

Wnioski i zalecenia

W niniejszej opinii popiera się, co następuje:

Ogólne stanowisko

Należy uznać znaczenie usług biznesowych w odniesieniu do poziomu wzrostu, konkurencyjności oraz zatrudnienia w europejskim przemyśle wytwórczym i sektorze usług. Konieczne jest promowanie konkurencyjnych usług biznesowych poprzez spójne działania na szczeblu europejskim. Opracowany w ramach forum nt. usług okołobiznesowych (BRSF — *Business-Related Service Forum*) projekt planu działań z 2005 r. stanowi dobrą podstawę do dalszych dyskusji.

Cele polityczne i dalsze działania

Trzeba wspierać pozytywne oddziaływanie usług biznesowych na rozwój publicznego i prywatnego sektora produkcji i usług. Tego rodzaju wsparcie może przybierać różne formy. Komitet zdecydowanie zaleca następujące działania na szczeblu UE:

- bezpośrednie i uzupełniające działania zmierzające do zakończenia tworzenia rynku wewnętrznego dla usług biznesowych, szczególnie poprzez usunięcie przeszkód zakłócających działanie tego sektora (barier utrudniających integrację rynku i mobilność pracowników oraz hamujących wzrost);
- pilne uznanie faktu, że usługi biznesowe stanowią integralną część każdej polityki przemysłowej; Komisja Europejska powinna wziąć to pod uwagę i podjąć działania w celu rozszerzenia europejskiej polityki przemysłowej poprzez włączenie do niej usług biznesowych;
- utworzenie Europejskiego Obserwatorium Usług Biznesowych (European Business Services Observatory) w celu gromadzenia informacji, krzewienia badań, stymulowania debaty i formułowania zaleceń dotyczących wdrażania polityki oraz monitorowania ich realizacji;

- wzmocnienie dialogu społecznego w celu monitorowania i oceny zmian w warunkach pracy i możliwości zatrudnienia wynikających z przemian strukturalnych związanych z nową gospodarką usług biznesowych.

W szerszym aspekcie należy przedsięwziąć dalsze środki na poziomie rynkowym, które byłyby wspierane przez administrację publiczną, takie jak:

- promowanie usług biznesowych jako sposobu na poprawę wyników przedsiębiorstw i przemysłu oraz osiągnięcia przewagi konkurencyjnej wobec krajów o niskim poziomie kosztów i innych konkurentów na rynku światowym;
- zachęcanie do bardziej powszechnego i efektywnego korzystania z usług biznesowych przez MSP;
- zwiększenie zatrudnienia i poprawa warunków pracy w sektorze usług biznesowych w celu podniesienia poziomu wydajności, jakości usług i standardów życia;
- ukierunkowane programy kształcenia i przekwalifikowania zawodowego w celu wzmocnienia umiejętności przystosowania zawodowego i zwiększenia szans na zatrudnienie pracowników dotkniętych zmianami strukturalnymi.

Badania i rozwój, innowacje i elektroniczne świadczenie usług

- Programy B+R finansowane ze środków publicznych, zarówno na szczeblu krajowym, jak i UE, powinny w szczególności koncentrować się na działaniach i projektach mających na celu zwiększenie świadczonych innowacyjnych usług biznesowych i ich wykorzystania.
- Szczególną uwagę należy zwracać na projekty w zakresie usług opartych na wiedzy specjalistycznej (tzw. *knowledge intensive*) świadczonych dla sektora produkcji, dzięki którym powstają innowacyjne rozwiązania, wysoka wydajność i perspektywy wzrostu (np. usługi w zakresie technologii informacyjnych i komunikacyjnych — ICT oraz działalności badawczo-rozwojowej).

- W gospodarce opartej na wiedzy usługi biznesowe są źródłem innowacji. Należy stymulować badania w celu dalszego rozwijania „teorii usług”, zwłaszcza wiedzy metodologicznej, która znalazłaby zastosowanie w procesach biznesowych.
- Należy wzmocnić ochronę praw własności intelektualnej i inne mechanizmy ochrony poprzez ustanowienie oczekiwanego prawa patentowego, aby zachęcić przedsiębiorstwa do zwiększenia inwestycji w B+R i innowacje.
- Należy uznać i wzmacniać rolę ICT w innowacji usług w celu m.in. świadczenia usług za pomocą szerokopasmowego dostępu do internetu w całej Europie, w szczególności w odniesieniu do MŚP, a jednocześnie poszukiwać rozwiązań dla kwestii związanych z bezpieczeństwem i ochroną prywatności w elektronicznych sieciach e-biznesowych. Ważną rolę odgrywa tutaj inicjatywa Komisji Europejskiej „i2010”.

Inżynieria usług i normy

- Inżynieria usług stanowi nową dyscyplinę, która może służyć jako podstawa do ulepszania jakości świadczonych usług biznesowych poprzez usprawnione systematyczne planowanie. Zasadne jest, by to innowacyjne podejście zostało rozwinięte jako specjalność w dziedzinie badań i edukacji na uniwersytetach, w szkołach biznesu i innych placówkach kształcenia.
- Normy mogą być użyteczne dla zapewnienia wyższej jakości usług oraz większej integracji rynków w UE. W tym celu należy bardziej promować dobrowolną normalizację usług w ogóle, a w szczególności usług biznesowych.

Zwiększanie wiedzy i możliwości zatrudnienia w europejskim sektorze usług biznesowych

- Znalezienie rozwiązań w celu zwiększenia kapitału ludzkiego w UE i zatrzymania obserwowanego na coraz większą skalę zjawiska drenażu mózgow w działalności badawczej prowadzonej w UE.
- Zastosowanie nowych bodźców wobec sektora prywatnego w celu zwiększenia jego udziału w działalności badawczo-rozwojowej zgodnie z celami strategii lizbońskiej.
- Ulepszenie danych i informacji na temat usług biznesowych oraz usług świadczonych przez przedsiębiorstwa przemysłowe.
- Zwiększenie przejrzystości rynków dostawców usług biznesowych.
- Zapewnienie większych środków na podniesienie poziomu edukacji, szkoleń, e-kształcenia oraz znajomości języków obcych, co umożliwi rozwój transgranicznych usług biznesowych.

Uzasadnienie

1. Wprowadzenie

1.1 Przedmiotem niniejszej opinii jest analiza oddziaływania usług biznesowych na zatrudnienie, konkurencyjność i wydajność europejskiego przemysłu wytwórczego oraz sposobów dalszego rozwoju sektora tych usług zgodnie z programem lizbońskim. Niniejsza opinia koncentruje się na rozwoju nowej dyscypliny, tzw. inżynierii usług, oraz na wpływie ekstermalizacji (outsourcingu) usług biznesowych.

