

Európai Gazdasági és Szociális Bizottság vélemény – Tárgy: „A szolgáltatások és az európai gyáripár: az ágazatok közötti összefüggések és a foglalkoztatásra, a versenyképességre és a termelékenységre gyakorolt hatásaik”

(2006/C 318/04)

2006. január 19-én az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság Működési Szabályzata 29. cikkének (2) bekezdésében biztosított hatáskörében eljárva úgy határozott, hogy saját véleményét dolgoz ki: „A szolgáltatások és az európai gyáripár: az ágazatok közötti összefüggések és a foglalkoztatásra, a versenyképességre és a termelékenységre gyakorolt hatásaik”.

Az EGSZB munkájának előkészítésével megbízott Ipari Szerkezetváltás Konzultatív Bizottsága véleményét 2006. augusztus 31-én elfogadta. (Előadó: Edwin Calleja, társelőadó: Gerhard Rohde.)

Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság 2006. szeptember 13–14-én tartott 429. plenáris ülésén (a szeptember 13-i ülésnapon) 183 szavazattal 3 ellenében, 4 tartózkodás mellett elfogadta az alábbi véleményt.

Következtetések és ajánlások

A jelen vélemény a következőket javasolja:

Általános megállapítások

Az üzleti szolgáltatásoknak az európai gyáripár és szolgáltatási szektor növekedése, versenyképessége és foglalkoztatási szintje szempontjából betöltött fontos szerepét el kell ismerni. A versenyképes üzleti szolgáltatások igénybevételét koherens politikai cselekvéssorozattal európai szinten támogatni kell. A Termelői Szolgáltatások Európai Fórumán (BRSF) kidolgozott 2005-ös előzetes cselekvési terv jó platformot jelent a további eszmecserehez.

Politikai célkitűzések és nyomon követés

Az üzleti szolgáltatásoknak az állami és a magánszféra gyár- és szolgáltatóiparának fejlesztésében betöltött pozitív szerepét támogatni kell. Erre számos módszer van. Uniós szinten az EGSZB különösen az alábbi lépéseket javasolja:

- közvetlen és kiegészítő jellegű lépések az üzleti szolgáltatások belső piacának teljes megvalósítására, mindenekelőtt az ágazat zökkenőmentes működését gátló akadályok (a piaci integrációt, a munkaerő mobilitását és a gazdasági növekedést akadályozó tényezők) megszüntetésére;
- az üzleti szolgáltatásoknak az iparpolitika szerves részeként való elismerése; az Európai Bizottságnak figyelembe kell ezt vennie, és az üzleti szolgáltatások integrálásával lépéseket kell tennie az európai iparpolitika körének szélesítésére;
- az Üzleti Szolgáltatások Európai Megfigyelőközpontjának létrehozása információk gyűjtésére, a kutatás és a vita ösztönzésére, valamint politikai ajánlások tételére és megvalósításuk nyomon követésére;

- a szociális párbeszéd megerősítése annak érdekében, hogy a munkafeltételeknek és munkalehetőségeknek az üzleti szolgáltatások új gazdaságát megalapozó struktúraváltásból eredő változásait nyomon lehessen követni és ki lehessen értékelni.

Általánosabban fogalmazva olyan további, a közigazgatás által támogatott piaci szintű lépéseket kellene tenni, mint például

- az üzleti szolgáltatások mint olyan eszközök támogatása, amelyek javítják az üzleti és ipari teljesítőképeséget, illetve segítik a globális piacon jelen lévő alacsony költségű vagy egyéb konkurens országokkal szembeni versenyelőny megszerzését;
- az üzleti szolgáltatások kkv-k általi szélesebb körű és hatékonyabb igénybevételének támogatása;
- az üzleti szolgáltatások terén a termelékenység, a szolgáltatásminőség és az életszínvonal javításának eszközeként a foglalkoztatás fellendítése és a munkafeltételek javítása;
- célirányos képzési és átképzési programok a szerkezetváltás által érintett munkavállalók alkalmazkodóképességének és foglalkoztathatóságának elősegítésére;

Kutatás-fejlesztés, innováció és digitális szolgáltatásnyújtás

- A közpénzekből támogatott nemzeti és uniós szintű kutatási-fejlesztési programok során különös figyelmet kell fordítani az innovatív üzleti szolgáltatások létrehozását és igénybevételét célzó lépésekre és projektekre.
- Figyelmet kell fordítani a gyártás tudásintenzív szolgáltatásainak területét érintő olyan specifikus projektekre, amelyek innováció, illetve jelentős termelékenység és növekedés lehetőségét rejtik magukban (pl. IKT- és K+F-szolgáltatások).

- Az üzleti szolgáltatások az innováció egyik forrását jelentik a tudásgazdaságban. Ösztönözni kell a kutatást a „szolgáltatás-tudomány”, különösen az üzleti folyamatoknál alkalmazandó módszertani know-how továbbfejlesztésére.
- A függőben levő szabadalmi jogszabály jogerőre emelésével erősíteni kell a szellemi tulajdonjogok védelmét, ha a cégeket arra szeretnénk ösztönözni, hogy ruházzanak be a kutatási-fejlesztési tevékenységekbe és az innovációba.
- El kell ismerni és támogatni kell az IKT szerepét a szolgáltatások innovációjában – azzal a célkitűzéssel, hogy Európaszerte nagy sebességű, széles sávú internetes hozzáférés révén biztosítsuk a szolgáltatások nyújtását, főként a kkv-k számára, törekedve a digitális e-business hálózatokhoz kapcsolódó biztonsági és adatvédelmi kérdések megoldására. Az Európai Bizottság „i2010” kezdeményezése ebben fontos szerepet játszik.

Szolgáltatástechnika és szabványok

- A szolgáltatástechnika új szakterület, amely alapul szolgál az üzleti szolgáltatások minőségének a tökéletesebb módszeres tervezés révén történő javításához. Ezt az innovatív megközelítést az egyetemeken, üzleti iskolákban és más képzési intézményekben folyó kutatás és oktatás egyik ágává kell fejleszteni.
- A szabványok hasznos szerepet játszhatnak a jobb minőségű szolgáltatások és az integráltabb uniós piacok kialakításában. Ennek érdekében ösztönözni kell általában véve a szolgáltatásoknak és különösen az üzleti szolgáltatásoknak az önkéntes szabványosítását.

A tudás és a foglalkoztatás helyzetének javítása az európai üzleti szolgáltatások terén

- Megoldást kell találni az EU-ban a humántőke erősítésére és az EU kutatási tevékenységének kárára történő növekvő „agyelszívás” megállítására.
- A lisszaboni stratégiával összhangban új ösztönzőket kell bevezetni a magánszektor számára, hogy növelhesse részese-dését a kutatási-fejlesztési tevékenységekből.
- Az üzleti szolgáltatásokat és az ipari vállalatok által nyújtott szolgáltatásokat illető adatokon és információkon javítani kell.
- Az üzleti szolgáltatások beszállítói piacán javítani kell az átláthatóságot.
- A határokon átnyúló üzleti szolgáltatások fejlesztése érdekében több erőforrást kell biztosítani az ezt szolgáló oktatás, képzés, elektronikus úton történő tanulás és nyelvtudás javítására.

