



KOMMISSIONEN FOR DE EUROPÆISKE FÆLLESSKABER

Bruxelles, den 4.12.2003  
KOM(2003) 747 endelig

**MEDDELELSE FRA KOMMISSIONEN TIL RÅDET,  
EUROPA-PARLAMENTET, DET EUROPÆISKE ØKONOMISKE OG SOCIALE  
UDVALG OG REGIONSUDVALGET**

**De virksomhedsrelaterede serviceerhvervs konkurrenceevne  
og deres bidrag til EU-virksomhedernes resultater**

**DA**

**DA**

**MEDDELELSE FRA KOMMISSIONEN TIL RÅDET,  
EUROPA-PARLAMENTET, DET EUROPÆISKE ØKONOMISKE OG SOCIALE  
UDVALG OG REGIONSUDVALGET**

**De virksomhedsrelaterede serviceerhvervs konkurrenceevne  
og deres bidrag til EU-virksomhedernes resultater**

Resumé.....	4
I. Indledning .....	8
I.1. Baggrund og mål.....	8
I.2. Rækkevidde.....	9
I.3. Baggrund.....	10
I.4. Meddelelsens opbygning.....	11
II. De virksomhedsrelaterede serviceerhvervs betydning i Europa .....	12
II.1. Hvad er virksomhedsrelaterede serviceerhverv? .....	12
II.2. De virksomhedsrelaterede serviceerhvervs betydning i markedsøkonomien .....	13
II.3. Væksten i sektoren for virksomhedsrelaterede serviceerhverv.....	14
II.4. Virksomhedsdynamik inden for virksomhedsrelaterede serviceerhverv .....	15
II.5. Interaktion mellem virksomhedsrelaterede serviceerhverv og andre økonomiske sektorer.....	16
II.6. Outsourcing af serviceydelser: omfang og konsekvenser.....	18
III. De europæiske virksomhedsrelaterede serviceerhvervs konkurrenceevnen .....	19
III.1. Centrale faktorer i forbindelse med konkurrenceevne .....	19
III.2. Vækst i arbejdsproduktiviteten inden for virksomhedsrelaterede serviceerhverv .....	20
III.3. Måleproblemer .....	20
III.4. Anvendelse af IT i virksomheder i virksomhedsrelaterede serviceerhverv .....	21
III.5. F&U og innovation i virksomheder i virksomhedsrelaterede serviceerhverv .....	22
III.6. Arbejdskraftens kvalifikationer.....	22
III.7. International handel og udenlandsk direkte investeringer .....	23
IV. En strategi for fremtiden .....	25
IV.1. Centrale politiske spørgsmål.....	25
IV.2. Etablering af sammenhængende politiske rammer .....	30
IV.3. Gennemførelse .....	31

BILAG I Klassifikation af serviceydelser og supplerende statistik .....	32
BILAG II Meddelelsens rækkevidde .....	36
BILAG III Serviceerhvervsstatistik - en langsigtet strategi for brugerbehov .....	37

## RESUMÉ

Denne meddelelse, der indeholder en økonomisk analyse af serviceydelsernes rolle i EU's økonomi og en evaluering af deres konkurrenceevne, har til formål at beskrive deres betydning i den samlede EU-økonomi og er desuden en opfølgning af Kommissionens tilsagn om at sikre gunstigere vilkår for de erhverv, der leverer serviceydelser, i overensstemmelse med meddelelsen fra 2002 om industripolitikken i et udvidet EU.

Det Europæiske Råd i Lissabon i marts 2000 understregede serviceerhvervenes rolle i økonomien og deres vækst- og beskæftigelsespotentiale. En central del af det økonomiske reformprogram, Rådet har vedtaget, har til formål at skabe et velfungerende indre marked for serviceydelser. Kommissionens meddelelse om en strategi for tjenester i det indre marked fra december 2000 blev fremlagt på foranledning af Det Europæiske Råd. Meddelelsen omhandlede bl.a. lancering af ledsageforanstaltninger (bedre statistikker, indberetning af immaterielle aktiver, uddannelse og IT-kvalifikationer, innovation og F&U m.m.) til støtte for EU's serviceerhverv. Dette initiativ blev beskrevet mere dybtgående i Rådets konklusioner fra november 2002, hvori Kommissionen opfordredes til at supplere foranstaltninger til fjernelse af barrierer for grænseoverskridende handel med serviceydelser med andre foranstaltninger med sigte på at forbedre serviceydelsernes konkurrenceevne og deres bidrag til virksomhedernes resultater i alle økonomiske sektorer.

Meddelelsen er et svar på Rådets opfordring, og lovgivningsforanstaltningerne og de ikke-lovgivningsmæssige foranstaltninger i direktivet om serviceydelser i det indre marked sammenknyttes heri med andre tiltag til forbedring af de europæiske virksomheders konkurrenceevne og supplerer disse tiltag.

Meddelelsen omhandler det store antal markedsmæssige serviceydelser, der har direkte indflydelse på både industrivirksomhedernes og servicevirksomhedernes konkurrenceevne. Disse serviceydelser leveres af "virksomhedsrelaterede serviceerhverv", der omfatter fire store aktivitetsområder: forretningsservice, handelserhverv, netværkstjenester og finansielle serviceydelser. Eftersom disse serviceerhverv er meget forskelligartede og opererer på forskellige markedsbetingelser, ses der i meddelelsen især nærmere på den videnintensive del af forretningsservice, f.eks. inden for IT-sektoren og sektoren for liberale serviceydelser, på grund af dens rolle som lokomotiv for den videnbaserede økonomi.

Den økonomiske analyse er baseret på de foreliggende officielle statistikker, selv om disse ikke fuldt ud afspejler sektorens omfang og dens økonomiske betydning. Denne økonomiske analyse danner udgangspunkt for politiske konklusioner, der skal omskrives til en række specifikke tiltag inden for rammerne af en sammenhængende EU-politik og i et tæt samarbejde med alle berørte parter. De vigtigste resultater af den økonomiske analyse er følgende:

De virksomhedsrelaterede serviceerhverv udgør den største sektor i økonomien og beskæftigede i 2001 omkring 55 mio. mennesker, hvilket svarer til næsten 55 % af den samlede beskæftigelse i EU's markedsøkonomi.

Virksomhedsrelaterede serviceerhverv har været langt den vigtigste kilde til jobskabelsen i EU. Væksten i beskæftigelsen inden for virksomhedsrelaterede serviceerhverv i flere medlemsstater overskrider den vækst, der er konstateret i USA. Der kan forventes yderligere vækst i kandidatlandene, som har økonomier med relativt mindre beskæftigelse inden for virksomhedsrelaterede serviceerhverv og især inden for videnintensiv forretningsservice.

Sektoren for virksomhedsrelaterede serviceerhverv er også den mest dynamiske i EU med hensyn til etablering af nye virksomheder, eftersom adgangsbarriererne for virksomhedsrelaterede serviceerhverv er lave på mange markeder. Mere end to tredjedele af alle nye virksomheder startes i denne sektor.

Eftersom de virksomhedsrelaterede serviceerhverv tegner sig for den største del af den europæiske markedsøkonomi, er sektoren i sig selv vigtig for den europæiske økonomi. Det er imidlertid af endnu større betydning, at de virksomhedsrelaterede serviceerhverv yder et uundværligt bidrag til den øvrige del af økonomien og er uløseligt forbundet med industrien. Alle varer omfatter elementer af serviceydelser, og deres bidrag til værditilvæksten for ethvert forarbejdet produkt er ofte bestemmende for dets markedsværdi. Den offentlige sektor og serviceerhvervene selv er endvidere gradvist ved at blive mere og mere afhængige af de virksomhedsrelaterede serviceerhverv.

Serviceydelser kan enten produceres internt i virksomhederne - uafhængigt af deres øvrige aktiviteter - eller købes. Mange virksomheder har outsourcet visse serviceydelser, som de tidligere selv producerede, med henblik på i stedet at efterspørge dem på et konkurrencedygtigt marked eller for at opnå større fleksibilitet. Væksten inden for de virksomhedsrelaterede serviceerhverv forklares normalt ved, at beskæftigelsen flyttes fra industrivirksomhederne til servicevirksomhederne ved outsourcing af servicefunktioner, der tidligere blev varetaget i fremstillingsleddet. Årsagerne til væksten er imidlertid meget mere komplekse.

Ændringer i produktionssystemerne, øget fleksibilitet, øget konkurrence på de internationale markeder, informations- og kommunikationsteknologiens stadig vigtigere rolle, den voksende betydning af viden og fremkomsten af nye former for serviceydelser er andre vigtige faktorer. For fuldt ud at forstå de virksomhedsrelaterede serviceerhvervs rolle i den europæiske økonomi skal man være opmærksom på deres integrering i alle virksomheders værdikæde, herunder også i servicevirksomheder. Analysen viser, at servicesektoren forbruger mere end halvdelen af de serviceydelser, der produceres af virksomhedsrelaterede serviceerhverv, i sin produktion, mens industrien forbruger mindre end en tredjedel.

Den seneste udvikling inden for den samlede produktivitet i EU har vakt bekymring og truer mulighederne for at nå de mål, der er fastsat i Lissabon-strategien. Uden konkurrencedygtige virksomhedsrelaterede serviceerhverv vil det ikke være muligt at gøre EU's videnbaserede økonomi til den stærkeste i verden, som ellers er et af Lissabon-målene.

I den første halvdel af 1990'erne oplevede EU en årlig gennemsnitlig vækst i arbejdsproduktiviteten (1,9 %), som var betydelig større end USA's (1,2 %), men det billede ændrede sig drastisk i perioden 1995-2001. Den årlige vækst i EU faldt til 1,2 %, mens væksten i USA steg til 1,9 %. Denne udvikling skyldtes især væksten i handelserhverv ene i USA, som både sammenlignet med denne sektor i EU og med andre økonomiske sektorer, var meget stor.

Informations- og kommunikationsteknologien giver mulighed for hurtig produktivitetsvækst i sektorer, der har investeret massivt på dette område, eftersom brugen af IKT kan hjælpe virksomhederne til at øge deres samlede effektivitet ved at kombinere arbejde og kapital. Dette menes at være årsagen til den seneste produktivitetsstigning, der er opnået i handelserhvervene i USA.

Visse af Europas mest innovative virksomheder findes inden for de virksomhedsrelaterede serviceerhverv, men generelt er F&U-niveauet i sektoren markant lavere end i USA. Selv om EU's økonomi i de sidste årtier har udviklet sig til en serviceøkonomi, tegner markedsservice sig stadig kun for en relativt lille del af virksomhedernes samlede udgifter til F&U (13 %).

Uden den vækst, der er skabt via de virksomhedsrelaterede serviceerhverv i anden halvdel af 1990'erne, ville ledigheden i EU have være endnu højere, end det nu er tilfældet. Selv om der er rigeligt med arbejdskraft, modsvarer udbuddet imidlertid ikke efterspørgslen, hvis man ser nærmere på uddannelsesniveaet. Der er især mangel på kvalificeret arbejdskraft for videnintensiv forretningservice, men også i de øvrige økonomiske sektorer.

En veluddannet arbejdsstyrke bidrager til produktivitetsvækst ved at gøre det muligt for virksomhederne at drage fordel af deres investeringer i IKT og andre innovative foranstaltninger. Mange virksomhedsrelaterede serviceerhvervs arbejdskraftintensive karakter, den høje grad af interaktion med kunderne, mange serviceydelsers videnintensive karakter og betydningen af tavs viden (tacit knowledge) er alle faktorer, som gør, at det med henblik på fremtidige produktivitetsstigninger er vigtigt, at der er et tilstrækkeligt udbud af kvalificeret arbejdskraft.

Der kan på baggrund af ovenstående økonomiske analyse drages en række politiske konklusioner og fastlægges integrerede politiske rammer. De vigtigste konklusioner er følgende:

- 1) Markedsintegreringen og konkurrencen inden for de virksomhedsrelaterede serviceerhverv er ikke omfattende nok til, at deres konkurrenceevne kan sikres og styrkes.*
- 2) Det input, der er nødvendigt for produktionen (faglige kvalifikationer og integrering af IKT og kapital), er kvalitativt og kvantitativt utilstrækkeligt.*
- 3) Outputtet fra de virksomhedsrelaterede serviceerhverv er ikke tilstrækkeligt gennemsigtigt (standarder), og det evalueres (indberetning af immaterielle aktiver) og dokumenteres (kvalitet) heller ikke i tilstrækkeligt omfang.*
- 4) Udbuddet og anvendelsen af serviceydelser fra virksomhedsrelaterede serviceerhverv er begrænset i mindre udviklede regioner og kandidatlandene, hvilket især har betydning for de små og mellemstore virksomheder og konvergensprocesserne.*
- 5) Kendskabet til sektoren og markederne er ringe, hvilket gør det vanskeligere for virksomhederne og de politiske beslutningstagere at træffe afgørelser.*

De politiske udfordringer i denne meddelelse vedrører ikke kun Kommissionen, men også de andre EU-institutioner, de nationale regeringer og de dele af erhvervslivet, der har en interesse i, at sektoren for virksomhedsrelaterede serviceerhverv er velfungerende. Det foreslåede direktiv om serviceydelser i det indre marked markerer afslutningen på en lang høringsprocedure om barrierer, men gennemførelsen af ledsageforanstaltningerne vil kræve en fortsat høring af alle berørte parter. Denne høring skal baseres på mere detaljerede politiske forslag, som Kommissionen udarbejder på grundlag af de centrale politiske konklusioner i denne meddelelse.

Høringen vil finde sted i forbindelse med et europæisk forum om virksomhedsrelaterede serviceerhverv, som Kommissionen vil oprette inden for de kommende måneder. Deltagerne vil være EU's institutioner, repræsentanter for medlemsstaterne, erhvervsorganisationer, fagforeninger, forskningsinstitutioner og andre berørte parter. Det arbejde, der skal

gennemføres i dette forum, skal udgøre et mere målrettet og ekspertiseunderbygget supplement til den indsats, der gøres af andre organer som f.eks. Erhvervspolitikgrupperne.

Denne debat skal danne udgangspunkt for en handlingsplan, der fremlægges af Kommissionen i første halvdel af 2005. Denne handlingsplan vil udgøre et supplement til og styrke de foranstaltninger, som sættes i gang under direktivet om serviceydelser i det indre marked<sup>1</sup>. Der vil i forbindelse med planen blive taget hensyn til, hvordan direktivets gennemførelse skrider frem, og lagt vægt på at opnå en synergieffekt.

---

<sup>1</sup> Det skal bemærkes, at mens nærværende meddelelse dækker virksomhedsrelaterede serviceerhverv, dækker direktivet også virksomheder – forbruger aspekterne af handel med serviceydelser.

## I. INDLEDNING

### I.1. Baggrund og mål

Serviceerhvervenes rolle i økonomien og deres vækst- og beskæftigelsespotentialer blev understreget på Det Europæiske Råds møde i Lissabon i marts 2000. Sektorens betydning fremgår af dens blotte økonomiske vægt (omkring 70 % af EU's BNP) og industriens voksende forbrug af serviceydelser, som har indvirkning på omkostningerne og de producerede varers pris og kvalitet.

En vigtig del af det økonomiske reformprogram, der blev vedtaget af Rådet, tager sigte på at skabe et velfungerende indre marked for serviceydelser. På Det Europæiske Råds møde i Lissabon blev Kommissionen derfor opfordret til at foreslå en samlet indremarkedsstrategi til fjernelse af barriererne for serviceydelser med det formål at gøre det lige så nemt for serviceydelser at passere landegrænserne, som det er for dem at cirkulere inden for de enkelte medlemsstater.

Kommissionens meddelelse om en strategi for tjenester i det indre marked fra december 2000<sup>2</sup> omhandlede en strategi i to faser som svar på Det Europæiske Råds anmodning. Den første etape omfattede identifikation og analyse af de eksisterende barrierer<sup>3</sup>, og der skulle i forbindelse med den anden fase på grundlag af denne analyse fremlægges passende forslag til løsninger på de identificerede problemer<sup>4</sup>.

Meddelelsen omhandlede også ledsageforanstaltninger (bedre statistikker, indberetning af immaterielle aktiver, uddannelse og IT-kvalifikationer, innovation og F&U m.m.) til forbedring af EU-servicevirksomhedernes konkurrenceevne. Disse foranstaltninger blev specificeret i Rådets konklusioner fra november 2002<sup>5</sup>, hvormed rapporten fra juli 2002 godkendtes. I disse konklusioner opfordrede Rådet Kommissionen til at supplere foranstaltninger til fjernelse af barrierer for grænseoverskridende handel med serviceydelser med andre foranstaltninger, der tager sigte på at forbedre serviceerhvervenes konkurrenceevne og styrke deres bidrag til virksomhedernes resultater i alle økonomiske sektorer.

Denne meddelelse er svaret på Rådets opfordring, og de lovgivningsmæssige og ikke-lovgivningsmæssige foranstaltninger i direktivet om serviceydelser i det indre marked sammenknyttede tæt med andre tiltag til forbedring af de europæiske virksomheders konkurrenceevne og supplerer disse tiltag. Denne meddelelse understøtter og supplerer således direktivet om serviceydelser i det indre marked, hvad angår forhold vedrørende virksomhedsrelaterede serviceerhverv. De to initiativer styrker gensidigt konkurrenceevnen for de europæiske serviceleverandører og deres kunder i overensstemmelse med Kommissionens meddelelse om en strategi for tjenester i det indre marked og Rådets konklusioner fra november 2002.

Der ses i denne meddelelse nærmere på virksomhedsperspektivet, dvs. de serviceerhverv, der har direkte indflydelse på alle virksomheders resultater. De foranstaltninger, der foreslås i meddelelsen, tager sigte på forbedring af inputtet i produktionen af serviceydelser (f.eks. kvalifikationer, IT, F&U og innovation) og serviceerhvervenes output til deres kunder (f.eks.

---

<sup>2</sup> KOM (2000) 888 af 29.12.2000 endelig udg.

<sup>3</sup> Status over det indre marked for tjenester - KOM (2002) 441 af 31.7.2002.

<sup>4</sup> Direktiv om serviceydelser i det indre marked - KOM (2003) .....

<sup>5</sup> 14.11.2002 - 13839/02 (Presse 344).



kvalitet og standardisering af serviceprodukter) sammen med foranstaltninger, der generelt forbedrer markedsbetingelserne for servicevirksomheder. Hvad angår det sidste punkt, er direktivet om serviceydelser i det indre marked en nødvendig - men ikke tilstrækkelig - foranstaltning til forbedring af de europæiske virksomheders konkurrenceevne.