1.2 Niepokój budzą perspektywy europejskiej gospodarki oraz pytanie, jak sprosta ona nowej, silnej konkurencji ze strony gospodarek o niskich kosztach. W Europie zarówno przemysł wytwórczy, jak i sektor usług utraciły wiele miejsc pracy na korzyść innych państw posiadających komparatywną przewagę pod względem kosztów i kwalifikacji (np. na korzyść Chin w wytwórstwie i Indii w zakresie usług biznesowych). Pomimo tych zjawisk, produkcja nadal odgrywa kluczową rolę w gospodarce europejskiej. Według ostatnich danych statystycznych z 2004 r. Unia Europejska wciąż zajmuje wiodącą pozycję w eksporcie towarów. Dane za 2004 r. wskazują, że wartość eksportu wyniosła 1 200 mld USD (!).

1.3 Przemysł wytwórczy nadal uważa się za główne źródło zmian technologicznych i innowacji w UE, ale równocześnie zauważa się, że w ciągu minionej dekady nie był on w stanie zintensyfikować swojej działalności w obrębie zaawansowanych technologii i w obszarach przynoszących wyższą wartość dodaną. Wzrost związany z usługami biznesowymi, zwłaszcza poprzez korzystanie z usług opartych na wiedzy specjalistycznej (tzw. *knowledge-intensive*), jest dodatkową platformą dla rozwijania nowych technologii, tworzenia miejsc pracy i zdobywania kolejnych przewag komparatywnych. Usługi biznesowe są także źródłem innowacji wychodzących poza zastosowania czysto technologiczne (np. innowacyjne rozwiązania organizacyjne), dzięki którym zwiększają się aktywa niematerialne firm oraz wiedza specjalistyczna pracowników.

1.4 Ta niezwykła zmiana w konsumpcji w wysoko rozwiniętych gospodarkach w kierunku usług nie oznacza, jak się czasem zakłada, tendencji do deindustrializacji. Zjawiska te można traktować jako statystyczne odzwierciedlenie pogłębiającego się podziału pracy w rozwiniętych gospodarkach i rozpadu wcześniej zintegrowanych wertykalnych łańcuchów wartości. Wyspecjalizowani dostawcy usług oferują obecnie usługi, które wcześniej wykonywane były wewnątrz w ramach przedsiębiorstw produkcyjnych. Powstały nowe przedsiębiorstwa usługowe, które wspierają wysiłki przemysłu europejskiego w kierunku zwiększenia efektywności i absorbowania nowych technologii, dzięki którym powstaną liczne nowe produkty o wyższej wartości dodanej.

(!) Statystyki handlowe WTO, 2004 r.

1.5 Ostatnie badania pokazują, że rozwijający się obecnie typ gospodarki cechuje zintegrowany i komplementarny charakter usług i produkcji. Popyt na usługi jest tam, gdzie funkcjonuje silna gospodarka przemysłowa i rozwija się jako jej konsekwencja. Nie stanowią one wyłącznej alternatywy (²).

1.6 Niniejsza opinia nie zaleca szczególnego wspierania rozwoju usług kosztem zaniedbania przemysłu wytwórczego, ale zwraca uwagę na wzajemne zależności pomiędzy produkcją a sektorem usług (³). Opinia podkreśla pozytywny potencjał, dzięki któremu można ulepszać i rozwijać usługi biznesowe. Komitet wskazuje na wkład usług biznesowych w zwiększenie wydajności i konkurencyjności europejskiego sektora wytwórczego. Jednocześnie sektor usług biznesowych podnosi swoją wydajność poprzez innowacje, w tym szybką absorpcję nowych technologii, poprzez przyciąganie większej liczby wysoko wykwalifikowanych pracowników oraz poprawę warunków pracy (⁴).

1.7 Eksternalizacja (outsourcing) usług na rzecz wyspecjalizowanych usługodawców, którzy mają możliwość czerpania z korzyści skali oraz ciągłego procesu innowacji, pozytywnie wpływa na koszty i wydajność. Niemniej wydaje się, że MŚP jeszcze nie dość wykorzystują zasoby wiedzy i innowacyjne usługi biznesowe. Ponadto poprzez odpowiednie programy przekwalifikowania zawodowego należy ułatwiać pracownikom możliwość przejścia z sektora produkcji do sektora usług.

1.8 Obecnie znakomitą część usług biznesowych świadczą dostawcy krajowi. Nie ma jednak żadnej gwarancji, że będzie tak również w przyszłości. Część usług można powierzyć usługodawcom zagranicznym na szerzej rozumianym szczeblu europejskim, obejmującym także nowe państwa członkowskie i kraje kandydujące, a nawet w skali światowej, w zależności od kosztów i możliwości (praktyki te określane odpowiednio jako *near-shoring* i *offshore outsourcing*). Najnowsze dane Eurostatu wskazują, że w 2004 r. UE 25 miała dodatni (42,8 mld EUR) bilans handlu usługami (wzrost o 5,8 mld EUR w porównaniu z rokiem 2003) (⁵).

1.9 Istnieje potrzeba prowadzenia stałej i dogłębnej analizy struktur i procesów przedsiębiorstw w celu ustalenia, które funkcje można nabyć od wyspecjalizowanych dostawców usług biznesowych lub sieci przedsiębiorstw (usługi wspólne, tzw. *shared services*), potrafiących skuteczniej oferować takie funkcje poprzez działanie na szerszą skalę i koncentrowanie w sobie wiedzy specjalistycznej. Choć może to mieć wpływ na zatrudnienie w produkcji, zjawisko to może czasem przyczynić się do zneutralizowania potencjalnych negatywnych skutków outsourcingu typu *offshore*, utrzymania przemysłu w Europie i zwiększenia popytu na pracę w usługach biznesowych. Zwiększenie zatrudnienia w przedsiębiorstwach na związanych z usługami

(²) *Business Services in European Industry* — Luis Rubalcaba-Bermejo, Komisja UE, 1999 r.

(³) Streszczenie raportu końcowego: *The significance of competitive manufacturing industries for the development of the services sectors*, pod red. Kalmbach, Uniwersytet w Bremie, grudzień 2003 r.

(⁴) Patrz: opinia EKES-u w sprawie konkurencyjności przedsiębiorstw europejskich (CESE 1439/2004), która podkreśla znaczenie zagwarantowania odpowiednich warunków socjalnych przy jednoczesnym zwiększeniu wydajności i konkurencyjności, szczególnie pkty 2.5-2.5.3. W pktcie 2.5.2 Komitet stwierdza np.: „staje się także sprawą pilną wzmocnienie konkurencyjności obszaru Europy w obliczu konkurencji, na warunkach zapewniających jego rozwój gospodarczy i społeczny, jego spójność, zatrudnienie, ochronę jego środowiska naturalnego”.

(⁵) Notatka prasowa Eurostatu 17/2006, z 13.2.06.

stanowiskach wymagających kwalifikacji daje nową przewagę konkurencyjną.

