

**Γνωμοδότηση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής με θέμα «Ο αντίκτυπος των επιχειρηματικών υπηρεσιών στη βιομηχανία»**

**(γνωμοδότηση πρωτοβουλίας)**

(2015/C 012/04)

Εισηγητής: **ο κ. van Iersel**

Συνεισηγητής: **ο κ. Leo**

Στις 22 Ιανουαρίου 2014, και σύμφωνα με το άρθρο 29, παράγραφος 2, του Εσωτερικού Κανονισμού της, η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή αποφάσισε να καταρτίσει γνωμοδότηση πρωτοβουλίας με θέμα:

*Ο αντίκτυπος των επιχειρηματικών υπηρεσιών στη βιομηχανία*

Η Συμβουλευτική Επιτροπή Βιομηχανικών Μεταλλαγών, στην οποία ανατέθηκαν οι σχετικές προπαρασκευαστικές εργασίες, υιοθέτησε τη γνωμοδότησή της στις 16 Σεπτεμβρίου 2014.

Κατά την 502η σύνοδο ολομέλειας, της 15ης και 16ης Οκτωβρίου 2014 (συνεδρίαση της 16ης Οκτωβρίου), η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή υιοθέτησε την ακόλουθη γνωμοδότηση με 100 ψήφους υπέρ και 2 αποχές.

## **1. Συμπεράσματα και συστάσεις**

1.1 Δεδομένης της στενής αλληλεπίδρασης υπηρεσιών και μεταποίησης; καθώς και των επιπτώσεων της στη βιώσιμη ανάπτυξη και την απασχόληση στην Ευρώπη, η ΕΟΚΕ προτρέπει την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να δώσει προτεραιότητα, στην επόμενη θητεία της, στις επιχειρηματικές υπηρεσίες. Αυτό καθίσταται όλο και πιο αναγκαίο στο πλαίσιο ενός νέου μοντέλου παραγωγής, το οποίο ορισμένοι αποκαλούν «τέταρτη βιομηχανική επανάσταση».

1.2 Απαιτούνται συγκεκριμένες πρωτοβουλίες της ΕΕ σε όλους τους τομείς που αφορούν την ψηφιακή επανάσταση και τον μετασχηματισμό της οικονομίας και της κοινωνίας τον οποίο αυτό συνεπάγεται. Βασικό προαπαιτούμενο είναι η ευαισθητοποίηση των δημοσίων αρχών και του κοινού.

1.3 Οι επιχειρηματικές υπηρεσίες θα πρέπει να αποτελέσουν τμήμα μιας ενεργού βιομηχανικής πολιτικής και να ληφθούν υπόψη κατά την ενδιάμεση αξιολόγηση της στρατηγικής «Ευρώπη 2020» το 2015. Η ΕΟΚΕ παρατηρεί ότι μέχρι σήμερα η σημασία τους έχει υποτιμηθεί από την Επιτροπή και το Συμβούλιο.

1.4 Αν και οι μισές από τις ΓΔ της Επιτροπής ασχολούνται κατά κάποιον τρόπο με τις υπηρεσίες, μέχρι στιγμής δεν υπάρχει ούτε συστηματική, ούτε και στρατηγική προσέγγιση. Δεν υπάρχει ούτε σαφής πολιτική, ούτε ορατός εκπρόσωπος στον τομέα. Επίσης, η περιστολή από το Συμβούλιο του προϋπολογισμού για τη διευκόλυνση «Συνδέοντας την Ευρώπη» στο Πολυετές Δημοσιονομικό Πλαίσιο, από 9 δισεκατομμύρια ευρώ (ποσό που πρότεινε η Επιτροπή) σε 1,2 δισεκατομμύρια ευρώ είναι απογοητευτική και φανερώσει έλλειψη διορατικότητας.

1.5 Η ΕΕ πρέπει να αποφασίσει τώρα κατά πόσον θέλει να ηγηθεί αυτής της προσπάθειας και να συμβάλει σε νέα βιώσιμη ανάπτυξη και θέσεις εργασίας, ή να μείνει πίσω.

1.6 Ως εκ τούτου, η ΕΟΚΕ χαιρετίζει θερμά την περυσινή πρωτοβουλία της Επιτροπής να δρομολογήσει διεξοδική συζήτηση για τη σύσταση Ομάδας Υψηλού Επιπέδου για τις επιχειρηματικές υπηρεσίες <sup>(1)</sup>. Η ΕΟΚΕ τονίζει ότι αμέσως μετά την πρωτοβουλία αυτή πρέπει να ακολουθήσουν:

- μια σε βάθος ανάλυση,
- αποτελεσματικός συντονισμός μεταξύ των σχετικών υπηρεσιών της Επιτροπής και
- ένα ευρωπαϊκό θεματολόγιο (βλ. σημείο 1.15).

<sup>(1)</sup> Η ΟΥΕ για τις επιχειρηματικές υπηρεσίες, την οποία παρουσίασε η ΓΔ ENTR στα συμπεράσματά της τον Απρίλιο του 2014. Παράλληλα, πέντε ομάδες εργασίας εστίασαν σε συγκεκριμένους τομείς.

1.7 Οι επιχειρηματικές υπηρεσίες αναπτύσσονται με ταχείς ρυθμούς και κατέχουν ήδη δεσπόζουσα θέση στον τομέα της μεταποίησης. Ένα ευρύ και συνεχώς διευρυνόμενο φάσμα επιχειρήσεων — τόσο στον τομέα της μεταποίησης, όσο και σε αυτόν των υπηρεσιών — ασχολούνται σήμερα με τον σχεδιασμό και την υλοποίηση νέων γενεών επιχειρηματικών υπηρεσιών. Οι νέες τεχνολογίες καταστούν τις υπηρεσίες ακόμη πιο σημαντικές για τη μεταποίηση.

1.8 Επιπλέον, το «Διαδίκτυο των πραγμάτων» και το «Διαδίκτυο των υπηρεσιών» αποτελούν για πολλούς στην Ευρώπη την τέταρτη βιομηχανική επανάσταση και εγκαινιάζουν μία νέα εποχή η οποία ακολουθεί αυτή της αυτοματοποίησης.

1.9 Πραγματοποιείται ένα τεράστιο άλμα, χάρη στην οριζόντια και κάθετη συνεργασία μηχανών-διαδικτύου, μηχανών-ανθρώπων, και μηχανών-μηχανών κατά μήκος όλης της αλυσίδας αξίας σε πραγματικό χρόνο. Οι «Νησίδες αυτοματοποίησης» θα διασυνδεθούν σε αμέτρητα δίκτυα και με αναρίθμητες παραλλαγές. Τα λογισμικά και τα δίκτυα θα συνδέουν έξυπνα προϊόντα, ψηφιακές υπηρεσίες, και τους πελάτες με τα νέα καινοτόμα «προϊόντα» του μέλλοντος.

1.10 Αυτές οι εξελίξεις αποτελούν αντικείμενο διεξοδικής συζήτησης. Μια πρωτοποριακή οικονομική και πολιτική προσέγγιση είναι το γερμανικό σχέδιο «Βιομηχανία 4.0», το οποίο δίνει προσοχή τόσο στις επιχειρηματικές υπηρεσίες όσο και στο ευρύτερο οικονομικό πλαίσιο, το οποίο υφίσταται ριζικό μετασχηματισμό. Μαζί με άλλες παρόμοιες πρωτοβουλίες, θα πρέπει να αποτελέσει το δομικό στοιχείο του θεματολογίου για τη βιομηχανία και για ευρύ φάσμα δημόσιων και ιδιωτικών ενδιαφερόμενων φορέων. Στο παρελθόν, οι πρωτοπόροι στις ψηφιακές αγορές απολάμβαναν σημαντικά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα.