## **I.2. Rækkevidde**

På grund af servicesektorens størrelse og forskelligartethed er det hverken muligt eller konstruktivt at anvende en horisontal tilgang. Der skal med de foreslåede foranstaltninger tages hensyn til sektorbestemte markedsbetingelser. Denne meddelelses rækkevidde er derfor begrænset til markedsserviceerhverv, der har direkte indflydelse på både industrivirksomhedernes og andre servicevirksomheders konkurrenceevne. De betegnes under ét som "virksomhedsrelaterede serviceerhverv" og omfatter fire hovedgrupper af aktiviteter: forretningsservice<sup>6</sup>, handelserhverv, netværkstjenester<sup>7</sup> og finansielle serviceydelser, jf. boks nr. 1.

Betegnelsen "virksomhedsrelaterede serviceerhverv" anvendes for at illustrere, at meddelelsen fokuserer på de serviceydelser, der har direkte indvirkning på virksomhedernes konkurrenceevne. Visse af disse serviceydelser har et dobbelt formål og vedrører også relationerne mellem virksomhederne og forbrugerne. Deres konkurrenceevne afhænger derfor også af deres tilgængelighed for forbrugerne, forbrugernes tillid til markedet og den måde, markedet fungerer på, og forbrugernes tilfredshed. På grund af fokuseringen på de virksomhedsrelaterede serviceerhvervs indvirkning på virksomhederne behandler meddelelsen imidlertid ikke forholdet mellem virksomhederne og forbrugerne, og den omhandler kun i beskedent omfang på den rolle, forbrugerpolitikken og beskyttelsesreglerne skal spille med henblik på at opnå et velfungerende marked og konkurrencedygtigt. Meddelelsen omhandler desuden ikke serviceydelser af generel interesse, som behandles i den nyligt offentliggjorte grøn bog om dette emne<sup>8</sup>.

Der fokuseres i meddelelsen specielt på den videnintensive del af forretningsservice, f.eks. inden for IT-sektoren og sektoren for liberale serviceydelser, på grund af deres rolle som lokomotiv for den videnbaserede økonomi.

---

<sup>6</sup> Forretningstjenesters bidrag til erhvervslivets ydeevne - rammer for en fælles politik; KOM(1998) 534.

<sup>7</sup> Denne meddelelse behandler netværkstjenester, der leveres til virksomheder, men dækker ikke forbrugeraspekterne.

<sup>8</sup> KOM (2003) 270 af 20.5.2003

## Boks 1 - Definition af virksomhedsrelaterede serviceerhverv i henhold til EU's statistiske branchenomenklatur

**Forretningsservice (NACE 70-74):** Denne gruppe kan inddeles i to undergrupper. 1) *Videnintensiv forretningsservice*, der omfatter liberale serviceerhverv som f.eks. IT-rådgivning, managementrådgivning, F&U, reklamevirksomhed og erhvervsfaglig kursusvirksomhed; 2) *Operationelle serviceerhverv*, der f.eks. omfatter rengøring, vagttjenester og sekretærvirksomhed.

**Handelserhverv (NACE 50-52):** Denne gruppe omfatter virksomheder, der distribuerer varer og serviceydelser til andre økonomiske sektorer og de endelige forbrugere.

**Netværkstjenester (NACE 40-41 og 60-64):** Denne gruppe omfatter el-, gas- og vandforsyning og transport og kommunikation.

**Finansielle serviceydelser (NACE 65-67):** Denne gruppe omfatter virksomheder, der tilbyder finansielle serviceydelser som f.eks. banker og forsikringselskaber.

Virksomhedsrelaterede serviceerhverv tegner sig for den største del af markedsøkonomien (ca. 55 % af den samlede beskæftigelse) og er således i sig selv vigtige for den europæiske økonomi. *Af endnu større betydning er imidlertid det forhold, at de virksomhedsrelaterede serviceerhverv yder et uundværligt bidrag til resultaterne i den øvrige del af økonomien.* De er uløseligt sammenknyttet med industrien. Alle varer indeholder elementer af serviceydelser, og deres bidrag til værditilvæksten for ethvert forarbejdet produkt er ofte bestemmende for produkternes markedsværdi. Bilindustrien anvender f.eks. serviceydelser i forproduktionsfasen i forbindelse med design og F&U, produktionsrelaterede serviceydelser (leveret af ingeniør- og IT-virksomheder), efterproduktions-serviceydelser (transport og distribution) og finansielle serviceydelser samt anden forretningsservice som regnskabsføring eller juridisk rådgivning.

### I.3. Baggrund

Uden konkurrencedygtige virksomhedsrelaterede serviceerhverv vil det være vanskeligt inden 2010 at gøre Europa til verdens mest konkurrencedygtige og dynamiske videnbaserede økonomi og skabe grundlaget for bæredygtig økonomisk vækst og voksende beskæftigelse, som var et af Lissabon-målene. Det skyldes, at den største jobskabelse finder sted i de virksomhedsrelaterede serviceerhverv. Værditilvæksten i denne sektor er større end i nogen anden økonomisk sektor. Den har det største vækstpotentiale, der startes flere nye virksomheder her end i nogen anden sektor, og virksomhedsrelaterede serviceerhverv udgør grundlaget for den videnbaserede økonomi.

I Kommissionens meddelelse om en industripolitik i et udvidet EU<sup>9</sup> redegjordes der for behovet for sektorspecifik anvendelse af den horisontale virksomhedspolitik. Dette gælder også servicesegmentet i EU's økonomi, som ikke blev behandlet detaljeret i den nævnte meddelelse. De politiske foranstaltninger, der foreslås i denne meddelelse, fokuserer på specifikke områder inden for de virksomhedsrelaterede serviceerhverv og imødekommer behovet for supplerende sektorforanstaltninger for serviceydelser uden at nedprioritere de eksisterende politiske rammer for industrivirksomhed.

---

<sup>9</sup> Meddelelse fra Kommissionen: Industripolitik i et udvidet EU, KOM/2002/0714 endelig udg.

Kommissionen mener, at tiden er inde til, at der gøres en seriøs indsats for at sætte serviceydelseernes økonomiske betydning og muligheder på EU's politiske dagsorden som et centralt element i den reviderede konkurrencestrategi. Der er behov for, at Kommissionen indleder en dialog med virksomhedsledere, faglige organisationer, fagforeninger, politiske beslutningstagere, økonomer, forskere og medierne. De er efter Kommissionens opfattelse ikke tilstrækkeligt opmærksomme på serviceerhvervenes rolle, på deres funktion samt mulige indvirkning på den økonomiske udvikling i EU.

Der er flere årsager til denne manglende opmærksomhed. *For det første* omfatter serviceydelseerne et stort antal forskellige aktiviteter, som er vanskelige at klassificere og behandle under ét. *For det andet* afspejler de officielle statistikker på nationalt plan og EU-plan ikke i tilstrækkeligt omfang serviceydelseernes betydning og deres interaktion med den øvrige del af økonomien. *For det tredje* står den økonomiske forskning i serviceydelser som følge af manglen på data svagt i forhold til de primære og sekundære sektorer. *For det fjerde* er serviceerhvervene dårligt organiseret på erhvervsmarkedet, i første række på grund af deres forskelligartethed, og fordi virksomhedslederne ikke mener at have fælles interesser.

Som nævnt er det i serviceerhvervene, at der har været den største beskæftigelsesvækst, men som det fremgår af den økonomiske analyse i denne meddelelse, kan det ikke tages for givet, at den tendens vil fortsætte. Hvis Europa ikke forbedrer sine resultater med hensyn til den højtuddannede arbejdskraft i en videnskabsbaseret økonomi, vil de virksomhedsrelaterede serviceerhverv blive mindre konkurrencedygtige. Dette vil kunne føre til udflytning af servicejob, på samme måde som der er sket udflytning af industrijob, og resultere i tab af markedsandele til amerikanske og asiatiske virksomheder.

Den beskrevne situation danner udgangspunktet for meddelelsens analyse af serviceerhvervenes centrale betydning for de europæiske virksomheders konkurrenceevne. Der vil på baggrund af denne økonomiske analyse blive draget politiske konklusioner med henblik på gennemførelse af en bred vifte af specifikke tiltag inden for rammerne af en sammenhængende EU-politik. Dette vil ske i et tæt samarbejde med alle berørte parter og under hensyn til de specifikke betingelser, der er gældende for de forskellige virksomhedsrelaterede serviceerhverv.

#### **I.4. Meddelelsens opbygning**

Der er som tidligere nævnt behov for at skabe større opmærksomhed omkring de virksomhedsrelaterede serviceerhvervs rolle, potentiale og konkurrenceevne via en omfattende økonomisk analyse. I kapitel II redegøres der med udgangspunkt i de foreliggende oplysninger for disse serviceerhvervs økonomiske betydning og i kapitel III for deres konkurrenceevne. I kapitel IV drages der på baggrund af disse analyser politiske konklusioner. Bilag I indeholder en boks, der viser anvendelsen af serviceydelser i værdikæden og supplerende statistiske oplysninger. Bilag II indeholder en grafisk fremstilling af meddelelsens rækkevidde. I bilag III redegøres der for brugerbehovene i en langsigtet strategi for statistikker over serviceydelser, som skal gennemføres af Kommissionen under ledelse af Eurostat og medlemsstaterne som en forudsætning for at gøre nye fremskridt med hensyn til analyse og overvågning af markedet for de virksomhedsrelaterede serviceerhverv og formulering af velegnede politikker på området.

## II. DE VIRKSOMHEDSRELATEREDE SERVICEERHVERVS BETYDNING I EUROPA

### II.1. Hvad er virksomhedsrelaterede serviceerhverv?

Serviceydelser er traditionelt blevet defineret ved udelukkelsesmetoden, dvs. ved, hvad de ikke er (materielle, varige, mulige at oplagre, transporterbare osv.). Serviceerhvervene har været betragtet som en residualaktivitet i økonomien, dvs. hvad der i branche-klassifikationen kommer efter landbrug og industri. Den fremgangsmåde plus det forhold, at serviceydelserne omfatter mange forskelligartede aktiviteter, har gjort det svært at finde en generelt accepteret definition. Hertil kommer, at udbydere af serviceydelser er dårligt organiseret og repræsenteret på det plan, hvor EU-politikkerne fastlægges, og det har gjort det vanskeligt at definere en sammenhængende strategi til løsning af sektorens problemer og behov. Med den stadigt voksende betydning af serviceerhverv for en videnbaseret økonomi er indsatsen for at definere og beskrive serviceerhvervsbegrebet imidlertid blevet forstærket. De vigtigste kendetegn for sektoren kan opsummeres således:

- Outputtet kan generelt karakteriseres som immaterielt. Outputtet fra visse serviceaktiviteter, f.eks. forskning, softwareudvikling m.m., kan kodificeres og købes og sælges på samme måde som fysiske varer. Takket være informationsteknologien kan mange serviceydelser desuden nu om stunder integreres i fysiske produkter og således oplagres, transporteres og leveres i fysisk forstand.
- Produktion af serviceydelser, især på det videnintensive område, kræver interaktion mellem producenten og kunden. Denne interaktion går især på den såkaldte bløde teknologi (dvs. kvalifikationer, færdigheder og ekspertise), der skal være til stede på både udbuds- og efterspørgselssiden.
- Videnintensive serviceydelser tilvejebringer de immaterielle aktiver (knowhow, software, organisatorisk viden, F&U-potentiale m.m.), som i mange tilfælde er blevet de vigtigste afsæt for værdiskabelse, mens der er en tendens til, at fysiske og finansielle aktiver får relativt mindre betydning.

Denne meddelelse vedrører den store mængde serviceydelser inden for markedsservice, der har indvirkning på både industrivirksomhedernes og servicevirksomhedernes konkurrenceevne. Som nævnt i indledningen kaldes disse serviceaktiviteter under ét "virksomhedsrelaterede serviceerhverv" og omfatter fire store grupper af aktiviteter, nemlig forretningsservice<sup>10</sup>, handelserhverv, netværkstjenester og finansielle serviceydelser, jf. boks 1 på side 8). Meddelelsen fokuserer især på den videnintensive del af forretningsservicen, som f.eks. IT-sektoren og sektoren for liberale serviceydelser, fordi den fungerer som lokomotiv for den videnbaserede økonomi.

Den økonomiske analyse i dette og det følgende kapitel er baseret på de eksisterende officielle statistikker. Der er visse huller i den statistiske dækning af serviceydelser, og resultaterne bør derfor fortolkes med forbehold. Det prioriteres i denne meddelelse højt, at der på nationalt plan og EU-plan udarbejdes officielle statistikker med henblik på at lette yderligere analyse, overvågning og formulering af politikker på dette område (jf. bilag III).

---

<sup>10</sup> Meddelelse fra Kommissionen: Forretningsservices bidrag til erhvervslivets ydeevne – Rammer for en fælles politik, KOM/98/0534 endelig udg.

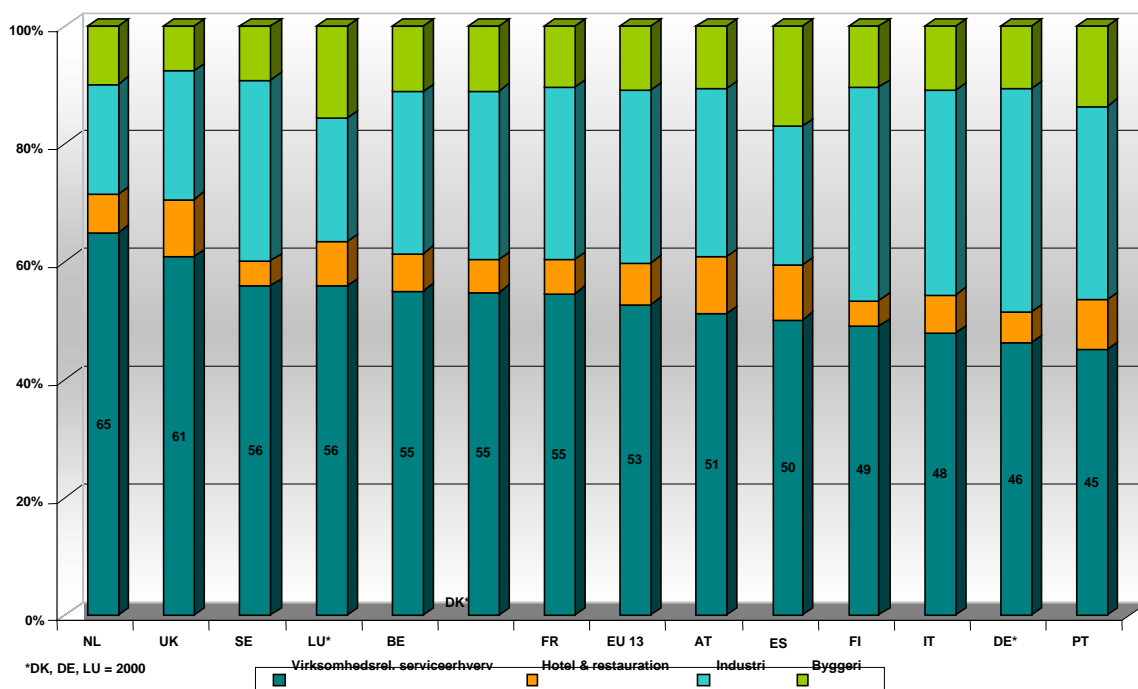
## II.2. De virksomhedsrelaterede serviceerhvervs betydning i markedsøkonomien

Virksomhedsrelaterede serviceerhverv udgør den største sektor i økonomien og beskæftigede i 2001 omkring 55 mio. mennesker, hvilket svarede til 55 % af den samlede beskæftigelse i EU's markedsøkonomi.

I henhold til statistikken over erhvervsstrukturer tegnede de virksomhedsrelaterede serviceerhverv (*bortset fra finansielle serviceydelser*)<sup>11</sup> sig for 53 % af den samlede beskæftigelse i EU's markedsøkonomi i 2001, mens industrien tegnede sig for 29 % (eller ca. 29 mio. arbejdspladser), jf. fig. 1. Virksomhedsrelaterede serviceerhverv har særligt stor vægt i Nederlandene (65 %) og Det Forenede Kongerige (61 %). Mindst betydning har sektoren i Portugal (45 %), Tyskland (46 %) og Italien (48 %).

I gennemsnit udgjorde den samlede værditilvækst fra virksomhedsrelaterede serviceerhverv 54 %<sup>12</sup> i 2001 sammenlignet med 34 % for industrivirksomhed (jf. fig. A i bilag I). Værditilvækstandelen varierer betydeligt fra den ene medlemsstat til den anden, idet virksomhedsrelaterede serviceerhverv i Nederlandene tegner sig for 61 %, i Det Forenede Kongerige for 60 %, mens andelen er 44 % i Finland og 48 % i Tyskland.

Fig. 1 - Beskæftigelsen i markedsøkonomien i 2001 fordelt på sektorer



Kilde: Eurostat: strukturel erhvervsstatistik.

<sup>11</sup> Eftersom betegnelsen "virksomhedsrelaterede serviceerhverv" ikke er en aggregering, der anvendes i officielle statistikker, er det ofte nødvendigt at anvende erstatninger i tilfælde, hvor statistikkerne ikke gør det muligt at aggregere dataene på niveauet for disse erhverv. Der er foretaget skøn over beskæftigelsen inden for virksomhedsrelaterede serviceerhverv som defineret i boks 1 på baggrund af to kilder, strukturel erhvervsstatistik og nationalregnskabet. Mht. de strukturelle erhvervsstatistiske data, som er anvendt i denne sektion, foreligger der ingen harmoniserede oplysninger for finansielle serviceydelser. Antallet af arbejdspladser i de virksomhedsrelaterede serviceerhverv - inkl. finansielle serviceydelser - udgør skønsmæssigt ca. 55 % af den samlede beskæftigelse i EU's markedsøkonomi.

<sup>12</sup> Ekskl. finansielle serviceydelser, jf. fodnote 11.