2. Wyzwania dla przemysłu europejskiego: wyzwanie dla usług biznesowych

2.1 Wszystkie sektory gospodarki europejskiej odczuwają dziś skutki globalizacji oraz potrzebę zmiany, aby dostosować się do nowych uwarunkowań. Polityka przemysłowa może w tym zakresie odegrać pozytywną rolę. W komunikacie pt. „Wspieranie przemian strukturalnych: polityka przemysłowa dla rozszerzonej Europy” (ang. *Fostering structural Change: an Industrial policy for an enlarged Europe*) (⁶) Komisja Europejska oświadczyła, że zamierza opracować politykę przemysłową w taki sposób, by towarzyszyła przemianom w przemyśle:

- europejski przemysł musi sprostać procesowi przemian strukturalnych, który ogólnie należy uznać za korzystny i wspierać przez działania ułatwiające rozwój i wykorzystanie wiedzy;
- internacjonalizacja gospodarcza otwiera nowe możliwości przed europejskim przemysłem, o ile polityka przemysłowa wspiera niezbędne przemiany i aktywny rynek pracy, a polityka socjalna przeciwdziała pojawieniu się negatywnych skutków dla pracowników;
- rozszerzenie UE pozwoliło nie tylko rozszerzyć rynek wewnętrzny, lecz także stworzyło możliwość reorganizacji łańcuchów wartości na całym kontynencie w celu optymalnego wykorzystania konkurencyjnych przewag nowych państw członkowskich;
- zasadnicze znaczenie będzie miał proces transformacji w gospodarkę opartą na wiedzy, niezbędne będzie również zachowanie pewnej rozwagi w zakresie regulacji, by zapobiec ograniczeniu konkurencyjności przemysłowej nowych państw członkowskich.

Komitet opowiada się za szybszym postępowaniem w osiąganiu konkretnych celów polityki przemysłowej UE oraz za uwzględnieniem w niej usług biznesowych.

2.2 Ostatnio Komisja Europejska opublikowała komunikat pt. „Wdrażanie wspólnotowego programu lizbońskiego: Ramy polityczne dla wzmocnienia przemysłu UE — w kierunku bardziej zintegrowanego podejścia do polityki przemysłowej” (⁷). W tychże ramach polityki przemysłowej Komisja określiła siedem głównych inicjatyw w zakresie polityki międzysektorowej, którymi są:

- inicjatywa dotycząca praw własności intelektualnej i fałszerstw,

(⁶) COM(2004) 274 wersja ostateczna. Opinia przyjęta 15.12.2004 (sprawozdawca: Joost van Iersel, współsprawozdawca: Bo Legelius, DzU C 157, 28.6.2005, s. 75 i następane)

(⁷) COM(2005) 474 końcowy. Opinia EKES-u przyjęta 20.04.2006 r. (sprawozdawca: Ernst Erik EHNMARK). DzU C 185, 8.8.2006, s. 80 i następane. Patrz również: opinia uzupełniająca CCMI (sprawozdawca: Antonello PEZZINI).

- utworzenie grupy wysokiego szczebla ds. konkurencyjności, energii i środowiska naturalnego,
- zewnętrzne aspekty konkurencyjności i dostępu do rynku,
- nowy program uproszczenia prawodawstwa,
- zwiększenie kwalifikacji zawodowych w sektorze dzięki ustaleniu odpowiednich wymogów i braków w tym zakresie,
- zarządzanie przemianami strukturalnymi w przemyśle,
- zintegrowane europejskie podejście do badań i innowacji na rzecz przemysłu.

Zaniedbanie usług, a zwłaszcza usług biznesowych, jest poważnym minusem tego komunikatu. Komitet nawołuje więc do tego, aby usługi biznesowe uczynić integralną częścią polityki przemysłowej i naciska, by w przyszłości Komisja Europejska uwzględniła usługi biznesowe w podejściu do europejskiej polityki przemysłowej. Skuteczna polityka przemysłowa musi wziąć również pod uwagę społeczne skutki przemian oraz ich wpływ na zatrudnienie. Oznacza to położenie większego nacisku na uczenie się przez całe życie oraz wsparcie ułatwiającej mobilność pracowników.

2.3 Istnieje potrzeba większego i głębszego otwarcia Europy na technologie ICT. Bardziej intensywne wdrażanie technologii ICT oraz ich zastosowanie w przemyśle jest tak samo ważne jak w usługach biznesowych. Pod względem wdrażania ICT Europa jest opóźniona w stosunku do najważniejszych konkurentów. Wydatki na technologie informacyjne na jednego mieszkańca w 2004 r. wyniosły w Europie Zachodniej 732 EUR, w USA 1161 EUR, a w Japonii 1012 EUR. Procentowy udział tych wydatków w PKB wyniósł 3,08 % w Europie Zachodniej, 4,55 % w USA, a 3,59 % w Japonii⁽⁸⁾. W tym zakresie dużą rolę odgrywa grupa zadaniowa Komisji Europejskiej ds. konkurencyjności w dziedzinie ICT.

2.4 Niższą wydajność europejskich producentów często powoduje brak popytu na technologie i niedostateczne wykorzystanie potencjału związanego z ICT, co dotyczy w szczególności MŚP. Jak się wydaje, problemem w tym przypadku są nie tyle koszty zakupu sprzętu komputerowego, co raczej brak wiedzy i doświadczenia w zakresie ICT wśród MŚP, który utrudnia im radzenie sobie z szybkimi zmianami w technologiach informacyjnych i komunikacyjnych oraz z ich coraz większą złożonością. W konsekwencji istniejącej „cyfrowej przepaści”, która oddziela małe firmy od średnich, nie wykorzystano dotychczas pełnego potencjału ICT ani modeli e-biznesu⁽⁹⁾. Rola usług biznesowych jest istotna dla osiągnięcia efektywności sektora ICT, a zatem także trwałych korzyści pod względem wydajności.

2.5 Nie zakończono jeszcze tworzenia rynku wewnętrznego dla usług w ogóle, w szczególności zaś dla usług biznesowych, i nadal istnieje wiele przeszkód w osiągnięciu efektywności, konkurencyjności i w tworzeniu nowych możliwości zatrudnienia. W raporcie na temat stanu rynku wewnętrznego usług⁽¹⁰⁾ rozpoznano szereg takich barier, ale dzięki wdrażaniu strategii lizbońskiej dokonano w tym zakresie pewnych osiągnięć. Poza aspektami związanymi z uregulowaniem rynków usług biznesowych potrzebne są działania uzupełniające, np. te wskazane w niniejszym dokumencie, aby można było zapewnić konieczny poziom konkurencyjności UE na rynku światowym oraz postęp w kwestiach społeczno-gospodarczych.

