

Parere del Comitato economico e sociale europeo sul tema «L'impatto dei servizi alle imprese nell'industria»

(parere d'iniziativa)

(2015/C 012/04)

Relatore: **Sig. VAN IERSEL**

Correlatore: **Sig. LEO**

Il Comitato economico e sociale europeo, in data 22 gennaio 2014, ha deciso, conformemente al disposto dell'articolo 29, paragrafo 2, del Regolamento interno, di elaborare un parere di iniziativa sul tema:

L'impatto dei servizi alle imprese nell'industria.

La commissione consultiva per le trasformazioni industriali (CCMI), incaricata di preparare i lavori del Comitato in materia, ha formulato il proprio parere in data 16 settembre 2014.

Alla sua 502a sessione plenaria, dei giorni 15 e 16 ottobre 2014 (seduta del 16 ottobre), il Comitato economico e sociale europeo ha adottato il seguente parere con 100 voti favorevoli, nessun voto contrario e 2 astensioni.

1. Conclusioni e raccomandazioni

1.1 Dato lo stretto collegamento esistente tra i servizi e l'industria manifatturiera, e considerando l'impatto di questo legame sulla crescita sostenibile e l'occupazione in Europa, il Comitato economico e sociale europeo (CESE) sollecita la Commissione europea a iscrivere i servizi alle imprese tra le priorità del suo prossimo mandato. Ciò risulta ancor più necessario se si considera il progressivo affermarsi di un nuovo modello di produzione: un fenomeno definito da alcuni «la quarta rivoluzione industriale».

1.2 L'UE ha bisogno di iniziative concrete in tutti i settori connessi con la rivoluzione digitale, nonché con la trasformazione dell'economia e della società che essa porta con sé. La presa di coscienza di tutto ciò, tanto da parte delle istituzioni pubbliche che della società civile, è un prerequisito indispensabile.

1.3 I servizi alle imprese dovrebbero formar parte integrante di una politica industriale attiva, ed essere presi espressamente in considerazione nella revisione intermedia della strategia Europa 2020, prevista per il 2015; ciò nonostante, il CESE constata che la loro importanza è stata finora sottovalutata sia dalla Commissione europea che dal Consiglio.

1.4 I servizi alle imprese rientrano, per un verso o per l'altro, nelle competenze di una buona metà delle direzioni generali della Commissione; eppure non vi è alcun approccio sistematico, e meno che mai strategico, in questo campo, dove mancano sia una politica chiara che un portavoce chiaramente identificato. E molto deludente, nonché decisamente miope, è stata la riduzione, da parte del Consiglio, del bilancio assegnato nel quadro finanziario pluriennale al Meccanismo per collegare l'Europa, passato da 9 miliardi (cifra proposta dalla Commissione europea) a 1,2 miliardo di euro.

1.5 Adesso l'UE deve decidere se vuole prendere l'iniziativa, contribuendo così a una nuova crescita sostenibile e alla creazione di nuovi posti di lavoro, o se preferisce lasciare che siano altri a farlo.

1.6 Il CESE esprime pertanto apprezzamento per l'iniziativa, assunta l'anno scorso dalla Commissione, di avviare un dibattito fondamentale in un gruppo ad alto livello sui servizi alle imprese⁽¹⁾. E insiste affinché a questa iniziativa seguano in tempi brevi:

- un'analisi approfondita,
- un coordinamento efficace tra i servizi pertinenti della Commissione, e
- un'agenda europea (cfr. il punto 1.15).

⁽¹⁾ Il gruppo ad alto livello sui servizi alle imprese, istituito dalle DG Imprese e industria e Mercato interno e servizi, ha presentato le sue conclusioni nell'aprile 2014. Parallelamente, cinque gruppi di lavoro si sono concentrati sull'analisi di settori specifici.

1.7 I servizi alle imprese in rapida espansione sono già dominanti nell'industria manifatturiera. Un ampio e crescente ventaglio di aziende — sia manifatturiere che di servizi — è ora coinvolto nella concezione e prestazione di nuove generazioni di servizi destinati alle imprese. E nuove tecnologie rendono tali servizi ancor più rilevanti per l'industria manifatturiera.

1.8 Oggi, inoltre, in Europa si ravvisa nell'affermarsi dell'«Internet degli oggetti» e dell'«Internet dei servizi» una quarta rivoluzione industriale, l'avvento di una nuova era successiva a quella dell'automazione.

1.9 È un vero e proprio salto quantico quello prodotto dalla cooperazione verticale e orizzontale tra macchina e Internet, macchina e risorse umane e macchina e macchina nella catena di valore in tempo reale. Isole di automazione saranno interconnesse in innumerevoli reti e variazioni. Software e reti collegheranno prodotti intelligenti, servizi digitali e clienti ai nuovi e innovativi «prodotti» del futuro.

1.10 Questa evoluzione è oggetto di ampie discussioni. Un approccio politico ed economico totalmente nuovo è rappresentato dal progetto tedesco Industria 4.0. che rivolge la dovuta attenzione ai servizi alle imprese e al più ampio contesto economico che attraversa una trasformazione epocale. Insieme ad iniziative analoghe, esso dovrebbe costituire una componente essenziale del programma destinato all'industria e a tutta una serie di soggetti pubblici e privati interessati. Sui mercati digitali, in passato chi aveva agito per primo godeva di ampi vantaggi concorrenziali.