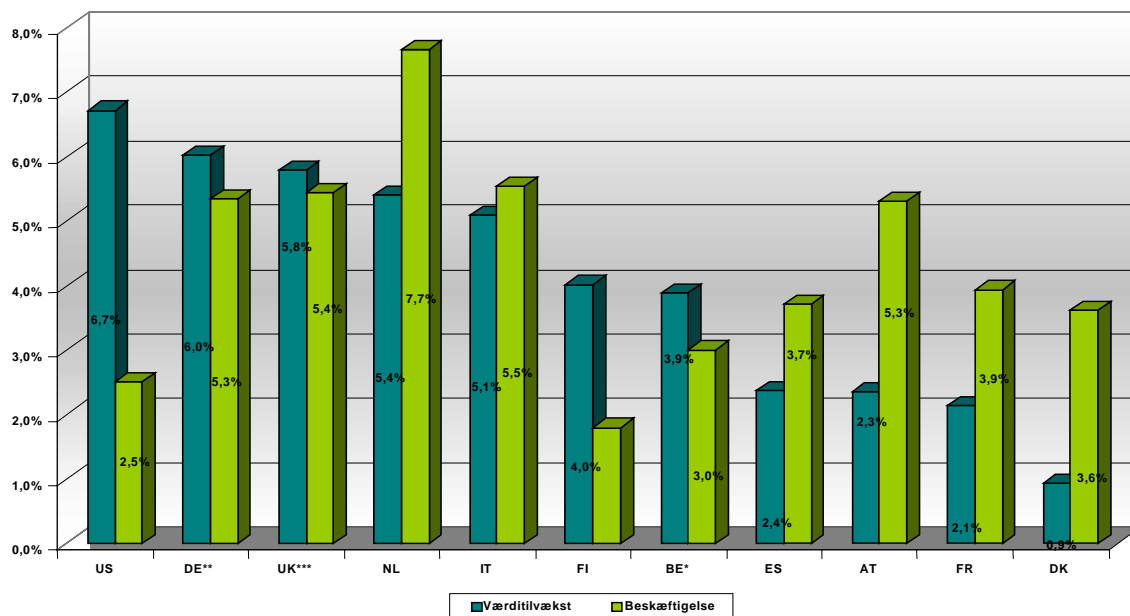
Serviceerhvervene er kendetegnet ved, at den omfatter et meget stort antal mikrovirksomheder (med under 10 medarbejdere). De udgør 33 % af den samlede beskæftigelse i sektoren i EU sammenholdt med 18 % inden for industrien. I gruppen af virksomhedsrelaterede serviceerhverv finder man flest mikrovirksomheder inden for handelserhverv (38 %). Der findes en lignende beskæftigelsesandel i store virksomheder inden for virksomhedsrelaterede serviceerhverv (33 %, mens andelen er 30 % inden for industrien). Inden for transport og kommunikation er beskæftigelsesandelen stor i de store virksomheder (57 %).

Mikrovirksomheder i servicesektoren indtager en særligt vigtig rolle i Italien, Spanien, Portugal og Irland, mens en relativt stor del af beskæftigelsen ligger i store servicevirksomheder i Det Forenede Kongerige, Frankrig og Nederlandene.

### II.3. Væksten i sektoren for virksomhedsrelaterede serviceerhverv

Den europæiske økonomi kan her i begyndelsen af det tredje årtusind karakteriseres som en serviceøkonomi. Et nærmere blik på det foregående årti viser en betragtelig vækst for virksomhedsrelaterede serviceerhverv i en række medlemsstater, og det er interessant, at vækstmønsteret ikke er ensartet, jf. fig. 2. På den ene side er der i Tyskland, der som udgangspunkt havde en serviceandel, der lå lavere end EU-gennemsnittet, høje vækstrater inden for både beskæftigelse og værditilvækst. Lande som Nederlandene og Det Forenede Kongerige, som har meget store serviceydelsessektorer, har imidlertid også høje vækstrater. Dette viser, at der stadig er et stort vækstpotentiale, hvis de rigtige betingelser er til stede.

**Fig. 2 - Udvikling i andelen for de virksomhedsrelaterede serviceerhverv mellem 1990 og 2001. Værditilvækst og beskæftigelse.**



\* Skøn for 2001; \*\* Skøn for 1990; \*\*\* Beskæftigelsesskøn

Kilder: Baseret på Eurostat (New Cronos) og OECD in Figures 2002.

Sektoren for virksomhedsrelaterede serviceerhverv har været langt den største kilde til jobskabelse i EU. Det skal bemærkes, at væksten i beskæftigelsen i denne sektor i flere medlemsstater overstiger væksten i USA. Til gengæld er værditilvæksten meget høj i USA i forhold til EU. Dette hænger godt sammen med det forhold, at væksten i arbejdsproduktiviteten er højere i USA end i medlemsstaterne, jf. kapitel III.2.

Hertil kommer, at der kan forventes yderligere vækst i kandidatlandene, som er karakteriseret ved at have økonomier med relativt mindre beskæftigelsesandele inden for de virksomhedsrelaterede serviceerhverv, specielt i videnintensiv forretningsservice, jf. fig. B i bilag I. Den økonomiske struktur i kandidatlandene adskiller sig fra strukturen i de nuværende medlemsstater, eftersom de virksomhedsrelaterede serviceerhverv i disse lande kun tegner sig for omkring 40 % af den samlede beskæftigelse over for 50 % i medlemsstaterne.

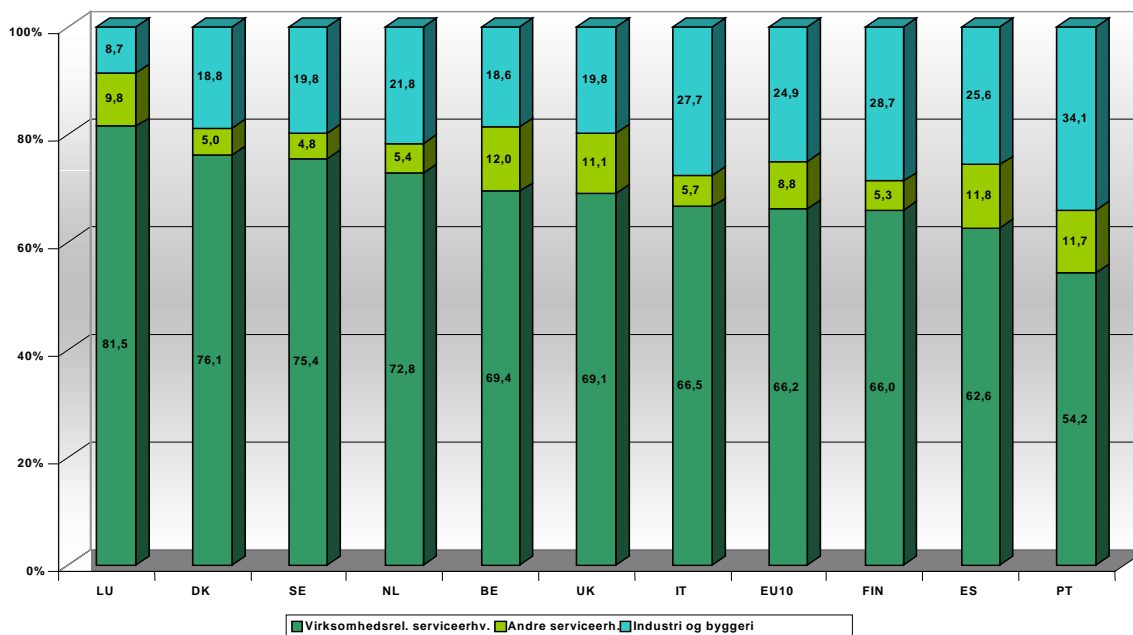
### *Udfordring*

*Udvikling af virksomhedsrelaterede serviceerhverv på regionale og lokale markeder, herunder også i mindre udviklede regioner i et udvidet EU, er af afgørende betydning for, at økonomierne i disse regioner kan blive konkurrencedygtige og komme op på det nødvendige niveau.*

#### **II.4. Virksomhedsdynamik inden for virksomhedsrelaterede serviceerhverv**

I 2000 blev der i de 10 medlemsstater, for hvilke der foreligger tal, startet 1 mio. nye virksomheder. 66 % af alle nye virksomheder blev startet inden for virksomhedsrelaterede serviceerhverv, heraf 28 % inden for forretningsservice<sup>13</sup>, som var den sektor, jf. fig. 3. Fordelingen af nye virksomheder efter økonomisk aktivitet afspejler tydeligt den generelle udvikling hen imod en service- og videnbaseret økonomi i EU.

**Fig. 3 - Nye virksomheder fordelt på aktivitet – 2000**



*Kilde:* Eurostat: Virksomhedsdemografi 2000.

<sup>13</sup> Finansielle serviceerhverv indgår i virksomhedsrelaterede serviceerhverv.

For at få et bedre indtryk af dynamikken i de forskellige sektorer kan antallet af nye virksomheder sammenlignes med antallet af allerede eksisterende virksomheder (etableringsandel). Den højeste andel af nye virksomheder finder man inden for forretningservice (10,9 %). Nye virksomheder inden for industrien tegner sig derimod kun for 6,0 % af de eksisterende virksomheder. Virksomhedsrelaterede serviceerhverv udgør det mest dynamiske segment i økonomien med den største andel af nystartede virksomheder i EU.

Vigtigere end selve etableringen af nye virksomheder er imidlertid deres overlevelse. Det er ikke enhver aktivitet, der er bæredygtig. Næsten 75 % af de nye virksomheder, der blev startet i 1998, overlevede de første to år. I alle de medlemsstater, der indgår i undersøgelsen, havde nye virksomheder inden for industrien en højere overlevelseshastighed end i serviceerhverv, når der ses bort fra Det Forenede Kongerige.

På mange af markederne for de virksomhedsrelaterede serviceerhverv er adgangsbarriererne lave, og en eller nogle få personer kan starte en virksomhed og konkurrere på markedet med en lille kapital og få tilgængelige ressourcer. Virksomhedsrelaterede serviceerhverv bidrager derved til at skabe et dynamisk erhvervsmiljø gennem økonomisk vækst og skabelse af nye jobmuligheder. Af endnu større betydning end den direkte effekt er det konkurrencepres, der indirekte skabes af de nye virksomheder, og som tvinger de allerede eksisterende virksomheder til at øge deres effektivitet ved at indføre innovative processer og produkter, som forbedrer deres produktivitet.

#### *Udfordringer*

*Sektoren for virksomhedsrelaterede serviceerhverv er den mest dynamiske sektor i økonomien og er præget af mange virksomhedsetableringer og -lukninger. Der er behov for mere viden om de faktorer, der ligger bag henholdsvis virksomhedssucces og -fiasko, med henblik på at etablere et solidt grundlag for formulering af en erhvervspolitik.*

*Manglende erfaringer med ledelse kan være en årsag til virksomhedslukninger. Der er behov for uddannelsesprogrammer, der er skræddersyede til små og mellemstore virksomheder inden for virksomhedsrelaterede serviceerhverv, for at forbedre deres overlevelsesmuligheder.*

#### **II.5. Interaktion mellem virksomhedsrelaterede serviceerhverv og andre økonomiske sektorer**

Eftersom virksomhedsrelaterede serviceerhverv udgør den vigtigste sektor i den europæiske markedsøkonomi, er sektoren i sig selv vigtig for den europæiske økonomi. Det vigtigste træk ved virksomhedsrelaterede serviceerhverv er imidlertid, at de er til stede i - og integreret i - alle faser i værditilvækstkæden. De har afgørende betydning for alle virksomheders eksistens, hvadenten der er tale om industri, servicevirksomhed, mikrovirksomheder eller store virksomheder. Alle virksomheder har brug for serviceydelser for at producere og være konkurrencedygtige, jf. de vigtigste serviceydelser opdelt efter produktionsfunktion i boks 1 i bilag 1.

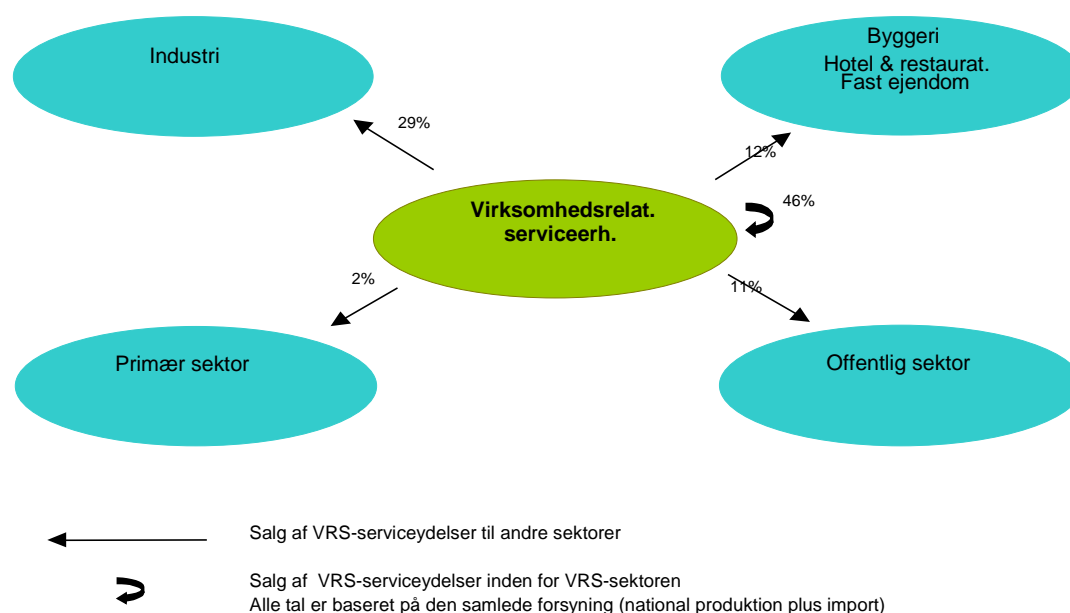
Serviceydelser kan enten produceres internt af virksomheden selv - uafhængigt af dens aktiviteter - eller de kan købes. Mange virksomheder har outsourcet visse af deres serviceaktiviteter, som de tidligere selv varetog, for at få adgang til den pågældende service på et konkurrencedygtigt marked, eller for at opnå større fleksibilitet, jf. punkt II.6. Som en konsekvens er virksomhedsrelaterede serviceerhverv blevet mere specialiserede, og sektoren



er i stand til at levere produkter, som er af højere kvalitet og mere differentierede, hvilket øger brugernes konkurrenceevne.

Væksten inden for de virksomhedsrelaterede serviceerhverv forklares sædvanligvis ved tilgang af arbejdspladser til serviceerhvervene fra industrien, fordi virksomhederne har outsourcet servicefunktioner, de tidligere selv varetog. Der er imidlertid mange forskellige årsager til væksten. Andre vigtige faktorer er ændringer i produktionssystemerne, øget fleksibilitet, øget konkurrence på de internationale markeder, den voksende betydning af IT samt kendskabet til og fremkomsten af nye serviceydelser. På grund af manglen på statistiske oplysninger om de forskellige økonomiske sektors efterspørgsel efter serviceydelser er det indbyrdes forhold mellem sektorerne ikke særligt godt belyst på nuværende tidspunkt. Ifølge nye økonomiske analyser, hvortil der anvendes input-output-tabeller fra nationalregnskaberne, er det muligt at angive omfanget af det indbyrdes forhold mellem økonomiens forskellige sektorer, jf. fig. 4<sup>14</sup>.

**Fig. 4. Forholdet mellem virksomhedsrelaterede serviceerhverv og de andre sektorer i EU's økonomi**



*Kilde:* Beregningerne er baseret på oplysninger fra OECD's input/output-database.

Figuren viser, at industrien er en stor aftager af produkter fra sektoren for virksomhedsrelaterede serviceerhverv, eftersom den forbruger næsten 30 % af sektorens intermediære output. Det er imidlertid afgørende for forståelsen af de seneste årtiers vækst inden for de virksomhedsrelaterede serviceerhverv at være opmærksom på den efterspørgsel efter serviceydelser fra virksomhedsrelaterede serviceerhverv, sektoren selv skaber som følge af integreringen af disse serviceydelser i alle virksomheders værdikæde. Det er værd at bemærke, at den offentlige sektor aftager 11 % af serviceydelserne fra de virksomhedsrelaterede serviceerhverv, og at dette marked har et betragteligt vækstpotentiale.

<sup>14</sup> De virksomhedsrelaterede serviceerhvervs anslåede forbrug i produktionen i EU-15 beregnes ved at anvende de tilgængelige harmoniserede input-/outputtabeller for 9 medlemsstater for det seneste tilgængelige år.

Ser man nærmere på forbruget af serviceydelser, fremgår det, at forretningsservice (som f.eks. IT-konsulentenservice, reklamevirksomhed eller regnskabsføring) tegner sig for hovedparten af de serviceydelser, der forbruges både inden for industri og i den offentlige sektor i Europa, eftersom forretningsservice udgør mere end en tredjedel af det samlede input af produkter fra de virksomhedsrelaterede serviceerhverv. Det fremgår også, at der er en tæt forbindelse mellem handelserhverv og industri, og man kan se den relative betydning af de finansielle serviceydelser for den offentlige sektor.

#### *Udfordringer*

*Der er behov for ny viden. Interaktionen mellem de virksomhedsrelaterede serviceerhverv og deres kunder kræver meget mere dybtgående analyser og adgang til input-/output-tabeller med tilstrækkelig lande- og sektordækning.*

*Den offentlige sektor er blevet identificeret som en vigtig bruger af serviceydelser fra de virksomhedsrelaterede serviceerhverv, hvilket indikerer, at samarbejdet mellem den offentlige og den private sektor kunne have stor betydning for en yderligere styrkelse af markedet for de virksomhedsrelaterede serviceerhverv.*

## **II.6. Outsourcing af serviceydelser: omfang og konsekvenser**

Outsourcing af servicefunktioner har været en vigtig faktor for væksten i sektoren for serviceydelser. Beslutningerne om outsourcing udspringer ikke kun af overvejelser om lønomkostningsniveauet, men ofte af behovet for at få adgang til særlige kvalifikationer (kvalitetsaspekter) for at øge fleksibiliteten. En virksomhed er nødt til træffe strategiske og ofte langsigtede beslutninger om, hvorvidt den selv skal varetage visse serviceydelser eller outsource dem til specialiserede virksomheder. En del af industrivirksomhedernes og servicevirksomhedernes økonomiske resultater, hvad angår pris, kvalitet eller markedspositionering, kan sammenknyttes med beslutninger om selv at producere eller at købe.

Ud over fordelene med hensyn til kvalitet og omkostninger gør outsourcing det muligt at koncentrere sig om kerneaktiviteter. For fuldt ud at kunne udnytte fordelene ved outsourcing, er køberen af serviceydelser nødt til at gennemføre de nødvendige organisatoriske og driftsmæssige ændringer. Især for små og mellemstore virksomheder kan manglende færdigheder hos medarbejderne medvirke til, at fordelene ved outsourcing ikke udnyttes.

Outsourcing af mere strategiske serviceydelser på områder som IT, faglig uddannelse, salg og marketing og produktinnovation anvendes i stigende omfang til forbedring af konkurrenceevnen. Nogle gange kan udbyderne af serviceydelser overtage et helt virksomhedsområde som f.eks. personaleadministration eller IT - et fænomen, der går under betegnelsen business process outsourcing (BPO). Det er imidlertid ikke risikofrit at outsource. Der skal tages hensyn til partnerens finansielle soliditet, tabet af kontrol og "udslip" af central knowhow.