Indoklás

1. Bevezetés

1.1 Ez a vélemény az üzleti szolgáltatások foglalkoztatásra, versenyképességre és termelékenységre gyakorolt hatását vizsgálja az európai gyáripárban, valamint azt, hogy miként fejleszthető tovább a lisszaboni programmal összhangban ez a szektor. Külön figyelmet fordítunk a „szolgáltatástechnika” néven ismert új szakterületre és az üzleti szolgáltatások kihelyezésének/kiszervezésének hatásaira.

1.2 Felmerülnek aggályok az európai gazdaság kilátásaival és azzal kapcsolatban, hogyan fog helytállni az alacsony termelési költségű országok egyre erősödő versenyében. Európából mind a gyáripár, mind a szolgáltatások terén sok munkahely került át a költségek és a szakismeretek terén viszonylagos előnyben lévő országokba (ilyen pl. a gyáripár terén Kína vagy az üzleti szolgáltatások terén India). E fejlemények ellenére a gyáripár továbbra is kulcsszerepet játszik Európa gazdaságában. A 2004-re vonatkozó legfrissebb statisztikák szerint a több mint 1 200 milliárd dolláros exportértékkel ⁽¹⁾ az EU a legnagyobb áruexportőr.

1.3 Bár a gyáripár továbbra is a technológiai változások és az innováció fő forrásának tekinthető az Unióban, azt is meg kell jegyezni, hogy az elmúlt évtizedben nem tudta növelni tevékenységét a magasabb szintű technológiát és a nagyobb hozzáadott értéket jelentő területeken. Az üzleti szolgáltatásokhoz kapcsolható növekedés – különösen a tudásintenzív szolgáltatások felhasználása révén – az új technológiák fejlesztésének, az új foglalkoztatási lehetőségeknek és új versenyelőnyök megszerzésének a kiegészítő csatornája. Az üzleti szolgáltatások egyben forrást biztosítanak a nem technológiai (például szervezeti) jellegű innovációhoz, amely bővíti a cégek immateriális javait és a munkavállalók ismereteit.

1.4 A fejlett gazdaságokban a fogyasztásban tapasztalható jelentős elmozdulás a szolgáltatások felé a feltételezések ellenére nem jelenti dezindusztrializációs tendencia kialakulását. Ez a tendencia a statisztikai visszatükröződése annak, hogy a fejlett gazdaságokon belül a munkaerő egyre jobban megoszlik, és a korábban integrált vertikális értékláncok szétválnak. Szakosodott szolgáltatók most olyan szolgáltatásokat ajánlanak, amelyeket korábban a termelő cégek házon belül nyújtottak. Új szolgáltató cégek fejlődtek ki, és támogatják az európai ipar arra irányuló törekvését, hogy növelje hatékonyságát és új technológiákat alkalmazzon, amelyek új és nagyobb hozzáadott értéket jelentő termékeket hoznak létre.

⁽¹⁾ A WTO kereskedelmi statisztikája, 2004.

1.5 A legújabb kutatások azt mutatják, hogy a gazdaság fejlődése jelenleg olyan irányba halad, ahol a szolgáltatások és a gyártás jellegében összeolvad és egymást kiegészíti. A szolgáltatások ott jelennek meg, ahol erős az ipargazdaság, és ennek következményeként fejlődnek, nem pedig kizárólagos alternatívát képviselnek ⁽²⁾.

1.6 Ez a vélemény nem azt javasolja, hogy a szolgáltatásokat külön támogassák a gyáripari ágazatok elhanyagolása árán, hanem a gyáripar és a szolgáltató ágazat közötti kölcsönhatást hangsúlyozza ⁽³⁾. Az üzleti szolgáltatások fejlesztésének és kiterjesztésének pozitív lehetőségeit emeli ki. Az EGSZB az üzleti szolgáltatásoknak az európai gyáripar megnövekedett termelékenységéhez és versenyképességéhez történő pozitív hozzájárulását emeli ki. Ezzel egyidejűleg az üzleti szolgáltatások ágazata innováció – többek közt új technológiák gyors átvétele, több magasabb szintű alkalmazott odavonzása és a munkafeltételek javítása – révén javítja saját termelékenységét ⁽⁴⁾.

1.7 A szolgáltatások olyan szakosodott szolgáltatók felé történő kihelyezése/kiszervezése, akik ki tudják használni a méretgazdaságosságot és az állandó folyamatinnovációt, pozitív hatást gyakorol a költségekre és a termelékenységre. Sajnos a kkv-k még nem veszik kellően igénybe a tudást és az üzlethez kapcsolódó innovatív szolgáltatásokat. Azt is megfelelő átképzési programokkal kellene megkönnyíteni, hogy az alkalmazottak képesek legyenek a gyáriparból az üzleti szolgáltatások területére áttérni.

1.8 Ma az üzleti szolgáltatások legnagyobb részét hazai szolgáltatók nyújtják. Arra azonban nincs garancia, hogy ez a jövőben is így lesz. Számos üzleti szolgáltatás szélesebb európai viszonylatban – beleértve az új tagállamokat és a tagjelölteket – vagy akár globális szinten külföldről is végezhető, a költségeknek és a lehetőségeknek megfelelően (*near-shoring* és *offshore* kihelyezés). A legújabb adatok szerint 2004-ben az EU 25 tagállama a szolgáltatások kereskedelme terén 42,8 milliárd eurós pozitív egyenleget mutatott fel (5,8 milliárd eurós növekedés 2003 óta) ⁽⁵⁾.

1.9 Szükség van a vállalatszerkezet és a folyamatok állandó és alapos elemzésére azoknak a feladatoknak a meghatározása érdekében, amelyek olyan, szakosodott üzletiszolgáltatás-nyújtókkal vagy céghálózatokkal lehet pénzürt elvégeztetni (megosztott szolgáltatások), amelyek hatékonyabban tudják kezelni az ilyen feladatokat, mivel nagyobb méretekben működnek és egyesíteni tudják szakértelmüket. Noha ez hatással lehet a gyáripari foglalkoztatásra, bizonyos esetekben hozzájárulhat az offshore tevékenységkihelyezés potenciális kedvezőtlen hatásainak ellensúlyozásához, a gyáripari ágazatok Európában

⁽²⁾ Üzleti szolgáltatások az európai iparban. Luis Rubalcaba–Bermejo, Európai Bizottság, 1999.

⁽³⁾ „A versenyképes gyáripar jelentősége a szolgáltatási szektor fejlődése szempontjából” (The significance of competitive manufacturing industries for the development of the services sectors) című záróbeszámoló összefoglalása, Kalmbach et al., Brémai Egyetem, 2003. december.

