

**Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleménye Az üzleti szolgáltatások hatása az iparban  
(saját kezdeményezésű vélemény)**

(2015/C 012/04)

Előadó: **Joost VAN IERSEL**

Társelőadó: **Hannes LEO**

2014. január 22-én az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság úgy határozott, hogy eljárási szabályzata 29. cikkének (2) bekezdése értelmében saját kezdeményezésű véleményt készít a következő tárgyban:

*Az üzleti szolgáltatások hatása az iparban*

A bizottsági munka előkészítésével megbízott Ipari Szerkezetváltás Konzultatív Bizottsága (CCMI) 2014. szeptember 16-án elfogadta véleményét.

Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság a 2014. október 15–16-án tartott, 502. plenáris ülésén (az október 16-i ülésnapon) 100 szavazattal ellenszavazat nélkül, 2 tartózkodás mellett elfogadta az alábbi véleményt.

## 1. Következtetések és ajánlások

1.1 Mivel a szolgáltatások és a gyártóipar szorosan kapcsolódik egymáshoz, ez pedig hatással van az európai fenntartható növekedésre és foglalkoztatásra, az EGSZB arra ösztönzi az Európai Bizottságot, hogy következő hivatali időszaka alatt kezelje kiemelten a szolgáltatások kérdését. Erre az egyesek által „negyedik ipari forradalom”-nak nevezett új termelési modell miatt még inkább szükség van.

1.2 Konkrét uniós kezdeményezésekre van szükség minden olyan területen, amely kapcsolódik a digitális forradalomhoz, illetve azokhoz a gazdasági és társadalmi átalakulásokhoz, amelyeket e forradalom magával hoz. Feltétlenül el kell érni, hogy ennek az állami szervek és a társadalom is jobban tudatában legyen.

1.3 Az üzleti szolgáltatásoknak helyük kell hogy legyen egy aktív iparpolitikában, és ezekkel a szolgáltatásokkal az Európa 2020 stratégia 2015-ben esedékes féldícs felülvizsgálatakor külön is foglalkozni kell. Az EGSZB megjegyzi, hogy e szolgáltatások jelentőségét az Európai Bizottság és a Tanács eddig alábecsülte.

1.4 Az Európai Bizottság főigazgatóságainak fele foglalkozik valamiképpen a szolgáltatásokkal, mégsem létezik módszeres, különösen nem stratégiai megközelítés. Nincs egyértelmű szakpolitikája vagy ismert szószólója ennek a területnek. Az is meglehetősen csalódást keltő és rövidtávú szemléletre valló lépése volt a Tanácsnak, hogy a többéves pénzügyi kereten belül az Európai Bizottság által javasolt 9 milliárd euróról 1,2 milliárd euróra csökkentette az Európai Hálózatfinanszírozási Eszköz költségvetését.

1.5 Az EU-nak most el kell döntenie, hogy vezető szerepet kíván-e betölteni, hozzájárulva egy új fenntartható növekedéshez és új munkahelyek teremtéséhez, vagy átengedi a helyét másoknak.

1.6 Az EGSZB ezért melegen üdvözli az Európai Bizottságnak azt a tavalyi kezdeményezését, hogy egy magas szintű munkacsoport keretében átfogó vitát kell indítani az üzleti szolgáltatásokról<sup>(1)</sup>. Az EGSZB úgy véli, hogy ezt mielőbb követnie kell az alábbiaknak:

- mélyreható elemzés,
- hatékony koordináció az érintett európai bizottsági osztályok között,
- európai ütemterv (lásd az 1.15. pontot).

<sup>(1)</sup> Az üzleti szolgáltatásokkal foglalkozó magas szintű munkacsoport, amelynek felállítását a Vállalkozáspolitikai és Ipari Főigazgatóság kezdeményezte, 2014 áprilisában ismertette megállapításait. Ezzel párhuzamosan öt munkacsoport egy-egy meghatározott szakterülettel foglalkozott.

1.7 A rohamosan bővülő üzleti szolgáltatások már most is meghatározóak a gyártóiparban. Ma gyártó és szolgáltató vállalatok széles és egyre növekvő köre vesz részt az üzleti szolgáltatások új generációinak kialakításában és biztosításában. Az új technológiák kapcsán a szolgáltatások még fontosabbá válnak a gyártás szempontjából.

1.8 Ehhez járul még, hogy a dolgok internetét és a szolgáltatások internetét Európában jelenleg a negyedik ipari forradalomnak, az automatizálás korát követő új korszak hajnalának tartják.

1.9 Az áttörés a gépek és az internet, a gépek és az ember, illetve az egyes gépek közötti valós idejű, az egész értékláncre kiterjedő vertikális és horizontális együttműködésből adódik. Az automatizálás eddig elszigetelt területei számtalan hálózatban és formában kapcsolódnak majd össze egymással. A szoftver és a hálózatok intelligens termékeket, digitális szolgáltatásokat és ügyfeleket kötnek majd össze egymással, létrehozva a jövő innovatív „termékeit”.

1.10 Erről a fejlődésről széles körű viták folynak. E kérdés úttörő gazdasági és politikai megközelítését nyújtja a német „Industrie 4.0” („Ipar 4.0”) projekt, amely mind az üzleti szolgáltatásokra, mind a mélyreható átalakuláson átmenő szélesebb gazdasági közrege kellő figyelmet fordít. Más hasonló kezdeményezésekkel együtt ez is egy építőkőve kellene hogy legyen az ipar, valamint az állami és magánszféra érintettjei számára szóló menetrendnek. A digitális piacon a múltban jelentős versenyelőnyhöz jutott az, aki először mozdult.