3. Znaczenie usług biznesowych oraz ich współdziałanie z przemysłem

3.1 Definicja usług biznesowych

Usługi biznesowe tradycyjnie określane są jako podgrupa (wg Europejskiej Klasyfikacji Działalności Gospodarczej — NACE 70-74) wśród usług okołobiznesowych (tj. usługi biznesowe oraz usługi transportowe, usługi sieciowe, dystrybucja i usługi finansowe)⁽¹¹⁾. Kryterium definiującym oba pojęcia jest typ klientów, do których usługi takie są adresowane. Nie są to usługi przeznaczone zasadniczo dla konsumentów końcowych, ale raczej dla przedsiębiorstw. Są to rzeczywiste czynności, które wpływają na konkurencyjność przedsiębiorstw (nie są niespójne ze świadczeniem usług konsumentom) dzięki wykorzystaniu ich jako pośrednich czynników produkcji w łańcuchu wartości oraz dzięki zyskom związanym z jakością i innowacją, wynikającym z interakcji między dostawcą, klientem a usługą. Cechami charakterystycznymi usług biznesowych jest to, że większość z nich można realizować wewnętrznie, w ramach przedsiębiorstwa lub zlecać (poprzez outsourcing) zewnętrznej firmie specjalistycznej.

3.2 Usługi biznesowe stanowią bardzo niejednorodną grupę czynności, obejmującą usługi profesjonalne (np. w zakresie inżynierii, rachunkowości i prawa), usługi o wysokiej wartości dodanej (np. ICT, doradztwo w zarządzaniu), usługi dotyczące pracowników (np. rekrutacja, reorientacja zawodowa, praca tymczasowa) i usługi wspierania przedsiębiorczości, w tym również usługi o niskiej wartości dodanej (np. sprzątnięcie, ochrona, gastronomia) i usługi o rosnącej wartości dodanej (takie jak zarządzanie energią, dostarczanie i uzdatnianie wody i innych cieczy oraz przetwarzanie powietrza i odpadów). W tych grupach usług na szczególną uwagę zasługują warunki pracy i warunki socjalne.

⁽¹⁰⁾ COM(2002) 441 wersja ostateczna z 30.7.2002

⁽¹¹⁾ Patrz: Komunikat Komisji Europejskiej w sprawie konkurencyjności usług okołobiznesowych i ich wkładu w wyniki przedsiębiorstw europejskich, COM(2003) 747 wersja ostateczna z 4.12.2003 (patrz: szczególnie pkt 1.2 i tabela 1), dokument dostępny w wersji ang. pod adresem: http://europa.eu.int/eur-lex/en/com/cnc/2003/com2003_0747en01.pdf.

⁽⁸⁾ EITO 2005, s. 263

⁽⁹⁾ E-Business Report, 2005 r.

Tabela 1: Najważniejsze usługi dla przedsiębiorstw (podejście funkcjonalne) ⁽¹²⁾

Funkcje w przedsiębiorstwach	Główne usługi okołobiznesowe		Funkcje w przedsiębiorstwach	Główne usługi okołobiznesowe
Administracja	Doradztwo w zakresie zarządzania Usługi prawne Audyt i księgowość		Zarządzanie systemami teleinformatycznymi	Usługi komputerowe i informatyczne Telekomunikacja
Zasoby ludzkie	Praca czasowa Rekrutacja pracowników Szkolenia zawodowe		Marketing i sprzedaż	Reklama Dystrybucja Public relations Targi i wystawy Usługi posprzedażowe
Pośrednictwo finansowe	Bankowość Ubezpieczenia Wynajem i leasing		Transport i logistyka	Logistyka Usługi transportowe Przesyłki kurierskie
Funkcja produkcyjna i techniczna	Usługi inżynierskie i techniczne Testy i kontrola jakości usług w zakresie B+R Wzornictwo przemysłowe Konserwacja i naprawa sprzętu i urządzeń		Działalność pomocniczo-usługowa	Usługi ochroniarskie Sprzątanie Gastronomia Usługi dot. ochrony środowiska/wywóz odpadów Zaopatrzenie w energię i wodę Nieruchomości (magazyny)

3.3 Miejsce usług biznesowych w gospodarce.

Usługi biznesowe stanowią ważną część europejskiej gospodarki rynkowej. Najważniejszą cechą usług biznesowych jest jednak to, że są włączone do każdego etapu łańcucha wartości. Rozwój sektora usług biznesowych zwykle tłumaczy się migracją zatrudnienia z przemysłu wytwórczego do usług ze względu na outsourcing funkcji o charakterze usług. Niemniej przyczyn tego wzrostu jest wiele. Istotnymi czynnikami wzrostu są również zmiany w systemach produkcyjnych, zwiększenie elastyczności, silniejsza konkurencja na rynkach światowych, coraz większa rola ICT oraz wiedzy, czy też powstawanie nowych rodzajów usług. Według Structural Business Statistics, w 2001 r. udział sektora usług okołobiznesowych (wyłączając usługi finansowe) w całkowitym zatrudnieniu w gospodarce rynkowej UE stanowił 53 %, natomiast produkcji — 29 % (czyli ok. 29 mln zatrudnionych). Całkowita wartość dodana usług okołobiznesowych w tym samym roku wyniosła 54 %, podczas gdy w przypadku produkcji — 34 % ⁽¹³⁾.

3.4 Obecnie coraz więcej przedsiębiorstw produkcyjnych podejmuje się działalności usługowej. Oferują one nie tylko usługi posprzedażowe, ale na coraz większą skalę tworzą wartość dodaną poprzez sprzedaż innym firmom — w ramach swojej działalności — wiedzy specjalistycznej w dziedzinie inżynierii, wzornictwa lub dotyczącej innowacji procesów. Powstaje nowy, hybrydowy model przedsiębiorstwa, obejmujący firmy prowadzące działalność wytwórczo-usługową. Klienci coraz częściej poszukują raczej „rozwiązań” niż tylko produktów, a zdolność świadczenia dodatkowych usług często daje przedsiębiorstwu przewagę konkurencyjną.

⁽¹²⁾ Patrz: Komunikat Komisji Europejskiej w sprawie konkurencyjności usług okołobiznesowych i ich wkładu w wyniki przedsiębiorstw europejskich, COM(2003) 747 wersja ostateczna z 4.12.2003; Załącznik I („Klasyfikacja usługi i dodatkowe dane”); dokument dostępny w wersji ang. pod adresem: http://europa.eu.int/eur-lex/en/com/cnc/2003/com2003_0747en01.pdf.

⁽¹³⁾ COM(2003) 747 wersja ostateczna, pkt II 2, s. 11

3.5 *Brak konkretnych danych statystycznych na temat usług biznesowych* ⁽¹⁴⁾. Brakuje danych statystycznych dotyczących popytu na usługi. Istniejąca dokumentacja dotycząca wzajemnych związków między różnymi sektorami nie jest wystarczająca. Dane na temat działalności usługowej i jej udziału w gospodarkach państw członkowskich UE mają ulec poprawie dzięki oczekiwanemu na 2007 r. przeglądowi systemu klasyfikacji NACE. Zmieniona klasyfikacja umożliwi bardziej dogłębne zrozumienie struktury i rozwoju sektora usług ⁽¹⁵⁾. Brakuje również informacji dotyczących zakresu, w jakim przedsiębiorstwa sektora przemysłowego świadczą usługi.

