

## Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleménye – Tárgy: Az európai üzleti szolgáltatások ágazatának alakulása

(2009/C 27/06)

2007. december 6-án Margot Wallström, az Európai Bizottság alelnöke, az intézményi kapcsolatokért és kommunikációs stratégiáért felelős biztos, valamint Günter Verheugen, az Európai Bizottság alelnöke, vállalkozáspolitikai és ipari biztos, felkérte az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságot, hogy dolgozzon ki feltáró véleményt a következő tárgyban:

*Az európai üzleti szolgáltatások ágazatának alakulása.*

A bizottsági munka előkészítésével megbízott „Egységes piac, termelés és fogyasztás” szekció 2008. június 11-én elfogadta véleményét. (Előadó: Edwin CALLEJA).

Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság a 2008. július 9–10-én tartott 446. plenáris ülésén (a július 9-i ülésnapon) 135 szavazattal 2 ellenében, 12 tartózkodás mellett elfogadta az alábbi véleményt.

### 1. Bevezető

1.1 Margot Wallström, az Európai Bizottság intézményi kapcsolatokért és kommunikációs stratégiáért felelős alelnöke, valamint Günter Verheugen, az Európai Bizottság vállalkozáspolitikáért és iparért felelős alelnöke felkérte az EGSZB-t, hogy dolgozzon ki feltáró véleményt az európai üzleti szolgáltatásokról, egy – az üzleti szolgáltatásokról és az iparról szóló – korábbi vélemény<sup>(1)</sup> nyomán követése és alaposabb elemzése keretében.

1.1.1 A tanulmánynak szem előtt kell tartania, hogy az Európai Bizottság nagy jelentőséget tulajdonít a lisszaboni menetrendnek az európai ipar versenyképességének megőrzésében, mivel a fenntartható fejlődés európai stratégiájával összhangban kezeli a szerkezetátalakítási folyamatokat, társadalmi szinten pedig ösztönzi a reprezentatív szociális partnerek létrejöttét a megfelelő szintű tárgyalásokhoz.

1.1.2 Az ilyesfajta célok megvalósításának párhuzamosan kell haladniuk az ipari keretszabályozás egyszerűsítésével, amely az Európai Bizottság által kidolgozott iparpolitika egyik alapvető elemét alkotó politikai prioritás.

1.1.3 Az Európai Bizottság iparpolitikáját továbbá integrált megközelítés jellemzi, amely figyelembe veszi a különböző ágazatok szükségleteit.

### 2. A következtetések és ajánlások összefoglalása

2.1 *A szolgáltatási ágazat gazdasági és szociális fejlődés szempontjából való fontosságának elismerése*

Az EGSZB úgy érzi, hogy sürgősen valódi változásokra van szükség, nagyobb mértékben a szolgáltatásokra összpontosítva, amelyeket nem lehet továbbra is az ipari ágazat puszta függelékének tekinteni. A társadalom mélyreható változásokon megy keresztül, és a szolgáltatások e változások központi elemét képezik. Az Európai Bizottságnak ezért fel kell ismernie ezeket a fejleményeket, és nagyobb jelentőséget kell tulajdonítania nekik.

<sup>(1)</sup> HL C 318., 2006.12.23., 4. o.

### 2.2 Intézkedési prioritások

Az üzleti szolgáltatásokhoz kapcsolódó politikai területeket érintő intézkedések széles skálájára való tekintettel rendkívül fontos az intézkedések közötti prioritások kérdése. Sürgős előrelépésre van szükség a Közösség 2008–2010-es évre szóló lisszaboni programjának tíz kulcsfontosságú célkitűzése területén. E célkitűzések közvetlen, illetve közvetett módon hatással vannak a szolgáltatási ágazat alakulására. Az EGSZB véleménye szerint a prioritási sorrendet a következőképpen kell megállapítani:

– *Az üzleti szolgáltatásokra irányuló politikák intézkedései és a magas szintű munkacsoport.* Az EGSZB az üzleti szolgáltatásokkal foglalkozó magas szintű munkacsoport felállítását javasolja, amely mélyrehatóan elemzi az ágazatot és átvilágítja a meglévő politikákat, azonosítja és értékeli az üzleti szolgáltatások szempontjából hatékonyabb és sikeresebb intézkedéseket, konkrét politikai intézkedéseket dolgoz ki, és kezeli a jelentősebb hiányosságokat és szükségleteket. Különös figyelmet kell fordítani az üzleti szolgáltatások különböző alszektorainak rendkívül eltérő jellegére, meghatározva, melyek érdemelnek különös politikai figyelmet, és hogy milyen szintű (regionális, nemzeti vagy uniós) politikai fellépés indokolt.

– *Munkaerő-piaci politikák az üzleti szolgáltatási szektorban.* Szociális szempontból, ágazati szinten, mélységében elemezni kell az üzleti szolgáltatások és az ipari ágazat közötti kölcsönhatás nyomán létrejövő új típusú foglalkoztatás kihívásait. Ennek az elemzésnek ki kell térnie az oktatás, a szakképzés és az egész életen át tartó tanulás aspektusára, valamint a munkavállalók munkakörülményeire, beleértve a kiszervezett részlegekben dolgozókat is. E célkitűzés elérése érdekében ösztönözni kell az ágazati szintű társadalmi párbeszédet. Ebben az összefüggésben menetrendet kell kialakítani az üzleti szolgáltatások ágazatát érintő strukturális változások eredményeképp a munkakörülmények és munkalehetőségek terén jelentkező specifikus változások vizsgálatára is.

– *Üzleti szolgáltatások és innovációs politika.* A K+F-tevékenységeket és innovációs programokat, valamint a szolgáltatások innovációját elősegítő intézkedéseket határozottan támogatni kellene. Több figyelmet kell fordítani az olyan területekre, mint a szervezeti innováció, a tudásintenzív üzleti szolgáltatások (KIBS) és az innovációs irányítás.