1.11 Ami a világ más részeit illeti, hasonló stratégiai kezdeményezéseket terveznek az Egyesült Államokban, Kínában és Koreában. A Pentagon egy beruházási programot irányzott elő. Az adatforgalom olyan óriáscégei, mint például a Google, az Amazon, az Apple és a Yahoo, helyzetükből adódóan előnyökkel rendelkeznek a piacon.

1.12 Az emberi tényező döntő fontosságú. Az új értéklánckok és üzleti modellek új szövetségeket és kapcsolatokat generálnak a vállalatok között, és ez jelentős hatással van a munkaszervezésre. Emellett a munkaerőpiacon is nagymértékű változások várhatók. Az iparban és különösen az üzleti szolgáltatások szektorában a rohamosan fejlődő digitális technológia nyomán terjedőben vannak a munkaszervezés, a foglalkoztatás és az aktuális ismeretek megszerzésének új formái. Ezeket az átalakulásokat szoros figyelemmel kell kísérni. A megalapozott kutatásokra épülő, célirányos szakpolitikáknak arra kell koncentrálniuk, hogy elősegítsék a kedvező feltételek kialakulását és enyhítsék a káros hatásokat.

1.13 Jelenleg számos üzleti szolgáltatási szektorban hiányzik a szociális párbeszéd kultúrája, ami alááshatja a munkahelyek minőségét ezeken a területeken. A szociális párbeszéd és az aktív részvétel stabil keretére van szükség – az innovatív oktatási és képzési létesítmények tekintetében is – vállalati, ágazati, nemzeti és uniós szinten egyaránt, figyelembe véve az üzleti szolgáltatások gyorsan fejlődő iparában végbemenő, sokszor igen markáns változásokat.

1.14 A képzések és készségek határokon átnyúló és uniós szintű elismerése elősegíti majd a munkaerő mobilitását és szaktudását, emellett bővíti és javítja a számos e téren működő kis- és mikrovállalkozás európai lehetőségeit.

1.15 Az EGSZB messzemenően egyetért az uniós magas szintű munkacsoport és az öt munkacsoport 2013-as ajánlásaival. Mivel az üzleti szolgáltatások igen fontosak annak a célnak az eléréséhez, hogy 2020-ra a gyártóipar adja a GNP 20 %-át, és várhatóan előttünk áll a negyedik ipari forradalom, az üzleti szolgáltatások vonatkozásában ki kell dolgozni egy európai menetrendet vagy útitervet. Az EGSZB nézete szerint ennek a következőket kellene magában foglalnia:

#### A. Az ismeretszerzés segítése és a politika támogatása:

- figyelemfelkeltés és a vita elősegítése
- az üzleti szolgáltatások meghatározása és osztályozása
- releváns és megbízható statisztikák biztosítása az üzleti szolgáltatásokról és fejlődésükről

**B. Szakpolitikai területek:**

- az integráció erősítése, a belső piac szétforgácsoltságának leküzdése és az EU-n belüli kereskedelem előtt álló akadályok felszámolása
- a szabványosításra vonatkozó szabályozási keret és európai platformok támogatása
- a távközlési szektor belső piacának erősítése
- azon infrastrukturális beruházások támogatása, amelyek a kommunikáció, az együttműködés és a digitális javak és szolgáltatások cseréjének biztonságos digitális piacteréhez szükségesek
- az adatok és a szellemi tulajdonjogok védelme
- az üzleti szolgáltatások nemzetközi kereskedelme előtt álló jogi és szabályozási akadályok csökkentése

**C. Speciális témák:**

- az óriási méretű adathalmazoknak („Big Data”) a hálózatok egyre intenzívebb kiépüléséből és az adatok egyre nagyobb tömegben való képződéséből eredő hatása: az adatok mennyiségének, változatosságának és sebességének jelentős növekedése
- a kutatás, az ipar, a szolgáltatások és a foglalkoztatás közötti nagyon fontos kapcsolat
- közbeszerzés
- környezeti teljesítmény és fenntarthatóság
- az üzleti szolgáltatások szociális hatásai általában véve a társadalomra és a munkaerőpiacra

**D. Pénzügyek:**

- pénzügyi források

**2. Bevezetés**

2.1 A fejlett gazdaságokban a kibocsátás és a foglalkoztatás több mint 70 %-át a szolgáltatások adják. A szolgáltatások százalékos aránya és összetettsége a világ minden táján emelkedik.

2.2 Az üzleti szolgáltatások a növekedés fontos tényezői. Az Európai Bizottság szerint 1999 és 2009 között az átlagos növekedésük elérte a 2,38 %-ot, miközben az uniós gazdaság valamennyi szektorának átlagos növekedése 1,1 % volt. Ugyanezen időszak alatt az ágazatban a foglalkoztatás növekedési üteme 3,54 % volt, míg az uniós gazdaság valamennyi szektorára vonatkoztatott növekedés csupán 0,77 %-ot ért el.

2.3 Az EU teljes gazdasági aktivitásán belül a szolgáltatásgazdaság bővülése (az ún. „harmadlagos szektor” előretörése) túlszárnyalja a gyártási szektor bővülését. Ezt a fejlődési fázist az ún. „negyedleges szektor” kiépülése követi, amely az információs és tudásalapú szolgáltatások elterjedéséhez kapcsolódik.