Parallelt med industrivirksomhedernes outsourcing af serviceydelser er der også en tendens til, at denne type virksomheder i stigende grad udbyder serviceydelser, efterhånden som visse produktionsaktiviteter flyttes til lande, hvor lønomkostningerne er lavere end i EU. Det lader til, at f.eks. call centers, billettering, softwareprogrammering, teknisk bistand osv. følger et lignende mønster. Den type serviceydelser, der forbliver i virksomhederne i EU, er "hovedsædeaktiviteter" (f.eks. koordinering, ledelse, kvalitetskontrol og design). Disse aktiviteter er så videnintensive, at de kun kan gennemføres ved, at de involverede parter rent

fysisk befinder sig det samme sted (f.eks. med henblik på at videregive tacit knowledge, der ikke kan kodificeres). Samtidigt er der imidlertid en tydelig tendens til, at virksomheder samarbejder om F&U-aktiviteter, at mange små og mellemstore virksomheder er nødt til at outsource F&U og til, at der bliver flere og specifikke F&U-serviceaktiviteter.

#### *Udfordringer*

*Konkurrencen på markedet for serviceydelser hæmmes af vanskelighederne ved at måle priserne for sammenlignelige serviceydelser fra alternative serviceudbydere. Der skal fastlægges fælles standarder for at øge gennemsigtigheden. Sådanne standarder vil endvidere være til fordel for udbyderne af serviceydelser, da de vil gøre det muligt for dem at koncentrere sig om den interne produktion af serviceydelser.*

*I modsætning til varer indebærer levering af serviceydelser oftest en tæt interaktion mellem leverandøren og kunden, hvilket gør det vanskeligt at skelne mellem leveringsprocessen og det endelige resultat. Normalt er det ikke muligt a priori at opstille et mål eller definere alle kvalitetsaspekter i forbindelse med en serviceydelse på indeværende tidspunkt. Der findes ikke en generel europæisk kvalitetspolitik for serviceydelser, men der er behov for at få fastlagt en sådan politik.*

*De små og mellemstore virksomheders adgang til virksomhedsrelaterede serviceerhverv bør fremmes ved at give medarbejderne de nødvendige kvalifikationer gennem uddannelse.*

### **III. DE EUROPÆISKE VIRKSOMHEDSRELATEREDE SERVICEERHVERVS KONKURRENCEEVNEN**

#### **III.1. Centrale faktorer i forbindelse med konkurrenceevne**

Som nævnt i kapitel I har de virksomhedsrelaterede serviceerhverv afgørende betydning for, om Lissabon-strategiens mål kan nås. Denne strategi for bæredygtig udvikling kombinerer mål med hensyn til konkurrenceevne, fuld beskæftigelse, social samhørighed og miljømæssig bæredygtighed. Det skal erindres, at de virksomhedsrelaterede serviceerhverv udgør det største segment i den europæiske økonomi og samtidigt er den vigtigste bidragsyder til de resultater, der opnås i økonomiens øvrige sektorer. Lissabon-strategiens centrale mål vedrørende øget konkurrenceevne, fuld beskæftigelse, social samhørighed og miljømæssig bæredygtighed skal derfor også gælde for de virksomhedsrelaterede serviceerhverv.

Økonomisk vækst er en forudsætning for at opnå en bæredygtig stigning i reallønnen og forbedring af levevilkårene. Historisk set har vækst i produktiviteten været den vigtigste kilde til økonomisk vækst. Produktivitetsvækst afhænger af kvaliteten af den fysiske kapital, forbedringer af arbejdskraftens kvalifikationer, teknologiske fremskridt og nye måder at forvalte disse faktorer på. I dette kapitel sættes der fokus på disse tre faktorer, og der vil til det formål blive set nærmere på IT-anvendelse, F&U og innovation inden for serviceydelser, humankapital samt på international handel og udenlandske direkte investeringer i servicesektoren som indikatorer for de europæiske virksomhedsrelaterede serviceerhvervs konkurrenceevne.

### **III.2. Vækst i arbejdsproduktiviteten inden for virksomhedsrelaterede serviceerhverv**

Den seneste udvikling i den generelle produktivitet i EU har vakt bekymring og truer mulighederne for at nå Lissabon-strategiens mål. I første halvdel af 1990'erne havde EU en betydeligt større årlig gennemsnitlig vækst i arbejdsproduktiviteten (1,9 %) end USA (1,2 %), men den situation ændrede sig drastisk i perioden 1995-2001. Den årlige vækstrate faldt til 1,2 %, mens væksten i USA steg til 1,9 %. Den udvikling skyldtes især de relativt dårlige produktivitetresultater inden for EU's virksomhedsrelaterede serviceerhverv sammenlignet med USA, jf. fig. C, bilag I.

Dette øger behovet for, at man på både europæisk og nationalt plan effektivt søger at opnå produktivitet fremgang og højere beskæftigelse med henblik på at forbedre konkurrenceevnen.

De underliggende tendenser er vigtige, når man skal analysere årsagerne til de forskellige resultater i denne sektor i EU og USA, eftersom der kan iagttages specifikke mønstre i de enkelte sektorer. Den vigtigste årsag til væksthforskellen er den meget store vækst i USA's handelserhverv - både set i forhold til den samme sektor i EU og andre økonomiske sektorer. Den eneste sektor, der generelt har højere vækstrater, er telekommunikation i EU, som også er præget af større vækst end samme sektor i USA. I anden halvdel af 1990'erne skærpedes konkurrencen i den europæiske telekommunikationssektor som følge af liberaliseringen af markedet. I andre virksomhedsrelaterede serviceerhverv, som ikke i samme omfang har været udsat for konkurrence, varierer produktivitetvæksten betragteligt - både fra den ene EU-medlemsstat til den anden og mellem EU og USA. Generelt fremgår det af udviklingen i de nævnte sektorer, at der har været en højere produktivitetvækst i USA end i EU.

### **III.3. Måleproblemer**

De indberettede tal om det fortsatte efterslæb i arbejdsproduktiviteten i forhold til USA giver anledning til bekymring, men inden årsagerne til den langsomme vækst i produktiviteten analyseres og forklares, bør det fremhæves, at det er problematisk at måle produktiviteten i forbindelse med serviceydelser. Arbejdsproduktivitetsbegrebet kan uden videre anvendes på industrien, men giver større usikkerhed, når det drejer sig om at måle produktivitetens servicesektoren.

Produktivitetsforbedring inden for virksomhedsrelaterede serviceerhverv afhænger i meget udpræget grad af investeringer i immaterielle faktorer som f.eks. uddannelse, customer relationship management, brand image og etablering af en effektiv organisation samt investering i software og IT. Det haster med at få defineret "immateriel investering", både i statistisk forstand og i forbindelse med indberetninger fra virksomhederne, således at det bliver muligt at identificere, måle og indberette immaterielle aktiver.

I boks 2 i bilag III illustreres manglerne ved de eksisterende serviceerhvervsstatistikker og dermed i målingerne af den økonomiske produktivitet.

## Udfordringer

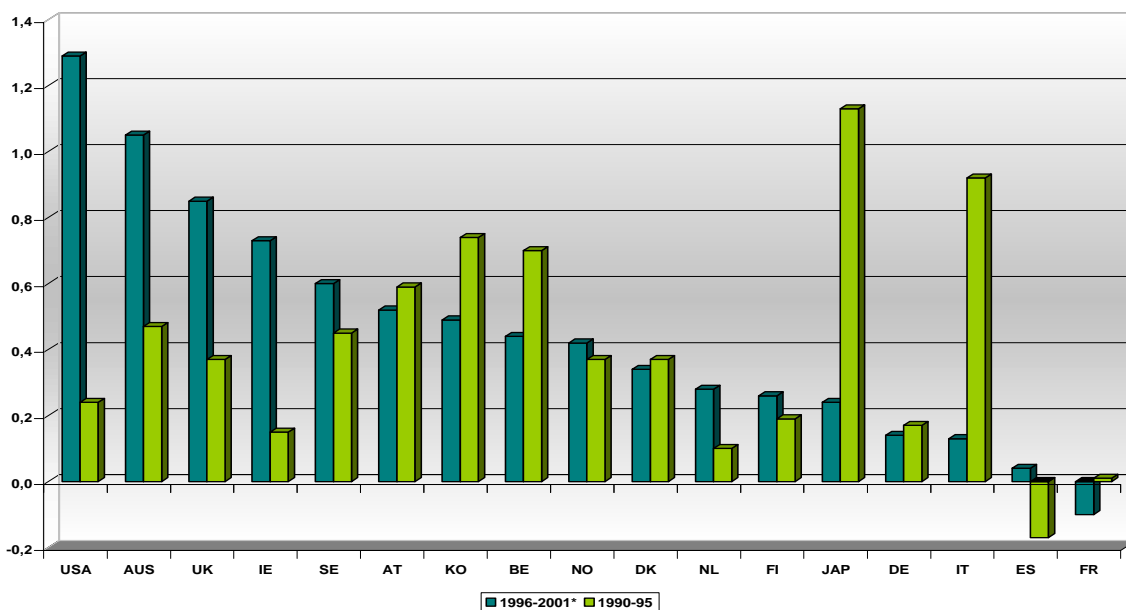
Den statistiske dækning af serviceydelser halter generelt bagefter dækningen af industrien, men de statistiske forskelle er særligt store mht. måling af produktivitet.

Mangel på pålidelige oplysninger om en virksomheds immaterielle aktiviteter resulterer i usikkerhed og spekulation om dens reelle værdi. Måling og indberetning af immaterielle aktiver er blevet et stort problem for regeringer, virksomheder, investorer og andre berørte parter. Det gælder især servicevirksomheder, eftersom de næsten udelukkende er baseret på immaterielle aktiver.

### III.4. Anvendelse af IT i virksomheder i virksomhedsrelaterede serviceerhverv

Det fremgår af nylige undersøgelser vedrørende produktivitetsvækst og anvendelse af IT, at IT muliggør hurtig produktivitetsvækst i sektorer, der har foretaget store investeringer i IT, jf. fig. 5<sup>15</sup>. Brugen af IT kan hjælpe virksomhederne med at øge deres samlede effektivitet ved at kombinere arbejde og kapital, den såkaldte multifaktorproduktivitet. Dette antages at være den vigtigste årsag til den seneste produktivitetsvækst inden for handelserhvervene i USA og Australien.

Fig. 5 - Bidrag fra serviceydelser, hvori der indgår IT, til den årlige gennemsnitlige vækst i arbejdsproduktiviteten (procentpoint)



Servicevirksomhed, hvortil der anvendes IKT, omfatter handelserhverv, finansielle serviceydelser og forretningsservice.

Kilde: OECD

Desværre foreligger der ingen oplysninger for de enkelte sektorer, men de samlede IT-udgifter i EU beløb sig til 4,2 % af BNP i 2001 sammenlignet med 5,3 % i USA og 4,0 % i Japan. For at mindske produktivitetsefterslæbet er EU nødt til at øge IT-investeringerne, navnlig i virksomhedsrelaterede serviceerhverv. Det er særligt vigtigt at høste gevinsterne i forbindelse med forbedring og innovation af forretningsprocesser gennem bedre integrering, udbygning og tilpasning af de serviceydelser, der udbydes.

<sup>15</sup> European Competitiveness Report 2002 (SEK (2002) 528).

På grund af manglen på officielle IT-sektorstatistikker lancerede Kommissionen i slutningen af 2001 et separat initiativ til overvågning og evaluering af udviklingsstadiet for og effekten af e-business i forskellige sektorer i den europæiske økonomi<sup>16</sup>.

#### *Udfordring*

*Der er behov for i højere grad at fremme integreringen af IT i forretningsprocesser. Det er af særlig betydning for de virksomhedsrelaterede serviceerhverv, at der sker en forbedring af rammerne for digital levering, hvad angår en passende netværksinfrastruktur, fastlæggelse af normer for meddelelssystemer, kvalitetscertificering og akkreditering.*

### **III.5. F&U og innovation i virksomheder i virksomhedsrelaterede serviceerhverv**

Nogle af Europas mest innovative virksomheder finder man inden for de virksomhedsrelaterede serviceerhverv, men generelt er F&U-niveauet i disse erhverv lavt og betydeligt lavere end i USA. Mens EU's økonomi har udviklet sig til en serviceøkonomi i de seneste årtier (jf. kapitel II), tegner markedsservice<sup>17</sup> sig stadig for en relativt lille del af virksomhedernes samlede udgifter til F&U. EU-gennemsnittet var i 2001 13 %, men der var store forskelle fra den ene medlemsstat til den anden (jf. fig. D i bilag I). Det tilsvarende tal for USA var 34 %, så selv om servicevirksomhedernes F&U-udgifter er vokset betydeligt siden 1991, er USA's forspring øget i den samme periode.

#### *Udfordring*

*En større direkte deltagelse i samarbejde om F&U-projekter sammen med højteknologiske virksomheder kunne fremme den teknologiske udvikling og indførelse af ny teknologi. Servicevirksomhedernes deltagelse i rammeprogrammet for forskning kunne også øges ved inddragelse af egnede områder i arbejdsprogrammet. EU's mål, som er at afsætte 3 % af BNP til forskning og udvikling<sup>18</sup>, vil blive nemmere at nå, hvis servicesektoren spiller en større rolle, som afspejler dens samlede økonomiske vægt.*

### **III.6. Arbejdskraftens kvalifikationer**

Uden den vækst, der blev skabt af de virksomhedsrelaterede serviceerhverv i anden halvdel af 1990'erne, ville arbejdsløsheden have været endnu højere i EU, end den er. Selv om der er et rigeligt udbud af arbejdskraft, viser en analyse af kvalifikationer og de nye job, at der ikke er overensstemmelse mellem udbud og efterspørgsel. I alle økonomiens sektorer og ikke blot inden for den videnintensive forretningservice har der været en voksende efterspørgsel efter højtuddannede medarbejdere (første og andet trin på videregående uddannelser), jf. fig. E i bilag I. Denne udvikling bekræfter behovet for flere medarbejdere med videregående uddannelse.

<sup>16</sup> E-business W@tch. Resultaterne, herunder rapporter for enkelte sektorer, offentliggøres jævnligt og er tilgængelige på [www.ebusiness-watch.org](http://www.ebusiness-watch.org), eller via Kommissionens websted [www.europa.eu.int/comm/enterprise/ict/policy/watch/index.htm](http://www.europa.eu.int/comm/enterprise/ict/policy/watch/index.htm).

<sup>17</sup> Det bør bemærkes, at sektoropdelingen af F&U-udgifterne vanskeliggøres af problemer mht. metode og international sammenlignelighed. F.eks. er det et problem for sammenligneligheden af sektordata fra det ene land til det andet, at outsourcingen af F&U-aktiviteter sker på forskellige niveauer.

<sup>18</sup> Meddelelser fra Kommissionen - Mere forskning i Europa - mod 3 % af BNP (KOM(2002) 499 endelig udg. og Investering i forskning - en handlingsplan for Europa (KOM(2003) 226 endelig udg.

Problemerne med manglende kvalifikationer er taget op i forbindelse med den europæiske beskæftigelsesstrategi og har resulteret i betydelige investeringer i en generel forbedring af den europæiske arbejdsstyrkes kvalifikationer. De foreliggende oplysninger viser imidlertid, at forøgelsen af antallet af arbejdspladser, især inden for den videnintensive forretningsservice, hvortil der kræves middelhøjt eller højt kvalificeret arbejdskraft, overstiger udbuddet af arbejdstagere med de nødvendige kvalifikationer. Eftersom uddannelsesniveaue er højere i USA og Japan, forventes det ikke, at kvalifikationsmanglerne her vil hæmme produktiviteten inden for den videnintensive forretningsservice i samme grad som i EU<sup>19</sup>.

En veluddannet arbejdsstyrke bidrager til produktivitetsvækst ved at gøre det muligt for virksomhederne at få udbytte af deres investeringer i IT og anden form for innovation. Det arbejdskraftintensive element ved mange virksomhedsrelaterede serviceerhverv, den omfattende interaktion med kunderne, videnniveaue inden for mange serviceydelser og betydningen af tavs viden (tacit knowledge) er alle faktorer, som kræver tilstrækkelig, kvalificeret arbejdskraft, hvis der fremover skal opnås produktivtetsgevinster.

#### *Udfordring*

*Livslang læring og efteruddannelse er af særlig betydning for konkurrenceevnen for virksomheder i sektoren for virksomhedsrelaterede serviceerhverv, dels på grund af deres arbejdskraftintensitet dels fordi kvaliteten af de enkelte medarbejders bidrag har afgørende betydning for de serviceydelser, der tilbydes. Der skal være særlig opmærksomhed omkring uddannelsesmulighederne for medarbejderne i små og mellemstore virksomheder i forbindelse med fastlæggelse af de politiske rammer. Virksomhedsrelaterede serviceerhverv er meget følsomme i forhold til ændringer af betingelserne på arbejdsmarkedet. Sektoren er præget af, at der til stadighed opstår nye behov med hensyn til beskæftigelsesfleksibilitet, som der bør tages hensyn til i arbejdsmarkedslovgivningen (f.eks. med hensyn til deltidsarbejde og mobilitet)<sup>20</sup>.*

### **III.7. International handel og udenlandsk direkte investeringer**

International handel og udenlandske direkte investeringer afspejler meget tydeligt konkurrenceevnen i den europæiske sektor for virksomhedsrelaterede serviceerhverv. For at denne europæiske sektor kan opfattes som værende konkurrencedygtig, bør den være i stand til at vise vejen, hvad angår international handel og udenlandske investeringer.

Et af de karakteristiske træk ved serviceydelserne er betydningen af at være til stede på de lokale markeder. Dette er årsagen til virksomhedsrelaterede serviceerhvervs relativt store andel af udenlandsk direkte investering (66 % af de samlede investeringer fra og i udlandet). Forretningsservice (34 % af de udenlandske direkte investeringer i virksomhedsrelaterede serviceerhverv) og finansielle serviceydelser og forsikringsserviceydelser (30 %) er de vigtigste sektorer.

Det forhold, at den udenlandske direkte investering især er rettet mod virksomhedsrelaterede serviceerhverv, afspejles også af de virksomhedsrelaterede serviceerhvervs begrænsede andel af den internationale handel med varer og serviceydelser i EU (ca. 18 %), hvilket er lidt højere end i USA (16 %) og Japan (13 %). Den internationale handel med serviceydelser fra

<sup>19</sup> OECD: Science, technology and industry scoreboard 2003.