- Az üzleti szolgáltatási szabványok fejlesztése. Támogatni kellene a vállalkozásokat, hogy önszabályozási mechanizmusokon keresztül, az üzleti szolgáltatások felhasználóival folytatott konzultációt követően mozdítsák elő a szabványok kidolgozását. A CEN és szövetségeinek (nyílt platform) támogatása fontos a sikeres innováció eredményeinek – különösen a gyors és informális konszenzusos eljárások révén történő – terjesztését illetően.
- A szolgáltatástudomány támogatása mint az oktatás és képzés új területe.
- A belső piac és az üzleti szolgáltatások szabályozása. Az EGSZB összeállította azoknak a területeknek a jegyzékét, ahol további egyszerűsítés, célszerűsítés, illetve a szabályozási terhek csökkentése szükséges, de nyilvánvalóan a munkahelyi higiénia és biztonság, valamint a munkavállalók képviselői terén létező kötelezettségek csökkentése nélkül. Többek között kiemeli, hogy a szolgáltatásokról szóló irányelv üzleti szolgáltatásokra kifejtett hatásáról nem készült hatástanulmány, holott ez a terület jelentős figyelmet érdemelne, különösen miután az irányelvet átültették a nemzeti jogrendszerekbe. A hatáértékelés keretében további intézkedési területeket kell azonosítani a kibővített EU belső piacon megvalósítandó nyitabb kereskedelem és verseny érdekében.
- Az üzleti szolgáltatásokra vonatkozó statisztikák minőségének javítása. A tagállamoknak szorosabban együtt kell működniük az üzleti szolgáltatások statisztikáinak javítása érdekében, és különösen azért, hogy jobb tájékoztatást nyújtsanak ezeknek a szolgáltatásoknak a teljesítményéről és az adott tagállam gazdaságára kifejtett hatásáról – ez nélkülözhetetlen eszköz a kormányok számára, ha növelni kívánják az ágazat potenciálját. Még a NACE-jegyzék 74. fejezetének közelmúltbéli módosítása révén sem fog elegendő részlet rendelkezésre állni ahhoz, hogy számottevő adatokat lehessen gyűjteni az üzleti szolgáltatásokról.

### 3. Általános megjegyzések

3.1 *Háttér.* Az EGSZB 2006 szeptemberében elfogadott – CCMI/035 számú – saját kezdeményezésű véleménye nagyobb figyelmet kívánt fordítani az üzleti szolgáltatásokra, az európai ipari szektor teljesítményéhez való kulcsfontosságú hozzájárulásuk okán. A vélemény kifejtette a szolgáltatások és az ipari termelés közötti kölcsönhatások mibenlétét, illetve az előbbiek társadalmi és gazdasági teljesítményre tett hatását a foglalkoztatás, a termelékenység és a versenyképesség tekintetében. Ez lett azután a jelen dokumentum tárgyát képező nyomon követés és az üzleti szolgáltatások alaposabb elemzésének kiindulópontja. Érdemes lenne ezt a véleményt az üzleti szolgáltatások fogalmának meghatározásával kezdeni, a következőképpen: az üzleti szolgáltatások olyan szolgáltatási tevékenységek összessége, amelyek – közvetett hatásuk révén – javítják az ipari termelő tevékenységek minőségét és hatékonyságát, kiegészítve vagy helyettesítve a vállalkozáson belüli szolgáltatási funkciókat (Rubalcaba és Kox, 2007). E meghatározás részben egybeesik a NACE 1. felülvizsgált jegyzékével (72–74. kód), és a NACE-jegyzék új verziójával (kódok: 69–74, 77–78, 80–82), valamint a szolgáltatások különböző kategóriáinak csoportosításával. Az üzleti szolgáltatásoknak két fő kategóriája ismeretes:

- tudásintenzív üzleti szolgáltatások (pl. számítástechnikai és IKT-szolgáltatások, vezetési tanácsadás, számvitel, adó- és jogi

tanácsadás, marketing és közvélemény-kutatás, technikai szolgáltatások és szolgáltatástervezés, valamint szakmai képzés és munkaerő-felvétel);

- operatív üzleti szolgáltatások (pl. biztonsági szolgáltatások, takarítás, adminisztráció és könyvelés, ideiglenes munkaerő-felvétel, telefonos ügyfélszolgálatok, fordítás és tolmácsolás).

E vélemény célja annak elősegítése, hogy a szolgáltatási ágazat nagyobb elismertségre tegyen szert, és képes legyen akadályok nélkül fejlődni, valamint Európa gazdaságainak támogatása azon törekvésükben, hogy versenyképesebbé váljanak a globális piacon.

3.2 *A szolgáltatások és az üzleti szolgáltatások jelentősége.* A szolgáltatások egyre fontosabb helyet kapnak a polgárok, szakemberek, vállalkozások, régiók és országok gondolkodásában. Nagy mértékben dominálják az egyes gazdasági és társadalmi rendszerek keresleti és ellátási oldalát. Bár a gazdasági és társadalmi élet legtöbb aspektusában szerepet játszanak, tevékenységük jelentős része nem szerepel a statisztikákban. A produktív ágazatok hagyományos felbontása – bár nem teljes, és nem tükrözi a gazdasági szektorok közötti erőteljes kölcsönhatást – segíthet a fontosabb gazdasági tevékenységek jelentőségének megbecsülésében. A szolgáltatások gazdasági ágazatként növekvő jelentőséghez jutnak Európában, részesedésük a teljes foglalkoztatásban kisebb (70 %), mint az Egyesült Államokban (80 %), de nagyobb, mint Japánban (67 %). Az üzleti szolgáltatások alszektora mindhárom régióban rendkívül dinamikus növekedést mutatott, hasonló részesedésvnövekedést képviselve a teljes foglalkoztatásban. A fő tevékenységi területüként üzleti szolgáltatásokat nyújtó vállalkozások az összes foglalkoztatott és hozzáadott érték mintegy 10–12 %-át képviselik. Ha a másodlagos tevékenységként nyújtott üzleti szolgáltatásokat is figyelembe vennénk, a foglalkoztatottak aránya sokkal magasabb lenne. Európában 2004-ben, az üzleti szolgáltatások területén a vezető országok a Benelux-térség, az Egyesült Királyság, Franciaország és Németország voltak, az Egyesült Államokhoz hasonló szintet érve el. Az 1995–2004 közötti időszakban egyes országokban igen jelentős mértékben nőtt az üzleti szolgáltatások súlya, például Magyarországon, Lengyelországban, Ausztriában, Lettországon és Máltán. Mindez bizonyos konvergencia folyamatokat sejtet egyes EU-tagországok között. A szóban forgó országok foglalkoztatási adatai kizárólag olyan vállalkozásokra vonatkoznak, amelyek fő tevékenységét az üzleti szolgáltatások alkotják. E vállalkozások többsége a kkv-k közül kerül ki.