2.4 A „szolgáltatások” átfogó kifejezés. A gazdasági és társadalmi tevékenységek igen széles körére vonatkozik, a munkaerőpiac alsó szegmenseitől egészen a legfelsőkig. A foglalkoztatás növekedése a magas és az alacsony képzettséget igénylő foglalkozásokat érinti, míg a középszintű képzettséget igénylő, szolgáltatáshoz kapcsolódó foglalkozásokban kevesebb munkaerőre van szükség, ami nehezíti a középosztály helyzetét.

2.5 A szolgáltatások és az ipar közötti kölcsönhatások szempontjából a szóban forgó szolgáltatások alábbi főbb típusait azonosíthatjuk:

- az ipar által igénybe vett, külső fél által nyújtott szolgáltatások, azaz az üzleti szolgáltatások szektorától érkező szolgáltatások. Ide tartozik az operatív szolgáltatások (pl. ipari takarítás) teljes skálája, a professzionális szolgáltatások (pl. mérnökök), továbbá egyéb szolgáltatások, köztük a tudásintenzív (pl. számítógépes) szolgáltatások,
- az ipar által igénybe vett, belső fél által nyújtott szolgáltatások, azaz olyan szolgáltatási feladatok, amelyet az iparban „házon belül” nyújtanak,

- az ipar által nyújtott támogató szolgáltatások, vagyis az ipar részéről a termékeihez kapcsolódóan nyújtott szolgáltatások (pl. az értékesítés utáni szolgáltatások),
- az ipar által nyújtott beágyazott szolgáltatások, vagyis olyan szolgáltatási funkciók, amelyek az ipar által szállított termékekbe vannak beépítve (pl. szoftverek).

2.6 Az üzleti szolgáltatások a hetvenes évek óta rendkívüli mértékben elterjedtek. E szolgáltatások forgalma jelenleg 2 000 milliárd euró, és 24 millió ember számára nyújtanak munkahelyet. Vállalkozások milliói – többnyire kis- és mikrovállalkozások – vesznek részt ilyen szolgáltatások nyújtásában, nem számítva a nagyobb vállalatok szolgáltatásokkal foglalkozó belső részlegeit. Az üzleti szolgáltatások az uniós gazdaság 11,7 %-át képviselik.

2.7 Az ágazat képe igen vegyes, nemigen találunk benne közös vonásokat. A jelentős hatás a társadalom valamennyi rétegét és viszonylatát érinti, hajtóerőt jelent a változtatás és az üzleti modellek felülvizsgálata felé, és elősegíti a magán- és állami vállalatok és a közintézmények folyamatos újjászervezését.

2.8 Az elmúlt évtizedek során az automatizálás és az ikt erős hajtóerőt jelentettek <sup>(2)</sup>. Az egyes szolgáltatási ágazatok fejlődése gyakran horizontálisan, más ágazatokra is hatást gyakorolt.

2.9 A gyártóipar és a szolgáltatások közötti hagyományos határok elmosódóban vannak. A gyártóipar fejlődését már nem lehet a szolgáltatásoktól elkülönülten vizsgálni, ahogy régebben. Ennek kapcsán újra kellene definiálni azt az uniós célt, hogy a gyártóipar európai GNP-n belüli részarányát 20 %-ra emeljük. Itt figyelembe kellene venni az üzleti szolgáltatások hozzáadott értékét. Helyesebb volna a gyártóipar köré összpontosuló értéklánccról beszélni <sup>(3)</sup>.

2.10 Globális kontextusban Európa összességében jól teljesít, noha vannak olyan területek, ahol az európai ipar nehézségekkel küzd. A termelékenység növekedése és az új technológiák lendületes bevezetése ugyancsak kedvező hatással lehet az üzemek áttelepülésére. Másrésztől érezhető, hogy az emberek érzékenyen reagálnak a megújulási folyamatokra, és egyfajta csendes ellenállás tapasztalható az innovációval szemben is. Erre a tendenciára a politikának oda kell figyelnie.

### 3. Az üzleti szolgáltatások fejlődése és az ipari kapcsolatok

3.1 Az üzleti szolgáltatások igen dinamikus szakaszban vannak. Az internet ösztönözte forradalom nyomán a szolgáltatások egyre nagyobb hatással vannak az egyes gyártószektorokra és a vállalkozások általános teljesítményére is. A gyártószektorokat ma már szoftver vezérli. A gyártóiparban az emberi munka visszaszorulóban van.

3.2 Ez rácsafol a hagyományos elméletekre, és azt jelzi, hogy a gyártóipar és az üzleti szolgáltatások egyre jobban összekapcsolódnak egymással, szétválasztásuk tehát gyakran mesterséges dolog. Manapság a vállalatok olyan inputokat használnak fel és olyan termékeket és szolgáltatásokat bocsátanak ki, amelyek mind gyártóipari, mind szolgáltatási komponenseket magukban foglalnak. Ez a kapcsolat kétirányú.

3.3 A vállalati szféra változásaiból is hasonló következtetéseket lehet levonni. Bár a szolgáltatások elsősorban támogató szerepet töltenek be, mégis az értékláncok differenciálódásának fő hajtóerejét jelentik. Ez a differenciálódás többek közt oda vezet, hogy a nagyobb vállalatok, amelyek korábban elég statikus szervezetek voltak, jobban tagolódnak, és dinamikus, kombinált interakciók alakulnak ki a vállalat többé vagy kevésbé független, de legalábbis jól azonosítható egységei, illetve külső egységek között (kiszervezés). A szolgáltatások – mint rugalmas és adaptálható láncszemek – támogatják ezt a folyamatot.