3.6 *Rozdrobnienie i brak informacji oraz analiz dotyczących usług biznesowych*. Komitet uważa, że istnieje potrzeba, by Europejskie Obserwatorium Usług Biznesowych gromadziło informacje, krzewiło badania, stymulowało debatę, wydawało zalecenia dotyczące wdrażania polityki oraz monitorowało ich realizację. Podmiot taki lub inna inicjatywa o podobnym charakterze przyczyniłyby się do lepszego zrozumienia nowych, szybko zachodzących zmian w sektorze, umożliwiając kontakt między decydentami politycznymi a zainteresowanymi stronami.

3.7 *Normalizacja usług*. Dalsze przyspieszenie dobrowolnej normalizacji usług, odpowiadające na potrzeby rynku i oparte na solidnych podstawach, obejmuje podniesienie podstawowego poziomu bezpieczeństwa, jakości i wydajności oraz wspieranie konkurencji i innowacji w świadczeniu usług. Zadania tego muszą się podjąć CEN, ISO oraz krajowe organy normalizacyjne. Dobrowolne opracowanie norm w sektorze usług byłoby niewątpliwie impulsem do wzrostu dla transgranicznej działalności usługowej oraz przyczyniłoby się do rozwoju wewnętrznego rynku usług.

4. *Jak usługi biznesowe wpływają na poprawę konkurencyjności w przemyśle* ⁽¹⁶⁾

4.1 Usługi biznesowe w istotnym stopniu sprzyjają wniesieniu przez sektor MŚP jego potencjalnego wkładu w innowacje i wzrost. Dane wskazują na to, że najbardziej dynamiczne MŚP korzystają z usług biznesowych w szerokim zakresie. W związku z wymogami, jakie narzuca internacjonalizacja, należy promować korzystanie z tych usług przez szerszy krąg MŚP.

4.2 *Krajowy potencjał innowacyjny*.

Na zdolność danego narodu do tworzenia nowych pomysłów i komercjalizacji innowacyjnych technologii w dłuższej perspektywie wpływa szereg czynników, mianowicie ⁽¹⁷⁾:

- ogólna infrastruktura innowacyjna,
- zasadnicze przepisy oraz działania wspierające,
- wzajemne powiązanie z całym systemem innowacyjnym,
- ogólne systemy edukacji.

4.3 85 % badań prowadzonych w UE koncentruje się na produkcji (w USA odsetek ten wynosi 66 %) i nie istnieją wiarygodne dane co do poszczególnych rodzajów działalności B+R prowadzonych w sektorze usług. 87,5 % działalności badawczo-rozwojowej w sektorze produkcji dotyczy ośmiu konkretnych dziedzin (wyroby chemiczne, inżynieria mechaniczna, urządzenia biurowe, urządzenia elektryczne, półprzewodnikowe i przewodnikowe systemy komunikacji, instrumenty, pojazdy silnikowe oraz samoloty i statki kosmiczne).

4.4 W kategoriach bezwzględnych Unii Europejskiej nie udało się zbliżyć kwoty wydatków na badania i rozwój do poziomu USA; w istocie w ciągu minionej dekady rozbieżność ta uległa zwiększeniu.

⁽¹⁴⁾ Patrz: *A sectoral survey of relocation: a factual background* (zwłaszcza s. 107 i s. 177-179): opracowanie zamówione przez CCMi i służące za podstawę sporządzenia przez nią raportu informacyjnego zatytułowanego „Badanie sektorowe delokalizacji” (sprawozdawca: Joost VAN IERSEL, współsprawozdawca: Enrique CALVET CHAMBÓN).

⁽¹⁵⁾ Raport z europejskiego forum nt. usług okołobiznesowych (czerwiec 2005 r.)

⁽¹⁶⁾ COM (1998) 534 wersja ostateczna oraz COM (2003) 747 wersja ostateczna

⁽¹⁷⁾ Stern, Furman, Porter, 2002 r.

4.5 Większe skoncentrowanie funduszy w zakresie badań i rozwoju na zaawansowanych technologiach oraz usługach w dużym stopniu wykorzystujących specjalistyczną wiedzę (generujących wysoką marżę) ma kapitalne znaczenie dla konkurencyjności europejskiego przemysłu. „Cel 3 %”⁽¹⁸⁾ byłby łatwiejszy do osiągnięcia, gdyby rządy zwiększyły swoje finansowe zaangażowanie oraz gdyby stymulowano i pomagano sektorowi prywatnemu inwestować więcej w tym zakresie, także w usługi biznesowe.

4.6 Propozycja utworzenia Europejskiego Instytutu Technologii⁽¹⁹⁾, przedstawiona przez Komisję w niedawnym komunikacie, jest użyteczna, niemniej technologii muszą towarzyszyć skuteczne strategie biznesowe i organizacyjne.

4.7 W tabeli poniżej przedstawiono wpływ innowacyjnych funkcji usług biznesowych.

Tabela 2: Innowacyjne funkcje usług biznesowych⁽²⁰⁾

Funkcje innowacyjne	Główne elementy innowacji	Usługi biznesowe (niektóre reprezentatywne sektory)
Innowacje technologiczne	<ul style="list-style-type: none"> — Większa integracja technologii — Stosowanie istniejącej technologii — Dostosowanie technologii do potrzeb przedsiębiorstwa — Skuteczność zaawansowanych procesów informacyjnych i komunikacyjnych — Automatyzacja procesów rutynowych — Uelastycznienie struktur produkcyjnych — Poprawa jakości 	<ul style="list-style-type: none"> — Obsługa informatyczna — Usługi w zakresie inżynierii — Usługi w zakresie projektowania/wzornictwa — Usługi telekomunikacyjne — Usługi on-line w zakresie komunikacji elektronicznej — Kontrola jakości
Innowacje organizacyjne	<ul style="list-style-type: none"> — Efektywność organizacji wewnętrznej — Połączenie procesów kontroli i koordynacji — Usprawnienie selekcji personelu, szkoleń i wykorzystania zasobów ludzkich — Usprawnienia w zakresie różnych specjalizacji funkcjonalnych 	<ul style="list-style-type: none"> — Doradztwo w zakresie zarządzania oraz zarządzanie — Audyt i obsługa prawna — Usługi związane z personelem (selekcja, szkolenia i zatrudnienie czasowe).
Innowacje strategiczne	<ul style="list-style-type: none"> — Elastyczność dla zapewniania dynamicznego otoczenia — Pozycjonowanie na złożonych rynkach — Strategiczna informacja dotycząca wchodzenia w sojusze — Informacja nt. dostosowania produktów — Informacja nt. lokalizacji i rynków — Obrona w przypadku sprzecznych przepisów prawnych 	<ul style="list-style-type: none"> — Usługi w zakresie zarządzania — Usługi on-line — Audyt — Obsługa prawna — Obsługa targów i wystaw — Usługi marketingowe
Innowacje handlowe	<ul style="list-style-type: none"> — Konkurencyjne projektowanie produktów — Innowacyjne rozwiązania w zakresie wprowadzania produktów na rynek — Korzystanie z nadarzających się okazji — Poszukiwanie klientów i relacje z klientami — Innowacyjne rozwiązania marketingowe — Dbałość o wizerunek 	<ul style="list-style-type: none"> — Usługi w zakresie projektowania/wzornictwa — Targi i wystawy — Promocja i reklama — Marketing bezpośredni — Public relations — Usługi posprzedażowe

⁽¹⁸⁾ Patrz: opinia EKES-u w sprawie siódmego programu ramowego; zgodnie ze strategią lizbońską: „Rada Europejska określiła w Barcelonie, wiosną 2002 r., ilościowe cele wspierania badań. Do 2010 r. ogólne wydatki w UE powinny wzrosnąć do 3 % PKB, z czego udział sektora prywatnego powinien wynieść (cel 3 %). Jednakże Komitet zwraca uwagę, iż wobec globalnego wyścigu inwestycji jest to »cel ruchomy« (*moving target*) — kto się spóźni w jego realizacji, ten coraz bardziej pozostawać będzie w tyle” (pkt 2.5).