⁽⁴⁾ Lásd az EGSZB „A versenyképesség kihívásai a vállalatok számára Európában” című véleményét, amely kiemeli, hogy a termelékenység és a versenyképesség növelésére való törekvés mellett fontos biztosítani a megfelelő szociális feltételeket is. Lásd különösen a 2.5–2.5.3. pontot; a 2.5.2. pontban például az EGSZB leszögezi, hogy „Sürgetővé válik szintén Európa versenyképességének javítása a konkurenciával szemben olyan feltételek megteremtésével, amelyek biztosítják gazdasági és szociális fejlődését, kohézióját, javítanak foglalkoztatottsági helyzetén és környezeti állapotán”.

⁽⁵⁾ Eurostat News Release 17/2006, 2006.02.13.

tartásához és az üzleti szolgáltatások terén a munkaerőigény emelkedéséhez. Az, hogy egyre több magas képzettséget igénylő szolgáltatási munkakör jön létre a vállalatoknál, új versenyelőnyöket hoz magával.

2. Az európai iparral szembeni kihívások: kihívás az üzleti szolgáltatásokkal szemben

2.1 Az európai gazdaság minden ágazata érzi a globalizáció hatását, és azt, hogy az új körülményekhez való alkalmazkodás érdekében változtatásokra van szükség. Az iparpolitika e tekintetben pozitív szerepet játszhat. Az Európai Bizottság *A szerkezetváltás támogatása: iparpolitika a kibővített Európában* ⁽⁶⁾ című közleményében kijelentette, hogy megfelelő iparpolitikát akar kialakítani, hogy bekapcsolódjon az ipari szerkezetváltásba:

– Az európai iparnak meg kell birkóznia a szerkezeti átalakulás folyamatával, amely összességében előnyös, és amelyet olyan politikákkal kell ösztönözni, amelyek megkönnyítik a tudás fejlesztését és alkalmazását.

– A gazdaság nemzetközivé tétele lehetőségeket kínál az európai iparnak, amennyiben az iparpolitika támogatást nyújt a szükséges fejlődéshez, és aktív munkaerő-piaci és szociálpolitikákkal meggátolják a munkavállalókra gyakorolt negatív hatásokat.

– Az EU bővítése nemcsak a belső piac bővülését jelentette, hanem az értékláncok újraszervezésének lehetőségét is az egész kontinensre kiterjedően, az új tagállamok versenyelőnyének legjobb kihasználása érdekében.

– Alapvető jelentőségű a tudásalapú gazdasággá történő átalakulás, ugyanakkor bizonyos megfontoltságra lesz szükség a szabályozás terén annak elkerüléséhez, hogy az új tagállamok ipari versenyképessége számára ne jelentsen túlzott megterhelést.

Az EGSZB véleménye szerint az EU iparpolitikájának a konkrét eredményeket tekintve nagyobb léptekkel kellene előrehaladnia, és annak keretében az üzleti szolgáltatásokat is be kellene építeni.

2.2 Az Európai Bizottság nemrég közleményt adott ki *A Közösség lisszaboni programjának végrehajtásáról. Politikai keretek az EU gyáriparának megerősítésére – egy integráltabb iparpolitikai megközelítés felé* ⁽⁷⁾ címmel. Az iparpolitika számára megállapított keretben az Európai Bizottság hét fő, több ágazatot átfogó politikai kezdeményezést fogalmazott meg:

– a szellemi tulajdonjogokról és a hamisításról szóló kezdeményezés

⁽⁶⁾ COM(2004) 274 final. Az EGSZB véleményét 2004.12.15-én fogadták el. (Előadó: Joost van Iersel, társelőadó: Bo Legelius), HL C 157., 2005.6.28., 75. oldal.

⁽⁷⁾ COM(2005) 474 final. Az EGSZB véleményét 2006.04.20-án fogadták el (előadó: Ernst Erik Ehnmark). HL C 185., 2006.8.8., 80. oldal. Lásd a CCMI kiegészítő véleményét is (előadó: Antonello Pezzini).

- a versenyképességgel, energiával és a környezettel foglalkozó magas szintű csoport
- a versenyképesség és a piacra jutás külső szempontjai
- új törvényalkotás-egyszerűsítési program
- az ágazati szakismeretek fejlesztése az ismeretekre vonatkozó követelmények és hiányosságok megállapításával
- a gyáripar szerkezetátalakításának irányítása
- az ipari kutatás és innováció integrált európai megközelítési módja

Ennek a közleménynek jelentős hiányossága, hogy nem fordít elég figyelmet általában véve a szolgáltatásokra és különösen az üzleti szolgáltatásokra. Az EGSZB arra szólít fel, hogy az üzleti szolgáltatásokat minden iparpolitika szerves részének tekintsék, és sürgeti az Európai Bizottságot, hogy az üzleti szolgáltatások bevonásával bővítse a jövőbeli iparpolitikák területét. Egy hatékony iparpolitikának az ipari szerkezetváltás szociális és foglalkoztatási kihatásait is figyelembe kell majd vennie. Ez azt jelenti, hogy nagyobb hangsúlyt kell helyezni az egész életen át tartó tanulásra, és támogatni kell az alkalmazottak mobilitásának megkönnyítését.

2.3 Európában szélesebb körben és mélyebben kell kihasználni az információs és kommunikációs (IKT) technológiákat. Az IKT intenzívebb felhasználása és integrációja az iparban ugyanolyan fontos, mint az üzleti szolgáltatások terén. Az IT alkalmazása tekintetében Európa elmarad legfőbb versenytársaitól. Az egy főre jutó IT-ráfordítás 2004-ben Nyugat-Európában 732 eurót tett ki, az USA-ban 1 161 eurót, míg Japánban 1 012 eurót. A hazai GDP arányában az információtechnológiai ráfordítás Nyugat-Európában 3,08 % volt, az USA-ban 4,55 %, Japánban pedig 3,59 %⁽⁸⁾. Az Európai Bizottságnak az IKT versenyképességével foglalkozó munkacsoportja ebben fontos szerepet játszik.

2.4 Az európai gyártóknál a termelékenységben tapasztalható elmaradás gyakran a technológiák nem kellő mértékű alkalmazásának, és az IKT-potenciál nem kielégítő kiaknázásának tudható be, különösen a kkv-knál. A problémát láthatóan nem a hardverköltések okozzák. A gond inkább az IKT-val kapcsolatos tudás és szakértelem hiányában van a kis- és középvállalkozások esetében, amely megnehezíti számukra, hogy lépést tartsanak a gyors változásokkal az információ- és kommunikációtechnológia terén, és kövessék annak egyre nagyobb bonyolultságát. Fennáll a „digitális megosztottság”, amely elválasztja a kis cégeket a közepes méretű vállalkozásoktól, és melynek következményeként mindeddig nem valósították meg az IKT és az e-business teljes potenciálját⁽⁹⁾. Az üzleti szolgáltatásoknak fontos szerepük van abban, hogy az IKT-szektor hatékonyabbá váljon, s így nagyobb fenntartható termelékenységnövekedést hozzon.

⁽⁸⁾ EITO 2005, 263. oldal.

⁽⁹⁾ E-business jelentés, 2005.