3.3 *A fejlesztések értékelése.* Az EGSZB újraértékelte a helyzetet a legutóbbi, 2006-ban kiadott előző – CCMI/035. számú – véleményének fényében, és elégedetten állapította meg, hogy az Európai Bizottság döntései nyomán nőtt az üzleti szolgáltatások jelentősége a produktív ágazatokban:

- Az EGSZB említett véleményét követően kiadott „Az iparpolitika féldős felülvizsgálata: hozzájárulás az EU növekedési és munkahely-teremtési stratégiájához” című európai bizottsági közlemény<sup>(2)</sup> a szolgáltatási szektor átvilágítását és versenyképességi elemzését, valamint ipari szektorra tett hatásának elemzését szorgalmazza. Szükség esetén további ágazati nyomon követési tevékenységet kell végezni. Ennek révén várhatóan sikerül azonosítani a versenyképesség javításának valamennyi akadályát, és megszüntetni a lehetséges piaci

<sup>(2)</sup> COM(2007) 374, 2007. július 4.

hiányosságokat, amelyek az ipari, illetve szolgáltatási szektorra jellemző problémák miatt intézkedéseket tennének szükségessé. Az Európai Bizottság által elkészítendő mélyreható elemzés az idei évben valósul meg, és az év végétől jelentkezhetnek az első eredmények.

- 2007. júliusában az Európai Bizottság által közreadott „Az innovatív szolgáltatásokat támogató európai stratégia felé: a jövőbeli fellépések kihívásai és kulcskérdései” című munkadokumentum <sup>(3)</sup>, a 2008 februárjában útjára indított üzleti szolgáltatások európai platformja, valamint a közeljövőben (várhatóan 2008 őszén) megjelenő, a szolgáltatások innovációjáról szóló közlemény mind fontos lépést jelenthet a szolgáltatásoknak az EU innovációs politikáiba történő valódi integrálása felé.
- A legkésőbb 2009. december 28-ig átültetendő *belső piaci szolgáltatásokról szóló irányelv* <sup>(4)</sup> elfogadása fontos fordulópontot jelent majd a szolgáltatások valódi belső piacának létrehozása terén, feltéve, hogy az irányelv rendelkezéseit a tagállamok átültetik a nemzeti jogba, és hogy közben lépéseket tesznek annak biztosítására, hogy a szolgáltatásnyújtás helyén érvényes munkajog és kollektív szerződések legyenek alkalmazandók. A vállalkozások és fogyasztók végre maradéktalanul élhetnek majd ennek a piacnak a lehetőségeivel. Az irányelv továbbá bátorítja az üzleti szolgáltatási szektor működését az uniós tagállamok közötti kereskedelem és beruházások megkönnyítése révén, új lehetőségeket kínálva az ipari vállalkozásoknak, hogy több, jobb, illetve olcsóbb szolgáltatás között válasszanak. Az üzleti szolgáltatások használata terén jelentkező új versenyelőnyök nagyobb foglalkoztatást, fokozott termelékenységet és jobb gazdasági teljesítményt eredményezhetnek.

3.4 *Az üzleti szolgáltatásokat támogató intézkedések.* Az ipari és innovációs politikák keretében jelenleg zajló jelentősebb közösségi szintű, üzleti szolgáltatásokat támogató intézkedéseken, illetve a belső piacra vonatkozó irányelv potenciális következményein túl egyéb olyan európai bizottsági intézkedések is vannak, amelyek közvetetten támogatják az üzleti szolgáltatások ipari ágazatban betöltött szerepét:

- Az Eurostat a közelmúltban kezdeményezte a NACE-osztályozás új felülvizsgálatát a szolgáltatásokhoz kapcsolódó adatgyűjtés szélesítése érdekében.
- A vállalkozói szellemet és a vállalkozások növekedését támogató Európai Vállalkozások Hálózata az euroinformációs központok hálózatai és az innováció-támogató központoknak az összevonásával alakult ki, több mint 500 érintkezési pontot kínálva a vállalkozók számára <sup>(5)</sup>. Ez a hálózat hasznosnak bizonyulhat a kkv-k, és rajtuk keresztül az üzleti szolgáltatók nagy többsége számára.
- 2005 óta az Európai Bizottság több javaslatot dolgozott ki az egyszerűsítés és a bürokrácia csökkentése érdekében. A 2008-ban előterjesztett legutóbbi javaslatok a gyors

csökkentést célozzák <sup>(6)</sup>. Ez jó hírt jelent a kkv-k számára, amelyek szenvednek a kisebb méretükhöz képest súlyos adminisztratív terhek alatt.

- „A rugalmas biztonság közös elveinek kidolgozása felé: több és jobb munkahely a rugalmasságon és biztonságon keresztül” című európai bizottsági dokumentum <sup>(7)</sup> megvitatásra került, és előrehaladás történt a szociális partnerek által kezdeményezett szociális párbeszédben is. Ez megkönnyítheti a szóban forgó koncepció közösségi szintű végrehajtását, az egyes tagállamokban adódó különböző körülményeknek megfelelő kiigazításokkal. A dinamikus üzleti szolgáltatások keretében a szociális partnerek közötti tárgyalások során kialakított rugalmas biztonság hasznos lehet a jobb és magas színvonalú munkahelyek egyidejű ösztönzése során. Ahhoz, hogy az EU sikeresen megválaszolhassa a globalizációs kihívásokat, a szociális partnerek bevonására van szükség.
- „A szabványosítás európai innovációt elősegítő szerepének növeléséről” szóló európai bizottsági dokumentum <sup>(8)</sup> elfogadása, amely egyéb kezdeményezések mellett előmozdítja az ipari szektor és az egyéb érintettek közötti együttműködés felgyorsítását az innováció támogatását szolgáló szabványok végrehajtása és használata területén, egy fenntartható iparpolitika perspektívájában.