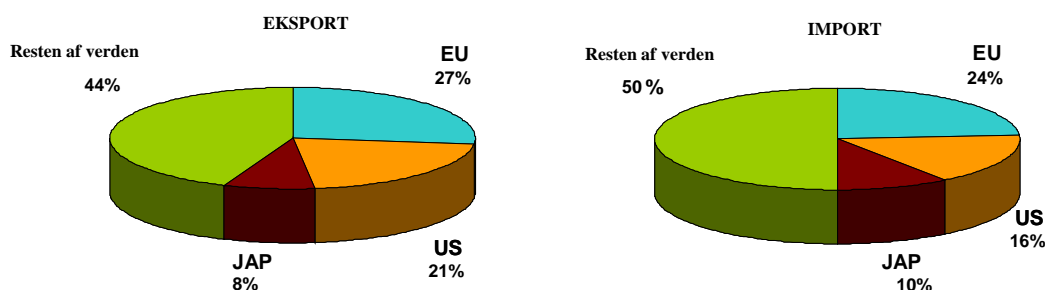
<sup>20</sup> Kommissionens forslag til direktiv om anerkendelse af erhvervmæssige kvalifikationer (KOM(2002) 119 endelig udg.) kan udgøre et centralt bidrag til kvalifikationsmobiliteten gennem forbedrede muligheder for fri bevægelighed i EU for kvalificerede arbejdstagere.

virksomhedsrelaterede serviceerhverv tegner sig imidlertid for to tredjedele af den samlede internationale handel med serviceydelser i EU.

De virksomhedsrelaterede serviceerhverv har en stor markedsandel (26 %) af den internationale handel (eksport + import) med serviceydelser fra denne sektor sammenlignet med USA (18 %), jf. fig. 6. Det forhold kan fortolkes som en stærk indikator for konkurrenceevnen i de europæiske virksomhedsrelaterede serviceerhverv. Forskellene med hensyn til markedsandel er imidlertid større inden for import end eksport, jf. fig. 6. EU importerer mange serviceydelser produceret inden for de virksomhedsrelaterede serviceerhverv, hvilket medfører, at der kun er et lille nettooverskud på området. Den positive nettosaldo er resultatet af relativt store overskud for finansielle serviceydelser og forsikringserviceydelser samt transport- og IT-serviceydelser, mens der er et stort underskud inden for visse dele af den videnintensive forretningsservice (juridiske serviceydelser og serviceydelser inden for bogføring og management, reklamevirksomhed og markedsundersøgelser) og royalties. USA's samlede saldo er dobbelt så stor som EU's i absolutte tal (henholdsvis 35 mia. og 17 mia. EUR), og eksport-/importdækningsgraderne for USA er klart bedre: et overskud på 125 % over for 108 %.

En bedre handelsbalance i forhold til resten af verden kan kun opnås, hvis konkurrencen øges i sektoren for virksomhedsrelaterede serviceerhverv, og produktiviteten dermed stiger. I den nuværende situation er dette generelt tilfældet for netværkstjenester og finansielle serviceydelser som resultat af den stadig igangværende liberaliseringsproces, men ikke for visse forretningsserviceområder og handelserhverv, hvor markederne i mange tilfælde er opsplittede og lukkede.

**Fig. 6 - Eksport og import af serviceydelser produceret af virksomhedsrelaterede serviceerhverv - 2001**



*Kilde:* Eurostat: Udenrigshandel. Bemærk, at EU-intern handel ikke indgår i totalerne.

De europæiske leverandører af serviceydelser står fortsat over for en lang række handelsrestriktioner i forhold til tredjelande. Indføjelser af serviceaktiviteterne i WTO-aftalen var et af de vigtigste skridt under Uruguay-runden. Barriererne for handel med serviceydelser har imidlertid vist sig at være mere varierede og komplekse end handelsbarriererne for varer. Med henblik på fortsat åbning af den globale handel med serviceydelser føres der multilaterale forhandlinger på grundlag af den almindelige overenskomst om serviceydelser (GATS), som trådte i kraft den 1. januar 1995. EU fortsætter desuden, uden at dette er til skade for de multilaterale forhandlinger, forhandlinger om serviceydelser på bilateralt og multilateralt plan. Eksempler herpå er de frihandelsaftaler, der er indgået med Mexico og Chile, og kommende forhandlinger med Mercosur og Samarbejdsrådet for Golfstaterne.



## *Udfordringer*

*Multilaterale og bilaterale forhandlinger skal åbne den globale handel med serviceydelser produceret af de virksomhedsrelaterede serviceerhverv. De direkte fordele for virksomhederne i sektoren er indlysende, men den indirekte effekt er ligeså vigtig: liberalisering af international handel inden for virksomhedsrelaterede serviceerhverv samt fjernelse af indremarkedshindringer for handel over grænserne og investering i EU som opfølgning af direktivet om serviceydelser i det indre marked vil skærpe konkurrencen for EU's virksomheder og give dem en konkurrencefordel i forhold til virksomheder i tredjelande.*

*I og med at en række serviceydelser, som leveres af de virksomhedsrelaterede serviceerhverv, også sælges til forbrugerne, skal der i forbindelse med liberaliseringsinitiativer og markedsadgang tages hensyn til forbrugerspørgsmål.*

## **IV. EN STRATEGI FOR FREMTIDEN**

### **IV.1. Centrale politiske spørgsmål**

Den økonomiske analyse viser, at de virksomhedsrelaterede serviceerhverv udgør den største sektor i EU's økonomi, og at den i 2001 beskæftigede omkring 55 mio. personer svarende til næsten 55 % af den samlede beskæftigelse i EU's markedsøkonomi. De virksomhedsrelaterede serviceerhverv har været langt den vigtigste kilde til beskæftigelse i EU. Sektoren er også den mest dynamiske, hvad angår etablering af nye virksomheder. Mere end to tredjedele af alle nye virksomheder startes inden for de virksomhedsrelaterede serviceerhverv. Den økonomiske analyse viser imidlertid også, at sektorens produktivitetsudvikling har et betydeligt efterslæb i forhold til USA. Samtidigt trues den fremtidige beskæftigelse i sektoren af udflytning af servicejob - i tilknytning til f.eks. call centers og IT-serviceydelser - til USA og Asien.

De udfordringer, der er identificeret i analysen, skal tages op hurtigt. Hvis ikke det sker, risikerer de virksomhedsrelaterede serviceerhverv at miste markeder. Hvis vi ikke kan tackle problemerne med bedre programmer, er der risiko for, at jobbene hurtigt flyttes til andre regioner, ligesom det er sket inden for industrien og visse dele af de virksomhedsrelaterede serviceerhverv. *Det ville især være til skade for industrien, som er afhængige af en førsteklases serviceinfrastruktur.*

Der kan på baggrund af de udfordringer, der er beskrevet i den økonomiske analyse, formuleres følgende konklusioner:

1. Markedsintegrationen og konkurrencen inden for virksomhedsrelaterede serviceerhverv er ikke tilstrækkelig til, at virksomhederne i sektoren kan sikre og styrke deres konkurrenceevne.
2. Det nødvendige produktionsinput (faglige kvalifikationer, integration af IT og kapital) er utilstrækkeligt, hvad angår kvalitet og kvantitet.
3. Outputtet fra virksomhederne inden for de virksomhedsrelaterede serviceerhverv er ikke tilstrækkeligt transparent (standarder), værdisat (indberetning af immaterielle aktiver) eller dokumenteret (kvalitet).
4. Forekomsten og anvendelsen af serviceydelser fra de virksomhedsrelaterede serviceerhverv er begrænset i mindre udviklede regioner og kandidatlande, hvilket især har indflydelse på de små og mellemstore virksomheder og konvergensprocesser.

5. Der mangler viden om sektoren og markederne, og det hæmmer virksomhedernes beslutningstagning og de politiske beslutninger.

1. *Markedsintegrationen og konkurrencen inden for virksomhedsrelaterede serviceerhverv er ikke tilstrækkelig til, at virksomhederne i sektoren kan sikre og styrke deres konkurrenceevne*<sup>21</sup>

**1.1. Fjernelse af hindringer for handel med serviceydelser i det indre marked og international handel.** For at skærpe konkurrencen for EU's virksomheder og sikre de nødvendige EU-rammer med henblik på at åbne markeder, der stadig er for opsplittede og beskyttede, er der behov for dels at fjerne hindringer for handel på tværs af landegrænserne og investering i EU i overensstemmelse med direktivet om serviceydelser i det indre marked og den mulige udvidelse af informationsdirektivets (98/34/EF) anvendelsesområde, dels at liberalisere den internationale handel med serviceydelser leveret af virksomhedsrelaterede serviceerhverv. Det vil give de europæiske virksomheder en konkurrencefordel i forhold til virksomheder fra tredjelande i den nuværende situation, hvor outsourcing til disse lande udgør en voksende risiko for EU-servicevirksomhederne og deres medarbejders beskæftigelse.

Det er nødvendigt at fjerne de lovgivningsmæssige og administrative hindringer i Europa, men ikke tilstrækkeligt for at opnå et enhedsmarked for serviceydelser. Der er andre barrierer, der er i vejen for fuld integration af servicemarkederne, herunder økonomiske, sociale, kulturelle og andre barrierer. Mange af de økonomiske barrierer kan gøres mindre gennem fremme af ledsageforanstaltninger som styrkelse af iværksætterkultur, netværk, kvalifikationer, generelle kvalitetsstandarder eller innovation. Det, at der er så mange barrierer, er et andet forhold, der berettiger til, at der både iværksettes lovgivningsforanstaltninger og andre foranstaltninger hidrørende fra henholdsvis direktivet om serviceydelser i det indre marked og denne meddelelse med henblik på at opnå et indre marked for serviceydelser, der er præget af konkurrence.

**1.2. Skærpelse af konkurrencen på markederne for de virksomhedsrelaterede serviceerhverv.** De virksomhedsrelaterede serviceerhverv kan kun blive konkurrencedygtige på markeder, der er præget af konkurrence. Indførelsen af konkurrence i visse servicesektorer som telekommunikation og lufttransport har medført en forøgelse af antallet af virksomheder, der arbejder på markeder med konkurrence, og det har resulteret i lavere priser, forbedret kvalitet, øget beskæftigelse og et større udbud af serviceydelser. De virksomheder, der tidligere var beskyttede, er blevet mere konkurrencedygtige og motiverede til at tilpasse sig konkurrencefremmende strategier. Konkurrencen er vigtig for innovation, iværksætterkultur, produktivitet og vækst, især i de serviceydelssesektorer, der traditionelt har været præget af mere opsplittede og lukkede markeder.

Visse markeder inden for forretningservicesektoren har i en vis udstrækning været præget af konkurrence, og de administrative rammer har været mindre regulerede. Konkurrencepolitikken har imidlertid en vigtig rolle at spille med hensyn til at fremme konkurrence, herunder især i forbindelse med liberale serviceydelser og handelserhverv.

---

<sup>21</sup> Direktivet om serviceydelser bliver et centralt redskab til løsning af problemet med manglende integration på markederne for serviceydelser i Europa. Inden for de virksomhedsrelaterede serviceerhverv er situationen ikke ens for alle serviceydelser, idet visse markeder allerede er præget af omfattende konkurrence og integration på europæisk plan. De foreslåede foranstaltninger vedrører imidlertid hovedparten af de serviceydelser, der leveres af virksomhedsrelaterede serviceerhverv, navnlig hvad angår behovet for bedre markedsintegration.

**1.3. Modernisering af offentlige administrationer.** Konkurrenceevnen for mange af de serviceydelser, der leveres af virksomhedsrelaterede serviceerhverv, er tæt forbundet med den måde, hvorpå de offentlige administrationer fungerer. Mange serviceydelser, som de offentlige myndigheder traditionelt har stået for, kan også leveres af private virksomheder. Udvikling af e-forvaltning og sund forvaltning af serviceydelser af generel økonomisk interesse med øget privat finansiering kan resultere i bedre samarbejde mellem offentlige og private aktører til fordel for brugerne og leverandørerne af de pågældende serviceydelser. Partnerskaber mellem den offentlige og private sektor bør fremmes med henblik på at opnå effektivitetsgevinster og lavere omkostninger for brugerne som følge af konkurrencen.

Man bør også fremme ledsageforanstaltninger til styrkelse af innovation og modernisering af den offentlige administration gennem benchmarking af bedste praksis i medlemsstaterne. De nye og ajourførte regler for offentlige aftaler som foreslået af Kommissionen vil medføre en yderligere skærpelse af konkurrencen mellem leverandørerne af serviceydelser.

2. *Det nødvendige produktionsinput (faglige kvalifikationer, integration af IT og kapital) er utilstrækkeligt, hvad angår kvalitet og kvantitet*

**2.1. Sikring af livslang læring og ajourføring af kvalifikationer.** Overgangen til en videnbaseret økonomi, hvor de virksomhedsrelaterede serviceerhverv spiller en afgørende rolle, afhænger af, at arbejdsstyrken har kvalifikationer, der er tilpasset denne ændring, således at den kan anvendes og sikre en bedre balance mellem beskyttelse af beskæftigelsen og en fleksibel tilrettelæggelse af arbejdet (f.eks. med hensyn til deltid eller distancearbejde). Overgangen vil endvidere fremme arbejdstagernes mobilitet og herved kompensere for manglende balance mellem kvalifikationer - f.eks. i IT-sektoren og andre videnintensive sektorer.

Hvis Europa ikke forbedrer sine resultater med hensyn til at opnå en højt kvalificeret arbejdsstyrke inden for en videnbaseret økonomi, bliver de virksomhedsrelaterede serviceerhverv mindre konkurrencedygtige. Der bør gennemføres politiske foranstaltninger vedrørende arbejdsstyrkens kvalifikationer i EU, specielt for små og mellemstore virksomheder, for at undgå, at der sker udflytning af servicejob på samme måde, som der er sket udflytning af industrijob.

**2.2. Støtte til integrering af IT i forretningsprocesserne.** Alle virksomheder inden for de virksomhedsrelaterede erhverv, især de små og mellemstore virksomheder, er nødt til at udnytte IT-potentialet fuldt ud for at øge deres produktivitet. Det er allerede sket i USA, hvor der har været en kraftig produktivitetsstigning både i sektorer, der anvender IT, og i de sektorer, der fremstiller IT-produkter. De sektorer, der anvender IT i Europa, har imidlertid kun haft en ringe produktivitetsvækst i de seneste år. IT bør integreres mere og bedre i de virksomhedsrelaterede serviceerhverv, der anvender IT, således at de ambitiøse mål i Lissabon-strategien vil kunne nås. Visse IT-produkters rolle bør styrkes med henblik på at forbedre IT-resultaterne inden for al servicevirksomhed og industrivirksomhed. Ny teknologi fører ikke i sig selv til produktivitetsgevinster. Der kræves relevant input af serviceydelser med henblik på at sikre dens indførelse, anvendelse og integrering i forretningsprocesserne.

**2.3. Fremme af F&U og innovation i virksomhedsrelaterede serviceerhverv.** Der er en høj grad af innovation i servicevirksomhederne, og de er ofte på forkant med udviklingen, hvad angår brug af avancerede tekniske løsninger. Serviceydelser på videnområdet (f.eks. managementrådgivning, IT-serviceydelser og F&U-serviceydelser) fungerer som katalysatorer for innovationsprocesser i hele økonomien. Visse af Europas mest innovative

virksomheder finder man i sektoren for serviceydelser, men generelt er F&U-niveauet i sektoren lavt. F&U-niveauet inden for serviceydelserne halter i betydelig grad bagefter USA.

Politiske innovationsinitiativer bør både medvirke til at fremme specifikke aktioner, der er rettet mod serviceaktiviteter (f.eks. den organisatoriske serviceinnovations rolle) og mere aktiv inddragelse af servicevirksomheder i F&U-programmer. Servicevirksomhedernes deltagelse i nationale og europæiske F&U-programmer bør øges med henblik på at løse disse virksomheders specifikke problemer og dække deres behov. Det vil blive nemmere at nå EU's mål med hensyn til at afsætte 3 % af BNP til forskning og udvikling, hvis de virksomhedsrelaterede serviceerhverv spiller en større rolle, som afspejler deres samlede økonomiske vægt.

3. *Outputtet fra virksomhederne inden for de virksomhedsrelaterede serviceerhverv er ikke tilstrækkeligt transparent (standarder), værdisat (indberetning af immaterielle aktiver) eller dokumenteret (kvalitet)*

**3.1. Standardisering.** Frivillig fastlæggelse af standarder kan medvirke til at løse interfaceproblemer, der opstår ved levering af serviceydelser på tværs af landegrænserne. Standarder gør det muligt for brugerne at sammenligne produkter og priser, hvilket skærper konkurrencen og øger effektiviteten. Hvis der ikke findes godkendte og velafbalancerede standarder<sup>22</sup>, er markedsgennemsigtheden lav, og et skift til en alternativ leverandør kan både blive dyrt og risikabelt. Fastlæggelse af standarder ville være en fordel for leverandørerne af serviceydelser, idet de ville gøre det muligt for dem at fokusere på den interne proces i forbindelse med produktionen af serviceydelser og opnå visse stordriftsfordele. Efterlevelse af standarder ville også sætte servicevirksomhederne i stand til at øge deres tilstedeværelse på markederne og forbedre deres forhandlingspositioner. Kommissionen vil fremme sådan frivillig fastlæggelse af standarder, der sker på foranledning af servicevirksomhederne, på samme måde som for forarbejdede produkter.

**3.2. Indberetning af immaterielle aktiver.** Der er behov for pålidelig information om virksomhedernes immaterielle aktiver - både på virksomhedsniveau og ved fastlæggelse af regeringspolitikker - med henblik på at undgå u hensigtsmæssig fordeling af ressourcer. Utilstrækkelig viden om immaterielle aktiver medfører også usikkerhed og spekulationer om deres reelle værdi. Måling og indberetning af immaterielle aktiver er blevet en vigtig prioritet for regeringer, lovgivere, virksomheder, revisorer, investorer og andre berørte parter. De virksomheder, der producerer serviceydelser, er særligt udsatte for dette problem, fordi de næsten udelukkende er baseret på immaterielle aktiver. Produktivitetsstigninger inden for de virksomhedsrelaterede serviceerhverv afhænger i vid udstrækning af investering i immaterielle aktiver som f.eks. uddannelse, customer relationship management, brand image, intern organisation og investering i software og IT.

Virksomhederne har nu høstet mange erfaringer med hensyn til anvendelse af de forskellige ikke-obligatoriske retningslinjer for indberetning af intellektuel kapital og andre immaterielle aktiver. Denne indsats vil kun have en værdi på langt sigt, hvis der anvendes éns systematisering og ikke flere forskellige indberetningsmetoder. Kommissionen vil se nærmere på forbedringer af identificering, målinger og indberetning for at afhjælpe den nuværende mangel på pålidelig information om virksomhedernes immaterielle aktiver. Dette kunne være

---

<sup>22</sup> Overdreven standardisering eller fastlæggelse af mange forskellige ikke-kompatible standarder i de forskellige EU-medlemsstater ville få negative konsekvenser.

et særskilt supplement til den igangværende proces med fastlæggelse af regler for bogføring og selskabsstyring.