⁽¹⁹⁾ COM(2006) 77 końcowy z 22.2.2006

⁽²⁰⁾ Zaczepnięto z publikacji pt. *The Contribution of Business Services to European Employment, Innovation and Productivity* Luisa Rubalcaba i Henka Koxa, która będzie wkrótce wydana przez Palgrave-Macmillan.

Funkcje innowacyjne	Główne elementy innowacji	Usługi biznesowe (niektóre reprezentatywne sektory)
Innowacje operacyjne	<ul style="list-style-type: none"> — Funkcjonalny podział pracy — Skoncentrowanie się na kluczowych zadaniach — Dbałość o zdolności operacyjne — Dbałość o wizerunek 	<ul style="list-style-type: none"> — Obsługa językowa — Usługi kurierskie — Usługi ochroniarskie — Usługi operacyjne

Źródło: Rubalcaba (1999 r.) *Business services in European Industry*, Komisja Europejska, Bruksela.

4.8 Pewna część najbardziej innowacyjnych przedsiębiorstw w Europie działa w sektorze usług biznesowych, lecz ogólny poziom B+R w usługach jest zbyt niski, a działalność ta nie jest ustrukturyzowana. Nowe usługi i modele biznesowe są często rezultatem kosztownych i czasochłonnych prób podejmowanych przez poszczególne przedsiębiorstwa, niejednokrotnie kończących się niepowodzeniem. Konieczne jest, by UE wspierała badania w wybranych obszarach w celu aktualizacji wiedzy przedsiębiorstw na temat wiodących technologii innowacyjnych na świecie.

4.9 Ważne jest znalezienie sposobów usprawnienia dostępu MŚP do rezultatów badań i wspieranie prowadzonych przez nie krótkoterminowych prac rozwojowych nad produktami.

4.10 Jeżeli przedsiębiorstwa mają inwestować więcej w B+R, Komisja Europejska musi zagwarantować odpowiednią ochronę praw własności intelektualnej, należy też podjąć działania w celu wprowadzenia w życie oczekiwanego wniosku w sprawie opatentowania nowych rozwiązań w dziedzinie komputeryzacji.

4.11 Konieczne jest lepsze prawodawstwo i regulacje.

5. System tworzenia wiedzy w UE

5.1 Potrzebna jest radykalna przebudowa systemu tworzenia wiedzy w UE. Obejmuje to:

- zmianę ukierunkowania działań w zakresie B+R na przedsiębiorstwa produkujące zaawansowane technologie ICT;
- zatrzymanie drenażu mózgów z UE do USA (z UE do pracy w USA wyjeżdża dwa razy więcej naukowców niż przyjeżdża do UE; 40 % prac badawczo-rozwojowych w USA prowadzonych jest przez naukowców kształconych w UE);
- zwiększenie całkowitych nakładów na badania, aby osiągnąć określony w Lizbonie poziom wydatków na ten cel, równy 3 % PKB;
- umiejętności obsługi technologii ICT, systemów informatycznych i narzędzi e-biznesu powinny stanowić jedną z kluczowych kompetencji; programy kształcenia muszą obejmować nauczanie ICT już od najwcześniejszych lat;
- zaawansowane stałe i mobilne technologie szerokopasmowe stanowiąc będą infrastrukturę gospodarki opartej na wiedzy w tym stuleciu; inicjatywa i2010 zapoczątkowana w 2005 r. przez DG ds. Społeczeństwa Informacyjnego odgrywa w tym kontekście ważną rolę.

6. Rola inżynierii usług

6.1 Innowacje w zakresie usług były tematem ożywionych dyskusji i badań — głównie w Niemczech — już od połowy lat dziewięćdziesiątych. Inżynieria usług w dużym stopniu wpłynęła na rozmach, z jakim prowadzono w tym obszarze prace akademickie i praktyczne, i przeobraziła się w dyscyplinę techniczną zajmującą się systematycznym rozwojem i projektowaniem usług z wykorzystaniem odpowiednich modeli, metod i narzędzi. Mimo że inżynieria usług obejmuje także aspekty zarządzania operacjami usługowymi, uwagę koncentruje się głównie na rozwoju nowych produktów usługowych. Inżynieria usług zajmuje się także projektowaniem systemów opracowywania programów, innymi słowy kwestiami związanymi z usługami w zakresie ogólnego zarządzania B+R i innowacjami.

6.2 Podstawowe badania nad nowymi modelami biznesowymi, metodami i narzędziami będą nieocenionym impulsem dla inżynierii usług. Trwałą cechą stanie się zintegrowane podejście do „współinżynierii” towarów, oprogramowania i usług. Wreszcie postępująca harmonizacja norm dotyczących usług doprowadzi do ulepszenia specyfikacji i bardziej efektywnego rozwoju nowych usług ⁽²¹⁾.

6.3 Inżynieria usług jest jedną z niewielu dziedzin w sektorze usług, która została zasadniczo ukształtowana w wyniku badań prowadzonych w Europie. Głębsza integracja sieci międzynarodowych oraz systematyczny rozwój niezależnej wspólnoty zajmującej się inżynierią usług mają podstawowe znaczenie dla zachowania w przyszłości wiodącej roli w tej dziedzinie ⁽²²⁾.

7. Znaczenie elektronicznego świadczenia usług

7.1 *Coraz częstsze świadczenie usług online.* Zauważa się wzrost zainteresowania rozwojem i oddziaływaniem zjawiska międzynarodowego dostarczania usług z zakresu technologii informacyjnych i procesów biznesowych przy wykorzystaniu ICT. Usługi biznesowe przybierają obecnie nowy kształt dzięki zastosowaniu technologii teleinformatycznych oraz przechodzeniu na bardziej intensywne świadczenie usług za pośrednictwem internetu. Nacisk kładziony jest na usługi świadczone drogą elektroniczną, takie jak usługi związane z oprogramowaniem komputerowym, pracami badawczo-rozwojowymi i testami technicznymi, usługi doradcze oraz w zakresie rozwoju zasobów ludzkich i pośrednictwa pracy. Zjawisko to wynika głównie z tendencji panujących na rynku, związanych z:

- nowymi wymaganiami i oczekiwaniami klientów,
- presją na zwiększanie zasięgu rynkowego i rozwój rynków,
- zwiększeniem jakości oraz zacieśnieniem więzi z klientami,
- zyskami w zakresie wydajności operacyjnej oraz dzięki wykorzystaniu ekonomii skali,
- ograniczeniem kosztów dzięki udoskonaleniu i rozszerzeniu możliwości w zakresie taniego tworzenia i dostarczania usług.