1.11 Σε παγκόσμιο επίπεδο προβλέπονται συγκρίσιμες στρατηγικές πρωτοβουλίες στις ΗΠΑ, την Κίνα και την Κορέα. Το Πεντάγωνο έχει σχεδιάσει ένα επενδυτικό πρόγραμμα. Επιχειρήσεις-γίγαντες όπως οι Google, Amazon, Apple και Yahoo έχουν φυσικά πλεονεκτήματα στην αγορά.

1.12 Ο ανθρώπινος παράγοντας έχει καθοριστική σημασία. Νέες αλυσίδες αξίας και νέα επιχειρηματικά μοντέλα δημιουργούν νέες συμμαχίες και αλληλεξαρτήσεις μεταξύ επιχειρήσεων και αυτό έχει τεράστιο αντίκτυπο στην οργάνωση της εργασίας. Επιπλέον, αναμένονται ριζικές αλλαγές στην αγορά εργασίας. Λόγω της ταχύτατα αναπτυσσόμενης ψηφιακής τεχνολογίας προκύπτουν συνεχώς στη βιομηχανία και, ιδίως, στους τομείς των επιχειρηματικών υπηρεσιών, νέες μορφές οργάνωσης της εργασίας, ρυθμίσεων απασχόλησης και προσαρμογής δεξιοτήτων. Αυτές οι αλλαγές πρέπει να παρακολουθούνται εκ του σύνεγγυς. Πρέπει να χαραχθούν πολιτικές για αυτόν τον σκοπό, οι οποίες να βασίζονται σε καλά χρηματοδοτούμενη έρευνα και να εστιάζουν στην άμβλυση των αρνητικών επιπτώσεων και την προώθηση θετικών συνθηκών.

1.13 Σε πολλούς τομείς επιχειρηματικών υπηρεσιών παρατηρείται έλλειψη πνεύματος κοινωνικού διαλόγου, πράγμα που μπορεί να υπονομεύσει την ποιότητα της απασχόλησης στους εν λόγω τομείς. Υπάρχει ανάγκη να προβλεφθεί ένα δυναμικό πλαίσιο κοινωνικού διαλόγου και ενεργού συμμετοχής- ακόμη και ενόψει των καινοτόμων υποδομών εκπαίδευσης και κατάρτισης -σε επιχειρησιακό, τομεακό, εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, το οποίο να λαμβάνει υπόψη τις συχνές αναδιαρθρώσεις των επιχειρήσεων στην ταχέως εξελισσόμενη βιομηχανία επιχειρηματικών υπηρεσιών.

1.14 Η διασυννοιακή και ευρωπαϊκή αναγνώριση προσόντων και δεξιοτήτων θα προωθήσει την εργασιακή κινητικότητα και γνώση. Αυτό θα έχει επίσης ως αποτέλεσμα να επεκτείνει και να ενισχύσει τις ευρωπαϊκές ευκαιρίες για σημαντικό αριθμό μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται σε αυτόν τον τομέα.

1.15 Η ΕΟΚΕ συμφωνεί σε μεγάλο βαθμό με τις συστάσεις της ευρωπαϊκής ΟΥΕ και των πέντε ομάδων εργασίας του 2013. Δεδομένης της τεράστιας σημασίας των επιχειρηματικών υπηρεσιών για την επίτευξη του στόχου να αποτελέσει η μεταποίηση το 20 % του ΑΕγχΠ κατά το 2020, καθώς και ενόψει της τέταρτης βιομηχανικής επανάστασης, είναι απαραίτητο να καταρτιστεί ένα ευρωπαϊκό θεματολόγιο ή ένας χάρτης πορείας για τις επιχειρηματικές υπηρεσίες. Η ΕΟΚΕ είναι της άποψης ότι το εν λόγω θεματολόγιο ή χάρτης θα πρέπει να περιέχει τα ακόλουθα:

#### A. Προβολή και υποστήριξη της πολιτικής

- ευαισθητοποίηση και προώθηση του διαλόγου
- προσδιορισμός και ταξινόμηση των επιχειρηματικών υπηρεσιών
- παροχή σχετικών και αξιόπιστων στατιστικών για τις επιχειρηματικές υπηρεσίες και την εξέλιξή τους.

## B. Τομείς πολιτικής

- ενίσχυση της ολοκλήρωσης, αντιμετώπιση του κατακερματισμού της εσωτερικής αγοράς και άρση των εμποδίων στο ενδοκοινοτικό εμπόριο,
- υποστήριξη ενός ρυθμιστικού πλαισίου και ευρωπαϊκών πλατφορμών τυποποίησης,
- ενίσχυση της εσωτερικής αγοράς τηλεπικοινωνιών,
- προώθηση των απαιτούμενων επενδύσεων σε υποδομές για τη δημιουργία μιας ασφαλούς ψηφιακής αγοράς για επικοινωνίες, συνεργασία και ανταλλαγή ψηφιακών αγαθών και υπηρεσιών,
- προστασία των δεδομένων και των δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας,
- μείωση των νομοθετικών και κανονιστικών φραγμών στο διεθνές εμπόριο επιχειρηματικών υπηρεσιών.

## Γ. Ειδικά θέματα:

- ο αντίκτυπος των μαζικών δεδομένων — η σημαντική αύξηση του όγκου, της ποικιλίας και της ταχύτητας των δεδομένων — που προκύπτει από την αύξηση της δικτύωσης και της παραγωγής δεδομένων,
- η πολύ σημαντική σχέση μεταξύ έρευνας, βιομηχανίας, υπηρεσιών και απασχόλησης,
- οι δημόσιες συμβάσεις,
- οι περιβαλλοντικές επιδόσεις και βιωσιμότητα,
- ο (κοινωνικός) αντίκτυπος των επιχειρηματικών υπηρεσιών στην κοινωνία γενικά και την αγορά εργασίας ειδικότερα.

## Δ. Οικονομικά

- χρηματοδοτικοί πόροι

### 2. Εισαγωγή

2.1 Στις ώριμες οικονομίες, περισσότερο από το 70 % της παραγωγής και της απασχόλησης προέρχεται από τις υπηρεσίες. Το ποσοστό υπηρεσιών, καθώς και η πολυπλοκότητά τους, αυξάνεται παντού στον κόσμο.

2.2 Οι επιχειρηματικές υπηρεσίες αποτελούν σημαντικό παράγοντα ανάπτυξης. Σύμφωνα με την Επιτροπή, την περίοδο από το 1999 έως το 2009, το μέσο ποσοστό ανάπτυξης τους ήταν 2,38 %, ενώ το μέσο ποσοστό σε άλλους τομείς της ευρωπαϊκής οικονομίας ανερχόταν σε 1,1 %. Την ίδια περίοδο, το ποσοστό αύξησης της απασχόλησης στον τομέα ήταν 3,54 %, ενώ το ποσοστό σε όλους τους άλλους τομείς της οικονομίας της ΕΕ ανερχόταν μόλις σε 0,77 %.

2.3 Η αύξηση της οικονομίας των υπηρεσιών (ή «τριτογενοποίηση») στη συνολική οικονομική δραστηριότητα στην ΕΕ υπερβαίνει αυτή της μεταποίησης. Μετά από αυτό το στάδιο, ακολουθεί η «τεταρτογενοποίηση», η οποία συνδέεται με την αύξηση των υπηρεσιών πληροφοριών και των υπηρεσιών που βασίζονται στη γνώση.