1.11 A livello mondiale, iniziative strategiche paragonabili a quella tedesca sono previste negli Stati Uniti, in Cina e nella Corea del Sud. Un programma di investimenti è allo studio da parte del Pentagono. E giganti come Google, Amazon, Apple e Yahoo, che trattano enormi quantità di dati, godono di un vantaggio naturale sul mercato.

1.12 Il fattore umano riveste un'importanza decisiva. Nuove catene del valore e nuovi modelli aziendali fanno sì che si creino nuove alleanze e interrelazioni tra imprese, generando così fortissime ripercussioni sull'organizzazione del lavoro. Inoltre, sono previsti mutamenti di rilievo sul mercato del lavoro. A causa del rapido sviluppo delle tecnologie digitali, nell'industria, e in particolare nel settore dei servizi alle imprese, emergono continuamente nuove forme di organizzazione del lavoro, di accordi occupazionali e di aggiornamento delle competenze. Queste trasformazioni devono essere monitorate da vicino. Politiche mirate, basate su ricerche che possano contare su adeguati finanziamenti, devono puntare a promuovere condizioni favorevoli e ad attenuare gli effetti negativi.

1.13 Molto spesso ai vari comparti dei servizi alle imprese manca una cultura del dialogo sociale, il che potrebbe compromettere la qualità dell'occupazione in questo settore. Considerato che, in un settore in rapida evoluzione come quello dei servizi alle imprese, si registrano spesso ristrutturazioni aziendali, occorre creare un quadro solido di dialogo sociale e partecipazione attiva a livello aziendale, settoriale, nazionale e unionale, che tenga conto anche delle possibilità esistenti nell'ambito dell'istruzione e della formazione innovative.

1.14 Il riconoscimento transfrontaliero ed europeo delle qualifiche e delle competenze promuoverà la mobilità del lavoro e la conoscenza. Tutto ciò, inoltre, offrirà più ampie e robuste opportunità europee alle moltissime piccole e micro-imprese attive in questo campo.

1.15 Il CESE condivide in larga misura le raccomandazioni formulate nel 2013 dal gruppo ad alto livello dell'UE e dai cinque gruppi di lavoro. Data l'enorme importanza dei servizi alle imprese per raggiungere l'obiettivo di accrescere la quota dell'industria manifatturiera, portandola al 20 % del PNL entro il 2020, e nella prospettiva della quarta rivoluzione industriale, è necessario elaborare un'agenda o una tabella di marcia europea per i servizi alle imprese. Ad avviso del CESE, tale agenda o tabella di marcia dovrebbe comprendere i seguenti aspetti:

A. Conoscenza e sostegno alle politiche:

- sensibilizzazione e promozione del dibattito;
- definizione e classificazione dei servizi alle imprese;
- fornitura di dati statistici affidabili e pertinenti sui suddetti servizi e sulla loro evoluzione.

B. Ambiti d'intervento:

- rafforzamento dell'integrazione, lotta contro la frammentazione del mercato interno e rimozione delle barriere agli scambi all'interno dell'UE;
- sostegno ad un quadro normativo europeo e a piattaforme europee per la standardizzazione;
- rafforzamento del mercato interno nel settore delle telecomunicazioni;
- promozione degli investimenti nelle infrastrutture necessarie per un mercato digitale sicuro per la comunicazione, la cooperazione e lo scambio di beni e servizi digitali;
- protezione dei dati e tutela dei diritti di proprietà intellettuale;
- riduzione delle barriere legislative e regolamentari al commercio internazionale dei servizi alle imprese.

C. Temi specifici:

- l'impatto di «big data», ossia del notevole aumento del volume, della varietà e della velocità dei dati derivante da una messa in rete e una generazione di dati sempre più intense;
- il legame molto importante che esiste tra la ricerca, l'industria, i servizi e l'occupazione;
- gli appalti pubblici;
- il rendimento e la sostenibilità ambientali;
- l'impatto dei servizi alle imprese sulla società nel suo insieme e sul mercato del lavoro.

D. Aspetti finanziari:

- risorse finanziarie.

2. Introduzione

2.1 Nelle economie mature, oltre il 70 % della produzione e dell'occupazione è generato dal settore dei servizi. Ovunque nel mondo la quota dei servizi è in aumento e i servizi stessi diventano sempre più sofisticati.

2.2 I servizi alle imprese rappresentano un importante fattore di crescita. Secondo la Commissione europea, tra il 1999 e il 2009 essi sono cresciuti in media al ritmo del 2,38 %, a fronte di una crescita media dell'1,1 % nell'intera economia dell'UE. Nello stesso periodo, in questo settore l'occupazione è aumentata del 3,54 %, mentre nell'economia UE considerata nel suo complesso essa è cresciuta solo dello 0,77 %.