2.5 Általában véve a szolgáltatások, de különösen az üzleti szolgáltatások belső piaca nem teljesen alakult ki, és számos tényező akadályozza a hatékonyságot, a versenyképességet és az új foglalkoztatási lehetőségek teremtését. „A szolgáltatások belső piacának helyzete”⁽¹⁰⁾ című jelentés számos akadályt felismert, azonban a lisszaboni stratégia megvalósításával történt némi előrehaladás. Az üzleti tevékenységek piacának szabályozási aspektusain felül az EU szükséges világszintű versenyképességeknek, valamint a szociális és gazdasági előrelépésnek a biztosítása érdekében szükség van olyan kiegészítő politikákra is, amelyeket e dokumentum megjelöl.

3. Az üzleti szolgáltatások jelentősége és kölcsönhatásuk az iparral

3.1 Az üzleti szolgáltatások meghatározása

Az üzleti szolgáltatásokat hagyományosan a termelői szolgáltatások (amelybe az üzleti szolgáltatások mellett a szállítási, kommunikációs, nagykereskedelmi és pénzügyi szolgáltatások is tartoznak) alcsoportjaként (NACE 70–74) határozzák meg⁽¹¹⁾. Mindkét fogalom meghatározásának kritériuma az az ügyfélkör, amelyre a szolgáltatások irányulnak. Ezek nem elsősorban végfelhasználóknak, hanem inkább vállalatoknak kínált szolgáltatások. Tényleges tevékenységről van szó, amelynek igénybevétele közbelső bemenet az értékláncban, és a szállító, az ügyfél és a szolgáltatás közötti kölcsönhatás révén minőségi és innovációs előnyöket eredményez, így először a cégek versenyképességét befolyásolja (és nem összeegyeztethetetlen a fogyasztóknak nyújtott szolgáltatásokkal). Az üzleti szolgáltatásoknak az a sajátosságuk, hogy legtöbbjük végezhető házon belül is, és ki is adható külső szakképeknek.

3.2 Az üzleti szolgáltatások csoportja igen sokféle tevékenységet foglal magában, a szakértői (például mérnöki, könyvelési, jogi) szolgáltatásoktól kezdve a magas hozzáadott értéket képviselő szolgáltatásokon (például IKT-szolgáltatások, vezetési tanácsadás) és személyzeti szolgáltatásokon (például alkalmazottak kiválasztása, „gondoskodó elbocsátás” (outplacement), ideiglenes munka) át az üzleti támogató szolgáltatásokig, beleértve a rutinjellegű, alacsony hozzáadott értéket tartalmazó szolgáltatásokat (például takarítás, őrzés, étkeztetés), illetve az emelkedő hozzáadott értékkel bíró szolgáltatásokat is (ilyen például az energiamenedzsment, víz és egyéb folyadékok szolgáltatása és kezelése vagy a levegő- és hulladékkezelés). Ezekben a tevékenységcsoportokban a munka- és szociális feltételek különös figyelmet érdemelnek.

⁽¹⁰⁾ COM(2002) 441 final, 2002. július 30.

⁽¹¹⁾ Forrás: az Európai Bizottság A termelői szolgáltatások versenyképessége és azok hozzájárulása az európai vállalatok teljesítményéhez című közleménye (COM(2003) 747 final, 2003. december 4.), mely a következő címen érhető el: http://europa.eu.int/eur-lex/en/com/cnc/2003/com2003_0747en01.pdf (lásd különösen az I.2. pontot és az 1. sz. keretes szöveget).

1. táblázat. A vállalatok működéséhez szükséges főbb szolgáltatások (funkcionális megközelítés) ⁽¹²⁾

Vállalati funkciók	Az üzlethez kapcsolódó fő szolgáltatások		Vállalati funkciók	Az üzlethez kapcsolódó fő szolgáltatások
Adminisztráció	Vezetői szaktanácsadás Jogi szolgáltatások Könyvvizsgálat és könyvelés		Információkezelés	Számítástechnikai és információ-technológiai szolgáltatások Távközlés
Emberi erőforrások	Időszakos munka Munkaerő-felvétel Szakmai képzés		Marketing és értékesítés	Hirdetés Elosztó kereskedelem Közönségkapcsolatok Vásárok, kiállítások Vevőszolgálat
Pénzügyi közvetítés	Banki szolgáltatások Biztosítás Bérlés, haszonbérlet		Szállítás és logisztika	Logisztika Szállítási szolgáltatások Expressz kézbesítés
Termelés és technikai működés	Mérnöki és műszaki szolgáltatások Tesztelés, minőségellenőrzés kutatási és fejlesztési szolgáltatások Ipari formatervezés Berendezési eszközök karbantartása és javítása		Létesítmények kezelése	Biztonsági szolgáltatások Takarítás Étkeztetés Környezetvédelmi szolgáltatások, hulladék kezelése Energia- és vízszolgáltatás Ingatlan (raktárépületek)

3.3 Az üzleti szolgáltatások helye a gazdaságban

Az üzleti szolgáltatások az európai piacgazdaság meghatározó részét képezik. Mindazonáltal az üzleti szolgáltatások legfontosabb jellemzője az, hogy az értéklánc minden pontján jelen vannak és annak szerves részét képezik. Az üzleti szolgáltatások növekedését általában azzal magyarázzák, hogy a gyáripari ágazatokból a szolgáltatói feladatok kihelyezése miatt a munkaerő a szolgáltatások területére áramlik át. A növekedés azonban mással is indokolható. A termelési rendszerek változásai, a nagyobb rugalmasság, a nemzetközi piacokon tapasztalható erősebb verseny, az IKT és a tudás növekvő szerepe, valamint az új típusú szolgáltatások megjelenése szintén fontos tényezői a növekedésnek. A *Structural Business Statistics* szerint 2001-ben az EU piacgazdaságában az összes foglalkoztatott 53 %-a a termelői szolgáltatások (kivéve a pénzügyi szolgáltatásokat) ágazatában tevékenykedett, míg a gyáripari ágazatok részesedése 29 % (azaz körülbelül 29 millió foglalkoztatott) volt. A termelői szolgáltatások által hozzáadott érték 2001-ben összességében 54 %-ot tett ki, összehasonlítva a gyáripar 34 %-ával ⁽¹³⁾.

3.4 *Ma egyre több termelő vállalat merészkedik a szolgáltatások területére.* Nemcsak értékesítés utáni szolgáltatásokat kínálnak, hanem egyre többen fedezik fel közülük az abban rejlő értéktöbbletet, hogy szakértelmüket mérnöki, design- vagy folyamatinnovációs tevékenység formájában, üzleti tevékenységük részeként más cégek számára értékesítik. Új, hibrid vállalati modell van kialakulófélben, amelybe gyártó/szolgáltató tevékenységet végző vállalkozások tartoznak. Az ügyfelek egyre inkább „megoldásokat”, és nem egyszerűen termékeket keresnek, és egy termelő vállalat gyakran éppen annak révén jut versenyelőnyhöz, hogy további szolgáltatásokat is képes nyújtani.

⁽¹²⁾ Forrás: A termelői szolgáltatások versenyképessége és hozzájárulásuk az európai vállalatok teljesítményéhez, I. melléklet („A szolgáltatások osztályozása és további számadatok”), elérhető angolul a következő címen: http://europa.eu.int/eur-lex/en/com/cnc/2003/com2003_0747en01.pdf.