2.4 Εν προκειμένω, ο όρος «υπηρεσίες» είναι γενικός όρος. Αφορά πολύ ευρύ φάσμα οικονομικών και κοινωνικών δραστηριοτήτων που εκτείνονται από τη χαμηλότερη έως και την υψηλότερη βαθμίδα της αγοράς εργασίας. Παρατηρείται αύξηση της απασχόλησης σε επαγγέλματα υψηλής και χαμηλής ειδίκευσης, ενώ το εργατικό δυναμικό που απασχολείται σε επαγγέλματα μεσαίας ειδίκευσης μειώνεται, ασκώντας πίεση στην μεσαία τάξη.

2.5 Στην αλληλεπίδραση μεταξύ βιομηχανίας και υπηρεσιών μπορούν να εντοπιστούν οι ακόλουθοι βασικοί τύποι σχετικών υπηρεσιών:

- εξωτερικές υπηρεσίες που χρησιμοποιούνται από τη βιομηχανία, δηλαδή υπηρεσίες που προέρχονται από τον τομέα των επιχειρηματικών υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες αυτές καλύπτουν όλο το φάσμα των επιχειρησιακών υπηρεσιών (π.χ. βιομηχανικός καθαρισμός), των επαγγελματικών υπηρεσιών (π.χ. μηχανικοί) καθώς και άλλων υπηρεσιών στις οποίες συμπεριλαμβάνονται οι ΥΕΓ (π.χ. υπηρεσίες πληροφορικής).
- εσωτερικές υπηρεσίες που χρησιμοποιούνται από τη βιομηχανία, δηλαδή υπηρεσιακές λειτουργίες που παρέχονται στο εσωτερικό των επιχειρήσεων,

- υπηρεσίες υποστήριξης, που παρέχονται από τη βιομηχανία, δηλαδή υπηρεσίες που παρέχονται από τη βιομηχανία μαζί με τα προϊόντα τους (π.χ. μεταγοραστική εξυπηρέτηση),
- «ενσωματωμένες» υπηρεσίες που παρέχονται από τη βιομηχανία, δηλαδή υπηρεσιακές λειτουργίες που ενσωματώνονται στα προϊόντα τα οποία παρέχει η βιομηχανία (π.χ. λογισμικό).

2.6 Οι επιχειρηματικές υπηρεσίες έχουν αυξηθεί σημαντικά από τη δεκαετία του '70. Σήμερα ο κύκλος εργασιών τους ανέρχεται σε 2 τρισεκατομμύρια ευρώ και η απασχόληση σε 24 εκατομμύρια άτομα. Οι εν λόγω υπηρεσίες παρέχονται από εκατομμύρια επιχειρήσεις, κυρίως μικρές και πολύ μικρές, ενώ πρέπει να γίνει αναφορά και στα τμήματα μεγαλύτερων επιχειρήσεων που παρέχουν εσωτερικές υπηρεσίες. Το ποσοστό επιχειρηματικών υπηρεσιών στην οικονομία της ΕΕ ανέρχεται σε 11,7 %.

2.7 Η εικόνα ποικίλλει σημαντικά, καθώς δεν υπάρχει κοινός παρονομαστής. Ο σημαντικός αντίκτυπος επηρεάζει όλα τα στρώματα της κοινωνίας και τις κοινωνικές σχέσεις. Οι εν λόγω υπηρεσίες αποτελούν κινητήρια δύναμη για αλλαγή και ενθαρρύνουν την επανεξέταση των επιχειρηματικών μοντέλων. Ενισχύουν επίσης τη συνεχή αναδιοργάνωση δημόσιων και ιδιωτικών επιχειρήσεων και δημοσίων φορέων.

2.8 Τις τελευταίες δεκαετίες, η αυτοματοποίηση και οι ΤΠΕ αποτέλεσαν ισχυρές κινητήριες δυνάμεις <sup>(2)</sup>. Οι εξελίξεις στους μεμονωμένους τομείς υπηρεσιών έχουν επίσης εγκάρσιες επιπτώσεις σε άλλους τομείς.

2.9 Τα παραδοσιακά όρια μεταξύ μεταποίησης και υπηρεσιών συγχέονται. Η ανάπτυξη της μεταποίησης δεν μπορεί να εξεταστεί χωριστά από τις υπηρεσίες, όπως γινόταν στο παρελθόν. Σε αυτό το πλαίσιο, ο στόχος της ΕΕ να αυξηθεί το μερίδιο της μεταποιητικής βιομηχανίας στο 20 % του ευρωπαϊκού ΑΕγχΠ θα πρέπει να επαναπροσδιοριστεί, λαμβάνοντας υπόψη την προστιθέμενη αξία των επιχειρηματικών υπηρεσιών. Θα ήταν πιο σωστό να γίνεται λόγος για αλυσίδα αξίας βασισμένη στη μεταποίηση <sup>(3)</sup>.

2.10 Στο παγκόσμιο πλαίσιο, οι επιδόσεις της Ευρώπης είναι — σε μεγάλο βαθμό — ικανοποιητικές, αν και υπάρχουν τομείς στους οποίους η ευρωπαϊκή βιομηχανία δυσκολεύεται να παραμείνει ανταγωνιστική. Η αύξηση της παραγωγικότητας και η δυναμική εισαγωγή νέων τεχνολογιών ενδέχεται να επιδράσουν θετικά στο ζήτημα της μετεγκατάστασης. Από την άλλη πλευρά, το ζήτημα της ανανέωσης είναι ευαίσθητο για πολλούς, ενώ πολλοί αντιστέκονται κρυφά στην καινοτομία. Αξίζει να δοθεί συγκεκριμένη πολιτική προσοχή σε αυτή την τάση.

### 3. Ανάπτυξη των επιχειρηματικών υπηρεσιών και διασυνδέσεις με τη βιομηχανία

3.1 Οι επιχειρηματικές υπηρεσίες βρίσκονται σε ένα πολύ δυναμικό στάδιο. Λόγω της επανάστασης του διαδικτύου, ο αντίκτυπος των υπηρεσιών στις γραμμές παραγωγής καθώς και στη συνολική απόδοση των επιχειρήσεων αυξάνεται. Οι γραμμές παραγωγής καθοδηγούνται πλέον από λογισμικό. Ο ρόλος της εργασίας στη μεταποίηση μειώνεται.

3.2 Αυτό είναι αντίθετο με τη συμβατική θεωρία και δείχνει ότι η μεταποίηση και οι επιχειρηματικές υπηρεσίες καθίστανται όλο και πιο αλληλένδετες. Ως εκ τούτου, ο διαχωρισμός μεταξύ των δύο αυτών τομέων είναι πολλές φορές τεχνητός. Σήμερα, οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν εισροές και παράγουν προϊόντα και υπηρεσίες που ενσωματώνουν συστατικά τόσο από τη μεταποίηση, όσο και από τις υπηρεσίες. Αυτή η αλληλεπίδραση είναι μια αμφίδρομη διαδικασία.

3.3 Το ίδιο συμπέρασμα μπορεί να αντληθεί και από τις αλλαγές στο επιχειρηματικό περιβάλλον. Αν και οι υπηρεσίες έχουν κυρίως υποστηρικτικό ρόλο, αποτελούν βασικό παράγοντα κατακερματισμού των αλυσίδων αξίας. Μεταξύ άλλων, αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη διάσπαση των μεγαλύτερων επιχειρήσεων και ωθεί τις τελευταίες να αλλάξουν από μάλλον στατικές οντότητες σε επιχειρήσεις που βασίζονται στο δυναμικό συνδυασμό και τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των περισσότερο ή λιγότερο ανεξάρτητων — ή τουλάχιστον αναγνωρίσιμων — τμημάτων εντός της ίδιας επιχείρησης ή εκτός αυτής (εξωτερική ανάθεση). Οι υπηρεσίες είναι ευέλικτες και προσαρμόσιμες, πράγμα που τους επιτρέπει να υποστηρίξουν αυτές τις διαδικασίες.