2.3 Nell'UE, il settore dei servizi supera ormai quello manifatturiero: è il fenomeno noto come «terziarizzazione» dell'economia. E a questa fase sta ora subentrando quella della «quaternarizzazione», ossia dell'ascesa dei servizi informatici e basati sulla conoscenza.

2.4 Val la pena di notare che «servizi» è un termine generico, che abbraccia una gamma di attività economiche e sociali molto ampia, dai livelli più bassi a quelli più alti del mercato del lavoro. L'occupazione è aumentata tra i lavoratori poco o altamente qualificati, mentre nel settore dei servizi la forza lavoro con qualifiche intermedie si sta riducendo, cosa che mette sotto pressione le classi medie.

2.5 Ai fini della loro interazione con l'industria, si possono distinguere i seguenti tipi principali di servizi:

- servizi forniti all'industria «dall'esterno», ossia prestati dal settore dei «servizi alle imprese». Rientrano in questa tipologia l'intera gamma dei servizi operativi (ad es. di pulizia industriale) e professionali (ad es. ingegneristici), ma anche altri servizi, quali ad esempio quelli ad alta intensità di conoscenza (come i servizi informatici),
- servizi (alle imprese) forniti all'industria «dal suo interno» (*in house*), ossia dal settore industriale stesso,

- servizi di supporto prestati dall'industria stessa, parallelamente ai prodotti venduti (ad es. servizi di assistenza postvendita),
- servizi «incorporati» nei prodotti forniti dall'industria (ad es. software).

2.6 Il settore dei servizi alle imprese si è sviluppato notevolmente a partire dagli anni settanta del secolo scorso, e oggi produce un fatturato di 2 000 miliardi di EUR, dando lavoro a 24 milioni di persone. Vi operano milioni di imprese, perlopiù piccole o piccolissime, per non parlare delle divisioni servizi interne alle grandi imprese. I servizi alle imprese rappresentano l'11,7 % dell'economia dell'UE.

2.7 Il settore dei servizi alle imprese presenta un quadro estremamente diversificato, privo com'è di un denominatore comune. Tali servizi, infatti, incidono notevolmente su tutti gli strati e le relazioni sociali. Essi sono un vero motore di cambiamento anche sul piano dei modelli aziendali, inducendo a rivederli costantemente, e spingono le imprese pubbliche e private e gli organismi pubblici a riorganizzarsi continuamente.

2.8 Negli ultimi decenni una forte funzione trainante è svolta dall'automazione e dalle TIC ⁽²⁾. Gli sviluppi che hanno luogo in singoli comparti del settore dei servizi hanno spesso anche effetti trasversali su altri comparti.

2.9 Inoltre, i confini tradizionali tra il settore industriale e quello dei servizi tendono ormai a scomparire. Diversamente da quanto avveniva in passato, lo sviluppo del settore manifatturiero non può più essere considerato separatamente da quello dei servizi. In un contesto siffatto, l'obiettivo dell'UE di accrescere la quota dell'industria manifatturiera, portandola al 20 % del PNL europeo, dovrebbe essere ridefinito, tenuto conto del valore aggiunto apportato dai servizi alle imprese. Sarebbe infatti più opportuno parlare di catena del valore incentrata sull'industria manifatturiera ⁽³⁾.

2.10 Nel contesto globale l'Europa sta, nel complesso, facendo bene, benché in alcuni campi l'industria europea sia in difficoltà. L'aumento della produttività e l'introduzione dinamica di nuove tecnologie possono avere un effetto positivo per quanto riguarda le delocalizzazioni. D'altra parte, però, nella gente si nota una certa riluttanza nei confronti di questo rinnovamento e vi è una latente resistenza all'innovazione. Una tendenza, questa, che merita di essere considerata con particolare attenzione a livello politico.

3. Lo sviluppo delle interrelazioni tra servizi alle imprese ed industria

3.1 I servizi alle imprese stanno attraversando una fase molto dinamica del loro sviluppo. Grazie alla rivoluzione determinata da Internet, cresce l'impatto dei servizi sulle linee di produzione nonché sulle prestazioni complessive delle imprese. Le linee di produzione sono ormai guidate da programmi informatici, il che riduce il ruolo della manodopera nella produzione manifatturiera.

3.2 Questo smentisce la teoria tradizionale, ed indica che il settore manifatturiero e quello dei servizi alle imprese sono sempre più legati tra loro, per cui la distinzione tra i due risulta spesso artificiosa. Oggigiorno le imprese utilizzano input e producono beni e servizi che integrano componenti sia manifatturiere che di servizi. L'interazione è insomma un processo a due sensi.

3.3 Analoghe conclusioni si possono trarre anche dai cambiamenti in atto nel panorama societario. Benché i servizi svolgano principalmente una funzione di supporto, essi sono un motore fondamentale della frammentazione delle catene di valore. Ciò, fra l'altro, induce le imprese di maggiori dimensioni a scindersi, cosicché dalla relativa staticità di entità monolitiche si passa all'interazione dinamica e combinata di componenti più o meno indipendenti, o almeno distinguibili, in seno a una stessa impresa o fuori di essa (esternalizzazione). In quanto intermediari flessibili e adattabili, i servizi stanno supportando questi processi.