⁽¹³⁾ COM(2003) 747 final, II. 2. pont, 11. oldal.

3.5 A kifejezetten az üzleti szolgáltatásokra vonatkozó statisztikai adatok hiánya ⁽¹⁴⁾. Hiányzik a szolgáltatások iránti keresletről szóló statisztikai információ. Nem kellően dokumentált a különböző ágazatok közötti kapcsolat. A szolgáltatási tevékenységekkel és az EU tagállamainak gazdaságához való hozzájárulásukkal kapcsolatos tájékoztatás a NACE osztályozási rendszer 2007-ben várható felülvizsgálata révén remélhetőleg javulni fog. A felülvizsgált osztályozás jobb bepillantást fog nyújtani a szolgáltatási ágazat szerkezetébe és fejlődésébe ⁽¹⁵⁾. Arról sincs elég információ, hogy az iparvállalatok milyen méretekben nyújtanak szolgáltatásokat.

3.6 Az üzleti szolgáltatásokra vonatkozó információk és elemzések hiánya és elaprózottsága. Az EGSZB úgy véli, hogy az információk gyűjtésére, a kutatás és a vita ösztönzésére, valamint politikai ajánlások tételére és megvalósításuk nyomom követésére létre kell hozni az Üzleti Szolgáltatások Európai Megfigyelőközpontját. Egy ilyen megfigyelőközpont létrehozása vagy ehhez hasonló intézkedés az ágazat új, igen gyors változásainak jobb megértéséhez vezetne, és kapcsolatteremtési lehetőséget nyújtana a politikaformálók és az érintettek között.

3.7 A szolgáltatások szabványosítása. A szolgáltatások piaci szükségleteken és megalapozott tényeken alapuló önkéntes szabványosításának további gyorsítása magában foglalja az alapvető biztonság, minőség és teljesítmény növelését, továbbá támogatja a versenyt és az innovációt a szolgáltatásnyújtás terén. Ezt a kihívást fel kell vállalnia a CEN-nek, az ISO-nak és más szabványosítási testületeknek. Az önkéntes szabványok kifejlesztése a szolgáltatások területén minden bizonnyal serkenteni fogja a szolgáltatások határokon átnyúló kereskedelmét, és ösztönzi majd az egységes piac kialakulását a szolgáltatások terén.

4. Hogyan javítják az üzleti szolgáltatások az ipar versenyképességét? ⁽¹⁶⁾

4.1 Az üzleti szolgáltatások jelentős mértékben segítik a kkv-kat abban, hogy felismerjék, hogyan járulhatnak hozzá az innovációhoz és a növekedéshez. Bizonyított tény, hogy a legdinamikusabb kkv-k nagymértékben kihasználják az üzleti szolgáltatásokat. A nemzetközivé válás nyomásával szembenézve támogatni kell, hogy a kkv-k szélesebb köre és nagyobb mértékben használja ki ezeket a szolgáltatásokat.

4.2 Nemzeti innovációs kapacitás.

Számos tényező befolyásolja egy nemzet képességét új ötletek létrehozására és az innovatív technológiáknak a kereskedelemben történő hosszú távú bevonására ⁽¹⁷⁾:

- általános innovációs infrastruktúra
- alapvető keretfeltételek/kísérő politikák
- az általános innovációs rendszer összefüggései
- általános oktatási rendszerek

4.3 Az EU-ban a kutatás 85 %-a a gyártásra összpontosul (USA: 66 %), és nincsenek megbízható adatok a szolgáltató ágazat kutatási és fejlesztési tevékenységeinek megoszlására vonatkozóan. A gyártással összefüggő teljes K+F-ből 87,5 % nyolc meghatározott területre irányul (vegyipar, gépgyártás, irodai gépek, elektromos gépek, félvezetők és kommunikáció, eszközök, gépjárművek, légi és űrközlekedés).

4.4 Az abszolút ráfordítások tekintetében az EU nem tudta megszüntetni az USA-val szembeni elmaradását a K+F terén; ez az elmúlt évtizedben tovább nőtt.

⁽¹⁴⁾ Lásd a CCMI megbízásából készült „Vállalatáthelyezések ágazati vizsgálata: tényanyag” című dokumentumot (107. és 177–179. oldal), amely a CCMI által készített „Vállalatáthelyezések ágazati vizsgálata” című tájékoztató jelentés (előadó: Joost van Iersel, társelőadó: Enrique Calvet Chambon) tényalapját képezte.

⁽¹⁵⁾ Az EU termelői szolgáltatásokkal foglalkozó fórumának jelentése, 2005. június.

⁽¹⁶⁾ Lásd: COM(1998) 534 final és COM(2003) 747 final.

⁽¹⁷⁾ Stern, Furman, Porter 2002.

4.5 Az európai ipar versenyképessége szempontjából nagy jelentőségű, hogy nagyobb súlyt kapjon a K+F támogatása a csúcstechnológiai és tudásintenzív (nagy árrést jelentő) szolgáltatások terén. A „3 %-os célkitűzést”⁽¹⁸⁾ könnyebb lenne elérni, ha a kormányok növelnék pénzügyi elkötelezettségüket, és ha a magánszektor ösztönöznék arra, illetve segítenék abban, hogy többet ruházzon be ezen a téren, ideértve az üzleti szolgáltatásokat is.

4.6 Az Európai Bizottság egy nemrégiben írott közleményében⁽¹⁹⁾ is javasolt Európai Technológiai Intézet hasznossága kétségtelen, azonban a technológiát hatékony üzleti és szervezési stratégiáknak kell kísérniük.

4.7 Az alábbi táblázat az üzleti szolgáltatások innovatív funkciójának hatását mutatja be:

2. táblázat. Üzleti szolgáltatások innovatív funkciója⁽²⁰⁾

Innovatív funkciók	Az innováció legfontosabb elemei	Üzleti szolgáltatások (néhány reprezentatív ágazat)
Technológiai innováció	<ul style="list-style-type: none"> — A technológia nagyobb integrációja — Meglévő technológia alkalmazása — A technológia igazítása az üzleti igényekhez — Hatékonyság az információ és kommunikáció magasabb szintű folyamataiban — Rutinfolyamatok automatizálása — Termelési struktúrák rugalmassá tétele — Minőségfejlesztés 	<ul style="list-style-type: none"> — IT-szolgáltatások — Mérnöki szolgáltatások — Tervezési szolgáltatások — Távközlési szolgáltatások — Az elektronikus kommunikáció online szolgáltatásai — Minőségellenőrzési szolgáltatások
Szervezési innováció	<ul style="list-style-type: none"> — A belső szervezés hatékonysága — Vezetési és összehangolási folyamatok összeillesztése — Az emberi erőforrás kiválasztásának, képzésének és hasznosításának fejlesztése — A különböző funkcionális specializációk javítása 	<ul style="list-style-type: none"> — Menedzsment-tanácsadás és irányítás — Audit és jogi szolgáltatások — Munkaerő-szolgáltatások (kiválasztás, képzés és időszakos foglalkoztatás)
Stratégiai innováció	<ul style="list-style-type: none"> — Rugalmasság dinamikus környezetek kialakításához — Pozicionálás komplex piacokon — Stratégiai információk a szövetségekre vonatkozóan — Tájékoztatás a termékadaptációra vonatkozóan — Tájékoztatás az elhelyezkedésre és piacokra vonatkozóan — Védelem problémás jogi környezetben 	<ul style="list-style-type: none"> — Menedzsment-szolgáltatások — Online szolgáltatások — Auditszolgáltatások — Jogi szolgáltatások — Vásárok, kiállítások szolgáltatása — Marketingszolgáltatások
Kereskedelmi innováció	<ul style="list-style-type: none"> — Termékek versenyképes kivitelezése — Innovatív forgalomba hozatal — Lehetőségekből származó előnyök kihasználása — Ügyfelek keresése és kapcsolattartás az ügyféllel — Innovatív marketing — Arculat 	<ul style="list-style-type: none"> — Tervezési szolgáltatások — Kiállítások, vásárok — Reklám — Direkt marketing — Közönségkapcsolatok — Vevőszolgálat