3.5 *Az üzleti szolgáltatások ágazatának főbb elvárásai.* A szolgáltatásokhoz kapcsolódó intézkedések eredményei ellenére meg kell vizsgálni a főbb hiányosságokat, illetve elvárásokat is. A jelenlegi európai politikai keretek vésszen az ipari szektor irányába tolnak el, jöllehet a szolgáltatások a gazdaság messze legszélesebb szegmensét alkotják, és az üzleti és társadalmi élet minden aspektusában hozzájárulnak a növekedéshez.

3.5.1 Az EU iparpolitikájának keretében akár nemzeti, akár uniós szinten megszületett horizontális, illetve ágazati kezdeményezések többsége az ipari termelő tevékenységre összpontosít, függetlenül az üzleti szolgáltatások eredendően támogató szerepétől ezen a szektoron belül. Éppen ezért égetően szükséges egy olyan kiegyensúlyozott uniós politika kidolgozása, amely nem becüli alá az üzleti szolgáltatások szerepét az európai ipari termelés és az egész európai gazdaság globális versenyképességében. Az egyes gazdasági szektorokra kidolgozott horizontális politikáknak valóban horizontálisnak kell lenniük, és meg kell felelniük a cégek, illetve munkavállalók igényeinek az új szolgáltatásalapú gazdaságban, ahol az ipari és szolgáltatási szektor elválaszthatatlanul összefonódik, a közöttük lévő szinergiák közvetlen folyamánként új lehetőségeket teremtve az európai gazdaság számára a globális piacon. Számos európai iparpolitikai kezdeményezést a szolgáltatásokhoz kell szabni és igazítani. Többek között ide tartozik a szolgáltatások maradéktalanul megvalósult belső piaca, a nemzetközi kereskedelem, az állami támogatási szabályok, a munkaerőpiac, a szociális intézkedések, a képzés és a regionális politika, a K+F, az innováció, a szabványosítás, a vállalkozó szellem és a jobb statisztikák, valamint a tájékoztatás – szükség esetén figyelembe véve a

<sup>(3)</sup> SEC(2007) 1059, 2007. július 27.

<sup>(4)</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2006/123/EK irányelve, 2006. december 12.

<sup>(5)</sup> IP/08/192. sz. sajtóközlemény, 2008. február 7.

<sup>(6)</sup> 08/152. sz. feljegyzés, 2008. március 10.

<sup>(7)</sup> COM(2007) 359 végleges.

<sup>(8)</sup> COM(2008) 133 végleges, 2008. március 11.

szolgáltatási szektor egyedi igényeit. Ez persze nem azt jelenti, hogy valamennyi szolgáltatásnak vertikálisan a szolgáltatások specifikus igényeihez kellene igazodnia, hanem inkább azt, hogy elemezni kell a szakpolitikák szolgáltatásokra gyakorolt hatásait, és ahol kell, célzott intézkedéseket kell hozni.

3.5.2 Néhány főbb elvárás azonosítható a következő területeken:

– *Az üzleti szolgáltatások és az iparpolitika.* Miután a közelmúltban az üzleti szolgáltatások és a jelenlegi átvilágítási folyamat is részévé vált az iparpolitikának, több figyelmet kellene fordítani arra, milyen specifikus feltételek mellett kedvez a szolgáltatások alkalmazása az ipari teljesítménynek, lásd pl. a szolgáltatások gazdasági szerepét az ipar versenyképességében és a termelékenységében. A globális versenyben való helytállás érdekében Európának jelentős erőforrásokat kell beruháznia az innovációba, a tudásba, a tervezésbe, a logisztikába, a marketingbe, és az egyéb üzleti szolgáltatásokba – azaz az egész globális értékláncba.

– *Az üzleti szolgáltatások és a foglalkoztatási és szakképzési politikák.* A legtöbb foglalkozást a szolgáltatási szektor adja, és ez a jövőben is így lesz. (A politikák alakítóinak szem előtt kell tartaniuk, hogy az ipari szektor közvetett inputjainak 20 %-át a szolgáltatások biztosítják.) Éppen ezért a szolgáltatások területén a globális forráshatékonyság, illetve a tevékenységkiszervezés potenciális hatása (az OECD 2006-os tanulmánya szerint akár 30 %) arra ösztönzi a tagállamokat, hogy erősítsék meg a megfelelő szakképzéseket és képesítéseket, amelyek képessé teszik iparukat a globális versenyben való helytállásra.

– *Az üzleti szolgáltatások és az innovációs és termelékenységi politikák.* Az innovatív szolgáltatások támogatása létfontosságú az ipari versenyképesség minőségi tényezőikön keresztül történő megerősítése szempontjából. A szolgáltatások terén megvalósuló innováció jelentős pozitív hatással van a minőségre, a foglalkoztatásra, és a felhasználókkal való kapcsolatra. Ugyanakkor az üzleti szolgáltatások magas színvonalú, jó munkakörülményeket és tudásintenzív környezetet biztosító munkahelyeket kínálhatnak; ebben az esetben a munkavállalók hozzájárulnak a szolgáltatások innovációjának létrejöttéhez és sikeréhez. Az innováció elősegíti, hogy a vállalkozások jobb pozícióból versenyezzenek, és hogy a munkavállalók új munkalehetőségekhez jussanak. A szolgáltatások terén megvalósuló innováció előnyeit az üzleti szolgáltatások termelékenységét jellemző stagnáló növekedés problémájának kezelésére kell fordítani. A legtöbb országban továbbra is jellemző az alacsony termelékenységnövekedési ráta, még ha a statisztikai mérési eszközök problémája miatt az üzleti szolgáltatások termelékenységéhez való hozzájárulása alul is van becslve.