3.4 La frammentazione della catena di valore, inoltre, riduce notevolmente la distinzione tra settori, dato che i confini tra un settore e l'altro diventano sempre più labili. Si profila quindi uno scenario completamente nuovo, che vede ad esempio Google produrre autoveicoli, consapevole che il software assorbe il 35 % dell'investimento in un'automobile e che, nella concezione e realizzazione di macchinari particolarmente sofisticati, tale quota arriva persino al 50 %.

⁽²⁾ Cfr. in particolare il parere del CESE TEN/549 sul tema *Forgiare il futuro della governance di Internet* del luglio 2014 (non ancora pubblicato in GU).

⁽³⁾ Institut der Deutschen Wirtschaft [Istituto dell'economia tedesca], Colonia, 2013.

3.5 Benché l'impatto dei servizi sull'economia nel suo insieme e sull'occupazione sia ormai generalmente riconosciuto, si deve constatare con sorpresa come al riguardo manchino ancora analisi approfondite a livello di Unione europea; una lacuna, questa, dovuta tra l'altro ai seguenti fattori:

- oltre alle grandi imprese, in questo settore operano in genere innumerevoli piccole e micro-imprese poco organizzate, il che fa sì che la voce del settore dei servizi alle imprese a livello europeo sia molto debole;
- oltre a ciò, il dinamismo del settore induce un processo continuo di rinnovamento e innovazione che rende assai difficile operare classificazioni affidabili;
- l'attenzione esclusiva da tempo riservata nell'UE all'industria manifatturiera impedisce di volgere uno sguardo onesto e disincantato all'enorme impatto dei servizi di supporto alle imprese.

3.6 Gli indicatori statistici tradizionali, che distinguono nettamente tra settore manifatturiero e servizi, sono perciò incapaci di cogliere appieno la complessa struttura delle catene di valore. Le prospettive di input/output dovrebbero evidenziare, tra le altre cose, quali comparti del settore dei servizi lavorano per il settore manifatturiero — e quanto — e viceversa. Ma ciò presuppone che vengano sviluppate nuove serie di indicatori statistici.

3.7 Dati statistici più precisi e dettagliati dovrebbero fornire basi più solide per analizzare gli sviluppi in corso in vista delle politiche da adottare e discutere delle possibili soluzioni per migliorare l'output.

3.8 Le statistiche possono contribuire a focalizzare il dibattito, tra le altre cose, sulla rimozione degli ostacoli al commercio transfrontaliero e alla mobilità derivanti dalle regolamentazioni nazionali, dal fenomeno della sovraregolamentazione (*gold plating*) e dai diritti speciali garantiti a livello nazionale a determinate professioni nel settore dei servizi, ad esempio per quanto concerne le qualifiche. L'armonizzazione e il riconoscimento delle qualifiche professionali a livello transfrontaliero dovrebbero agevolare la mobilità transnazionale tra le professioni regolamentate, anche questo un aspetto di particolare interesse per le piccole e micro-imprese.

3.9 Le cifre riferite a tutta l'Unione europea sottolineano le considerevoli differenze esistenti tra gli Stati membri. Un settore dei servizi forte alimenta un'economia forte. Al riguardo le infrastrutture, e in particolare la banda larga, rivestono un'enorme importanza. Esse andrebbero protette in modo appropriato sia per garantire la protezione dei dati che per assicurare la continuità del servizio. Molti Stati membri devono ancora intraprendere sforzi considerevoli in questo campo per recuperare il ritardo accumulato e mettersi al passo con gli altri.

3.10 Oggi si registra una concentrazione delle linee di produzione più marcata rispetto al passato. Le interrelazioni tra mercato europeo e mercati emergenti hanno creato complesse reti economiche e di conoscenza in cui i servizi sono una forza trainante. La delocalizzazione si rivelerà meno efficace, dato che l'industria dipenderà dai servizi più specializzati, a più alta intensità di conoscenza e di maggiore qualità.

3.11 L'Europa mantiene ancora un vantaggio comparativo nella produzione di tali servizi di alto livello, soprattutto grazie alla sua forza lavoro altamente qualificata e all'intensità della sua ricerca e sviluppo. Tuttavia, essa non deve commettere l'errore di «sedersi sugli allori», compiaciuta della posizione acquisita. Per mantenere i vantaggi concorrenziali, infatti, bisogna essere proattivi. E a questo scopo occorrono soprattutto politiche che stimolino costantemente a investire somme ingenti in R&S e nell'ulteriore miglioramento delle competenze della forza lavoro.

3.12 L'interazione tra prestatori e destinatari di servizi assume un rilievo fondamentale. I servizi alle imprese stimolano la produzione di beni e/o di strumenti ausiliari da parte dei destinatari di tali servizi. Sviluppi positivi derivano dalla cooperazione efficace tra domanda ed offerta, delineando nuove «architetture». Visioni e «linguaggi» diversi vengono combinati insieme per offrire nuove soluzioni. In questi processi, soluzioni creative e «tagliate su misura» sono il frutto di svariate discipline.