**3.3. Kvalitet.** Kvalitet er sammen med pris den vigtigste faktor for efterspørgslen efter et produkt på markedet og har derfor afgørende betydning for dets konkurrenceevne. Kvalitet spiller en afgørende rolle i forbindelse med en bestemmelse af virksomhedernes differentieringsfaktor, deres ry og konkurrencefordele i forbindelse med produktion og specialiserede serviceydelser. En videnbaseret virksomhed kan ikke være konkurrencedygtig, hvis den ikke leverer serviceydelser af høj kvalitet. Hertil kommer, at de europæiske serviceydelser skal kunne konkurrere i lande med lave lønninger (f.eks. i Asien), som ofte er bedre rustet til at konkurrere på omkostningsniveauet.

I modsætning til levering af varer indebærer levering af serviceydelser normalt en tæt interaktion mellem leverandøren af serviceydelserne og kunden, hvilket gør det vanskeligt at skelne mellem leveringsprocessen og resultatet heraf. Det er normalt endnu ikke muligt objektivt og på forhånd at definere alle kvalitetselementer i forbindelse med en serviceydelse, og der findes ikke en generel europæisk kvalitetspolitik for serviceydelser. Ligesom det sker for industriprodukter, vil Kommissionen fremme og støtte fastlæggelse af kvalitetsindikatorer og tilskynde til, at der anvendes bedste praksis for serviceydelser.

*4. Forekomsten og anvendelsen af serviceydelser fra de virksomhedsrelaterede serviceerhverv er begrænset i mindre udviklede regioner og kandidatlande, hvilket især har indflydelse på de små og mellemstore virksomheder og konvergensprocesser*

Forretningsservice fungerer i forbindelse med globaliseringen af økonomien som "erhvervslivets hjerne", som kan give konkurrencefordele til de virksomheder og regioner, der har nem adgang til avanceret forretningsservice. Der er en tendens til, at udbuddet af denne type serviceydelser hober sig op i hovedstæderne, som har gode internationale forbindelser.

Det er nødvendigt at udvikle regionale markeder for virksomhedsrelaterede serviceerhverv, herunder navnlig dem, der producerer avancerede serviceydelser til fremme af innovation i små og mellemstore virksomheder, for at de mindre udviklede europæiske regioner og de tiltrædende lande kan komme på omgangshøjde med resten af EU. Disse serviceydelser kan også bidrage til at skærpe den regionale konkurrence og tiltrække investeringer udefra. Det er endvidere i servicesektoren, at man vil finde flest af de nye kvalitetsjob, som man forsøger at få skabt med regionalpolitikken. Både offentlige og private serviceydelser, der konkurrerer på lige fod og udnytter synergierne mellem dem, kan bidrage til at skabe den ønskede udvikling. Der er en tendens til, at den nye regionale udviklingspolitik har et større indbygget element af serviceydelser og ikke kun prioriterer industrien.

*5. Der mangler viden om sektoren og markederne, og det hæmmer virksomhedernes beslutningstagning og den politiske beslutningstagning*

Der er et stort behov for at forbedre den økonomiske information og analyserne, herunder især gennem forbedrede statistikker om serviceerhvervene. Virksomhederne, erhvervsorganisationerne, økonomerne, de politiske beslutningstagere og medierne har endnu ikke fuldt ud anerkendt de virksomhedsrelaterede serviceerhvervs afgørende betydning for vækst og bæredygtig udvikling. Den vigtigste årsag er, at den eksisterende forskning og statistikkerne ikke giver et korrekt billede af serviceydelsernes rolle i økonomien. Der er behov for øget viden og bedre statistisk dækning af de virksomhedsrelaterede serviceerhverv for at opnå en bedre forståelse af de reelle faktorer bag konkurrenceevnen. Dette behov skal opfyldes for at kunne rådgive virksomheder, politiske beslutningstagere og andre berørte

parter, når de træffer beslutninger, og for at kunne overvåge gennemførelsen af de politiske foranstaltninger, der er beskrevet i denne meddelelse.

Det forhold, at der er en lang periode fra fremsættelsen af forslaget om nye statistiske oplysninger og til, at disse oplysninger foreligger, forklarer, at der fremlægges en relativt detaljeret strategi i bilag III "Statistikker vedrørende serviceydelser - en langsigtet strategi for brugerbehov" samtidigt med denne meddelelse og de foreslåede politiske tiltag. Forbedringen af statistikker for serviceerhvervene skal betragtes som et led i den generelle indsamling af statistiske oplysninger om virksomheder. Der skal foretages en prioritering af de statistiske krav til virksomhedsstatistikkerne, således at de ikke indebærer for stor en byrde for virksomhederne.

#### **IV.2. Etablering af sammenhængende politiske rammer**

Det fremgår af den analytiske del af denne meddelelse, at det er nødvendigt at se nærmere på de vilkår, der påvirker omkostninger og kvalitet for virksomhedsrelaterede serviceerhverv, som afhænger af en række områder, der vedrører de nuværende EU-politikker. Der er to forhold, der sig gør gældende i forbindelse med disse områder:

*For det første bør alle berørte parter søge at fastslå, hvor EU's nuværende rammepolitikker for virksomhederne ikke tager tilstrækkeligt hensyn til serviceydelsernes specifikke karakter. Hvor dette er tilfældet, bør disse politikker udformes på en sådan måde, at de er i overensstemmelse med de nye økonomiske realiteter.*

*For det andet skal der fastlægges sammenhængende rammer med henblik på at skabe mere synergi og interaktion mellem de politiske områder, der har indflydelse på serviceydelser. En eller flere isolerede politiske foranstaltninger vil kun medvirke til at forbedre den europæiske konkurrenceevne i begrænset omfang, fordi denne påvirkes af flere forskellige faktorer. Der skal skabes betingelser for både høj produktivitet og vækst i beskæftigelsen, således at man bidrager til bæredygtig forøgelse af realindkomsterne og forbedring af levivilkårene. Dette skal ske ved skærpelse af konkurrencen for virksomhedsrelaterede serviceerhverv gennem tilpasning til de strukturelle ændringer og korrekt gennemførelse af alle relevante EU-politikker på området.*

Kommissionen er overbevist om, at gennemførelse af de politiske foranstaltninger, der er nævnt i pkt. 1-5, og hvormed der tages hensyn til sektorspecifikke vilkår, vil medføre lavere priser og højere kvalitet inden for disse serviceydelser, som til gengæld vil øge efterspørgslen. Dette vil alt i alt give mere økonomisk aktivitet og dermed også højere indkomster og efterspørgsel og forbedre konkurrenceevnen for alle europæiske virksomheder. Den øgede aggregerede efterspørgsel vil efterfølgende fremme investeringerne generelt i økonomien og skabe mere beskæftigelse. En sådan udvikling kan kun sikres, hvis alle politikker bidrager hertil. Bæredygtig udvikling kræver, at der skabes synergi mellem politikkerne på det økonomiske, sociale og miljømæssige område.

Det understreges, at de foreslåede politiske foranstaltninger ikke anvendes i samme omfang på de forskellige aktiviteter inden for de virksomhedsrelaterede serviceerhverv. *Udfordringen består i at fastlægge de mest velegnede kombinationer af foranstaltninger og de politiske tiltag, som skal gennemføres i specifikke serviceydelsessektorer i henhold til de betingelser, der er gældende i de enkelte tilfælde.*

### **IV.3. Gennemførelse**

De politiske udfordringer, der omtales i denne meddelelse, vedrører ikke kun Kommissionen, men også andre EU-institutioner, landenes regeringer og virksomhederne og andre, som har interesse i at have velfungerende virksomhedsrelaterede serviceerhverv. Direktivforslaget om serviceydelser i det indre marked markerer afslutningen på en lang høringsproces vedrørende barrierer, men gennemførelsen af ledsageforanstaltningerne vil kræve en fortsat høring af alle berørte parter. Denne høring skal baseres på detaljerede politiske forslag, som Kommissionen udarbejder på grundlag af de centrale politiske konklusioner i denne meddelelse.

Diskussionerne i den forbindelse bør føre til mere målrettede foranstaltninger, der lever op til de virksomhedsrelaterede serviceerhvervs krav, og hvormed der tages hensyn til de særlige rammebetingelser, der er gældende for de enkelte aktiviteter. Der vil blive fastlagt en balance mellem de forskellige prioriteter, de vigtigste aktører vil blive identificeret og tidsplanen for gennemførelse af tiltagene vil blive fastlagt.

Denne høring skal finde sted i forbindelse med et europæisk forum vedrørende de virksomhedsrelaterede serviceerhverv, som Kommissionen vil nedsætte inden for de kommende måneder. Deltagerne vil være EU-institutionerne, repræsentanter for medlemsstaterne, erhvervsorganisationer, fagforeninger, forskningsinstitutioner og repræsentanter for erhvervslivet. Det arbejde, der skal gennemføres i dette forum, skal udgøre et mere målrettet og ekspertiseunderbygget supplement til den indsats, der gøres af andre organer som f.eks. erhvervspolitikgrupperne.

Drøftelserne i dette forum skal munde ud i en handlingsplan, der fremlægges af Kommissionen i første halvdel af 2005. Handlingsplanen skal udgøre et supplement til og understøtte de foranstaltninger, der er omhandlet i direktivet om serviceydelser i det indre marked. Gennem deltagelse af Kommissionens relevante generaldirektorater vil det blive sikret, at der tages hensyn til, hvordan direktivets gennemførelse skrider frem, og lagt vægt på at opnå en synergieffekt.

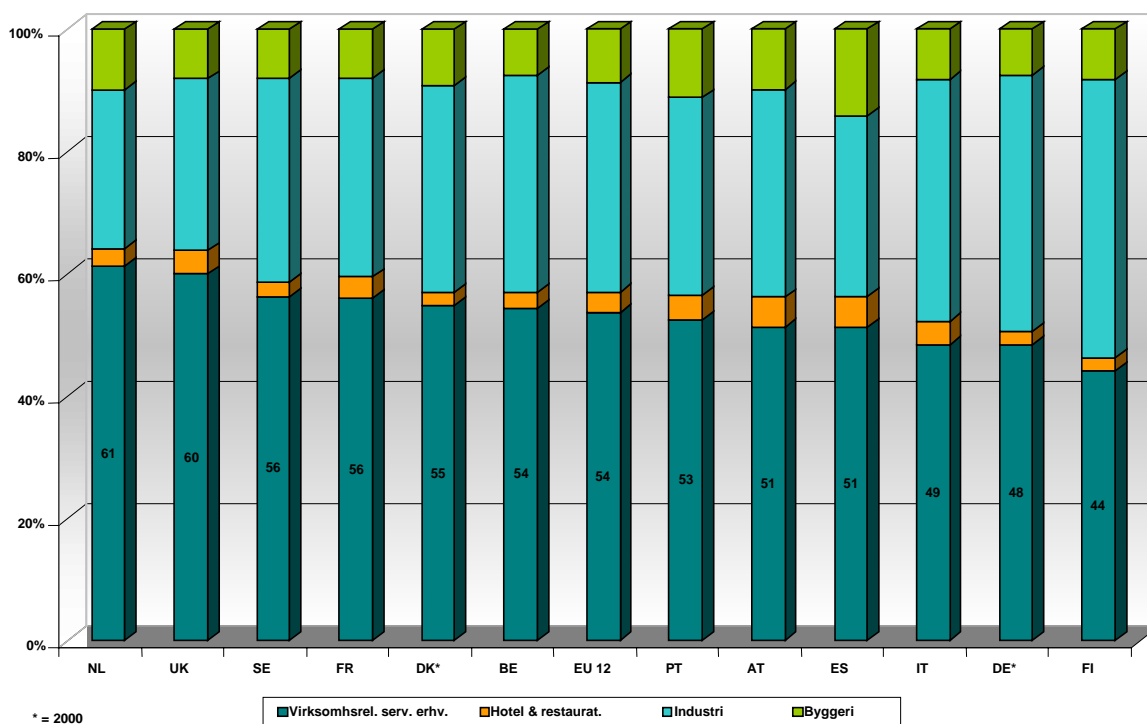
**BILAG I**  
**Klassifikation af serviceydelser og supplerende statistik**

**Boks 1 - Vigtige serviceydelser, der er nødvendige for virksomhedernes drift (funktionel tilgang)**

FUNKTIONER I VIRKSOMHEDERNE	VIGTIGSTE VIRKSOMHEDSRELATEREDE SERVICEERHVERV	FUNKTIONER I VIRKSOMHEDER	VIGTIGSTE VIRKSOMHEDSRELATEREDE SERVICEERHVERV
<b>Administration</b>	Management-rådgivning Juridisk rådgivning Revision og bogføring	<b>Informationsstyring</b>	IT-serviceydelser Telekommunikation
<b>Menneskelige ressourcer</b>	Vikarbureauer Ansættelse af personale Kursusvirksomhed	<b>Marketing og salg</b>	Reklamevirksomhed Handelserhverv PR-virksomhed Messer og udstillinger After sales-service
<b>Finansiel formidling</b>	Bankvirksomhed Forsikringsvirksomhed Udlejning og leasing	<b>Transport og logistik</b>	Logistik Transport Kurertjeneste
<b>Produktionsfunktion og teknisk funktion</b>	Ingeniørvirksomhed og tekniske serviceydelser Afprøvning og kvalitetskontrol – F&U-serviceydelser Industrielt design Vedligeholdelse og reparation af udstyr	<b>Facility management</b>	Overvågning Rengøring Catering Miljøvirksomhed/bortskaffelse af affald Energi og vandforsyning Fast ejendom (oplagring)

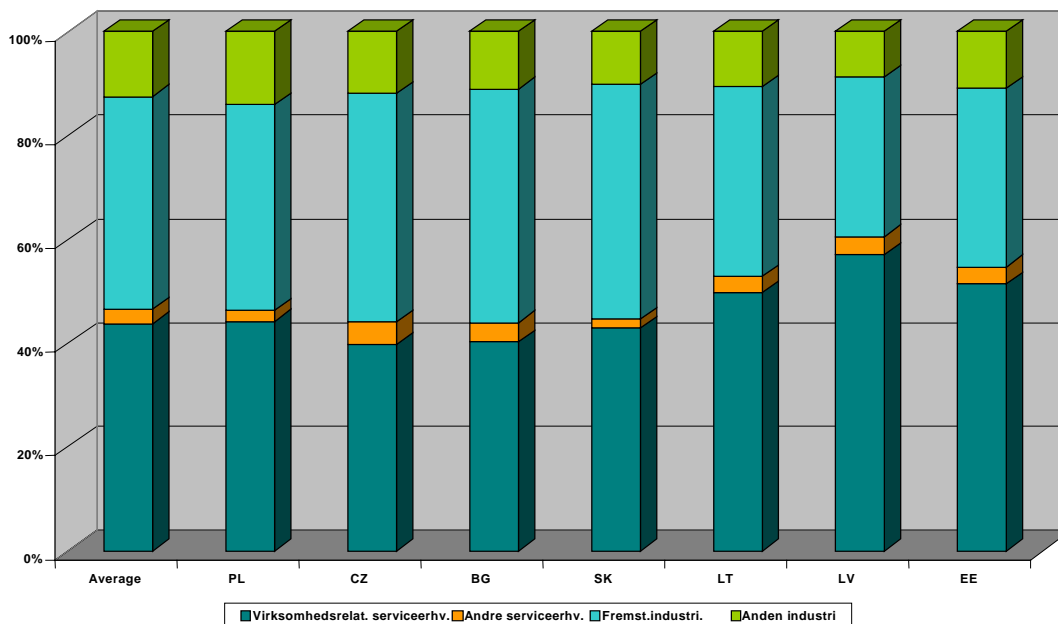


**Fig. A - Værditilvækst i markedsøkonomien i 2001 fordelt på sektorer**



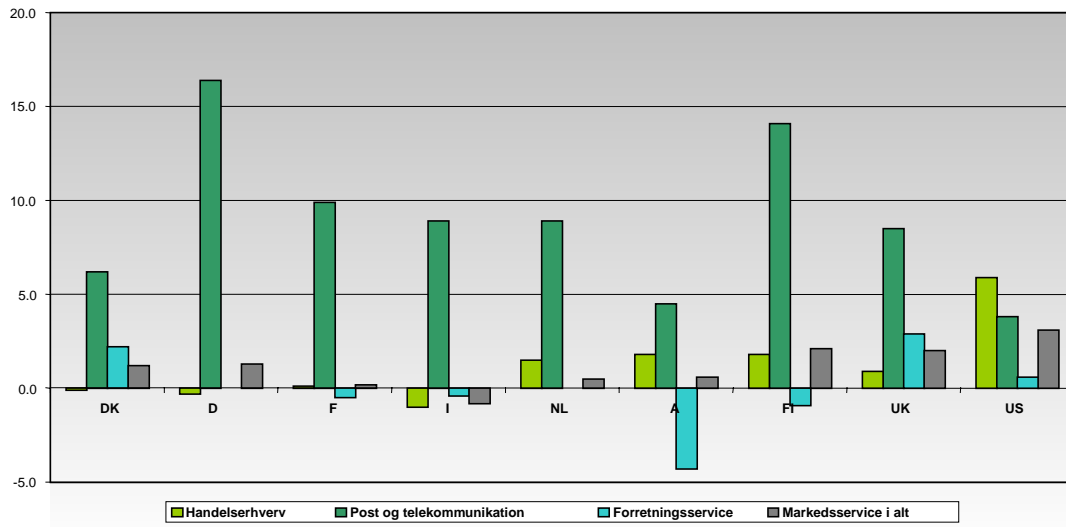
Kilde: Eurostat. Strukturel erhvervsstatistik