3.4 Az értéklánc differenciálódása egyúttal nagyban csökkenti az egyes ágazatok elhatárolásának lehetőségét is, mivel a köztük lévő határok elmosódnak. Így teljesen új kép alakul ki – például a Google autógyártóként léphet fel, tekintve hogy az autóhoz szükséges beruházások 35 %-a a szoftverhez szükséges, és ez az arány egyes műszaki feladatok vagy bonyolult gépek gyártása esetén akár 50 %-ra is felkúszhat.

<sup>(2)</sup> Lásd mindenekelőtt az EGSZB TEN/549 jelű, „Az internetirányítás jövőjének alakítása” című véleményét (2014. július).

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

3.5 Annak ellenére, hogy szolgáltatásoknak az egész gazdaságra és a foglalkoztatásra gyakorolt hatása általánosan elismert, meglepő módon még mindig nem készültek uniós szintű, mélyreható elemzések a kérdésről. Ez többek közt az alábbiaknak tudható be:

- néhány nagyvállalattól eltekintve az ágazat leginkább számos kis- és mikrovállalkozásból áll, amelyek nem túl szervezettek, így az üzleti szolgáltatások szektora uniós szinten nemigen képes hallatni a hangját,
- emellett a dinamikából eredően – az állandó megújulás és új fejlesztések miatt – nagyon nehéz megbízható osztályozást készíteni,
- az EU-ban hosszú időn keresztül minden figyelmet a gyártóiparra fordítottak, ami meggátolta, hogy reálisan és elfogulatlanul értékelhessük a támogató szolgáltatások jelentős hatását.

3.6 A gyártóipart és a szolgáltatásokat élesen kettéválasztó hagyományos statisztikai mérőszámok ezért nem tudják megragadni az értékláncok komplex szerkezetét. Az input/output megközelítéseknek többek között ki kellene mutatniuk, hogy mely szolgáltató iparágak szállítanak a gyártóiparnak és mennyit, és fordítva. Ehhez először egy sor új statisztikai mutatószámot kell kidolgozni.

3.7 A pontosabb és részletesebb statisztikák vélhetően jobb alapot képeznek majd a jelenleg zajló folyamatokról és a teljesítmények javításának lehetséges eszközeiről szóló szakpolitikai vitákhoz.

3.8 A statisztikák ahhoz is hozzásegíthetnek, hogy célzottabb vita folyjon, többek közt arról, hogy miként lehetne felszámolni azokat az akadályokat, amelyek a határokon átnyúló kereskedelem és mobilitás előtt a nemzeti szabályokból, a túlszabályozásból és a szolgáltatási szektorhoz tartozó egyes szabadfoglalkozások számára – például a képesítésekre vonatkozóan – biztosított sajátos nemzeti szintű jogokból erednek. A szakmai képesítések harmonizációjának és határokon átnyúló elismerésének meg kell könnyítenie a szabályozott szakmák művelőinek határokon átnyúló mobilitását, ami elsődleges érdeke a kis- és mikrovállalkozásoknak is.

3.9 Az összesített európai adatokból kitűnik, hogy az egyes európai országok között jelentős különbségek vannak. Az erős szolgáltatási szektor megalapozza az erős gazdaságot. Az infrastruktúra, mindenekelőtt a szélessáv, nagyon fontos. Az infrastruktúrát mind adatvédelmi okokból, mind a szolgáltatás folyamatossága érdekében megfelelően védeni kell. Számos tagállamnak még jelentős erőfeszítéseket kell tennie, hogy ezen a területen utolérje a többieket.

3.10 A gyártószorok koncentráltabbak, mint régebben. Az európai piacok és a feltörekvő piacok szoros kapcsolódásai révén olyan összetett gazdasági és tudáshálózatok jöttek létre, amelyek motorját a szolgáltatások jelentik. Az üzemek áthelyezése kevesebb eredményt hoz majd, mivel az ipar függeni fog a maximálisan szakosodott, tudásigényes és magas színvonalú szolgáltatásoktól.

3.11 Európa – főleg a magasan képzett munkaerőnek és a magas szintű kutató-fejlesztő tevékenységnek köszönhetően – még őrzi versenyelőnyét az ilyen csúciszínvonalú szolgáltatások terén. Nem ülhetünk azonban a babérjainkon, mert a versenyelőnyök megőrzésén proaktívan dolgozni kell. Ehhez mindenekelőtt olyan szakpolitikákra van szükség, amelyek elősegítik a kutatás-fejlesztési beruházások folyamatosan magas szintjét és a munkaerő képzettségének további javítását.

3.12 A szolgáltatók és az ügyfelek közötti kétirányú kapcsolat kiemelten fontos. Az üzleti szolgáltatások elősegítik a termelést – végtermékek és/vagy segédeszközök termelését – az ügyfélnél. A kereslet és a kínálat eredményes összehangolásából sikeres, új „architektúrákat” célzó fejlesztések születnek. Különböző elképzeléseket és „nyelveket” új megoldásokká kapcsolnak össze. E folyamatok során a legkülönbözőbb tudomány- és művészeti ágakból érkeznek kreatív és testreszabott megoldások.