Da notare la mancanza di medie imprese. Eccezion fatta per alcuni grandi e importanti fornitori di servizi come SAP, nell'ampio segmento dei prestatori di servizi l'Europa è oggi meno rappresentata degli Stati Uniti. In alcuni settori ad alta tecnologia, essa è, se la si paragona agli USA, praticamente assente. Gli esempi di Google, Apple, Amazon e Microsoft, padroni di un gioco in cui «il vincitore prende tutto», mostrano quanto sia grave l'assenza di protagonisti europei in questo campo.

3.13 Riguardo poi ai problemi derivanti dalla direttiva servizi, il completamento del mercato unico dei servizi alle imprese deve puntare a cogliere le opportunità di crescita e di creazione di posti di lavoro e nel contempo a tenere sotto controllo le possibili conseguenze negative della liberalizzazione dei servizi, come il dumping sociale e salariale.

3.14 Nel 2011, la Commissione ha richiamato in modo particolare l'attenzione sulla necessità di una valutazione del ruolo dei servizi alle imprese ad alta intensità di conoscenze (*knowledge-intensive business services* — KIBS). Una conclusione di ordine generale è che i servizi in genere, e i KIBS in particolare, svolgono un ruolo sempre più importante di input nei processi produttivi. I due settori sono in effetti inseparabili, mentre l'output nella produzione manifatturiera dipende sempre di più dalla qualità di tali servizi.

3.15 La scienza e università sono anch'esse intensamente coinvolte nei servizi innovativi e nell'interazione con l'industria. All'interno di un buon numero di università nascono start-up promettenti nel settore dei servizi alle imprese. Tutto ciò rende sempre più stretta l'integrazione anche territoriale tra la scienza, le soluzioni innovative e l'industria, ma induce anche gli altri effetti positivi, dato che servizi migliori contribuiscono a far muovere verso l'alto la catena del valore nei settori industriali in cui un paese dispone già di capacità tecnologica e gode già di un vantaggio comparativo⁽⁴⁾. Senza contare che ciò accresce notevolmente il peso dell'industria manifatturiera nel commercio internazionale.

3.16 La rilevanza assunta dai servizi induce a parlare di una «servitizzazione dell'industria». La simbiosi tra l'industria manifatturiera e i servizi fa sì che, in molti casi, le imprese modifichino il fulcro delle loro attività o addirittura mutino interamente di settore. Nuovi servizi rendono possibile un cambiamento dei concetti di marketing, facendo spostare l'accento dalla vendita dei prodotti alla soddisfazione delle esigenze dei (singoli) clienti. Un altro esempio è dato dalla crescente tendenza dell'industria manifatturiera a contare sulla concezione e prestazione di servizi alle imprese, facendone la parte più redditizia della propria attività.

3.17 In un contesto siffatto, quello di portare al 20 % entro il 2020 la quota di PNL europeo prodotta dall'industria manifatturiera è un obiettivo troppo generico. Occorrerebbe piuttosto prefiggersi l'obiettivo di creare le condizioni per rafforzare i processi industriali in cui la simbiosi tra industria manifatturiera e servizi realizza prodotti innovativi grazie a processi di produzione anticipati e produttività.

3.18 La nuova ondata di applicazioni TIC è un processo che si autoalimenta: i servizi generano altri servizi, facendo crescere a dismisura la loro rilevanza per l'economia in generale. Ciò favorisce la produttività e stimola effetti trasversali sull'intera economia, dando luogo così a nuove combinazioni. E offrirà anche un ulteriore impulso alla globalizzazione.

3.19 Si registra inoltre un altro fenomeno: sempre più prodotti vengono commercializzati insieme a dei servizi — abbinati ai prodotti o addirittura in essi incorporati — il che porta con sé, ancora una volta, nuove alleanze e nuove combinazioni.

4. La quarta rivoluzione industriale — una vera e propria svolta epocale

4.1 La varietà e l'impatto dei servizi alle imprese risultano ancora maggiori se li si colloca nel quadro della quarta rivoluzione industriale, la cui portata travalica quella di questo solo settore⁽⁵⁾. Questa nuova rivoluzione succede a quelle della meccanizzazione, dell'elettricità e dell'informatica, e consiste nell'avvento dell'Internet dei servizi e degli oggetti.

4.2 Nell'ambito di tale processo, sono in corso, nel mondo delle imprese e in quello della scienza, svariate iniziative, alcune delle quali hanno goduto del sostegno delle autorità pubbliche, per adeguare i processi di produzione e sviluppare nuovi prodotti. Una prima iniziativa, senz'altro pionieristica, è costituita dalla tabella di marcia per la quarta rivoluzione industriale avviata nel 2012 dal governo tedesco⁽⁶⁾.

4.3 Attualmente sono in corso più iniziative parallele, ciascuna con le sue proprie caratteristiche, come ad esempio:

— l'iniziativa olandese per l'«Industria intelligente» (aprile 2014);

— le strategie «Industria 4.0» dei Länder austriaci;

— i cluster competitivi della regione Vallonia;

⁽⁴⁾ Documenti di politica commerciale dell'OCSE, n. 148 «Il ruolo dei servizi per la competitività nell'industria manifatturiera», 2013.

⁽⁵⁾ Le implicazioni di ampio respiro che questa rivoluzione (4.0) comporta vanno discusse separatamente e in maniera più completa nell'ambito di futuri pareri.