3.4 Ο κατακερματισμός της αλυσίδας αξίας μειώνει σημαντικά τη δυνατότητα διάκρισης μεταξύ τομέων, καθώς τα όρια μεταξύ αυτών είναι ασαφή. Προκύπτει μια νέα εικόνα, για παράδειγμα, η παραγωγή ενός αυτοκινήτου από την Google- δεδομένου ότι το 35 % των επενδύσεων σε ένα αυτοκίνητο προορίζονται για το λογισμικό, ποσοστό το οποίο ανέρχεται έως και σε 50 % στην εφαρμοσμένη μηχανική και στην κατασκευή περιπλοκών μηχανών.

<sup>(2)</sup> Βλ. ειδικότερα τη γνωμοδότηση της ΕΟΚΕ ΤΕΝ/549 με θέμα «Διαμόρφωση της μελλοντικής πολιτικής για τη διακυβέρνηση του Διαδικτύου» (Ιούλιος του 2014). (ΕΕ — δεν έχει ακόμα δημοσιευθεί).

<sup>(3)</sup> Institut der Deutschen Wirtschaft, Cologne, 2013

3.5 Αν και ο αντίκτυπος των υπηρεσιών στο σύνολο της οικονομίας και την απασχόληση είναι γενικά γνωστός, προκαλεί έκπληξη το γεγονός ότι δεν έχουν πραγματοποιηθεί εις βάθος αναλύσεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Αυτό, μεταξύ άλλων, οφείλεται στα εξής:

- πλην ορισμένων μεγάλων επιχειρήσεων, ο τομέας αποτελείται γενικά από αναρίθμητες μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις οι οποίες δεν είναι οργανωμένες και ως εκ τούτου δεν υπάρχει μια συγκεκριμένη «φωνή» του τομέα επιχειρηματικών υπηρεσιών σε ευρωπαϊκό επίπεδο,
- επιπλέον, λόγω της δυναμικής και συνεχούς διαδικασίας ανανέωσης και εφεύρεσης, δεν είναι εύκολο να γίνει αξιόπιστη ταξινόμηση,
- η μακροχρόνια αποκλειστική προσοχή που δίνει η ΕΕ στην μεταποιητική βιομηχανία δεν της έχει επιτρέψει να εξετάσει με ειλικρίνεια και ψυχραιμία τις σημαντικές επιπτώσεις των υποστηρικτικών υπηρεσιών.

3.6 Ως εκ τούτου, οι παραδοσιακοί στατιστικοί δείκτες, στους οποίους γίνεται σαφής διάκριση μεταξύ μεταποίησης και υπηρεσιών, δεν μπορούν να αποτυπώσουν την πολύπλοκη δομή των αλυσίδων αξίας. Οι προοπτικές εισροών/εκροών θα πρέπει να προβάλουν, μεταξύ άλλων, ποιες βιομηχανίες υπηρεσιών συνδέονται με τη μεταποίηση και σε ποιον βαθμό και αντίστροφα. Αυτό όμως απαιτεί πρωτίστως την ανάπτυξη νέων συνόλων δεικτών.

3.7 Η παροχή πιο ακριβών και λεπτομερών στατιστικών θα αποτελέσει πιθανότατα καλύτερη βάση για τη διεξαγωγή πολιτικού διαλόγου σχετικά με την τρέχουσα κατάσταση και τα εργαλεία για τη βελτίωση της παραγωγής.

3.8 Οι στατιστικές μπορούν επίσης να βοηθήσουν ώστε να εστιαστεί η συζήτηση, μεταξύ άλλων, στην άρση των εμποδίων στο διασυνοριακό εμπόριο και την κινητικότητα τα οποία οφείλονται σε εθνικές ρυθμίσεις, κανονιστικό υπερθεματισμό και ειδικά εθνικά δικαιώματα που παρέχονται σε επαγγέλματα στον τομέα των επιχειρήσεων, π.χ. όσον αφορά τα προσόντα. Η εναρμόνιση και διασυνοριακή αναγνώριση επαγγελματικών προσόντων θα πρέπει να διευκολύνει τη διασυνοριακή κινητικότητα μεταξύ των ρυθμιζόμενων επαγγελμάτων, η οποία έχει επίσης ιδιαίτερο ενδιαφέρον για τις μικρές και τις πολύ μικρές επιχειρήσεις.

3.9 Συνολικά, τα στοιχεία σε επίπεδο ΕΕ θα καταδείξουν τις σημαντικές διαφορές μεταξύ χωρών της ΕΕ. Ένας ισχυρός τομέας των υπηρεσιών τροφοδοτεί μια ισχυρή οικονομία. Οι υποδομές και ιδίως οι ευρυζωνικές, έχουν μεγάλη σημασία. Οι υποδομές θα πρέπει να προστατευθούν, τόσο για λόγους προστασίας των δεδομένων, όσο και για να εξασφαλιστεί το αδιάλειπτο της παροχής υπηρεσιών. Ορισμένα κράτη μέλη πρέπει να καταβάλουν σημαντικές προσπάθειες για να καλύψουν το χαμένο έδαφος σε αυτόν τον τομέα.

3.10 Οι γραμμές παραγωγής είναι πιο συγκεντρωμένες απ' ό τι στο παρελθόν. Η διασύνδεση των ευρωπαϊκών αγορών με αυτές των αναδυόμενων αγορών έχει δημιουργήσει πολύπλοκα οικονομικά δίκτυα και δίκτυα γνώσεων στο πλαίσιο των οποίων οι υπηρεσίες αποτελούν κινητήρια δύναμη. Η μετατόπιση λειτουργιών δεν θα είναι τόσο αποτελεσματική, καθώς η βιομηχανία θα βασίζεται σε πιο ειδικευμένες υπηρεσίες, υψηλής έντασης γνώσεων και υψηλής ποιότητας.

3.11 Η Ευρώπη διατηρεί ακόμα συγκριτικό πλεονέκτημα στην παροχή τέτοιων υπηρεσιών υψηλού επιπέδου, κυρίως χάρη στο εργατικό δυναμικό υψηλής εξειδίκευσης που διαθέτει και στο επίπεδο επενδύσεων σε Ε&Α στο οποίο προβαίνει. Ωστόσο, αυτό δεν θα πρέπει να οδηγήσει σε χαλάρωση. Τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα πρέπει να διατηρούνται με προορατικό τρόπο. Αυτό απαιτεί, ιδίως, πολιτικές που προωθούν διαρκώς υψηλά επίπεδα επενδύσεων σε Ε&Α και περαιτέρω βελτίωση των δεξιοτήτων του εργατικού δυναμικού.

3.12 Η αλληλεπίδραση μεταξύ φορέων παροχής υπηρεσιών και πελατών έχει ύψιστη σημασία. Οι επιχειρηματικές υπηρεσίες ενθαρρύνουν την παραγωγή- προϊόντων ή/και συμπληρωματικών εργαλείων- του πελάτη. Η αποτελεσματική αντιστοίχιση ζήτησης και προσφοράς συμβάλλει σε επιτυχείς εξελίξεις και νέες «αρχιτεκτονικές». Διαφορετικά οράματα και «γλώσσες» ομαδοποιούνται για την εξεύρεση νέων λύσεων. Σε αυτές τις διαδικασίες, οι δημιουργικές και προσαρμοσμένες λύσεις προέρχονται από διάφορους κλάδους.