⁽¹⁸⁾ Lásd a 7. keretprogramról készült EGSZB-véleményt: „A barcelonai Európai Tanács (2002. tavasz) mennyiségi szempontból határozta meg a kutatástámogatás céljait: az EU összes ilyen kiadásának 2010-ig a GDP 3 %-ára kell nőnie, a magánszektor 2/3-os aránya mellett (3 %-os cél). Az EGSZB azonban utal arra, hogy ez a cél a globális versenyt tekintve »mozgó célpont«; aki túl későn éri el, az egyre inkább el lesz maradva a többiek mögött.” (2.5. pont).

⁽¹⁹⁾ COM(2006) 77 final.

⁽²⁰⁾ Kivonat a Luis Rubalcaba és Henk Kox által készített, a Palgrave–MacMillan kiadó gondozásában hamarosan megjelenő *Az üzleti szolgáltatások hozzájárulása az európai foglalkoztatáshoz, innovációhoz és termelékenységhez* című kiadványból.

Innovatív funkciók	Az innováció legfontosabb elemei	Üzleti szolgáltatások (néhány reprezentatív ágazat)
Működési innováció	<ul style="list-style-type: none"> — A munka funkcionális elosztása — Összpontosítás a kulcsfontosságú feladatokra — Működési kapacitás — Arculat 	<ul style="list-style-type: none"> — Nyelvi szolgáltatások — Futárszolgáltatások — Biztonsági szolgáltatások — Működési szolgáltatások

Forrás: Rubalcaba (1999): *Üzleti szolgáltatások az európai iparban*. Európai Bizottság, Brüsszel.

4.8 Európa néhány leginnovatívabb cége az üzleti szolgáltatások terén működik, de a szolgáltatási szektorban a K+F általában alacsony szintű és strukturálatlan. Új szolgáltatások és üzleti modellek gyakran költséges és időigényes próbálkozásokból és egyedi vállalkozások kudarcaiból kerülnek ki. Fontos, hogy az EU meghatározott területeken támogassa a kutatást, hogy ezáltal korszerűsödjön a világszerte vezető, élvonalbeli technológiákat alkalmazó vállalatok szaktudása.

4.9 Fontos megtalálni annak a módját is, hogy javuljon a kkv-k hozzáférése a kutatási eredményekhez, és rövid távú termékfejlesztésük terén támogatni kell őket.

4.10 Ha azt akarjuk elérni, hogy a cégek többet ruházzanak be az innovációba és a kutatási-fejlesztési tevékenységekbe, az Európai Bizottságnak biztosítani kell a szellemi tulajdonjogok megfelelő védelmét, és lépéseket kell tenni a számítógéppel megvalósított találmányok szabadalmaztatásáról szóló, függőben lévő javaslat végrehajtására.

4.11 Jobb jogalkotásra és szabályozásra van szükség.

5. Az EU tudás-létrehozási rendszere

5.1 Szükség van az EU tudás-létrehozási rendszerének radikális kivizsgálására. Ez magában foglalja a következőket:

- a K+F-tevékenységek átirányítását a csúcstechnológiájú IKT-eszközöket gyártó vállalatokhoz;
- az EU-ból az USA-ba irányuló agyelszívás megállítását (az EU-ból kétszer annyi kutató megy dolgozni az USA-ba, mint amennyi onnan érkezik; az amerikai K+F-tevékenység 40 %-át az EU-ban tanult tudósok végzik);
- a kutatásokra fordított összkiadás növelését a lisszaboni cél elérése érdekében, amely a GDP 3 %-át tűzte ki célul;
- az IKT-felhasználói képességeket, a „digitális írástudást” és az e-businesshez kapcsolódó ismereteket kulcskompetenciáknak kell tekinteni, és a tantervekbe már a korai iskolaévekben bele kell venni az információ- és kommunikációtechnológiai ismereteket;
- a továbbfejlesztett, helyhez kötött és mobil széles sáv legyen ebben a százalékban a tudásalapú gazdaság infrastruktúrája; az Európai Bizottság Információtársadalmi Főigazgatósága által 2005-ben elindított i2010 kezdeményezés fontos szerepet játszik ebben az összefüggésben.

6. A szolgáltatástechnika szerepe

6.1 A '90-es évek közepe óta, főleg Németországban, élénk vita és kutatás tárgya a szolgáltatások innovációja. A szolgáltatástechnika ezen a területen mind az elméleti, mind a gyakorlati munka terén komoly lendületet adott. Ez olyan műszaki tudományággá fejlődött, amely a szolgáltatási termékek módszeres fejlesztésével és tervezésével foglalkozik, megfelelő modellek, módszerek és eszközök felhasználásával. Bár a szolgáltatástechnika is felöleli a szolgáltatás működési irányításának szempontjait, az új szolgáltatási termékek fejlesztése kulcsfontosságú tényező. Ugyanakkor a szolgáltatástechnika foglalkozik fejlesztési rendszerek tervezésével is, más szavakkal az általános K+F és az innovációs irányítás szolgáltatásokhoz kapcsolódó kérdéseivel.

6.2 Az új üzleti modellek, módszerek és eszközök alapvető kutatása komoly lendületet fog adni a szolgáltatástechnikának. Jellemző lesz a fizikai áruk, szoftverek és szolgáltatások közös mérnöki tervezésének integrált megközelítése. Végül a szolgáltatás szabványainak növekvő összehangolása ösztönözni fogja az új szolgáltatások specifikációját és hatékony fejlesztését ⁽²¹⁾.

6.3 A szolgáltatástechnika a szolgáltatási ágazatban az egyik olyan új terület, amelyet az európai kutatás lényegesen alakított. Lényeges a nemzetközi hálózatokba történő erősebb beépülés és egy független szolgáltatástechnikai közösség módszeres kifejlesztése annak érdekében, hogy a jövőben is fenn lehessen tartani a vezető szerepet ezen a területen ⁽²²⁾.