Figyelemre méltó a közepes méretű vállalkozások hiánya. Az olyan nagy szolgáltatásnyújtóktól eltekintve, mint pl. az SAP, Európa kevésbé képviselteti magát a szolgáltatók jelentős szegmensében, mint az Egyesült Államok. Van néhány csúcstechnológiai szektor, amelyben Európa súlya az Egyesült Államokéhoz képest elenyésző. Ha példaként felsoroljuk ennek a „győztes mindent visz” játéknak néhány domináns szereplőjét – Google, Apple, Amazon, Microsoft –, akkor jól láthatjuk, hogy Európának sajnos nincs versenyzője ebben a mezőnyben.

3.13 Ahol problémák adódnak a szolgáltatási irányelvből, ott az üzleti szolgáltatások belső piacának teljes megvalósítása során törekedni kell arra, hogy megragadjuk a növekedés és a munkahelyteremtés lehetőségeit, miközben a szolgáltatások liberalizációjából eredő esetleges káros következményeket – például a szociális dömpinget és a bér dömpinget – kordában tartjuk.

3.14 2011-ben az Európai Bizottság kiemelten felhívta a figyelmet a tudásigényes üzleti szolgáltatások szerepének értékelésére. Az egyik átfogó megállapítás az volt, hogy a szolgáltatások és mindenekelőtt a tudásigényes üzleti szolgáltatások a gyártóiipari folyamatok inputjaiként fontos és egyre növekvő szerepet játszanak. A kettő lényegében elválaszthatatlan egymástól, és a gyártóiipar outputja egyre inkább függ e szolgáltatások minőségétől.

3.15 A tudomány és az egyetemek szintén nagy arányban foglalkoznak innovatív szolgáltatásokkal, és kapcsolatban állnak az iparral. Számos egyetem körül jöttek létre üzleti szolgáltatásokkal foglalkozó, ígéretes induló vállalkozások. Így a tudomány, az innovatív megoldások és az ipar összekapcsolódása révén klaszterek jöhetnek létre. Emellett további pozitív hatások is megjelennek, mivel a jobb szolgáltatások hozzájárulnak ahhoz, hogy felértékelődés történjen az értékláncban azokban az iparágakban, ahol egy ország már rendelkezik komparatív előnyökkel és a megfelelő technológiai kapacitással<sup>(4)</sup>. Ezáltal lényegesen megnő a gyártóiipar nemzetközi kereskedelemben betöltött szerepe.

3.16 A szolgáltatások nagy jelentősége miatt a gyártóiipar „szolgáltatósodásáról” (servitization) beszélünk. Az, hogy a gyártás és a szolgáltatások ilyen módon egybeforrnak, gyakran megváltoztatja a vállalatok tevékenységének súlypontját, vagy akár a teljes tevékenységi területüket. Az új szolgáltatások lehetővé teszik a marketingkonceptiók módosítását, mivel nem elsősorban a termékek eladására, hanem az (egyéni) fogyasztói igényekre koncentrálnak. Egy másik példa, hogy a gyártóiipar ma már – tevékenységeinek legprofitábilisabb elemeként – egyre gyakrabban támaszkodik üzleti szolgáltatások kidolgozására és végzésére.

3.17 Mindezt figyelembe véve túl általános az a cél, hogy a gyártóiipar az európai GNP-ben 2020-ra 20 %-os részarányt képviseljen. Inkább azt kellene célul kitűzni, hogy kedvező feltételeket teremtsünk az ipari folyamatok bővítéséhez, melyek keretében a gyártás és a szolgáltatások szimbiózisa révén, a korszerű termelési folyamatoknak és a termelékenységnek köszönhetően korszerű termékek készülnek.

3.18 Az ikt-alkalmazások új hulláma öngerjesztő folyamat: a szolgáltatások más szolgáltatásokat generálnak, s így ezek jelentősége a gazdaság egésze számára is nagymértékben megnő. E szolgáltatások előmozdítják a termelékenységet és horizontális hatásokat ösztönöznek a gazdaság egészében, ami új kombinációkra ad lehetőséget. Emellett a globalizációnak is új lendületet adnak majd.

3.19 Egy másik jelenség az, hogy egyre több terméket forgalmaznak a hozzá kapcsolódó, sőt, a termékbe épített szolgáltatásokkal együtt, ami szintén új szerveződésekhöz és kombinációkhoz vezet.

#### 4. Az alapvető változást hozó negyedik ipari forradalom

4.1 Az üzleti szolgáltatások spektruma és hatása sokkal átfogóbb lesz, ha a negyedik ipari forradalomhoz kapcsolódik, amely szélesebb kört érint, mint pusztán az üzleti szolgáltatások<sup>(5)</sup>. Ez a forradalom negyedik korszakként csatlakozik a három megelőző korszakhoz: a gépesítés, az elektromosság, illetve az informatika korához. Ezúttal a szolgáltatások és a dolgok internetének bevezetéséről van szó.

4.2 E folyamat részeként számos olyan kezdeményezés jött létre az üzleti világban és a tudomány területén – némelyik az állami szervek ösztönzésére –, amelyek célja a termelési folyamatok kiigazítása és új termékek kifejlesztése. Az egyik úttörő kezdeményezés egy, a negyedik ipari forradalomra irányuló ütemterv, amelyet a német kormány kezdeményezett 2012-ben<sup>(6)</sup>.