– *Az üzleti szolgáltatások és a belső piac.* A feladat a szolgáltatások európai piacának – a piacokat és a versenyképességet befolyásoló valamennyi körülmény figyelembevételével történő – kialakítása, és így annak lehetővé tétele, hogy az EU döntő szerepet vállalhasson a globalizációs folyamatban. Külön nyomon kell követni a szolgáltatásokról szóló irányelv tagállami átültetését, illetve az üzleti szolgáltatásokra kifejtett hatásait.

– *Az üzleti szolgáltatások és a régiók.* Számos régióban csekély az üzleti szolgáltatások jelenléte, mivel ezek a szolgáltatások jellemzően a nagyvárosokban és a magas jövedelemmel rendelkező régiókban koncentrálnak. Regionális szinten fontos mind az üzleti szolgáltatások iránti kereslet, mind a kínálat bővítése és ösztönzése, és a meglévő, a különböző szereplők közötti szinergiák növelésére alkalmas hálózatok lehető legnagyobb mértékű kiaknázása.

– *Az üzleti szolgáltatások és az egyéb kapcsolódó politikák.* Az üzleti szolgáltatásokhoz kapcsolódó politikáknak két típusa van: a szabályozási jellegű politikák (belső piac, versenyképesség, jobb szabályozás, közbeszerzések) és a jellemzően nem szabályozási politikák (innováció, szakképzés, foglalkoztatás, ill. minőség, szabványok, vállalkozások és kkv-k, regionális politikák, tudás és statisztikák). Különös figyelmet kell fordítani a szabványok szerepére, a szolgáltatástudományra és a statisztikák minőségére.

3.6 *Az üzleti szolgáltatási tevékenységek és a célzott politikák közötti kölcsönhatások.* A tapasztalat megmutatta, hogy az átfogó intézkedések hogyan lépnek kölcsönhatásba és hogyan erősítik meg az üzleti szolgáltatásokat, hogy erőteljes fejlődésükkel szembenézzenek a jövő kihívásaival. Figyelembe kell venni a különböző politikák közötti szinergiákat és kölcsönhatásokat.

3.7 *Gazdasági elemzésre* van szükség az üzleti szolgáltatások működésének javítását célzó, specifikus uniós politikák kialakításakor, ahogyan erre a közelmúltban Kox és Rubalcaba is rámutatott (*Business services in European Economic Growth [Az üzleti szolgáltatások szerepe az európai gazdasági növekedésben]*, 2007). Érveik alátámasztására elsősorban olyan piaci-, illetve rendszerhiányosságokat emeltek ki, mint a tájékoztatás aszimmetriája, illetve a külső tényezők.

3.8 *A 2008–2010-es lisszaboni menetrend.* Az üzleti szolgáltatásokhoz kapcsolódó politikák hasznosnak bizonyulhatnak a Közösség 2008–2010-es évre szóló lisszaboni programjára tett javaslatának (COM(2007) 804 végleges) kontextusában. A tíz kulcsfontosságú, 2010-ig teljesítendő célkitűzés többsége közvetlenül vagy közvetve hatással van a szolgáltatásokra is.

3.8.1 Az Európai Bizottság 2008 közepéig javaslatot tesz egy megújult szociális menetrendre, és segít majd a szakképzettségi hiányosságok áthidalásában. Jelentős hiányosságok és szükségletek azonosíthatók a legtöbb erősen munkaigényes üzleti szolgáltatás esetében. A „Foglalkoztatás a kiemelt népességcsoportokban (lisszaboni stratégia)” című véleményében (\*) az EGSZB megjegyezte, hogy az ambiciózus lisszaboni foglalkoztatási célkitűzések csak korlátozott mértékben teljesültek, és hogy az elmúlt években létrehozott új munkahelyek jelentős része – különösen a nők esetében – rész munkaidős foglalkoztatás. Az idősödő munkavállalók továbbra is nehezen jutnak a megürült munkahelyekhez, míg a fiatal munkavállalók igen gyakran atipikus (nem szabványos) foglalkoztatási kereteket találnak, egyes esetekben megfelelő jogi és szociális garanciák nélkül. Az EGSZB a véleményében hangsúlyozta, hogy a rugalmas biztonság kontextusában növelni kell a szociális biztonság szintjét, valamint az aktív munkaerő-piaci politikák, az oktatás, a továbbképzés és a szakképzés szerepét.

(\*) HL C 256., 2007.10.27., 93. o. (SOC/251).

3.8.2 Az Európai Bizottság az idei év folyamán javaslatokat terjesztett elő a közös bevándorlási politikára. E javaslatok egyszerre kapcsolódnak a képzett munkaerő bevándorlásához – olyan területeken, mint a tudásintenzív üzleti szolgáltatások – és a kevésbé képzett munkavállalókhoz – az olyan tevékenységek területén, mint a takarítás vagy a biztonsági szolgáltatások.

3.8.3 A Közösség elfogadja a **kisvállalkozási törvényt**, amelynek célja a kkv-k növekedési potenciáljának felszabadítása egész életciklusuk folyamán. Az üzleti szolgáltatások ágazatában a legmagasabb a vállalkozások alapítási és megszűnési aránya, ezért helyénvaló különös figyelmet fordítani az új kkv-kra. „A vállalkozásokban rejlő lehetőségek, különös tekintettel a kkv-kra” című véleményében <sup>(10)</sup> az EGSZB célzottabb és jobban irányított integrált iránymutatásokat szorgalmazott a kkv-kra vonatkozóan a 2008–2010-es időszakra, a növekedés és foglalkoztatás érdekében. A jelentés sürgette a Tanácsot, hogy teremtsen meg a Kisvállalkozások Chartájának jogi alapját. A „*think small first*” elvet valamennyi releváns szabályozási területen alkalmazni kell. A megfelelő támogató struktúrák, a személyre szabott szakképzés és a megfelelően megtervezett pénzügyi ösztönzők nagy segítséget jelenthetnek a kkv-knak a kisvállalkozók és alkalmazottaik kompetenciáinak fejlesztésében. Részvételi szintjük értékelése és növelése érdekében elemezni kell a kkv-k szerepét az EU-programokban. A kkv-k az EU adminisztratív terhek 2012-re előirányzott 25 %-os csökkentésből is profitálnak majd.