Προκαλεί έκπληξη η έλλειψη επιχειρήσεων μεσαίου μεγέθους. Εκτός από τους πολύ μεγάλους φορείς παροχής υπηρεσιών όπως η SAP, η Ευρώπη δεν εκπροσωπείται όσο οι ΗΠΑ στο μεγάλο τμήμα φορέων παροχής υπηρεσιών. Σε ορισμένους τομείς υψηλής τεχνολογίας, η Ευρώπη είναι σχεδόν απύσχα, συγκριτικά με τις ΗΠΑ. Το παράδειγμα των Google, Apple, Amazon, και Microsoft, οι οποίες κατέχουν δεσπόζουσα θέση σε αυτές τις αγορές, στις οποίες «ο νικητής τα παίρνει όλα», δείχνουν πόσο απογοητευτικό είναι το γεγονός ότι η Ευρώπη δεν έχει σημαντικές επιχειρήσεις σε αυτούς τους τομείς.



3.13 Όσον αφορά τα προβλήματα που προκύπτουν από την οδηγία για τις υπηρεσίες, η ολοκλήρωση της ενιαίας αγοράς επιχειρηματικών υπηρεσιών πρέπει να αντανakλά τη δέσμευση για αξιοποίηση των ευκαιριών ανάπτυξης και δημιουργία θέσεων εργασίας, διατηρώντας ταυτόχρονα υπό έλεγχο τις πιθανές αρνητικές συνέπειες της ελευθέρωσης των υπηρεσιών, όπως το κοινωνικό και μισθολογικό ντάμπινγκ.

3.14 Το 2011, η Επιτροπή επέστησε την προσοχή στην ανάγκη αξιολόγησης του ρόλου των επιχειρηματικών υπηρεσιών έντασης γνώσης (ΕΥΕΓ). Το γενικό συμπέρασμα ήταν ότι όλες οι υπηρεσίες, και ιδίως οι ΕΥΕΓ, διαδραματίζουν σημαντικό και αυξανόμενο ρόλο στην τροφοδοσία των διαδικασιών μεταποίησης. Στην πραγματικότητα είναι αδιαχώριστες, η δε μεταποιητική παραγωγή εξαρτάται ολοένα και περισσότερο από την ποιότητα τέτοιων υπηρεσιών.

3.15 Η επιστήμη και τα πανεπιστήμια βασίζονται και αυτά σε καινοτόμες υπηρεσίες και στην αλληλεπίδραση με τη βιομηχανία. Πολλά πανεπιστήμια είναι ο τόπος στον οποίο ξεκινούν πολλά υποσχόμενες νεοσύστατες επιχειρήσεις στον τομέα των επιχειρηματικών υπηρεσιών. Αυτό ενισχύει τη διασύνδεση επιστήμης, καινοτόμων λύσεων και βιομηχανίας. Επιπλέον, προκύπτουν περαιτέρω θετικά αποτελέσματα αφού οι καλύτερες υπηρεσίες συμβάλλουν στη βελτίωση της αλυσίδας αξίας των βιομηχανιών στις οποίες μια χώρα διαθέτει ήδη τεχνολογικές ικανότητες και συγκριτικό πλεονέκτημα<sup>(4)</sup>. Αυτό αυξάνει ακόμα περισσότερο τη σημασία της μεταποίησης για το διεθνές εμπόριο.

3.16 Λόγω της σημασίας των υπηρεσιών, μπορεί να γίνει λόγος για «υπηρεσιοποίηση» της μεταποίησης. Η «συμβίωση» μεταποίησης και υπηρεσιών αλλάζει πολλές φορές την εστίαση ενδιαφέροντος των επιχειρήσεων ή και ολόκληρων κλάδων της βιομηχανίας. Οι νέες υπηρεσίες επιτρέπουν να πραγματοποιηθούν αλλαγές στις αντιλήψεις εμπορίας, καθώς η εστίαση δεν γίνεται πλέον στην πώληση ενός προϊόντος αλλά στις (ατομικές) ανάγκες των πελατών. Ένα άλλο παράδειγμα είναι ότι η μεταποίηση βασίζεται ολοένα και περισσότερο στον σχεδιασμό και την παροχή επιχειρηματικών υπηρεσιών, καθώς αυτά αποτελούν το πιο επικερδές τμήμα των δραστηριοτήτων τους.

3.17 Σε αυτό το πλαίσιο, ο στόχος να ανέλθει σε 20 % το μερίδιο της μεταποιητικής βιομηχανίας στο ΑΕγχΠ της Ευρώπης μέχρι το 2020, είναι πολύ αόριστος. Στόχος θα πρέπει μάλλον να είναι η δημιουργία ευνοϊκών συνθηκών για την ενίσχυση των βιομηχανικών διεργασιών, στο πλαίσιο των οποίων η «συμβίωση» μεταποίησης και υπηρεσιών οδηγεί σε σύγχρονα προϊόντα, μέσω ανάντη διαδικασιών παραγωγής και παραγωγικότητας.

3.18 Το νέο κύμα εφαρμογών ΤΠΕ αποτελεί αυτοπροωθούμενη διαδικασία: οι υπηρεσίες δημιουργούν νέες υπηρεσίες, με αποτέλεσμα να αυξάνεται δυσανάλογα η σημασία τους για την οικονομία. Οι εφαρμογές αυτές προωθούν την παραγωγικότητα και τονώνουν τα εγκάρσια αποτελέσματα στην οικονομία, τα οποία με τη σειρά τους επιτρέπουν νέους συνδυασμούς. Δίνουν επίσης νέα ώθηση στην παγκοσμιοποίηση.

3.19 Ένα άλλο φαινόμενο είναι ότι ολοένα και περισσότερα προϊόντα πωλούνται μαζί με ειδικές υπηρεσίες που είτε συνδέονται με το προϊόν, είτε ενσωματώνονται σε αυτό, πράγμα που οδηγεί σε νέους συνδυασμούς.

#### 4. Η τέταρτη βιομηχανική επανάσταση — μια τεράστια αλλαγή

4.1 Το φάσμα και ο αντίκτυπος των επιχειρηματικών υπηρεσιών διευρύνεται ακόμη περισσότερο όταν συνδέεται με την τέταρτη βιομηχανική επανάσταση, η οποία έχει ευρύτερο πεδίο από τις επιχειρηματικές υπηρεσίες<sup>(5)</sup>. Αυτή η επανάσταση εγκαινιάζει μια νέα εποχή, μετά την εποχή της μηχανοποίησης, του ηλεκτρισμού και των ΤΠ. Πλέον τα πάντα περιστρέφονται γύρω από την εισαγωγή του «Διαδικτύου των πραγμάτων» και του «Διαδικτύου των υπηρεσιών».

4.2 Στο πλαίσιο αυτής της διαδικασίας, λαμβάνονται διάφορες πρωτοβουλίες στους τομείς των επιχειρήσεων και των επιστημών για προσαρμογή της παραγωγής και ανάπτυξη νέων προϊόντων, μερικές από τις οποίες έχουν ενθαρρυνθεί από τις δημόσιες αρχές. Μια πρωτοποριακή πρωτοβουλία είναι ο χάρτης πορείας για την τέταρτη βιομηχανική επανάσταση τον οποίο χάραξε η γερμανική κυβέρνηση το 2012<sup>(6)</sup>.

4.3 Επί του παρόντος έχουν δρομολογηθεί παράλληλα περισσότερες πρωτοβουλίες με αντίστοιχα χαρακτηριστικά, για παράδειγμα:

- η Ολλανδική πρωτοβουλία «Εξυπνη Βιομηχανία» του Απριλίου του 2014,
- οι στρατηγικές «Βιομηχανία 4.0» των περιφερειών της Αυστρίας,
- οι ανταγωνιστικοί συνεργατικοί σχηματισμοί της περιφέρειας της Βαλλονίας,

<sup>(4)</sup> OECD Trade Policy Papers no. 148 «Ο ρόλος των υπηρεσιών για την ανταγωνιστικότητα στον τομέα της μεταποίησης» («The role of services for competitiveness in manufacturing,») 2013

<sup>(5)</sup> Το ευρύ φάσμα των επιπτώσεων του προαναφερόμενου σχεδίου «4.0» θα συζητηθεί χωριστά και προσεκτικά σε μελλοντικές γνωμοδοτήσεις.