4.3 Ezzel párhuzamosan több hasonló jellegű kezdeményezés is folyamatban van, köztük például az alábbiak:

- a 2014. áprilisban indult holland „Smart Industry” kezdeményezés,
- az ausztriai régiók „Industrie 4.0” stratégiái,
- a vallóniai régiók versenyképes klaszterei,

<sup>(4)</sup> OECD Trade Policy Papers, 148. sz., „The role of services for competitiveness in manufacturing” [A szolgáltatások szerepe a gyártóiipar versenyképességében], 2013.

<sup>(5)</sup> A 4.0 széles körű hatásait későbbi véleményekben, külön és részletesebben kell megvitatni.

<sup>(6)</sup> „Recommendations for implementing the strategic industry initiative 4.0” [Ajánlások a 4.0 stratégiai ipari kezdeményezés megvalósításához], 2013. április.

- az Egyesült Királyság kormánya által szponzorált „Future of manufacturing” projekt,
- a „Fondazione Democenter” – Sipe (Emilia Romagna tartomány, Olaszország),
- az egyesült államokbeli „Smart Manufacturing Leadership Coalition” és
- az indiai „Cyber-physical systems innovation hub” (amely szélesebb körű, mint a 4.0).

4.4 A jövő intelligens gyára, amelyet a kifinomult összetettség jellemez majd, a továbbfejlesztett alkalmazások és rendszerek segítségével precízen kialakított hálózatokba fog beágyazódni. Ez a fejlődés egyre fokozódó individualizációhoz vezet majd az intelligens és testreszabott termékek és részegységek szállítása, illetve használata terén – mind a vevők, mind pedig az alkalmazottak számára.

4.5 Mindebben hatalmas lehetőségek rejlenek az ipar és a gazdaság számára. Elő kell segíteni az ügyfelek kívánságainak azonnali kielégítését, a rugalmasságot, az optimális döntéshozatalt, a hatékony nyersanyag-felhasználást, valamint azt, hogy az új szolgáltatások többletértéket hozhassanak. A fejlődés az európai demográfiai folyamatokkal is összhangban lehet és jótékony hatást gyakorolhat a munka és a magánélet közötti egyensúlyra, miközben egyúttal növeli a versenyképességet a magas jövedelmű környezetben.

4.6 Valamennyi ipari ágazatban célul tűzük ki a horizontális és vertikális integrációt, valamint a műszaki oldal digitális integrációját az értéklánc elejétől a végéig. A nyílt hozzáférés és az innováció elősegíti majd a szerteágazó, szoros hálózatok kialakulását.

4.7 Ha nem akarunk teret veszíteni az EU-n kívüli versenytársakkal szemben, akkor a termékek és szolgáltatások – köztük az értékláncok valamennyi fontos komponense – szabványosításával foglalkozó közös uniós platformokat kell felállítanunk.

4.8 A nagy- és a kisvállalatok egyformán részt vesznek a folyamatokban. A kkv-k kilátásai pozitívak: sokkal könnyebben tudnak majd igénybe venni különféle szolgáltatásokat és szoftverrendszereket, mint korábban. Az egyes régiókhoz kötődő kkv-k számára új lehetőségek jönnek létre, amelyeket könnyebben lehet integrálni az internalizációs folyamatokba. A kkv-k egyébként is profitálnak majd az interdiszciplináris tudás- és technológiatranszferből.

4.9 A fentiek szerint tehát valamennyi kategóriában sokkal szorosabb kapcsolat fog kialakulni az ügyfelek és a szállítók között.

4.10 A meglévő informatikai alapú technológiákat adaptálni kell a gyártóipar speciális követelményeihez és tovább kell őket fejleszteni. Kutatási, technológiai és képzési kezdeményezésekre van szükség, hogy módszeres megközelítéseket dolgozhassunk ki az automatizálástechnikai modellezés és a rendszeroptimalizáció terén.

4.11 Infrastruktúrát kell létrehozni az új korszak gazdaságához, amibe beletartozik a szélessávú internet-infrastruktúra kellő kiépítése, illetve a megfelelő oktatási és képzési létesítmények. Ennek kapcsán az EGSZB megismétli, hogy a stabil fiskális politika mellett szükség van egy növekedési kezdeményezésre is <sup>(7)</sup>. Az uniós tagállamoknak a jelenlegi fellendülést kihasználva meg kellene ragadniuk a lehetőséget, hogy ma, az „Industrie 4.0” korában mielőbb megnöveljék a nélkülözhetetlen infrastruktúrákba irányuló beruházásaikat.

4.12 Az „Industrie 4.0” egyedülálló lehetőséget nyújt majd Európának arra, hogy egyetlen infrastrukturális beruházással több különböző célt kövessen. Ennek elhalasztása aláásná Európa versenyképességét. Egy ilyen beruházást tehát az európai szemeszter során kiadott országspecifikus ajánlások keretében is pozitívan kellene figyelembe venni.

<sup>(7)</sup> Lásd az EGSZB „Erősebb európai ipart a növekedés és a gazdasági fellendülés érdekében – az iparpolitikáról szóló közlemény frissítése” tárgyban kidolgozott 2013. júliusi véleményét, különösen annak 1.2. pontját.

4.13 A német ütemterv kellő figyelmet fordít ennek az új fejlesztésnek a társadalmi aspektusaira. Nemcsak a vállalatok vezetése és dolgozói érintettek ebben, hanem az egész társadalom. Jelentős korszakváltásról van szó az ember és a technológia, illetve az ember és a környezet közötti kapcsolatok terén. A technológiai innovációkat társadalmi-kulturális keretben kell látni, hiszen a kulturális és társadalmi változások maguk is fontos ösztönzői az innovációnak.