3.8.4 A Közösség meg kívánja erősíteni az egységes piacot, és növelni kívánja a versenyt a szolgáltatások területén. Az említett, INT/324 számú EGSZB-velemény a még nem teljes mértékben megvalósult belső piacot fájlatja, különös tekintettel az irányelvek tagállamok által történő lassú alkalmazására, az adminisztratív terhekre és a munkaerő mobilitásának hiányára. Ezek a problémák óriási akadályokat gördítenek a kkv-k elé.

3.8.5 A Közösség valóra kívánja váltani az ötödik szabadságot (a tudás szabad áramlása), és valódi európai kutatási övezet létrehozásán munkálkodik. Ennek a liszaboni prioritásnak a keretében szerephez juthatnak a tudásintenzív üzleti szolgáltatások.

3.8.6 A Közösség javítani kívánja az innováció keretfeltételeit. Az EGSZB véleményt dolgozott ki a *beruházás és az innováció* tárgyában is <sup>(11)</sup>. A legfőbb kívánalomként a következők fogalmazódtak meg: Európa továbbra is maradjon a kutatás, a technológiai fejlődés és az innováció éllovasa; jelentősebb uniós költségvetési támogatás; az oktatási létesítmények fejlesztése; és a szabványok minőségének általános emelése, ahol ez szükséges. Szintén szükséges a fejlődésre és az innovációra nyitott társadalmi klíma; az elégséges üzleti bizalomhoz és befektetői optimizmushoz és az új európai vállalkozások tőketámogatásához szükséges feltételek és döntések megvalósítása; az alapkutatások létfontosságú jelentőségének fokozottabb tudatosítása; az innovatív és kockázatvállaló vállalkozói szellem ösztönzése; valamint a kockázattal szükségszerűen együtt járó bizonyos szintű bizonytalanság és veszteségek elfogadása. Az EGSZB ezen túlmenően sürgeti az innovatív vállalkozó szellemet támogató jogi és társadalmi környezet és az innovációbarát piac megszületését.

3.8.7 A Közösség fenntarthatóbb termelés és fogyasztás felé orientálódó **iparpolitikát** kíván kialakítani. A iparpolitikán belül

a környezetvédelmi üzleti szolgáltatások szerepét ennek a prioritásnak a fényében kell vizsgálni.

3.8.8 A Közösség kétoldalú tárgyalásokat fog folytatni főbb kereskedelmi partnereivel, új lehetőségeket keresve a **nemzetközi kereskedelmi és beruházások területén**, közös szabályozási és szabványosítási térséget alakítva ki.

#### 4. Az üzleti szolgáltatásokra irányuló intézkedések prioritásai

Az üzleti szolgáltatások szférájához tartozó széles körű politikai terület miatt prioritásokat kell felállítani az intézkedések között. Az EGSZB véleménye szerint ezeket a prioritásokat a következőképpen kell meghatározni:

4.1 **1. prioritás:** Az ipar- és vállalkozáspolitikai keretében az Európai Bizottságnak létre kellene hoznia egy üzleti szolgáltatásokkal foglalkozó magas szintű csoportot, biztosítandó, hogy a politikai intézkedések az ágazattal és a gazdasági tevékenységek egészével való kölcsönhatásuk során a szolgáltatások tágabb értelmezését alkalmazzák. A szóban forgó magas szintű csoport a következő célokat tűzhetné maga elé:

- az üzleti szolgáltatások igényeinek mélyreható elemzése, beleértve az üzleti szolgáltatások rendkívül különböző alszektorainak különböző igényeit is;
- az üzleti szolgáltatásokat érintő meglévő politikák átvilágítása, valamint konkrét intézkedések tervezése a megfelelő (regionális, nemzeti vagy uniós) szinten;
- stratégiai célkitűzésekre vonatkozó ajánlások a GATS-ról folytatott WTO-tárgyalásokra, különös hangsúlyt fektetve a szolgáltató kkv-k exportképességéhez szükséges intézkedésekre;
- a politikák érintettjeinek azonosítása és összefogása az olyan területeken, ahol a jelenlét korlátozott és szétzöredezett;
- az üzleti szolgáltatások Európai Megfigyelőközpontjának felállítását az uniós politikai fellépések üzleti szolgáltatásokra kifejtett hatásainak nyomon követésére, valamint a bevált gyakorlatok terjesztésére. A megfigyelőközpont tagjai között helyet kell kapnia az EGSZB, a szakszervezetek a vállalkozói szervezetek képviselőinek és az üzleti szolgáltatások szakértőinek.

4.2 **2. prioritás:** támogatni kell egy kifejezetten az üzleti szolgáltatási ágazatról folytatott társadalmi párbeszédet, amely a következő témákban fogalmaz meg és alakít ki ajánlásokat:

- új foglalkoztatási lehetőségek;
- egész életen át tartó tanulás;
- a kiszervezés és az off-shoring kihívásai;
- a szakképzési hiányosságok azonosítása;
- részidős és távmunka;
- a rugalmas biztonság kérdése az üzleti szolgáltatások területén (Ezt a témát általánosságban érintette az EGSZB egyik közelmúltbeli véleménye – SOC/283);
- munkaerőhiány a tudásintenzív üzleti szolgáltatások (KIBS) területén és a bevándorlás szerepe;
- mobilitás.

<sup>(10)</sup> HL C 256., 2007.10.27., 8. o. (INT/324).

<sup>(11)</sup> HL C 256., 2007.10.27., 17. o. (INT/325).

Valójában azonban egy ilyen ágazati vonatkozású szociális párbeszéd megvalósíthatósága és hatása (például: megegyezések elismerése, szervezeti támogatás) a munkavállalói és munkaadói oldalon működő reprezentatív európai szervezetek meghatározásától és elismerésétől függ majd.