**Fig. B - Beskæftigelse i kandidatlandene i 2000 fordelt på sektorer**



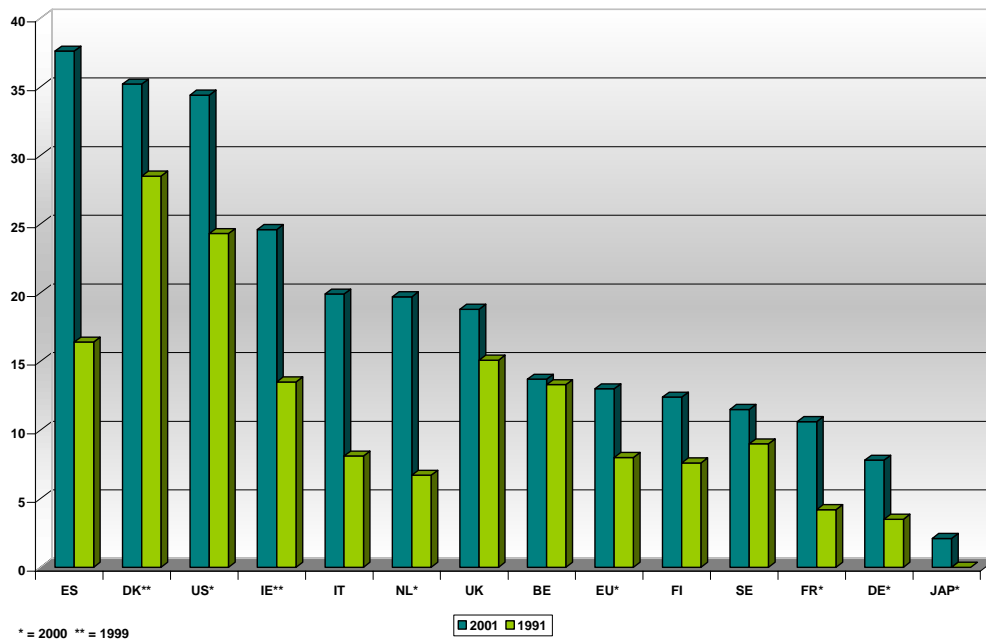
Kilde: Eurostat. Strukturel erhvervsstatistik

**Fig. C - Vækst i arbejdsproduktivitet inden for virksomhedsrelaterede serviceerhverv, 1995-2000**



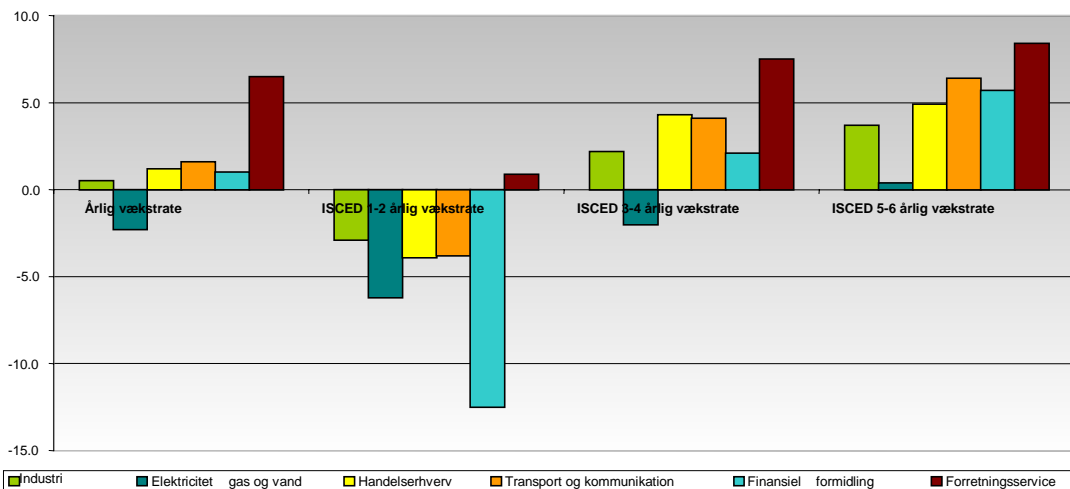
Kilde: Beregnet med udgangspunkt i OECD's STAN-database, 2001

**Fig. D - Andel af serviceydelser i virksomhedernes F&U**



Kilde: OECD, ANBERD-database 2003

**Fig. E - Vækst i beskæftigelsen fordelt på sektorer og uddannelsesniveau, 1995-2000**



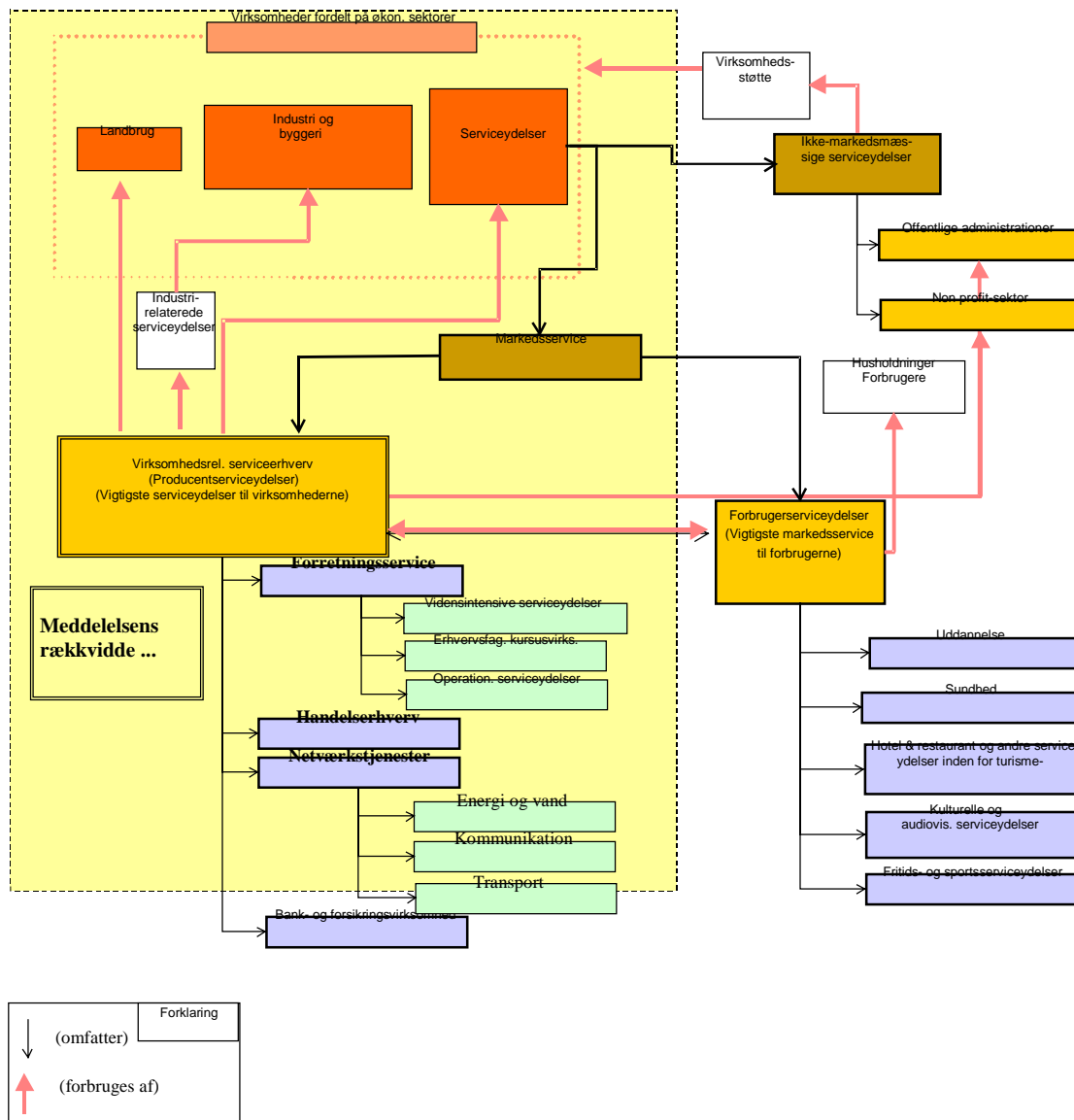
Bemærkning: ISCED 1-2: Grundskole; ISCED 3-4: Ungdomsuddannelser og overbygning på ungdomsuddannelser mv.; ISCED 5-6: Videregående uddannelser

Kilde: Eurostat. *Undersøgelse af arbejdsstyrken*

## BILAG II Meddelelsens rækkevidde

Interaktion mellem serviceydelser og virksomheder:

De virksomhedsrelaterede serviceerhvervs indplacering og meddelelsens rækkevidde



## BILAG III

### Serviceerhvervsstatistik - en langsigtet strategi for brugerbehov

#### I. Indledning

Statistiske oplysninger har i de senere år fået en vigtigere plads i forbindelse med den politiske beslutningstagning. På Det Europæiske Råds møde i marts 2000 i Lissabon opfordredes Kommissionen til hvert år at "udarbejde en sammenfattende rapport om fremskridtene på grundlag af nærmere bestemte strukturelle indikatorer vedrørende beskæftigelse, innovation, økonomiske reformer og social samhørighed". Et andet nyligt eksempel er vedtagelsen i december 2002 af e-Europe-handlingsplanen for 2005, som indeholder en fuldstændig liste over benchmarking-indikatorer. For at sikre, at den politiske beslutningstagning bygger på et korrekt og sundt grundlag, skal de officielle statistikker kunne efterkomme det voksende behov for statistisk information.

Udarbejdelsen af statistikker består fundamentalt set i måling af udvikling og ændringer af visse faktorer over en bestemt periode. Denne fremgangsmåde kan være i modstrid med brugernes behov, som ofte er af hastende karakter og varierende på grund af skiftende politiske prioriteter og dagsordener. Udvikling af en langsigtet strategi kræver, at der identificeres en række centrale politiske behov med en vis "varighed".

Lissabon-strategien, som fokuserer på bæredygtig udvikling under hensyn til konkurrenceevne, fuld beskæftigelse, social samhørighed og miljømæssig bæredygtighed, er et godt udgangspunkt for en langsigtet strategi for statistikker om serviceerhvervene. Der blev i 2001 føjet et tredje politisk område, "bæredygtighed", til Lissabon-målene. Disse politiske områder er indbyrdes nært forbundet med hinanden, og de statistiske behov afdækkes ved fastlæggelse af strukturelle indikatorer. De opstillede mål kan kun nås ved at inddrage økonomiske politikker, arbejdsmarkedspolitikker og virksomhedspolitikker.

EU's virksomhedspolitik vedrører følgende hovedområder: konkurrenceevne, det indre marked, innovation, iværksætterkultur og e-Business. Meddelelsen om de virksomhedsrelaterede serviceerhvervs konkurrenceevne og deres bidrag til de europæiske virksomheders resultater (i det følgende benævnt meddelelsen om serviceerhverv) udgør en integreret del af EU's virksomhedspolitik og omhandler disse hovedområder samt andre emner som f.eks. videnintensive serviceydelser, kvalifikationer og immaterielle faktorer.

#### **Boks 1 - Politiske emner, der er behandlet i meddelelsen om serviceerhverv**

I	<b>Bæredygtighed</b> (økonomisk, social og miljømæssig)		<b>Konkurrenceevne</b> (hvad angår produktivitet, beskæftigelse og globalisering)
II + IIIa	Iværksætterkultur, innovation	F&U	Indre marked, e-Business
IIIb	<i>Videnintensive serviceydelser</i>	<i>Immaterielle faktorer</i>	<i>Kvalifikationer</i>
Forklaring: I: Lissabon-målene; II: DG ENTR-politik; III a og b: Politiske områder, der er omhandlet i meddelelsen om serviceydelser			

Der fokuseres i dette dokument på serviceerhvervsstatistikker, der har relevans for formulering og overvågning af politikker på serviceområdet. Denne del af virksomhedspolitikken bliver vigtigere og vigtigere, efterhånden som serviceydelserne tegner sig for en voksende andel af økonomien i EU's medlemsstater. Hovedparten af de arbejdspladser, der er skabt siden 1970, er skabt inden for serviceydelser, og de

virksomhedsrelaterede serviceerhverv tegner sig for den største del af værditilvæksten. De europæiske landes fremtidige konkurrenceevne og velstand hænger derfor sammen med produktivitetsvæksten og jobskabelsen i servicevirksomhederne og deres bidrag til industriens konkurrenceevne. Eftersom de virksomhedsrelaterede serviceerhverv er meget forskelligartede og omfatter både højt specialiserede, videnintensive aktiviteter som f.eks. IT- og ingeniørvirksomhed og lavkvalifikationsjob inden for rengøringsvirksomhed, er der voksende efterspørgsel fra det offentlige, brancheorganisationer, forskere m.fl. efter ikke blot større, men også mere detaljeret statistisk dækning.

## **II. Statistikker over serviceydelser: nuværende situation**

I slutningen af firserne og halvfemserne begyndte nationale og internationale statistiske institutter at udarbejde statistikker over serviceerhverv på grund af deres voksende økonomiske betydning og de deraf følgende behov for statistisk information fra forskellige grupper af brugere<sup>23</sup>.

Som en følge heraf blev der vedtaget flere EU-bestemmelser om serviceydelser - om statistiske erhvervsregistre, strukturelle erhvervsstatistikker og konjunkturstatistikker. Efter gennemførelsen af disse bestemmelser er der sket en mærkbar forbedring af det statistiske system i EU. Forbedringen kan illustreres ved, at der inden vedtagelsen af forordningen om strukturel erhvervsstatistik fra december 1996<sup>24</sup> kun fandtes harmoniseret strukturel erhvervsstatistik for udvinding, industri, energi- og vandforsyning og byggeri. Gennemførelsen af denne forordning, som også dækker virksomhedsrelaterede serviceerhverv og andre servicesektorer, må betragtes som et meget vigtigt fremskridt.

Der er imidlertid stadig alvorlige mangler i vores forståelse af servicesektorens struktur og de faktorer, der har indflydelse på virksomhedernes vækst i sektoren. Det tilgængelige statistiske materiale afspejler hverken i tilstrækkelig grad serviceerhvervenes dominerende position i økonomien eller den gensidige afhængighed af de virksomhedsrelaterede serviceerhverv og andre sektorer.

Der er flere årsager hertil:

- Det er vanskeligt at definere og dermed også at måle serviceydelser. Det vigtigste kendetegn ved servicevirksomhedernes produktion er, at outputtet i almindelighed kan betegnes som immaterielt. Indførelsen af IT har imidlertid ændret denne situation i den forstand, at serviceydelser nu kan være integreret i fysiske produkter og dermed leveres og oplagres fysisk. En serviceydelse indebærer normalt en betydelig personlig kontakt mellem producenten og kunden - en social interaktion. Denne sociale interaktion sætter fokus på den såkaldte "bløde teknologi", som er medarbejdernes kvalifikationer med hensyn til viden, deres evne til at præsentere produkter mv. og til at kommunikere med kunderne osv.
- Udviklingen inden for ny teknologi, produkter og virksomhedsrelationer er præget af hurtige ændringer. Behovet for inddragelse af nye indikatorer eller variable størrelser medvirker derfor til at skærpe kravene til indsamling af data i et hidtil ukendt omfang.

---

<sup>23</sup> Hvad angår fastlæggelse af begreber og praktiske spørgsmål vedrørende måling i forbindelse med udarbejdelse af statistikker over serviceydelser, jf. FN's økonomiske og sociale råd: Report of the Australian Bureau of Statistics on statistics of services (doc E/CN.3/2003/12).

<sup>24</sup> Rådets forordning (EF, EURATOM) nr. 58/97.

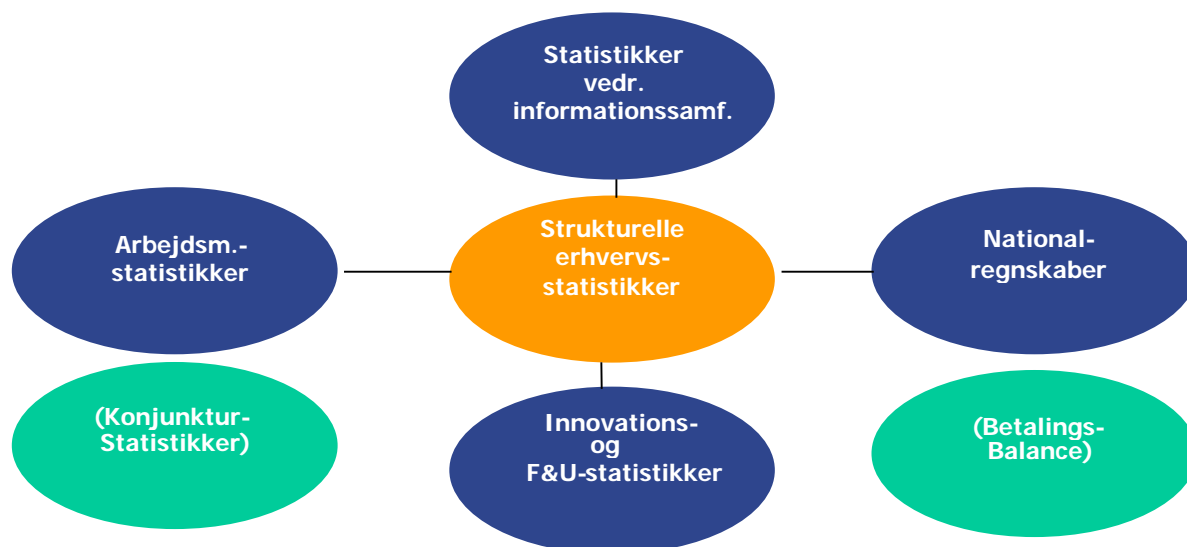
- Desuden måtte mange statistiske organer foretage betydelige budgetnedskæringer i halvfemserne, hvilket hindrede udbygning af de statistiske programmer. Det politiske krav om reduktion af respondentbyrden har i mange lande gjort det vanskeligere at gennemføre nye statistiske undersøgelser. Forbedringen af statistikkerne over serviceydelser skal ses i en global kontekst, som omfatter al den statistiske information, virksomhederne skal fremlægge.

### **III. Grundlag for kommende statistikker over serviceydelser**

For at kunne forsyne de politiske beslutningstagere med den nødvendige og relevante statistiske information og indikatorer vedrørende virksomhedsrelaterede serviceerhverv fremlægges der i denne meddelelse en strategi for de fremtidige statistikker over serviceydelser, jf. kap. IV.B.1.5. Den lange periode fra fremlæggelsen af forslaget om nye statistiske data og til, at de bliver tilgængelige, forklarer, at der fremlægges en relativt detaljeret strategi samtidigt med meddelelsen og de foreslåede politiske tiltag. Der er et meget stort behov for at få adgang til de forskellige typer data, som er beskrevet i dette dokument, således at der kan gennemføres overvågning af den økonomiske udvikling og formuleres en fremtidig politik vedrørende virksomhedsrelaterede serviceerhverv.

Som en konsekvens af den dynamiske udvikling inden for serviceerhverv har Eurostat og de nationale statistiske institutter udarbejdet forslag til forbedring af tilgængeligheden af data vedrørende serviceerhverv inden for området strukturel erhvervsstatistik<sup>25</sup>. Redegørelsen for de fremtidige brugerbehov og forslag til nye indikatorer og variable værdier er baseret på de fremtidige ændringer af forordningen om strukturel erhvervsstatistik. Brugerbehovene vedrører især strukturel erhvervsstatistik, men eftersom serviceydelserne "går på tværs" af erhvervsstrukturerne, berøres andre statistiske områder også, jf. fig. 1.