4.14 Ehhez hasonlóan a decentralizált vezetési és irányítási megközelítések, valamint az alkalmazottak saját döntéseikért való felelőssége is új utakat nyit meg. Ez alapvető változásokkal jár majd.

4.15 Nemzeti és uniós szinten platformokat, szemináriumokat és munkacsoportokat kellene szervezni a vállalatok, a szociális partnerek, a tudományos szféra és az állami szervek bevonásával. Az ilyen platformok és munkacsoportok alapvetően fontosak az átalakítási folyamat irányítási elképzeléseinek és stratégiáinak meghatározásához, ha meg akarjuk ragadni a lehetőségeket, és eközben el akarjuk kerülni a buktatókat. A magas szintű munkacsoport (lásd alább) jó példát nyújt az érintettek közötti sikeres párbeszédre.

4.16. A digitális ipar vállalatainak és szolgáltatásainak új világa biztonságos és megbízható digitális csereplatformot igényel, világos piaci jogokkal és jogvédelemmel<sup>(8)</sup>. Ebben a modern, hibrid világban a kommunikációs és együttműködési platform is ugyanolyan fontos.

## 5. Társadalmi és munkaerő-piaci hatások<sup>(9)</sup>

5.1 A szolgáltatások alapvető volta és a digitalizáció óriási hatással van a munkaerőpiacra és általában véve a társadalomra.

— A gazdaság „szolgáltatósodása” csökkenti a munkahelyek számát a közepes jövedelmű csoportokban. E tendencia megállítása és visszafordítása érdekében a strukturális kiigazításra vonatkozó szakpolitikák egyik kifejezett céljává kell tenni, hogy foglalkoztatási lehetőségeket teremtsenek a közepes jövedelmi csoportban. Ehhez pedig az uniós ipar- és szolgáltatási politikákon belül nagyobb hangsúlyt kell kapniuk olyan eszközöknek, mint az aktív munkaerő-piaci intézkedések vagy az innovatív oktatásba és képzésbe történő befektetések. Lépéseket kellene tenni annak vizsgálatára, hogy a kollektív szerződések miként járulhatnak hozzá ehhez a célhoz.

— Az embereknek minden szinten késznek kell lenniük arra, hogy új készségekkel vértessék fel magukat, ami – tekintve az ezzel járó hatalmas társadalmi kihívást – további ok a korszerű tantervek és az egész életen át tartó tanulás támogatására. Az átmenet valamennyi generációt érinti, ezért az idősebb munkavállalók számára is lehetőséget kell adni arra, hogy folyamatosan frissítsék készségeiket. Az átalakulási folyamattal kapcsolatos kutatásoknak, illetve értékeléseknek hozzá kell járulniuk a szakmai készségek és a képesítések megfelelő meghatározásához.

— A fejlődés motorjait főleg az (új) kis- és mikrovállalkozások jelentik, a nagyüzemek eközben leépítéseket hajtanak végre. Ez a folyamat Európa-szerte az induló vállalkozások és az önfoglalkoztatók számának megszorodásában csapódik le. Ma akár egy héttvége alatt meg lehet alapítani egy szoftvercéget. Ehhez csupán könnyen hozzáférhető eszközök használatára van szükség, amelyek lehetővé teszik a termékek gyors kifejlesztését és tesztelését (ún. „lean start-up” mozgalom).

5.2 Aggodalomra ad okot, hogy ezt a hatalmas gazdasági változást és annak a társadalomra és a munkaerőpiacra gyakorolt hatásait még mindig nem vizsgálták megfelelően, és az üzleti és tudományos szférán kívül, szélesebb körben nem folyik róla vita.

5.3 Számos oka van tehát annak, hogy ezt a teljesen új gazdasági perspektívák felé történő átmenetet miért szükséges széles politikai és társadalmi körben, nemzeti és uniós szinten egyaránt megvitatni. Ez a folyamat a foglalkoztatás, illetve a munkanélküliség szempontjából a régiókban és a városokban számos polgár mindennapi életét érinti, ezért befolyásolja majd az emberek saját jövőjükkel kapcsolatos döntéseit is. A kapcsolódó társadalmi és kulturális szempontokat megfelelően előtérbe kell állítani és figyelembe kell venni.

<sup>(8)</sup> E tekintetben lásd az EGSZB TEN/550 jelű, „Informatikai támadások az EU-ban” című véleményét (2014. július).

<sup>(9)</sup> Lásd még az EGSZB TEN/548 jelű, „Digitális társadalom: hozzáférés, oktatás, képzés, foglalkoztatás, az egyenlőséget biztosító eszközök” című véleményét (2014. július).



5.4 A Horizont 2020 program „Ipari vezető szerep” részén belül elsőbbséget kell adni a munkaerőpiacon végbemenő rohamos változásokkal kapcsolatos kutatásoknak, amelyeket a jövőbeli oktatás és képzés kiindulópontjaként precízen fel kell térképezni.

5.5 Számos sérülékeny munkahely van veszélyben, és ha ezt a folyamatot nem irányítjuk megfelelően, akkor társadalmi és politikai kihatásai is lehetnek. Az EU-nak és a tagállamoknak ezért olyan politikai és szabályozási környezetet kell teremteniük, amely az új és nélkülözhetetlen technológiák mellett annak a célnak az elérését is biztosítja, hogy javuljanak a munka- és életkörülmények, és elkerüljük az alacsony és a magas jövedelmű csoportok közötti polarizálódást.