#### 4.3 3. prioritás: K+F és innovatív szolgáltatások:

- az innováció lehetőségeinek elemzése az üzleti szolgáltatások területén, valamint a termelékenységre és a társadalmi-gazdasági növekedésre tett hatás;
- a tudásintenzív üzleti szolgáltatások (KIBS) szerepe az innovatív szolgáltatások fejlesztésében;
- az IKT-k fejlődése és az innovatív szolgáltatások közötti kapcsolat;
- a K+F és innovációs programok átvilágítása, az üzleti szolgáltatások pozíciójának értékelése;
- a karcsúsított gyártási technikák alkalmazása a szolgáltatásokra;
- az innovatív szolgáltatások, valamint a tudásintenzív szolgáltatásokra irányuló egyéb lehetséges politikai intézkedések szerepe regionális szinten; az innovációs politikák felhasználása az üzleti szolgáltatások iránti kereslet és kínálat támogatására.

4.4 4. prioritás: A szabványok fejlesztése. A szolgáltatások területén a szabványokat lassú fejlődés jellemezte. E folyamatot általában a kereslet határozza meg. Az üzleti szolgáltatók részéről strukturális problémák merülnek föl. E szolgáltatók nagy többsége kisvállalkozás, amelyek nem tartoznak országaik reprezentatív szervezeteihez, de ugyanez mondható el európai szinten is, ahol a kategória semelyik európai szervezetben nincs képviselve. A felhasználók szempontjából a helyzet javításának egyetlen módja, ha arra bátorítják őket, hogy aktívan fejezzék ki saját igényeiket. Az üzleti szolgáltatások piaca rendkívül sokat nyer azáltal, ha egyértelmű szabványok kerülnek meghatározásra ezen a területen. A szabványok fejlesztése a következő területeken bizonyulhat hasznosnak:

- a szabályozás kiegészítése vagy akár helyettesítése;
- a minőség javítása és a verseny ösztönzése;
- az aszimmetrikus tájékoztatás csökkentése, ami mind a szolgáltató mind a felhasználó számára hasznos az átláthatóság hiányától szenvedő piacokon;
- az összehasonlíthatóság biztosítása azokban az esetekben, amikor a felhasználó különböző ajánlatokkal szembesül, és választania kell közülük;
- a K+F és innovációs programok eredményeinek szélesebb körű terjesztése, így támogatva a jobb minőségű szolgáltatásokat kínáló innovációt;
- a viták számának csökkentése a szektor szolgáltatóit és felhasználóit illető jogok és kötelezettségek tisztázása révén;
- a társadalmi konfliktusok elkerülése azáltal, hogy a szolgáltatók és felhasználók tiszteletben tartják az érvényben levő munkajogot, illetve szükség esetén a megfelelő szinten folytatott kollektív tárgyalások segítségével;

– a méretgazdaságosság előmozdítása a hasonló szolgáltatókat különböző EU-tagállamokban nyújtó kisvállalkozások révén, szűkítve a piaci integráció akadályait;

– egy egészséges exportágazat fejlesztése, részvétel a közszolgáltatási tendereken és szolgáltatási alvállalkozás.

4.5 5. prioritás: az üzleti szolgáltatásokra vonatkozó statisztikák minőségének javítása. A politikai fellépések a meglévő trendek elemzésén alapulnak, amelyek kizárólag világos és megbízható statisztikákra építhetők. A termelékenység kielégítő növekedésének – az USA-hoz képest tapasztalt – hiánya részben talán a megbízhatatlan statisztikákra vezethető vissza, amelyek az ipari teljesítmény méréséhez használt módszertanon alapulnak. Az üzleti szolgáltatásokra vonatkozó statisztikák további finomítása nem csupán az Eurostat döntésén múlik, hanem a nemzeti kormányok együttműködését is igényli a statisztikai adatgyűjtési módszerek megváltoztatásában. Különös figyelmet kell fordítani az üzleti szolgáltatások egyéb ipari és szolgáltatási szektorokban játszott szerepének mérésére.

#### 4.6 6. prioritás: szolgáltatástudomány

A szolgáltatástudomány (avagy a szolgáltatások tudománya, irányítása, és tervezése – SSME) új, feltörekvő tudományág, amely a szolgáltatások különféle széttagozott megközelítéseit egyesíti: a szolgáltatások gazdasági aspektusa, szolgáltatások irányítása, szolgáltatási marketing és szolgáltatástervezés stb. A szolgáltatókutatók és a szolgáltató vállalkozások is elismerik, hogy mindezeket a területeket támogatni és jobban integrálni kell. A szolgáltatástudományon belül jó példa erre a szolgáltatástervezés. Ez korábban egy technikai terület volt, amely a szolgáltatási termékek – megfelelő modellek, módszerek és eszközök felhasználása révén való – szisztematikus fejlesztését és tervezését foglalta magába. Jóllehet a szolgáltatástervezés a szolgáltatások működésének irányításához kapcsolódó aspektusokra is kiterjed, egyik központi területe az új szolgáltatási termékek fejlesztése. Ugyanakkor szolgáltatástervezési fejlesztési rendszerek tervezéséhez is kapcsolódik, másként fogalmazva az általános K+F- és innovációirányítás szolgáltatásokhoz kapcsolódó kérdéseit is érinti. A fizikai termékek, szoftverek és a szolgáltatások együttes tervezésének integrált megközelítése állandósulni fog.

Az új üzleti modellekre, módszerekre és eszközökre irányuló alapvető kutatások jelentős lendületet adnak a szolgáltatástudománynak. Végül a szolgáltatás szabványainak növekvő összehangolása ösztönözni fogja az új szolgáltatások specifikációját és hatékony fejlesztését<sup>(12)</sup>.

A szolgáltatástervezés egyike azon új területeknek, a szolgáltatási szektoron belül, amelyet lényegében az európai kutatók fejlesztettek ki. 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<sup>(13)</sup>.

<sup>(12)</sup> Service engineering – methodical development of new service products („Szolgáltatástervezés – új szolgáltatási termékek módszeres kifejlesztése”), Hans-Jorg Bullinger, Klaus-Peter Fahnrich, Thomas Meiren.

<sup>(13)</sup> Thomas Meiren, Fraunhofer Institute for Industrial Engineering, Stuttgart, Németország.

4.7 **7. prioritás:** a belső piac és az üzleti szolgáltatások szabályozása.