<sup>(6)</sup> «Συστάσεις για την υλοποίηση της στρατηγικής πρωτοβουλίας της βιομηχανίας 4.0» («Recommendations for implementing the strategic industry initiative 4.0»), Απρίλιος 2013

- το έργο «Το μέλλον της μεταποίησης» («Future of manufacturing») το οποίο προωθεί η κυβέρνηση του ΗΒ,
- η Fondazione Democenter — Sipe στην περιφέρεια της Εμίλια Ρομάνια (Ιταλία)
- ο συνασπισμός «Smart Manufacturing Leadership Coalition» στις ΗΠΑ και
- ο κόμβος καινοτομίας Cyber-physical systems στην Ινδία (ευρύτερος από το σχέδιο 4.0).

4.4 Τα έξυπνα εργοστάσια στο μέλλον θα χαρακτηρίζονται από ιδιαίτερη πολυπλοκότητα και η διαδικασία παραγωγής θα γίνεται σε δίκτυο, χάρη σε περαιτέρω αναπτυγμένα συστήματα και εφαρμογές λογισμικού. Αυτή η εξέλιξη θα έχει ως αποτέλεσμα την προοδευτική εξατομίκευση της παροχής- για τους πελάτες και τους εργαζόμενους -χάρη στην αξιοποίηση έξυπνων και προσαρμοσμένων προϊόντων και συστατικών.

4.5 Το δυναμικό για τη βιομηχανία και την οικονομία είναι τεράστιο. Η στιγμιαία εκπλήρωση των επιθυμιών του πελάτη, η ευελιξία, η βέλτιστη λήψη αποφάσεων, η αποτελεσματική χρήση πρώτων υλών και το δυναμικό προστιθέμενης αξίας των νέων υπηρεσιών πρέπει να προωθηθούν. Αυτή η εξέλιξη ενδέχεται να συμβαδίζει με τις δημογραφικές τάσεις στην Ευρώπη και μπορεί να ωφελήσει την εξισορρόπηση προσωπικού και επαγγελματικού βίου, ενισχύοντας ταυτόχρονα την ανταγωνιστικότητα σε ένα περιβάλλον υψηλού εισοδήματος.

4.6 Σε όλους τους τομείς της βιομηχανίας, θα εξεταστεί τόσο η οριζόντια όσο και η κάθετη ολοκλήρωση, καθώς και η διαθεματική ενσωμάτωση της εφαρμοσμένης μηχανικής σε όλο το μήκος της αλυσίδας αξίας. Η ανοιχτή πρόσβαση και η καινοτομία θα τονώσουν την ενεργό δικτύωση.

4.7 Για να μην χάσει η Ευρώπη έδαφος έναντι των ανταγωνιστών από τρίτες χώρες, θα δημιουργηθούν κοινές ευρωπαϊκές πλατφόρμες για την τυποποίηση των προϊόντων και των υπηρεσιών, στις οποίες θα περιλαμβάνονται όλα τα συστατικά της αλυσίδας αξίας.

4.8 Αυτό αφορά τόσο τις μεγάλες όσο και τις μικρές επιχειρήσεις. Οι προοπτικές για τις ΜΜΕ είναι θετικές . Οι επιχειρήσεις αυτές θα μπορούν να αξιοποιούν τις υπηρεσίες και τα συστήματα λογισμικού πολύ πιο εύκολα απ' ό,τι στο παρελθόν. Θα δημιουργηθούν νέες ευκαιρίες για τις ΜΜΕ μιας συγκεκριμένης περιοχής, οι οποίες είναι πιο εύκολο να ξεκινήσουν διαδικασίες διεθνοποίησης. Οι ΜΜΕ θα επωφεληθούν οπωσδήποτε από τη διεπιστημονική γνώση και τη μεταφορά τεχνολογίας.

4.9 Όπως περιγράφηκε παραπάνω, σε όλες τις κατηγορίες θα υπάρξει πολύ πιο στενή σχέση μεταξύ πελατών και προμηθευτών.

4.10 Οι υφιστάμενες τεχνολογίες που βασίζονται στις ΤΠ πρέπει να προσαρμοστούν στις συγκεκριμένες απαιτήσεις της μεταποίησης και να συνεχίσουν να αναπτύσσονται. Πρέπει να δρομολογηθούν πρωτοβουλίες στον τομέα της έρευνας, της τεχνολογίας και της κατάρτισης με στόχο την ανάπτυξη μεθοδολογιών στον τομέα της αυτοματοποίησης των πρωτοτύπων μηχανικής και της βελτιστοποίησης συστημάτων.

4.11 Απαιτείται υποδομή της οικονομίας η οποία να περιλαμβάνει κατάλληλη ανάπτυξη των υποδομών ευρυζωνικού διαδικτύου, καθώς και κατάλληλες εγκαταστάσεις εκπαίδευσης και κατάρτισης. Από αυτή την άποψη, η ΕΟΚΕ επιμένει για μια ακόμη φορά ότι, επιπλέον των υγιών δημοσιονομικών πολιτικών, υπάρχει ανάγκη για μια αναπτυξιακή πρωτοβουλία (7). Τα κράτη μέλη της ΕΕ θα πρέπει να ωφεληθούν από την τρέχουσα ανάκαμψη και να αξιοποιήσουν την ευκαιρία προκειμένου να εντείνουν τις επενδύσεις σε απαραίτητες υποδομές, καθώς αυτό αποτελεί επιτακτική ανάγκη στην εποχή του σχεδίου «Βιομηχανία 4.0».

4.12 Το σχέδιο «Βιομηχανία 4.0» θα δώσει στην Ευρώπη μια μοναδική ευκαιρία να επιδιώξει διάφορους στόχους με μια ενιαία επένδυση σε υποδομές. Αν αναβληθεί, θα υπονομευθεί η ευρωπαϊκή ανταγωνιστικότητα. Ως εκ τούτου, μια τέτοια επένδυση θα πρέπει να προωθηθεί, ως τμήμα των συστάσεων ανά χώρα στο πλαίσιο του ετήσιου Ευρωπαϊκού Εξαμήνου.

(7) Βλ. γνωμοδότηση ΕΟΚΕ με θέμα «Μια ισχυρότερη ευρωπαϊκή βιομηχανία για την ανάπτυξη και την οικονομική ανάκαμψη — Επικαιροποίηση της ανακοίνωσης για τη βιομηχανική πολιτική», Ιούλιος 2013 — ιδίως το σημείο 1.2 ΕΕ C 327 της 12/11/2013, σ. 82.

4.13 Ο χάρτης πορείας της Γερμανίας δίνει τη δέουσα προσοχή στις κοινωνικές πτυχές αυτής της νέας εξέλιξης. Οι επιπτώσεις αφορούν το σύνολο της κοινωνίας και όχι μόνο τα διοικητικά στελέχη και το προσωπικό των επιχειρήσεων. Πρόκειται για τεράστια αλλαγή στις σφαιρές αλληλεπίδρασης ανθρώπου-τεχνολογίας και ανθρώπου-περιβάλλοντος. Οι τεχνολογικές καινοτομίες πρέπει να εξετάζονται εντός του κοινωνικοοικονομικού πλαισίου τους, καθώς οι πολιτισμικές και κοινωνικές αλλαγές αποτελούν σημαντικές κινητήριες δυνάμεις καινοτομίας.