7.2 *Poszukiwanie potencjalnych korzyści dla gospodarki europejskiej związanych z offshoringiem.* W zakresie świadczenia usług zleczanych poprzez outsourcing zewsząd pojawiają się obecnie coraz to nowe globalne wyzwania. Europa powinna więc przygotować się do świadczenia i eksportowania do innych regionów świata usług o wysokiej jakości. Niewątpliwie zwiększy się skala elektronicznego dostarczania usług oraz związanych z tym usług wsparcia w zakresie e-biznesu. Międzynarodowy offshoring usług okołobiznesowych koncentruje się dziś na czynnościach typu *back-office* (tzn. usługach informatycznych, finansowych, rachunkowo-księgowych i call-centres). W odniesieniu do usług o wyższej wartości dodanej, takich jak usługi w zakresie inżynierii IT, badania i analizy, UE nadal utrzymuje swoją pozycję. Niemniej rozwój technologii, dostępność wykwalifikowanych pracowników i towarzyszące temu koszty na rynku światowym na pewno w większym stopniu wpłyną na decyzje podejmowane w przyszłości przez przedsiębiorstwa europejskie. Zatem dla europejskiego rynku pracy wyzwaniem jest zapewnienie większych możliwości zatrudnienia na wysoko wykwalifikowanych stanowiskach oraz zapobieganie bezrobociu ⁽²³⁾.

7.3 *Utrudnienia dla usług świadczonych drogą elektroniczną.* Należy dokładnie zbadać przeszkody utrudniające rozwój usług świadczonych drogą elektroniczną oraz ustalić możliwości ich przezwyciężenia, tak by europejskie firmy świadczące usługi biznesowe mogły realizować bardziej agresywną strategię i w większym stopniu rozszerzać działalność poza UE. Przeszkodami takimi są brak norm i interoperacyjności, zaufania i bezpieczeństwa w e-handlu, brak inwestycji w stałą i mobilną infrastrukturę szerokopasmową oraz nadal zbyt niski poziom absorpcji technologii ICT wśród MŚP.

⁽²¹⁾ *Service Engineering — methodical development of new service products*, Hans-Jorg Bullinger, Klaus-Peter Fahrnich, Thomas Meiren

⁽²²⁾ Thomas Meiren, Instytut Fraunhofera Inżynierii Przemysłowej, Stuttgart, Niemcy

⁽²³⁾ Raport z Europejskiego forum nt. usług okołobiznesowych, 2005 r.

8. Możliwości zatrudnienia w sektorze usług biznesowych

8.1 W ostatnich dziesięcioleciach zatrudnienie w usługach biznesowych wzrastało w imponujący sposób. W latach 1979-2002 roczne tempo wzrostu wynosiło ok. 4,5 %, znacznie przekraczając poziomy wzrostu w pozostałych sektorach gospodarki. W 2003 r. udział zatrudnienia w usługach biznesowych w odniesieniu do całkowitego zatrudnienia kształtował się na poziomie 9 % w UE 15 i 8,6 % w państwach EU 25. Sektor usług, zwłaszcza usług biznesowych, będzie odgrywał kluczową rolę w tworzeniu zatrudnienia w przyszłości i rekompensowaniu zmniejszającego się zatrudnienia w przemyśle wytwórczym.

8.2 Tabela 3 przedstawia dane na temat tego, jak wzrastało zatrudnienie w usługach biznesowych do roku 2002 r. w porównaniu z całą gospodarką.

Tabela 3: Roczne stopy wzrostu w usługach biznesowych w okresie 1979-2002 ⁽²⁴⁾

Kraj	Cała gospodarka	Usługi biznesowe	Nieruchomości	Wynajem	Usługi specjalistyczne	Kontrakty B +R	Usługi teleinformatyczne	Obsługa operacyjna
LX	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
IR	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
SP	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
SW	0,2	4,7	1,2	2,7	4,3	4,2	6,1	4,7
GR	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
US	1,4	4,7	1,6	3,5	3,5	2,9	8,8	5,3

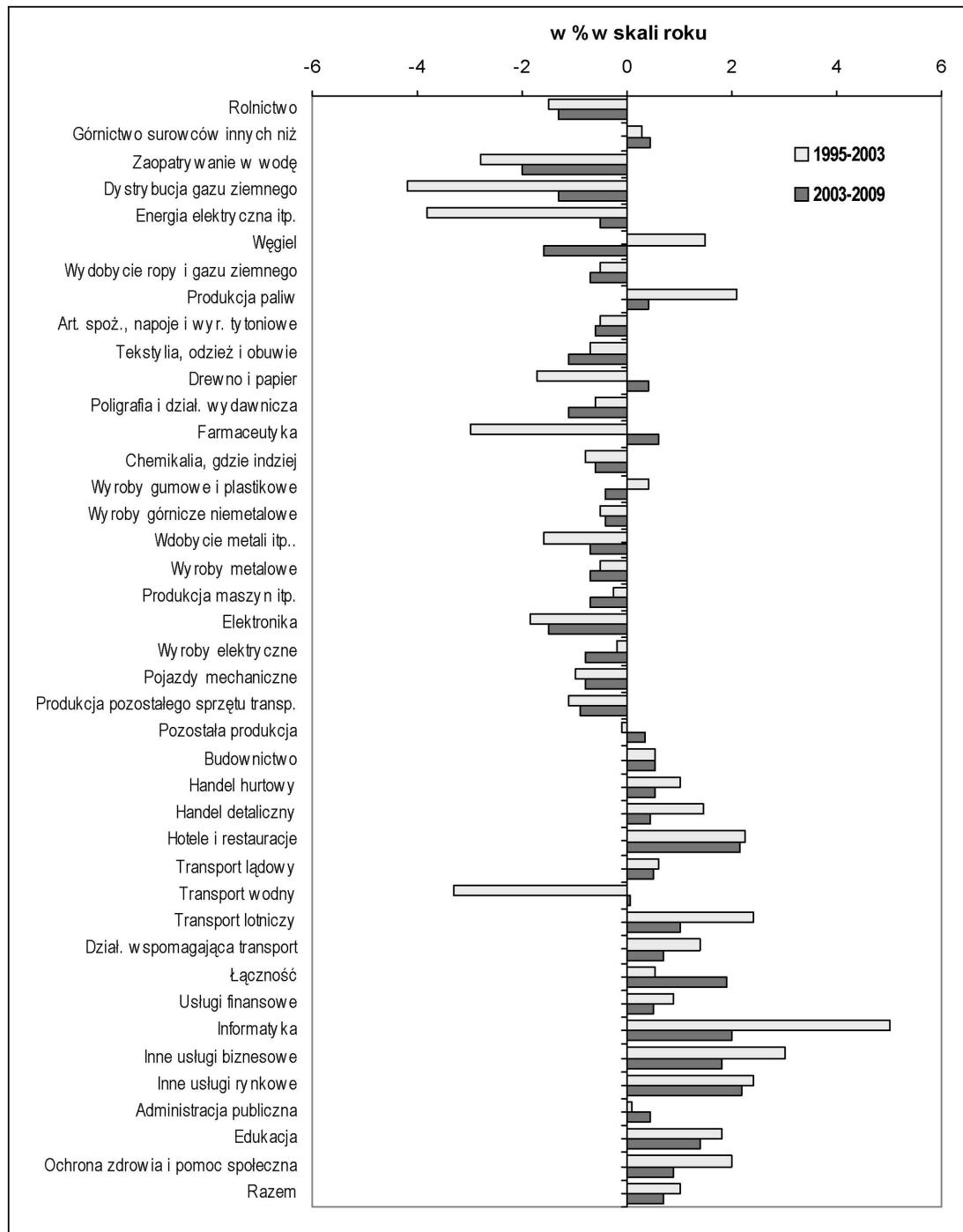
8.3 Dynamiczny wzrost zatrudnienia w usługach oraz usługach biznesowych w dużym stopniu wykorzystujących specjalistyczną wiedzę jest wyróżniającą cechą nowoczesnych gospodarek. Mimo że poziomy zatrudnienia w usługach biznesowych, jak i stopy wzrostu w poszczególnych państwach Europy nie są jednakowe, trzeba stwierdzić, że nie istnieje żadne biedne państwo, w którym dostępnymi byłoby wiele usług, ani żadne zamożne państwo, w którym zatrudnienie w sektorze usług biznesowych byłoby niskie ⁽²⁵⁾.