**Fig. 1 - Statistiske områder, der indgår i strategien**



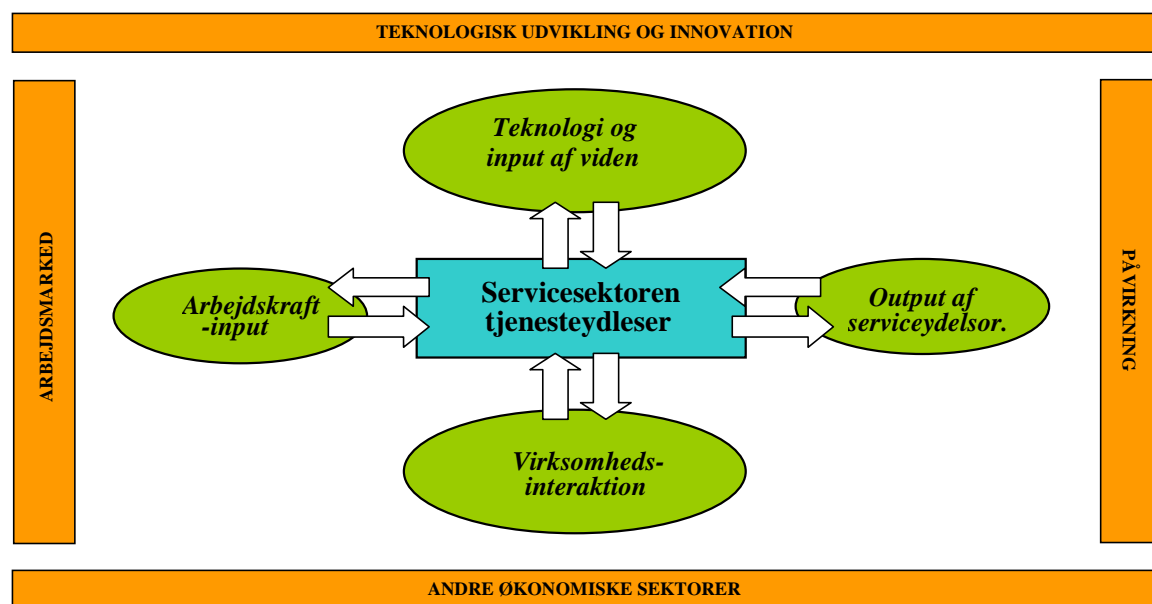
<sup>25</sup> Hvad angår Eurostats overvejelser vedrørende statistikker på serviceerhvervsområdet, jf. Eurostat: Services Statistics: Strategy for Services Statistics – a Complement to the Strategy on Short-term Statistics (dok. CPS 2002/46/4/EN), der blev fremlagt på mødet i Udvalget for Det Statistiske Program i september 2002 i Palermo.

For at operationalisere de politiske behov for statistiske oplysninger er det nødvendigt med nogle udgangspunkter for udvikling af nye statistikker vedrørende serviceydelser. Der er tale om følgende udgangspunkter:

1. Servicesektorens struktur med en beskrivelse af grundlæggende økonomiske og beskæftigelsesmæssige variabler (herunder områder som virksomhedsdynamik, iværksætterkultur, international handel med serviceydelser (eksport og import af serviceydelser og udenlandske direkte investeringer))
2. Arbejdskraftinput (arbejdskraftens kvalifikationer, færdigheder, uddannelse og antal arbejdstimer)
3. Teknologi og videninput (IT-anvendelse, e-business, e-commerce, F&U, innovation og immaterielle faktorer)
4. Virksomhedsinteraktion (outsourcing, køb af serviceydelser, netværksarbejde, strategiske alliancer og franchising)
5. Output af serviceydelser (produkter, priser og produktivitet).

De forskellige udgangspunkter og de overvejelser, der ligger bag formuleringen af behovene, beskrives nærmere i det følgende.

**Fig. 2. Udgangspunkter for statistikker for serviceydelser**



### III.1. Serviceydelsessektorens struktur

Med henblik på fastlæggelse af en politik er det af afgørende betydning at have adgang til grundlæggende information om beskæftigelse og værditilvækst inden for enkelte serviceerhverv, men for mange serviceerhverv foreligger der ikke information på et detaljeret aktivitetsniveau. Det gælder især forretningssektoren, som er meget heterogen. I forordningen om strukturel erhvervsstatistik omfatter industri 241 forskellige aktiviteter



sammenlignet med kun 32 for markedsservice<sup>26</sup>. Hvad angår nationalregnskabsoplysningerne, er behovet for mere detaljerede oplysninger endnu større. Her henvises brugerne ofte til en kategori med betegnelsen "anden markedsservice". Analyserne vanskeliggøres af aggregeringen af sektion K i NACE, og der burde som et minimum altid tilbydes en opdeling på videnintensive serviceydelser og operationelle serviceydelser.

Iværksætterkultur er et af de vigtigste elementer i den nye økonomi, og nye virksomheder bidrager til at skabe et dynamisk erhvervmiljø gennem økonomisk vækst, nye jobmuligheder og innovation af produktionsprocesser og produkter. Faktorer som nye virksomheders størrelse, overlevelse og jobskabelse udgør en vigtig del af EU's virksomhedspolitik. Selv om nye virksomheders bidrag til økonomisk vækst og øget beskæftigelse er begrænset i startfasen, spiller nye virksomheder en vigtig rolle, eftersom de er med til at øge konkurrence, fleksibilitet og innovation i økonomien. Der er et stort behov for harmoniserede statistikker på det virksomhedsdemografiske område.

De nye virksomheders resultater kan ikke fortolkes korrekt, hvis man kun analyserer de traditionelle virksomhedsoplysninger. Der er stort sammenfald mellem en ny virksomhed og dens ejer, idet langt størstedelen af de nye virksomheder startes uden medarbejdere. Hvis en politik til forbedring af rammebetingelserne for nye iværksættere skal formuleres på et sundt grundlag, er det nødvendigt, at de nye iværksætteres køn og alder, deres uddannelse, færdigheder og kvalifikationer også indgår i statistikkerne.

Målet med en politik for nye virksomheder er ikke kun, at de startes, men også at de overlever, således at der skabes nye beskæftigelsesmuligheder og nye produkter og serviceydelser i en økonomi under stadig forandring. Med henblik på at vurdere de nye virksomheders betydning for den økonomiske vækst og deres bidrag hertil, er det nødvendigt at følge virksomhederne i en længere periode end blot det første år. Ikke alle nye aktiviteter er bæredygtige, og en del af de nye virksomheder er nødt til at lukke igen. Start af en ny virksomhed er ikke i sig selv et succeskriterium. Det afgørende element er de nye virksomheders bidrag til værditilvækst og beskæftigelse. Statistikker, der kaster lys over de forskellige faktorer, der er bestemmende for erhvervmæssig succes, har høj prioritet.

På rådsmødet i marts 2001 i Stockholm blev det fastslået, at "oprettelsen af et effektivt fungerende indre marked for serviceydelser er en af Europas højeste prioriteter". Eksport og import af forarbejdede varer er omfattet af statistikker, men vi mangler detaljerede produktoplysninger om den internationale handel med serviceydelser. Der er også et stort behov for information om den økonomiske betydning af barrierer for den grænseoverskridende handel med serviceydelser. På grund af betydningen af at være til stede på de lokale markeder er de udenlandske direkte investeringer i serviceydelser af relativt større betydning end investering i industrien, og der er stor efterspørgsel efter statistiske oplysninger vedrørende denne type investeringer (investeringer i nye virksomheder på den ene side og i eksisterende virksomheder på den anden) og andre grænseoverskridende virksomhedsrelationer. Navnlig det sidste område synes at have tiltagende betydning i form af joint ventures, licensaftaler eller andre former for tæt samarbejde over landegrænserne.

---

<sup>26</sup> Jf. Eurostat: Services Statistics: Strategy for Services Statistics – a Complement to the Strategy on Short-term Statistics (doc. CPS 2002/46/4/EN) , der blev fremlagt på mødet i Udvalget for Det Statistiske Program i september 2002 i Palermo.

### **III.2. Arbejdskraftinput**

For at forstå jobskabelsesprocesserne inden for de virksomhedsrelaterede serviceerhverv er det ikke nok at basere sig på den grundlæggende statistiske information om antallet af beskæftigede personer. Der er brug for meget mere detaljerede oplysninger om medarbejdernes kvalifikationer med hensyn til uddannelse, erhvervs erfaring, køn og alder. Efterhånden som medarbejdernes læring bliver en vedvarende proces (livslang læring), er det ikke nok at have oplysninger om det formelle kvalifikationsniveau. Det er nødvendigt at indsamle oplysninger om uddannelsesaktiviteter for at supplere oplysningerne om arbejdsstyrkens formelle kvalifikationer. Informationsteknologien gør arbejdsprocessen til en mobil proces og bryder de fysiske forbindelser mellem medarbejderne og deres arbejdsplads. Der er behov for at afspejle den voksende betydning af distancearbejde i de fremtidige virksomhedsstatistikker.

Spørgsmålet om kvalifikationskløfter står højt på den politiske dagsorden, og en måde, hvorpå man kan komme dem til livs, er at åbne for tilgangen af ikke-europæiske borgere med de nødvendige kvalifikationer. Der er behov for information om omfanget af denne immigration og de arbejdspladser, der er tale om, samt om kvalificerede europæeres emigration for at identificere mulige barrierer for EU's videnbaserede økonomi. De fremtidige statistikker skal også omfatte den tilsyneladende hyppigere anvendelse af midlertidigt ansatte udenlandske medarbejdere, navnlig hos udenlandske datterselskaber.

### **III.3. Teknologi og videninput**

Inden for mange serviceydelser, herunder især videnbaserede aktiviteter som IT- eller ingeniørserviceydelser, men også i mere traditionelle sektorer som f.eks. handelserhverv eller transportaktiviteter (GALILEO), pågår der en meget omfattende innovationsproces. Innovation i sektoren for serviceydelser sættes normalt i gang ved investering i nye færdigheder, nye organisationsstrukturer, nye former for samarbejde, etablering af nye virksomheder og forbindelser mellem kunder og leverandører. Denne type innovation er, hvad angår indholdet, forskellig fra innovation af fysiske produkter og kræver nye metoder til måling af innovationsfaktoren.

Innovation kræver investering i F&U, produktudvikling, uddannelse, customer relationship management og etablering af en effektiv organisation med passende investering i informations- og kommunikationsteknologi. Denne form for udgifter til immaterielle faktorer er en forudsætning for virksomhedernes fremstilling af produkter og output af serviceydelser. De fører til skabelse af nye produkter, nye serviceydelser og ny teknologi. Eksempler på immaterielle aktiver er organisatorisk infrastruktur (informationssystemer, netværk, administrative strukturer og processer), viden om markeder og teknisk viden, patenter, software, design, varemærker og menneskelig kapital. Der er et stort behov for at definere "immateriel investering" i statistisk forstand, således at de immaterielle aktiver kan identificeres, måles og indberettes.

Anvendelse af IT i virksomhederne ændrer radikalt betingelserne for forretningsprocesserne i industrivirksomheder og servicevirksomheder. Det er vigtigt at overvåge denne udvikling, ikke kun virksomhedernes IT-stade, men også mere komplicerede områder som IT-anvendelsens indvirkning på forretningsprocesser og organisatorisk strukturer samt på økonomiske resultater og produktivitet. Der er med e-Europa-handlingsplanen identificeret en række indikatorer med henblik på benchmarking, og dem findes der endnu ikke statistiske oplysninger for.

### **III.4. Interaktion mellem virksomheder**

For at forstå udviklingen i sektoren for serviceydelser er det vigtigt at måle outsourcing-processen. Statistikker for serviceydelser har fokuseret på udbudssiden, men vi har behov for flere oplysninger om industrivirksomhedernes og servicevirksomhedernes efterspørgsel efter serviceydelser og om, hvordan denne efterspørgsel indvirker på udviklingen i de virksomhedsrelaterede serviceerhverv. Et eksempel: outsourcing af IT-serviceydelser er vigtig for at forstå udviklingen af IT-serviceydelser. Medfører udviklingen af mere brugervenligt software ændringer af denne outsourcing-proces? Der kræves endvidere efterspørgselssideundersøgelser med henblik på udarbejdelse af mere detaljerede input-output-tabeller, som er vigtige for forståelsen af interaktionen mellem de virksomhedsrelaterede serviceerhverv og industrien.

Samarbejdet mellem virksomhederne ændrer sig, efterhånden som forskellige former for netværkssamarbejde bliver hyppigere og af strategisk betydning for virksomhederne. Det er et område, hvor det er vanskeligt at foretage statistiske målinger, men der er behov for oplysninger om virksomhedsinteraktion af denne art for at forstå virksomhedernes konkurrenceevne.

### **III.5. Output af serviceydelser**

Det er ikke nok at råde over aggregerede oplysninger om den samlede omsætning inden for de virksomhedsrelaterede serviceerhverv for at foretage en dybtgående økonomisk analyse. For at forstå udviklingen i en sektor er det nødvendigt at have adgang til detaljeret information om omsætningen i de enkelte produktkategorier. Et eksempel: Hvor stor en del af den samlede omsætning inden for IT-serviceydelserne hidrører fra specialudviklet (customized) software? Hvor stor en del af branchens omsætning hidrører fra salg af serviceydelser som f.eks. uddannelse, og hvor stor en del hidrører fra salg af software eller internetserviceydelser? Kvaliteten af den eksisterende produktnomenklatur for serviceydelser, CPA, må betegnes som ringe, og der er behov for at revidere den.

Det er af afgørende betydning at råde over information om producentpriser med henblik på deflation af omsætningen i sektoren og beregning af dens reelle output. Måling af prisen for en serviceydelse kræver, at der tages hensyn til både dens art og kvalitet. På grund af den øgede sammenkobling (bundling) af forskellige serviceydelser er det ikke blot vanskeligt at fastslå kvaliteten af mange serviceydelser, men også at identificere dem.

De indberettede oplysninger viser, at EU fortsat har et produktivitetsefterslæb i forhold til USA, og det giver anledning til politisk bekymring. I forbindelse med en analyse og forklaring af årsagerne til den konstaterede langsomme vækst i produktiviteten bør det imidlertid understreges, at det frembyder visse problemer at måle produktiviteten inden for serviceydelserne. Produktivitsbegreberne kan uden videre anvendes på industrien, men giver større usikkerhed, når det drejer sig om at måle produktiviteten i servicesektoren.

I mangel af fysisk output afhænger produktivitsforbedringen i sektoren i vid udstrækning af investering i immaterielle faktorer som f.eks. uddannelse, customer relationship management, brand images, skabelse af en effektiv organisation samt investering i software og informations- og kommunikationsteknologi. Væksten i immaterielle investeringer er ingen steder mere synlig end i sektoren for serviceydelser.

Manglerne i de eksisterende statistikker over serviceydelser og dermed i målingen af produktiviteten i hele økonomien er vist i boks 2.

## **Boks 2. Metodeproblemer i forbindelse med måling af produktivitet inden for serviceydelser**

*Definition af output af serviceydelser.* For flere serviceydelsers vedkommende er det vanskeligt at måle outputtet, fordi det er immaterielt. Der mangler detaljeret information om produkterne fra servicevirksomheder samt om sammensætningen af deres omsætning. Hvad er outputtet for banksektoren eller detailsektoren?

*Serviceydelsernes pris og kvalitet.* Der findes kun få oplysninger om producentpriser og ændringer i kvaliteten af outputtet. Hvordan skal man deflatere outputtet og foretage justeringer ved kvalitetsændringer?

*Arbejdskraftens betydning.* Medarbejdernes kvalifikationer er af afgørende betydning for kvaliteten af de serviceydelser, der udbydes. Hvordan skal man måle kvaliteten af kvalifikationer og deres indvirkning på outputtet af serviceydelser?

*Teknologi-inputtets betydning.* Der findes på nuværende tidspunkt ingen officielle data om måling af IT-faktorens indvirkning på forretningsprocesserne. Hvordan indvirker anvendelsen af IT på virksomhedernes produktivitet?

*Gensidig afhængighed for brugere og producenter af serviceydelser.* Industrivirksomhedernes produktivitet påvirkes af deres anvendelse og forbrug af serviceydelser fra virksomhedsrelaterede serviceerhverv. Hvordan påvirker outsourcing af serviceydelser eller ibrugtagning af nye innovative serviceydelser industriens resultater, og hvordan påvirker den øgede gensidige afhængighed mellem industrien og servicevirksomhederne den samlede vækst i produktiviteten?

Eftersom Den Europæiske Union har sat sig det mål at blive den mest konkurrencedygtige videnbaserede økonomi i verden, bør det have højeste prioritet at udvikle metoder til måling af output og produktivitet inden for virksomhedsrelaterede serviceerhverv samt at udarbejde relevante statistikker.

### **IV. En plan for udvikling af en langsigtet strategi for statistikker om serviceerhverv**

Som nævnt i fig. 1 i kapitel III henvender og fokuserer de ovennævnte brugerbehov især på behovet for strukturel erhvervsstatistik, men da den videnbaserede økonomi går på tværs af sektorerne, ses der i dette dokument også nærmere på behovet for udarbejdelse af nye og mere detaljerede statistikker på andre områder som f.eks. nationalregnskaber, informationsamfundet og socialstatistikker.

Det foreslås, at der fastlægges en detaljeret strategi for statistikker over serviceydelser i et samarbejde mellem Eurostat og DG ENTR og andre berørte parter. Der bør som led i fastlæggelsen af strategien afholdes en workshop, der kan bringe brugere og producenter af statistikker over serviceerhverv sammen med henblik på at definere behov og opstille prioriteter.

Der bør foretages en grundig gennemgang af de eksisterende bestemmelser for at vurdere, om de udgør de rette værktøjer til en udvidet statistisk dækning af serviceydelser (ved samkøring af forskellige, eksisterende registre eller tilføjelse af nye spørgsmål til eksisterende undersøgelser) eller om der bør udvikles nye værktøjer (nye undersøgelser). Der er allerede eller vil blive gennemført pilotundersøgelser af Eurostat og de nationale statistiske tjenester på visse af de ovennævnte områder. DG ENTR tegner sig for hovedparten af finansieringen. De erfaringer, der gøres, bør bruges til at vurdere, om det er muligt at indsamle de ønskede oplysninger og således indføje variablene i de eksisterende bestemmelser eller fastlægge nye bestemmelser med henblik på permanente indsamlinger af oplysninger.