4.14 Στο ίδιο πνεύμα, οι προσεγγίσεις της αποκεντρωμένης ηγεσίας και διαχείρισης, καθώς και η ευθύνη των εργαζομένων να λαμβάνουν τις αποφάσεις που τους αφορούν, είναι πρωτοποριακές και συνεπάγονται θεμελιώδεις αλλαγές.

4.15 Οι πλατφόρμες, τα σεμινάρια και οι ομάδες εργασίας, συμπεριλαμβανομένων των επιχειρήσεων, των κοινωνικών εταίρων, του κόσμου της επιστήμης και των δημόσιων αρχών θα πρέπει να οργανωθούν σε εθνικό και σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Τέτοιες πλατφόρμες και ομάδες εργασίας έχουν κρίσιμη σημασία για τον προσδιορισμό του οράματος και των στρατηγικών τη διαχείριση της διαδικασίας μετασχηματισμού, την αξιοποίηση ευκαιριών και την αποφυγή σφαλμάτων. Η ΟΥΕ (βλ. παρακάτω) αποτελεί παράδειγμα επιτυχούς διαλόγου των ενδιαφερομένων μερών.

4.16 Ο νέος κόσμος ψηφιακών βιομηχανικών επιχειρήσεων και υπηρεσιών έχει ανάγκη από μια ασφαλή και αξιόπιστη πλατφόρμα ανταλλαγής απόψεων με σαφή δικαιώματα σχετικά με την αγορά και την προστασία των δικαιωμάτων<sup>(8)</sup>. Σε αυτόν τον σύγχρονο υβριδικό κόσμο, μια πλατφόρμα επικοινωνίας και συνεργασίας είναι εξίσου σημαντική.

## 5. Αντίκτυπος στην κοινωνία και τις αγορές εργασίας<sup>(9)</sup>

5.1 Μια κοινωνία που βασίζεται στις υπηρεσίες και την ψηφιοποίηση έχει τεράστιες επιπτώσεις για την αγορά εργασίας και την κοινωνία γενικότερα:

- Η «υπηρεσιοποίηση» της οικονομίας έχει ως αποτέλεσμα τη μείωση της απασχόλησης των ομάδων μέσω εισοδήματος. Για να σταματήσει και να αντιστραφεί αυτή η τάση, η δημιουργία θέσεων εργασίας μέσω εισοδήματος θα πρέπει να αποτελέσει σαφή στόχο στις πολιτικές διαρθρωτικής προσαρμογής. Για την επίτευξη αυτού του σκοπού θα πρέπει, στο πλαίσιο των ευρωπαϊκών πολιτικών για τη βιομηχανία και τις υπηρεσίες να αναδειχθούν μέσα όπως οι ενεργητικές πολιτικές της αγοράς εργασίας και οι επενδύσεις στην καινοτομία εκπαίδευση και κατάρτιση. Θα πρέπει να γίνουν βήματα προκειμένου να εξεταστεί ο τρόπος με τον οποίο οι συλλογικές συμβάσεις μπορούν να διαδραματίσουν υποστηρικτικό ρόλο από αυτή την άποψη.
- Όλοι θα πρέπει να είναι έτοιμοι να εξοπλιστούν με αυτά τα νέα σύνολα δεξιοτήτων τα οποία, με δεδομένη την τεράστια κοινωνική πρόκληση που συνεπάγονται, αποτελούν έναν ακόμη λόγο να ενημερωθούν τα εκπαιδευτικά προγράμματα και η δια βίου μάθηση. Η μετάβαση επηρεάζει όλες τις γενεές, ως εκ τούτου πρέπει να δοθεί η δυνατότητα στους ηλικιωμένους εργαζομένους να ενημερώνουν διαρκώς τις δεξιότητές τους. Κάθε έρευνα ή αξιολόγηση της διαδικασίας μετασχηματισμού πρέπει να βοηθήσει να εντοπιστούν σωστά οι επαγγελματικές δεξιότητες και οι ανάγκες σε προσόντα.
- Η ανάπτυξη κατευθύνεται από (νέες) μικρές και πολύ μικρές εταιρίες, ενώ οι μεγάλες επιχειρήσεις μειώνουν το εργατικό δυναμικό τους. Αυτή η διαδικασία αντικατοπτρίζεται στην έκρηξη των νεοσύστατων επιχειρήσεων και των αυτοαπασχολούμενων στην Ευρώπη. Σήμερα, ο οποιοσδήποτε μπορεί να ξεκινήσει μια «απλή» επιχείρηση λογισμικού μέσα σε ένα σαββατοκύριακο, χρησιμοποιώντας εργαλεία που του επιτρέπουν να αναπτύξει και να δοκιμάσει προϊόντα ταχύτατα.

5.2 Το γεγονός ότι αυτή η εκ βάθρων αλλαγή στην οικονομία, με όλες της τις επιπτώσεις για την κοινωνία και την αγορά εργασίας δεν έχει αναλυθεί επαρκώς και δεν συζητείται ευρύτερα σε κύκλους άλλους από τους ακαδημαϊκούς και αυτούς των επιχειρήσεων, προκαλεί ανησυχία.

5.3 Ως εκ τούτου, υπάρχουν πολλοί λόγοι για τους οποίους αυτή η μετάβαση σε απόλυτα νέες προοπτικές στην οικονομία πρέπει να συζητηθεί ευρύτερα στην πολιτική και την κοινωνία, τόσο σε εθνικό, όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Αυτή η διαδικασία επηρεάζει την καθημερινή ζωή πολλών πολιτών σε περιφέρειες και πόλεις, από άποψη απασχόλησης και ανεργίας. Ως εκ τούτου, θα επηρεάσει τις επιλογές των ατόμων για το μέλλον τους. Οι σχετικές κοινωνικές και πολιτισμικές πτυχές θα πρέπει να τονισθούν και να ληφθούν δεόντως υπόψη.

<sup>(8)</sup> Βλ. επ' αυτού τη γνωμοδότηση της ΕΟΚΕ TEN/550 με θέμα «Κυβερνοεπιθέσεις στην ΕΕ», Ιούλιος 2014. (ΕΕ — δεν έχει ακόμα δημοσιευθεί).  
<sup>(9)</sup> Βλ. επίσης γνωμοδότηση ΕΟΚΕ TEN/548 με θέμα «Ψηφιακή κοινωνία: πρόσβαση, εκπαίδευση, κατάρτιση, εργασία και μέσα επίτευξης της ισότητας», Ιούλιος 2014 (ΕΕ — δεν έχει ακόμα δημοσιευθεί).



5.4 Στο σκέλος «Βιομηχανική υπεροχή» του προγράμματος «Ορίζοντας 2020» θα πρέπει να δοθεί προτεραιότητα στην έρευνα γύρω από τις ταχείες αλλαγές στην αγορά εργασίας, οι οποίες πρέπει να χαρτογραφηθούν λεπτομερώς προκειμένου να αποτελέσουν τη βάση μελλοντικής εκπαίδευσης και κατάρτισης.

5.5 Πολλές «ευάλωτες» θέσεις εργασίας είναι σε κίνδυνο και αν δεν γίνει σωστή διαχείριση αυτής της διαδικασίας, τότε θα υπάρξουν κοινωνικές και πολιτικές επιπτώσεις. Ως εκ τούτου, η ΕΕ και τα κράτη μέλη πρέπει να δημιουργήσουν πολιτικά και ρυθμιστικά πλαίσια έτσι ώστε, εκτός από την παροχή νέας και απαραίτητης τεχνολογίας, να εξασφαλιστεί η επίτευξη των στόχων της βελτίωσης των συνθηκών εργασίας και διαβίωσης και να αποφευχθεί η πόλωση μεταξύ ομάδων χαμηλού και υψηλού εισοδήματος.