5.6 Az egyes országok fejlődése eltérő. A hagyományos programokat felül kell vizsgálni és a tanterveket adaptálni kell. A vállalatok változásokon mennek keresztül. Az oktatás és a vállalatok közötti kapcsolat is változik, hogy lépést tudjon tartani az ipari szerkezetváltással. A munkavállalóknak késznek kell lenniük, arra, hogy más – többnyire szakosodottabb – készségeket is elsajátítsanak, másrésztől lehetővé kell tenni számukra, hogy alkalmazkodni tudjanak az igényelt készségprofilok gyors változásaihoz.

5.7 Ez azonban semmiképp sem jelenti azt, hogy a hangsúlyt egyoldalúan a technikai készségekre kell helyezni. Az intellektuális és szociális készségek is ugyanolyan fontosak maradnak. Ezekre feltétlenül szükség van ahhoz, hogy lépést tarthassunk a társadalomban végbemenő valamennyi fejlődési folyamattal és kielégíthessük a szociális innovációk iránti, a mélyreható gazdasági szerkezetváltással párhuzamosan jelentkező igényt.

5.8. Ebben az átfogó perspektívában biztosítani kell a szociális párbeszédet mind vállalati és ágazati, mind pedig nemzeti és uniós szinten, hogy meg lehessen vitatni az Unió-beli és a tagállami fejleményeket és keretfeltételeket, illetve a munkaerő megfelelő felkészítésének lehetséges módjait.

## **6. Az üzleti szolgáltatásokkal foglalkozó magas szintű munkacsoport – az első lépés**

6.1 Az üzleti szolgáltatások elterjedésének hatását uniós szinten és az EU politikai döntéshozatalában túl sokáig elhanyagolták. A várható rohamos bővülés miatt még fontosabb, hogy ezt a helyzetet orvosoljuk. Az EGSZB ezért első lépésként melegen üdvözli a magas szintű munkacsoportnak az üzleti szolgáltatásokról készült 2013-as jelentését.

6.2 Bár az Európai Bizottság – mindenekelőtt a digitális menetrend, illetve kutatási és innovációs projektek révén – részt vesz azokban a folyamatokban, amelyek összefüggnek az üzleti szolgáltatások szélesebb értelemben vett hatásaival, hiányzik az átfogó kép.

6.3 Egy jövőcentrikus iparpolitikán belül az üzleti szolgáltatások kiemelt helyet érdemelnek. A magas szintű munkacsoport jelentésének hozzá kell járulnia ahhoz, hogy teljes képet kaphassunk a fejleményekről, és meg tudjuk határozni, milyen lépéseket kellene követnie az EU-nak.

6.4 A magas szintű munkacsoport számos üzleti szolgáltatást különböztet meg, a szakértői szolgáltatásoktól a műszaki szolgáltatásokon át egészen az operatív támogatási szolgáltatásokig.

6.5 Világossá teszi mindenekelőtt, hogy az Európai Bizottság új politikákat előkészítő munkája és a Versenyképességi Tanács politikai vitái során eddig messze nem szenteltek kellő figyelmet az üzleti szolgáltatásoknak.

6.6 A magas szintű munkacsoport mellett öt munkacsoport is készített jelentéseket, (i) az egységes piacról, (ii) az innovációról, (iii) a munkavállalói készségekről, (iv) a szabványokról, illetve (v) a kereskedelemről. Ezek számos analitikus jellegű észrevételt és részletes megjegyzést tartalmaznak a szóban forgó területek aktuális folyamatairól, illetve arról, hogy uniós részről milyen politikákat és fellépéseket volna célszerű követni.

6.7 A jelentésekben számos megjegyzés és javaslat utal arra, hogy az EU részéről alapos elemzésekre, s emellett a kkv-k számára jobb és célzottabb politikai iránymutatásokra van szükség, amit az EGSZB – számos szakértőhöz hasonlóan – már évek óta hangoztat. A mikro- és kisvállalkozások kiemelkedő szerepe és számuknak a jelenlegi ipari ciklusban megfigyelhető meredek emelkedése is arra utal, hogy sürgető szükség volna egy jobb szabályozásra, jobb feltételekre az innovációs partnerségek számára, és arra, hogy a finanszírozáshoz való hozzáférés nagyobb hangsúlyt kapjon.

6.8 Amellett, hogy a szolgáltatások előtt a gyártóiparhoz képest hagyományosan több akadály tornyosul, az elemzés azt is kimutatta, hogy az egységes árupiac jelenleg zajló felaprózódása érdekes módon további negatív hatásokkal jár az üzleti szolgáltatások határokon átnyúló fejlődésére és ösztönzésére. Európa még ma is messze van attól, hogy megteremtse a szolgáltatások sikeres, nagy belső piacát.

6.9 Az üzleti szolgáltatások környezetének javítását célzó számos javaslat rávilágít arra, hogy az üzleti szolgáltatásoknak kiemelkedő szerepük van a gyártóipar és a szolgáltatások közötti kapcsolat megteremtésében, és így az európai gyártóipar jövőbeli megerősítésében.

6.10. A magas szintű munkacsoport és a többi munkacsoport munkája tehát az EGSZB véleménye szerint igen hasznos kiindulópontot nyújt a részletesebb elemzéshez és ahhoz, hogy az Európai Bizottság konkrét javaslatokat dolgozzon ki.

Kelt Brüsszelben, 2014. október 16-án.

az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság  
elnöke  
Henri MALOSSE

---