7. A szolgáltatások elektronikus úton történő nyújtásának jelentősége

7.1 Az online szolgáltatásnyújtás intenzívebbé válása. Egyre nagyobb figyelem fordul az információtechnológiai és az üzleti folyamatokkal összefüggő szolgáltatások IKT-val támogatott nemzetközi forrásokkal történő ellátásának növekedése és hatása felé. Megfigyelhető az üzleti szolgáltatások új orientációja az IKT alkalmazása révén, és az elmozdulás az intenzívebb online szolgáltatásnyújtás felé. Olyan területeken, mint a szoftverszolgáltatások, a K+F- és a műszaki tesztelési szolgáltatások, a tanácsadási szolgáltatások, a humánerőforrás-fejlesztés és a munkaerő-közvetítési szolgáltatások, a hangsúly a digitális szolgáltatásnyújtáson van. Ezt főleg a piac irányítja, a következők miatt:

- új vevői igények és elvárások;
- nyomás a piacra jutás és a piacok bővítésének erősítésére;
- minőségfejlesztés és az ügyfélkapcsolatok mélysége;
- előnyök a működési hatékonyság és méretgazdaságosság terén;
- költségcsökkentés az alacsony költségű termelés, illetve a szállítási opciók fejlesztése és bővítése révén.

7.2 Az offshore kihelyezés lehetséges előnyei az Unió gazdasága számára. Új, globális kihívások jelennek meg azáltal, hogy a Föld bármely pontjáról folyamatosan nyújthatók kihelyezett szolgáltatások. Európának ezért készen kell állnia arra, hogy a világ többi részének kiváló minőségű szolgáltatást nyújtson és exportáljon. A digitális szolgáltatásnyújtás és a hozzá kapcsolódó e-business támogatás biztosan el fog terjedni. A termelői szolgáltatások nemzetközi offshore kihelyezésének központi területét ma főleg a *back-office* funkciók (pl. IT-szolgáltatások, pénzügyi és könyvelési szolgáltatások, call center feladatok) adják. A magasabb hozzáadott értéket képviselő szolgáltatások, például az IT-technológia, a kutatás és elemzés terén az EU még tartja pozícióját. A technológiai fejlődés, a szaktudás megléte és ezek költségei a globális piacon azonban a jövőben jobban befolyásolják majd az európai vállalatok döntéseit. Ez azt a kihívást állítja az európai munkaerőpiac elé, hogy több munkalehetőséget kell teremteni magasan képzett szakemberek számára, és el kell kerülni a munkanélküliséget ⁽²³⁾.

7.3 Az általában vett digitális szolgáltatásnyújtás akadályai. A digitális szolgáltatásnyújtás fejlesztésének vannak olyan akadályai, amelyeket alaposan meg kell vizsgálni, és megoldásokat kell rájuk találni, hogy az üzleti szolgáltatásokat nyújtó európai cégek offenzívebbek lehessenek, és tevékenységüket jobban kiterjesztéssék az Unió határain kívülre. Az ilyen akadályok közé tartozik a szabványok és az interoperabilitás hiánya, a bizalom és biztonság hiánya az e-kereskedelemben, a helyhez kötött és mobil széles sávú infrastruktúrába történő befektetések hiánya, valamint az, hogy a kkv-k körében az IKT még mindig nem honosodott meg eléggé.

⁽²¹⁾ Hans-Jörg Bullinger, Klaus-Peter Fahnrich és Thomas Meiren: *Szolgáltatástechnika – új szolgáltatási termékek módszertani fejlesztése*.

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

⁽²³⁾ A termelői szolgáltatások európai fóruma, 2005-ös jelentés.

8. Foglalkoztatási potenciál az üzleti szolgáltatások terén

8.1 Az üzleti szolgáltatások terén az elmúlt néhány évtizedben a foglalkoztatás jelenősen nőtt. 1979 és 2002 között az éves növekedési ráta mintegy 4,5 % volt évente, ezzel jócskán megelőzve a többi gazdasági ágazatban jellemző arányt. A teljes foglalkoztatáson belül az üzleti szolgáltatásokban foglalkoztatottak hányada 2003-ban az EU-15-ben 9 % volt, az EU-25-ben pedig 8,6 %. A szolgáltatási szektor általában, és közelebbről az üzleti szolgáltatások területe is kulcsszerepet fog játszani az új munkahelyek teremtésében a jövőben, kiegyenlítve a gyáripárban a csökkenő foglalkoztatást.

8.2 A 3. táblázat bemutatja, hogyan nőtt a foglalkoztatás az üzleti szolgáltatások terén 2002-ig, a teljes gazdasággal összehasonlítva.

3. táblázat. Éves növekedési adatok a foglalkoztatásban az üzleti szolgáltatások terén, 1979–2002 ⁽²⁴⁾

Ország	Teljes gazdaság	Üzleti szolgáltatások	Ingatlan	Bérbeadás	Szakmai szolgáltatások	Szerződéses K+F	IK-szolgáltatások	Működési szolgáltatások
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
EU-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