A szabályozási terhek csökkentése és egyszerűsítése. Több olyan akadályozó tényező is van, amely gátolja az üzleti szolgáltatások területén működő vállalkozásokat, és semlegesíti törekvéseiket, hogy növeljék termelékenységüket, illetve hogy más tagállamokban terjeszkedjenek. Ezek a tényezők a munkaerő mobilitásához és a szakmai képesítések elismeréséhez kapcsolódó problémákat is magukban foglalnak. Az elmúlt években mind terjedelmében, mind bonyolultságában nőtt a szabályozás, fokozott terhet róva a kisebb szolgáltatókra. Elsősorban a következő pontok érdemelnek kiemelt figyelmet:

- *Vállalkozásalapítás és -átadás.* Egy új vállalkozás alapításának, illetve egy meglévő vállalkozásra vonatkozó tulajdonjog átruházásának időbeli és anyagi költségei akadályt képeznek a kkv-k előtt.
- *A szolgáltatások exportjának akadályai.* A vállalkozásokra releváns jogszabályok összegyűjtéséhez szükséges források és a tanácsadói szolgáltatások költségei nagy terhet rónak a szolgáltatásaikat exportálni kívánó kkv-kra. Szükség van a nemzetközi kereskedelmi szolgáltatások nyomán követésére a külső üzleti szolgáltatások piacán az európai szolgáltatók előtt álló szükségtelen akadályok megszüntetése érdekében. A meglévő, Európai Bizottság által létrehozott piac-hozzáférési adatbázis segíthet a szóban forgó akadályok azonosításában.
- *A multidiszciplináris együttműködés megszorításai.* A professzionális szolgáltatók piacra való belépésének vannak olyan akadályai, amelyek a szolgáltatásokról szóló irányelv hatálybalépésével megszüntethetők.
- *Az Unió szabályozás hiányos átültetése,* illetve a tagállamok jogszabályai közötti eltérések. Jóllehet a szabályozások közvetlenül nem akadályozzák a belső piacot, a tagállamok közötti nagyfokú heterogenitás késlelteti a piaci integrációt.
- *Közbeszerzések és versenyszabályozás* az állami, vagy állami tulajdonú vállalkozások részvétele a közbeszerzési szerződésekben.
- *A szolgáltatásnyújtás akadályai az egyes tagállamokon belül.* A szakmai szervezetek védekező attitűdöt vesznek fel saját hatáskörükön belül, nem engedve, hogy a más tagállamokból jövő szolgáltatók mozgástérhez juthassanak.
- *A magasán képzett munkavállalók kiküldetése.* A munkavállalók más tagállamokba történő kiküldetésének nehézségei, míg a magas képzettséget megkívánó állások esetében is. Az EGSZB munkavállalók kiküldetéséről szóló véleménye iránymutatóként szolgálhat az e téren hozott intézkedések tekintetében <sup>(14)</sup>.
- *A képesítések elismerése.* A szakmai képesítések elismeréséről szóló, 2005. szeptember 7-i 2005/36/EK irányelvet 2007. október 20-ig kellett átültetni. Ez azt jelentette, hogy az új irányelv a szakmai képesítések elismerésére vonatkozó tizenöt korábbi irányelv helyébe lépett. Ezzel a közösségi jogrendszer olyan valódi, átfogó korszerűsítése valósult meg, amely támogatja az üzleti szolgáltatások uniós piacát, a szakmai képesítések rugalmasabb és automatikus elismerésén keresztül. Időközben az Európai Bizottság útjára indította az IMI-nek elkeresztelt kezdeményezést, amely egy olyan gyakorlati megközelítésnek tekinthető, amelyet a tagállamok hatóságai és munkáltatói alkalmazhatnak annak érdekében, hogy egyetlen központosított adatbázisban ellenőrizhessék a szakképzési bizonyítványok és igazolások kiadására jogosult illetékes hatóságokat (az egyes tagállamok regionális, illetve nemzeti szintjén), illetve ellenőrizzék a kiadott bizonyítványok eredetiségét.
- *A szolgáltatásokra vonatkozó irányelv átültetése.* Egy ágazati elemzés segítené az üzleti szolgáltatásokat abban, hogy minél jobban kihasználhassák az új szabályozási környezetet, különös tekintettel a szolgáltatásokra vonatkozó irányelv átültetése során és azt követően fennmaradó akadályok azonosítására. Ez a kérdés 2010-től átvilágítás tárgyát képezi majd, amelynek során értékelni fogják az átirányítás előrehaladását, és szorosan nyomon követik az átültetés módját. Különös figyelmet kell fordítani az üzleti szolgáltatásokra kifejtett hatásokra. A belső piaci tájékoztatási rendszer hasznos információkat szolgáltathat az országok közötti egyenlőtlenségek nyomon követése és csökkentése érdekében.

Kelt Brüsszelben, 2008. július 9-én.

az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság  
elnöke  
Dimitris DIMITRIADIS

<sup>(14)</sup> Lásd CESE 995/2008, 2008.5.29. (SOC/282). HL C 224., 2008.8.30., 95. o.

## MELLÉKLET

## az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleményéhez

A szekcióvéleményben szereplő alábbi szövegrészt egy, a Közgyűlés által elfogadott módosító indítvány alapján megváltoztatták, de az alábbi szöveg is megkapta legalább a leadott szavazatok egynegyedét.

**2.2. pont – a felsorolás második bekezdése:**

„– Munkaerő-piaci politikák az üzleti szolgáltatási szektorban. Szociális szempontból, ágazati szinten, mélységében elemezni kell az üzleti szolgáltatások és az ipari ágazat közötti kölcsönhatás nyomán létrejövő új típusú foglalkoztatás kihívásait. Ennek az elemzésnek ki kell térnie az oktatás, a szakképzés és az egész életen át tartó tanulás aspektusára, valamint a munkavállalók munkakörülményeire, beleértve a kiszervezett részlegekben dolgozókat is. E célkitűzés elérése érdekében a társadalmi párbeszéd menetrendjét ki kellene terjeszteni az üzleti szolgáltatásokat érintő strukturális változások eredményeképp a munkakörülmények és munkalehetőségek terén jelentkező specifikus változások vizsgálatára is”.

A szavazás eredménye:

87 szavazat a módosítás mellett, 35 ellene és 13 tartózkodás.

---