⁽⁶⁾ Raccomandazioni volte ad attuare l'iniziativa strategica per l'industria, 4.0, aprile 2013.

- il progetto «Futuro dell'industria manifatturiera», sponsorizzato dal governo britannico;
- la Fondazione Democenter — Sipe dell'Emilia-Romagna;
- la «Coalizione intelligente per la leadership nell'industria manifatturiera» (Stati Uniti); e
- il «Polo innovativo dei sistemi cyber-fisici» (India), un programma più esteso rispetto al 4.0.

4.4 La fabbrica intelligente del futuro sarà complessa ed estremamente sofisticata, inserita in una rete perfezionata grazie ad applicazioni e sistemi informatici sempre più sviluppati. Questa evoluzione comporterà — per i clienti come per i lavoratori — una progressiva personalizzazione, consentendo di fornire e utilizzare prodotti e componenti intelligenti e realizzati «su misura».

4.5 Il potenziale che tutto ciò racchiude per l'industria e per l'economia in generale è davvero enorme. Occorre promuovere l'immediata soddisfazione dei desideri del cliente, la flessibilità, l'ottimizzazione dei processi decisionali, l'efficienza nell'uso delle materie prime e le potenzialità offerte dai nuovi servizi in termini di valore aggiunto. In Europa questa evoluzione potrebbe inoltre andare di pari passo con quella demografica e apportare benefici all'equilibrio tra vita privata e professionale, aumentando al tempo stesso la competitività in un contesto caratterizzato da redditi elevati.

4.6 In tutti i settori industriali sarà prevista un'integrazione orizzontale e verticale, nonché una progettazione digitale integrata da punto a punto (*end-to-end*), lungo l'intera catena di valore. L'accesso aperto e l'innovazione rafforzeranno un'intensa interconnessione in rete.

4.7 Per evitare di perdere terreno rispetto ai concorrenti dei paesi extra-UE, è necessario creare piattaforme comuni europee sulla standardizzazione di prodotti e servizi, che includano tutti gli elementi pertinenti che compongono la catena di valore.

4.8 Questo processo coinvolge in modo simile le grandi così come le piccole imprese. Le prospettive per le PMI sono positive. Esse, infatti, potranno utilizzare i servizi e i sistemi informatici di gran lunga più facilmente di quanto abbiano fatto finora. Si creeranno nuove opportunità per le PMI radicate in una determinata regione, le quali potranno anche integrarsi più facilmente nei processi di internazionalizzazione. In ogni caso, le PMI trarranno beneficio dal trasferimento di conoscenze interdisciplinari e di tecnologie.

4.9 Come si è detto, in tutte le categorie si avrà un rapporto di gran lunga più stretto tra clienti e fornitori.

4.10 Le attuali tecnologie basate sull'informatica devono essere adattate alle esigenze specifiche dell'industria manifatturiera e continuare ad essere sviluppate. Sono necessarie ricerca, tecnologia e iniziative di formazione per sviluppare metodologie nel campo dei modelli di ingegneria dell'automazione e dell'ottimizzazione dei sistemi.

4.11 È necessaria un'infrastruttura economica che comprenda anche un'adeguata infrastruttura Internet a banda larga nonché programmi appropriati d'istruzione e formazione. In proposito il CESE insiste ancora una volta sulla necessità che a politiche di bilancio virtuose si accompagni un'iniziativa per la crescita ⁽⁷⁾. Gli Stati membri dell'UE dovrebbero sfruttare l'attuale ripresa economica e cogliere l'occasione per intensificare gli investimenti nelle infrastrutture indispensabili e urgenti per l'era industriale 4.0.

4.12 L'industria 4.0 offrirà all'Europa l'opportunità unica di perseguire diversi obiettivi investendo in una sola infrastruttura. Rinviare tale investimento significherebbe compromettere la competitività europea. Un investimento di questo tipo dovrebbe pertanto essere valutato positivamente anche nel quadro delle raccomandazioni specifiche per paese emanate ogni anno nel corso del semestre europeo.

⁽⁷⁾ Cfr. il parere del CESE sul tema *Un'industria europea più forte per la crescita e la ripresa economica. Aggiornamento della comunicazione sulla politica industriale* del luglio 2013, in particolare il punto 1.2. (GU C 327 del 12.11.2013, pag. 82.)

4.13 La tabella di marcia tedesca dedica la dovuta attenzione agli aspetti sociali di questa nuova evoluzione. Quest'ultima, infatti, coinvolge non solo i dirigenti e il personale delle imprese, ma anche la società nel suo complesso. Si tratta di una svolta epocale nell'interazione tra l'uomo e la tecnologia e tra l'uomo e l'ambiente. Le innovazioni tecnologiche vanno apprezzate nel relativo contesto sociale e culturale, dato che anche i cambiamenti culturali e sociali sono fattori di innovazione a pieno titolo.

4.14 Sempre in quest'ottica, i metodi decentrati di leadership e di gestione, nonché l'attribuzione ai dipendenti di responsabilità decisionali dirette, stanno aprendo nuove, inedite prospettive. Tutto ciò comporta cambiamenti fondamentali.