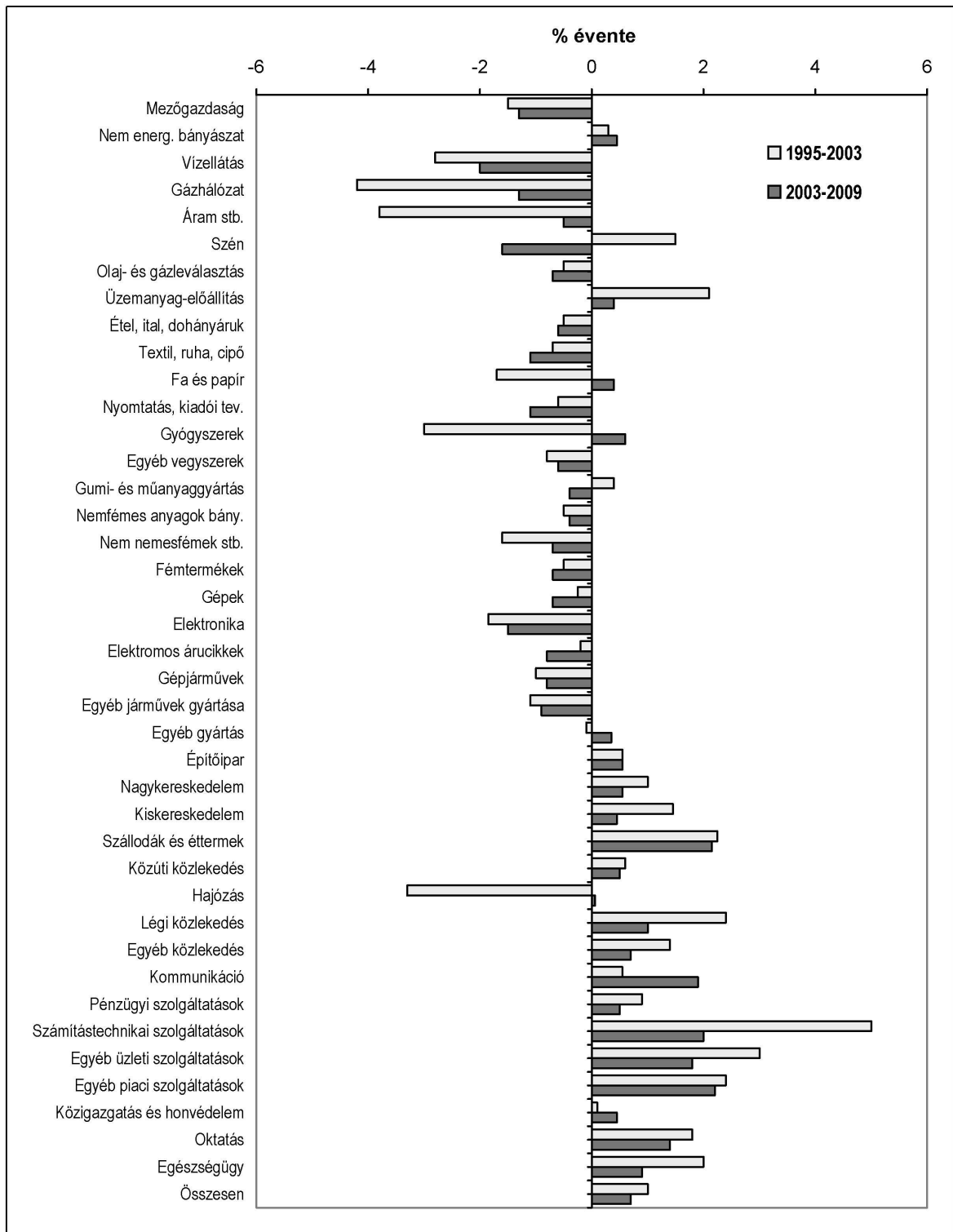
8.3 A szolgáltatási ágazatban és különösen a tudásintenzív üzleti szolgáltatások terén dinamikusan növekvő foglalkoztatás a modern gazdaságok jellemzője. Bár Európában az üzleti szolgáltatások terén a foglalkoztatás szintje és a növekedési ráták országról országra változnak, megállapítható, hogy „nincs szegény ország, ahol sok lenne az üzleti szolgáltatás és nincs olyan gazdag ország, ahol az üzleti szolgáltatásokon belül kevés lenne a munkahely” ⁽²⁵⁾.

8.4 Várható a foglalkoztatás további, bár kissé mérsékelt arányú növekedése a szolgáltatások és különösen a tudásintenzív üzleti szolgáltatások terén. A 4. táblázat alapján ez nagyobb lesz az egyéb gazdasági tevékenységekre előre jelzetté. A növekedési ráták várhatóan lényegesen magasabbak lesznek az új tagállamokban, amelyekben a szolgáltatások fejlődése jóval alacsonyabb szintről indul.

⁽²⁴⁾ Luis Rubalcaba – Henk Kox: Az üzleti szolgáltatások hozzájárulása az európai foglalkoztatáshoz, innovációhoz és termelékenységhez című kiadványából (megjelenik 2006-ban a Palgrave–MacMillan kiadónál).

⁽²⁵⁾ Rubalcaba–Kox, 2006., 42. oldal.

4. táblázat. A foglalkoztatás alakulása nyugat-európai ágazatokban



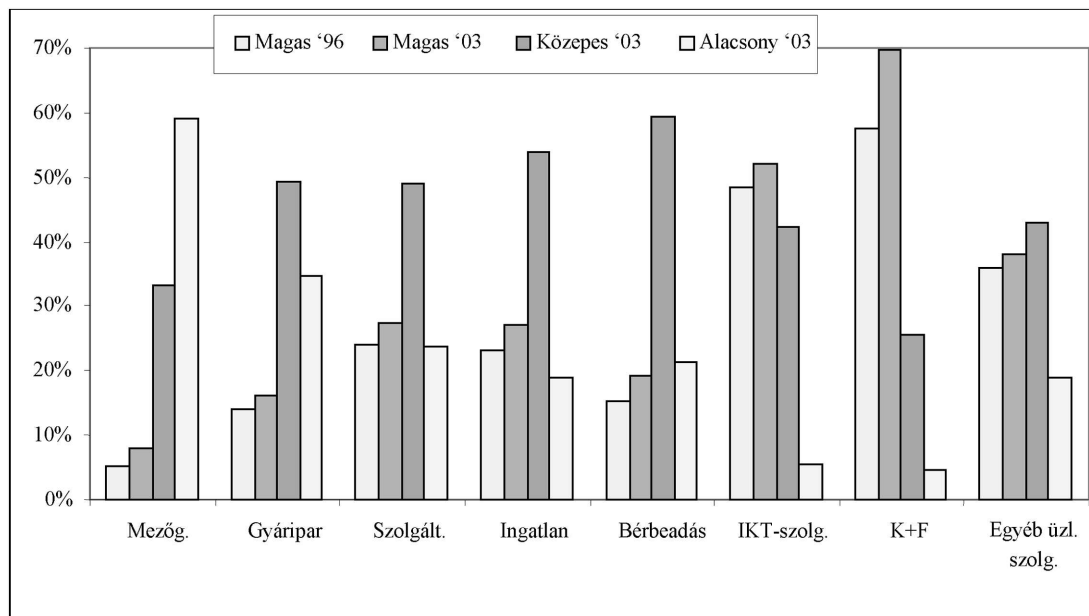
Megjegyzés: Nyugat-Európa = az EU-15-ök + Norvégia + Svájc.

Forrás: Cambridge Econometrics Press Release: *What has happened to the Lisbon agenda? (Mi történt a liszaboni menetrenddel?)*, 2005. november.

8.5 Az üzleti szolgáltatások terén a foglalkoztatás sajátos jellemzője a magas képzettségi szint. Az EU munkaerővel kapcsolatos felmérése szerint 2003-ban a magas képzettséget igénylő állások aránya 41 % volt, az 1998-as 38 %-hoz képest. Az alacsony képzettséget igénylők aránya az 1998-as 25 %-ról 17 %-ra csökkent. Az a tény, hogy az üzleti szolgáltatások terén a legtöbb munkahely felső- vagy középfokú végzettséget igényel, szintén kihívást jelent az európai oktatási rendszer számára (és különösen az egész életen át tartó

tanulással összefüggő politikák számára), mivel az európai ipar szerkezeti változása is megköveteli, hogy több foglalkoztatott kerüljön át más foglalkoztatási területekről az üzleti szolgáltatások területére. A 2010-ig szóló lisszaboni oktatási menetrend következetes megvalósítása ennek alapján kiemelkedően fontos. Az 5. táblázat a képzettségi szintet mutatja számos ágazatban.

5. táblázat. Képzettségi szint fő gazdasági tevékenységenként és üzleti szolgáltatásonként, EU-15, 2003 ⁽²⁶⁾



Brüsszel, 2006. szeptember 13.

az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság
elnöke
Anne-Marie SIGMUND

⁽²⁶⁾ **Forrás:** Rubalcaba és Kox (2006), az Eurostat munkaerővel kapcsolatos felmérésének (2004) adatai alapján.