8.4 Można oczekiwać, że zatrudnienie w sektorze usług, a w szczególności usług, do których świadczenia potrzebna jest duża wiedza specjalistyczna, będzie nadal wzrastać, choć w bardziej umiarkowanym tempie. Jednak tabela 4 pokazuje, że trend ten będzie wyraźniejszy niż to prognozowano dla innych sektorów gospodarki. Spodziewany poziom wzrostu będzie zasadniczo wyższy w nowych państwach członkowskich, w których rozwój usług rozpoczyna się od znacznie niższego poziomu bezwzględnego.

⁽²⁴⁾ *The Contribution of Business Services to European Employment, Innovation and Productivity* Luisa Rubalcaba i Henka Koxa, (ukazuje się w 2006 r. nakładem wydawnictwa Palgrave-Macmillan)

⁽²⁵⁾ Rubalcaba, Kox, 2006, s. 42

Tabela 4: Trendy zatrudnienia w sektorach gospodarki Europy Zachodniej

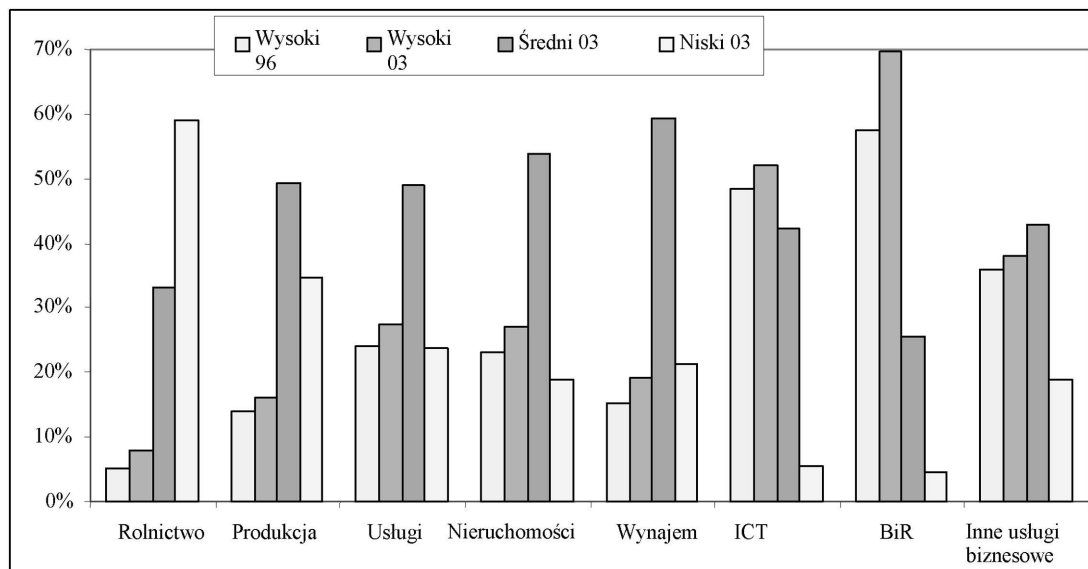


Uwaga: Europę Zachodnią zdefiniowano jako 15 państw członkowskich UE oraz Norwegię i Szwajcarię.
 Źródło: Notatka prasowa Cambridge Econometrics, *What has happened to the Lisbon agenda?*, listopad 2005 r.

8.5 Szczególną cechą zatrudnienia w usługach biznesowych jest wysoki poziom wykształcenia wśród pracujących. Jak pokazuje unijna ankieta dotycząca siły roboczej, w latach 1998-2003 r. udział zatrudnienia na wysoko wykwalifikowanych stanowiskach wzrósł z 38 % do 41 %. W odniesieniu zaś do pracowników o niskich kwalifikacjach w tym samym okresie odnotowujemy spadek z 25 % do 17 %. Z faktem, że w przeważającej części miejsca pracy w usługach biznesowych wymagają średnich i wysokich kwalifikacji, wiąże się również wyzwanie dla systemów edukacji w Europie (w szczególności dla polityki uczenia się przez całe życie), gdyż zmiany strukturalne przemysłu europejskiego spowodują, że więcej osób w poszukiwaniu

zatrudnienia przechodzić będzie do sektora usług biznesowych z innych branż. W tej sytuacji niezmiernie ważne będzie ściśle wdrażanie agendy lizbońskiej w dziedzinie edukacji 2010. Tabela 5 pokazuje poziomy wykształcenia w kilku sektorach.

Tabela 5: Poziomy wykształcenia w rozbiciu na ważniejsze rodzaje działalności i usług biznesowych, UE 15, 2003 r. ⁽²⁶⁾



Bruksela, 13 września 2006 r.

Przewodnicząca
Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego
Anne-Marie SIGMUND

⁽²⁶⁾ Źródło: Rubalcaba i Kox (2006 r.), na podstawie danych Eurostatu, Labour force Survey, 2004 r.