4.15 Occorre organizzare, a livello nazionale ed europeo, piattaforme, seminari e gruppi di lavoro ai quali prendano parte le imprese, le parti sociali, gli ambienti scientifici e le autorità pubbliche. Tali piattaforme e gruppi di lavoro, infatti, sono di cruciale importanza per definire la visione e le strategie che consentano di gestire questo processo di trasformazione cogliendo le opportunità che esso offre ed evitando i rischi che esso comporta. Al riguardo, il gruppo ad alto livello (v. oltre) rappresenta un buon esempio di dialogo fattivo tra parti interessate.

4.16 Il nuovo mondo dei servizi e dell'industria digitali avrà bisogno di una piattaforma per gli scambi digitali sicura ed affidabile, in cui i diritti degli attori del mercato siano chiari e tutelati⁽⁸⁾. E, in questo nuovo mondo «ibrido» che si va profilando, sarà altrettanto importante disporre di una piattaforma di comunicazione e cooperazione.

5. Implicazioni per la società e per i mercati del lavoro⁽⁹⁾

5.1 Una società basata sui servizi e la digitalizzazione avranno enormi ripercussioni sul mercato del lavoro e sulla società in generale.

— La «servitizzazione» dell'economia determina una riduzione dell'occupazione nelle fasce sociali a medio reddito. Per fermare e invertire questa tendenza, è necessario che la creazione di opportunità occupazionali in queste fasce di reddito diventi un vero e proprio obiettivo nell'ambito delle politiche di adeguamento strutturale. A tal fine, strumenti quali le politiche attive del mercato del lavoro e gli investimenti nell'istruzione e nella formazione innovative dovrebbero ricevere la dovuta attenzione nelle politiche dell'UE per l'industria e i servizi. Bisognerebbe adoperarsi per esaminare in che modo gli accordi collettivi possano dare un contributo al riguardo.

— Tutti, a qualsiasi livello, dobbiamo essere pronti ad apprendere nuovi tipi di competenze, il che, tenendo conto delle enormi sfide sociali in gioco, è un motivo in più per promuovere un aggiornamento dei programmi di studio e favorire l'apprendimento lungo tutto l'arco della vita. Questo passaggio concerne tutte le generazioni, per cui anche i lavoratori meno giovani devono avere l'opportunità di aggiornare costantemente le loro competenze. Ogni ricerca condotta su tale processo di trasformazione, nonché ogni valutazione effettuata al riguardo, deve perciò contribuire ad individuare in modo appropriato il fabbisogno di competenze e qualifiche occupazionali.

— Motrici del cambiamento sono principalmente (nuove) piccole e micro-imprese, mentre le grandi aziende stanno riducendo la propria forza lavoro. Un processo, questo, che si traduce in un forte aumento delle nuove imprese (*start-up*) e dei lavoratori autonomi in tutta Europa. Oggigiorno è possibile costituire una società di software nel giro di un fine settimana, utilizzando strumenti facilmente accessibili che consentono all'aspirante imprenditore di sviluppare e sperimentare rapidamente prodotti, secondo un modello di *start-up* «snella» (*lean start-up*).

5.2 È preoccupante che questa svolta epocale nell'economia, con tutte le sue conseguenze per la società e il mercato del lavoro, non sia ancora sufficientemente analizzata e non venga discussa più a fondo in ambienti diversi da quelli economici e scientifici.

5.3 Di conseguenza, sono molti i motivi per cui questa transizione verso scenari completamente nuovi in economia dovrebbe essere oggetto di un ampio dibattito politico e sociale, a livello sia nazionale che di Unione europea. Ripercuotendosi sull'occupazione e la disoccupazione, questo processo incide assai concretamente sulla vita di molte persone nelle regioni e nelle città d'Europa, condizionando le scelte dei cittadini riguardo al loro futuro. Gli aspetti sociali e culturali dovrebbero insomma essere evidenziati in modo appropriato e presi nella dovuta considerazione.

⁽⁸⁾ In proposito si veda il parere del CESE TEN/550, del luglio 2014, sul tema *Attacchi informatici nell'UE* (non ancora pubblicato in GU).
⁽⁹⁾ Cfr. anche il parere del CESE TEN/548, del luglio 2014, sul tema *Società digitale: accesso, istruzione, formazione, occupazione, strumenti per l'uguaglianza* (non ancora pubblicato in GU).

5.4 I rapidi cambiamenti in atto sul mercato del lavoro devono formare oggetto di studi approfonditi e di un'accurata mappatura, in base ai quali disegnare l'istruzione e la formazione del futuro. È questa la priorità da fissare nell'ambito del capitolo «Leadership industriale» del programma Orizzonte 2020.

5.5 Un gran numero di posti di lavoro vulnerabili è a rischio, e, se tale processo non sarà adeguatamente gestito, vi saranno conseguenze sul piano sociale e politico. L'UE e gli Stati membri devono quindi creare, con le loro politiche e le loro normative, un contesto che, oltre ad essere propizio alle nuove, indispensabili tecnologie, garantisca il conseguimento di due obiettivi: migliorare le condizioni di vita e di lavoro ed evitare che si crei una polarizzazione tra fasce sociali a basso e ad alto reddito.