5.6 Η κάθε χώρα αναπτύσσεται με διαφορετικούς ρυθμούς. Πρέπει να επανεξεταστούν τα παραδοσιακά προγράμματα και να προσαρμοστούν τα προγράμματα σπουδών. Οι επιχειρήσεις έχουν ήδη ξεκινήσει αυτή τη διαδικασία. Η σχέση μεταξύ εκπαίδευσης και επιχειρήσεων αλλάζει, προκειμένου να μπορέσει να παρακολουθήσει τις βιομηχανικές μεταλλαγές. Οι εργαζόμενοι πρέπει να είναι έτοιμοι να αποκτήσουν διάφορες και, γενικά, πιο εξειδικευμένες δεξιότητες. Αντίστοιχα, πρέπει να τους δίνεται η δυνατότητα να προσαρμοστούν στις ταχείες αλλαγές στη ζήτηση δεξιοτήτων.

5.7 Αυτή η ανάπτυξη δεν σημαίνει βέβαια ότι θα πρέπει να δοθεί έμφαση μόνο στις τεχνικές δεξιότητες. Οι διανοητικές και οι κοινωνικές δεξιότητες παραμένουν εξίσου σημαντικές. Είναι απαραίτητες για να συμβαδίσουμε με τις εξελίξεις στην κοινωνία και την ανάγκη για κοινωνική καινοτομία που προκύπτει από τις θεμελιώδεις αλλαγές στην οικονομία.

5.8 Στο πλαίσιο αυτής της ολοκληρωμένης προοπτικής, πρέπει να εξασφαλιστεί η διεξαγωγή κοινωνικού διαλόγου σε επίπεδο επιχείρησης, κλάδου, κράτους και ΕΕ, προκειμένου να μπορούν να συζητηθούν οι εξελίξεις, οι συνθήκες-πλαίσιο στην ΕΕ και τα κράτη μέλη και οι τρόποι σωστής προετοιμασίας του εργατικού δυναμικού.

## 6. Ομάδα Υψηλού Επιπέδου για τις επιχειρηματικές υπηρεσίες — ένα πρώτο βήμα

6.1 Ο αντίκτυπος της εντατικοποίησης των επιχειρηματικών υπηρεσιών έχει παραμεληθεί για πολύ καιρό σε επίπεδο ΕΕ και κατά τη χάραξη πολιτικής από την ΕΕ. Το αναμενόμενο τεράστιο άλμα αυξάνει ακόμα περισσότερο την ανάγκη να διορθωθεί αυτή η κατάσταση. Ως εκ τούτου, η ΕΟΚΕ επικροτεί, ως πρώτο βήμα, την έκθεση της ΟΥΕ για τις επιχειρηματικές υπηρεσίες 2013.

6.2 Αν και η Επιτροπή συμμετέχει σε διαδικασίες που διασυνδέονται με τα ευρεία αποτελέσματα των επιχειρηματικών υπηρεσιών, ιδίως μέσω του ψηφιακού θεματολογίου και των σχεδίων έρευνας και καινοτομίας, λείπει ακόμα μια συνολική εικόνα.

6.3 Στο πλαίσιο μιας προς το μέλλον προσανατολισμένης βιομηχανικής πολιτικής πρέπει να δοθεί εξέχουσα θέση στις επιχειρηματικές υπηρεσίες. Η έκθεση της ΟΥΕ θα πρέπει να δώσει τη δυνατότητα να αποκτηθεί πλήρης εικόνα των εξελίξεων και να προσδιοριστούν τα απαραίτητα μέτρα που πρέπει να λάβει η ΕΕ.

6.4 Η ΟΥΕ εντοπίζει μεγάλο αριθμό επιχειρηματικών υπηρεσιών, όπως επαγγελματικές υπηρεσίες, τεχνικές υπηρεσίες και υπηρεσίες επιχειρησιακής υποστήριξης.

6.5 Ειδικότερα, είναι σαφές ότι οι επιχειρηματικές υπηρεσίες δεν έχουν αξιολογηθεί ακόμα επαρκώς ούτε κατά την προετοιμασία νέων πολιτικών από την Επιτροπή, ούτε και στις πολιτικές συζητήσεις στο Συμβούλιο Ανταγωνιστικότητας.

6.6 Εκτός από την ΟΥΕ, πέντε ομάδες εργασίας έχουν εκπονήσει εκθέσεις για: (i) την ενιαία αγορά, (ii) την καινοτομία, (iii) τις δεξιότητες, (iv) τα πρότυπα, και (v) το εμπόριο. Οι εν λόγω εκθέσεις περιέχουν πολυάριθμες παρατηρήσεις και αναλυτικά σχόλια σχετικά με την τρέχουσα διαδικασία στους υπό εξέταση τομείς και σχετικά με τις επιθυμητές προσεγγίσεις όσον αφορά τις πολιτικές και δράσεις της ΕΕ.

6.7 Πολλές παρατηρήσεις και προτάσεις στις εκθέσεις τονίζουν την ανάγκη για εις βάθος ανάλυση σε ευρωπαϊκό επίπεδο, παράλληλα με μια βελτιωμένη και εστιασμένη πολιτική καθοδήγηση προς τις ΜΜΕ υπέρ της οποίας η ΕΟΚΕ, σε συμφωνία με πολλούς εμπειρογνώμονες, συνηγορεί εδώ και χρόνια. Ο εξαιρετικός ρόλος που μπορούν να διαδραματίσουν οι πολύ μικρές και οι μικρές επιχειρήσεις, καθώς και η ραγδαία αύξηση του αριθμού τους κατά τον τρέχοντα βιομηχανικό κύκλο, τονίζουν για άλλη μια φορά την επείγουσα ανάγκη για καλύτερη νομοθεσία, βελτίωση των συνθηκών για εταιρικές σχέσεις καινοτομίας και ειδική εστίαση του ενδιαφέροντος στην πρόσβαση σε χρηματοδότηση.

6.8 Είναι ενδιαφέρον το γεγονός ότι η ανάλυση δείχνει πως ο σημερινός κατακερματισμός της ενιαίας αγοράς αγαθών έχει και άλλες αρνητικές επιπτώσεις στη διασυνοριακή ανάπτυξη και την ανάπτυξη των επιχειρηματικών υπηρεσιών, πέραν των φραγμών που αντιμετωπίζουν συνήθως οι υπηρεσίες σε σχέση με τη μεταποίηση. Η Ευρώπη δεν έχει ακόμα κατορθώσει να δημιουργήσει μια επιτυχή ευρεία εσωτερική αγορά υπηρεσιών.

6.9 Οι πολυάριθμες προτάσεις για βελτίωση του περιβάλλοντος των επιχειρηματικών υπηρεσιών δείχνουν την εξαιρετική σημασία τους για τη σύνδεση της μεταποίησης με τις υπηρεσίες και ως εκ τούτου για την προοπτική ενίσχυσης της μεταποιητικής βιομηχανίας στην Ευρώπη.

6.10 Ως εκ τούτου, η ΕΟΚΕ είναι της άποψης ότι το έργο της ΟΥΕ και των ομάδων εργασίας αποτελεί πολύ χρήσιμο σημείο εκκίνησης για τη διεξαγωγή λεπτομερέστερης ανάλυσης και την κατάρτιση συγκεκριμένων προτάσεων από την Επιτροπή.

Βρυξέλλες, 16 Οκτωβρίου 2014

Ο Πρόεδρος  
της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής  
Henri MALOSSE

---