5.6 Tra i vari paesi esistono differenze significative in termini di preparazione a questi nuovi sviluppi. Occorre rivedere i programmi tradizionali ed adeguare i curricula. Le imprese, da parte loro, si stanno già adeguando. E il loro rapporto con l'istruzione sta cambiando, in modo da stare al passo con le trasformazioni industriali. I lavoratori devono essere messi in condizione di acquisire competenze diverse, e in genere più specialistiche, ma nel contempo di adattarsi ai rapidi cambiamenti nelle competenze richieste.

5.7 Ciò non significa, peraltro, che si debba porre l'accento unicamente ed esclusivamente sulle competenze tecniche. Le competenze intellettuali e sociali continuano infatti ad essere altrettanto importanti. Esse sono indispensabili per tenersi al passo con l'evoluzione complessiva della società e soddisfare l'esigenza di innovazione sociale che va di pari passo con le trasformazioni economiche fondamentali.

5.8 In quest'ottica a 360°, è necessario garantire il dialogo sociale a livello aziendale, settoriale, nazionale e dell'UE, in modo da discutere degli sviluppi e delle condizioni quadro a livello dell'UE e degli Stati membri, nonché dei modi e dei mezzi per preparare adeguatamente la forza lavoro.

6. Il gruppo ad alto livello sui servizi alle imprese — un primo passo

6.1 L'impatto dell'intensificarsi dei servizi alle imprese è stato trascurato per troppo tempo a livello dell'UE e nell'elaborazione delle politiche europee. Il previsto salto quantico rende ancor più necessario che la situazione cambi. Il CESE accoglie pertanto con grande favore la relazione del gruppo ad alto livello sui servizi alle imprese, pubblicata nel 2013, considerandola un primo passo promettente.

6.2 Benché — soprattutto con l'Agenda digitale ed i progetti di ricerca e innovazione — la Commissione europea sia ormai coinvolta nei processi correlati allo sviluppo dei servizi alle imprese e agli ampi effetti che ne derivano, al riguardo manca attualmente un quadro complessivo.

6.3 In una politica industriale orientata al futuro, i servizi alle imprese meritano un posto di primo piano. La relazione del gruppo ad alto livello dovrebbe aprire la strada all'elaborazione di un quadro completo degli sviluppi in atto e alla definizione delle iniziative opportune da adottare nell'UE.

6.4 Il gruppo ad alto livello individua un gran numero di servizi alle imprese, dai servizi professionali a quelli tecnici passando per quelli di supporto operativo.

6.5 Più in particolare, le relazioni chiariscono che finora i servizi alle imprese non sono perlopiù stati presi in sufficiente considerazione ai fini delle politiche UE — né dalla Commissione nel predisporre di nuove, né dal Consiglio Competitività nel discuterne.

6.6 Oltre al gruppo ad alto livello, anche cinque gruppi di lavoro hanno presentato relazioni, dedicate rispettivamente ai seguenti temi: i) mercato unico, ii) innovazione, iii) competenze professionali, iv) norme tecniche e v) commercio. Tali relazioni contengono una notevole quantità di osservazioni analitiche e commenti dettagliati sul processo in corso negli ambiti oggetto di discussione nonché sulle impostazioni da adottare nelle politiche e nelle azioni dell'UE.

6.7 Molte osservazioni e proposte contenute nelle relazioni sottolineano la necessità di analisi approfondite a livello UE e nel contempo di orientamenti politici migliori e più mirati per le PMI — tutte misure che il CESE, come anche molti esperti, invoca ormai da anni. Il ruolo preponderante delle micro- e piccole imprese e l'aumento esponenziale del loro numero nell'attuale ciclo economico evidenziano una volta di più la necessità e l'urgenza di migliorare la regolamentazione, rendere più idonee le condizioni per i partenariati per l'innovazione e concentrarsi in modo particolare sulla questione dell'accesso ai finanziamenti.

6.8 È interessante notare come l'analisi, oltre a soffermarsi sulle barriere tradizionali per i servizi, confrontandole con quelle che ostacolano l'industria manifatturiera, mostri che l'attuale frammentazione del mercato unico dei beni ha ulteriori effetti negativi anche sullo sviluppo transfrontaliero e sugli incentivi a fornire servizi alle imprese. L'Europa è ancora lontana dall'aver creato un grande mercato interno dei servizi che funzioni davvero.

6.9 Le numerose proposte per migliorare il contesto in cui i servizi alle imprese vengono prestati mettono in risalto l'importanza capitale di questi ultimi ai fini del collegamento tra industria manifatturiera e servizi e dunque del futuro rafforzamento di tale industria in Europa.

6.10 Il lavoro del gruppo ad alto livello e degli altri gruppi di lavoro risulta pertanto, agli occhi del CESE, un utilissimo punto di partenza per la realizzazione di un'analisi più particolareggiata e per l'elaborazione di proposte concrete da parte della Commissione.

Bruxelles, 16 ottobre 2014.

Il presidente
del Comitato economico e sociale europeo
Henri MALOSSE
