ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΣΕΕ-ΑΔΕΔΥ



Ο ΤΟΜΕΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ, Η ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ Η ΕΡΓΑΣΙΑ

Γιάννης Ευσταθόπουλος
Ηλίας Ιωακείμογλου

19 ΜΕΛΕΤΕΣ

ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΣΕΕ - ΑΔΕΔΥ

Ο ΤΟΜΕΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ, Η ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ Η ΕΡΓΑΣΙΑ

Γιάννης Ευσταθόπουλος
Ηλίας Ιωακείμογλου

ΑΘΗΝΑ 2004

19 ΜΕΛΕΤΕΣ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Πρόλογος 9
Εισαγωγή 11

Κεφάλαιο Πρώτο: Η σημασία του τομέα των υπηρεσιών 13

Κεφάλαιο Δεύτερο: Η φύση και τα χαρακτηριστικά του τομέα των υπηρεσιών

2.1. Ορισμός και συμβατική ταξινόμηση 27
2.2. Υπηρεσίες, οικονομική θεωρία και εναλλακτικές προσεγγίσεις 29
2.3. Οι προσπάθειες υποδιαίρεσης του τριτογενή τομέα σε ομοιογενή υποσύνολα 35
2.4. Οι προσπάθειες για μια εναλλακτική ταξινόμηση των οικονομικών δραστηριοτήτων 43
2.5. Από την υπηρεσία στη σχέση υπηρεσίας 47
2.6. Συμπεράσματα του δευτέρου κεφαλαίου 55

Κεφάλαιο Τρίτο: Οι υπηρεσίες στα πλαίσια της οικονομίας της δημιουργικής εργασίας

3.1. Από την βιομηχανική οικονομία στην οικονομία της «δημιουργικής εργασίας» 59
3.2. Νέο παραγωγικό υπόδειγμα και «γνωστικός καταμερισμός της εργασίας» 64
3.3. Η θέση των υπηρεσιών στην οικονομία της πληροφορίας και της γνώσης 67
3.3.1. Η αλληλοδιείσδυση των δραστηριοτήτων 68

3.3.2. Υπηρεσίες έντασης γνώσης και οικονομία της γνώσης 71

3.3.3. Ο ρόλος των υπηρεσιών έντασης γνώσης στο παραγωγικό σύστημα..... 73

3.4. Οικονομία των υπηρεσιών και αλλαγές από την πλευρά της ζήτησης 74

Κεφάλαιο Τέταρτο: Η διεθνοποίηση των υπηρεσιών

4.1. Οι μορφές διεθνοποίησης των υπηρεσιών 79

4.2. Η διεθνοποίηση των υπηρεσιών ως «εθνικοποίηση»..... 83

4.3. Διεθνοποίηση αγαθών και υπηρεσιών: διαφορές και ομοιότητες..... 85

4.4. Ευνοϊκοί και περιοριστικοί παράγοντες στο διεθνές εμπόριο υπηρεσιών..... 88

4.4.1. Τα πλεονεκτήματα από την διεθνοποίηση του εμπορίου υπηρεσιών 91

Κεφάλαιο Πέμπτο: Παραγωγικότητα και υπηρεσίες

5.1. Οι μικρές αυξήσεις της παραγωγικότητας στον τριτογενή τομέα..... 93

5.2. Υπηρεσίες και χαμηλή παραγωγικότητα: μια αξιολόγηση των αιτιών 97

Κεφάλαιο ΄Εκτο: Οι υπηρεσίες και η εργασία

6.1. Η εκβιομηχάνιση των υπηρεσιών..... 105

6.2. Εξειδίκευση και εργασιακά συστήματα των υπηρεσιών..... 107

6.3. Υπηρεσίες και δυϊσμός. Οι θεωρίες της κατάτμησης και η εφαρμογή τους στις υπηρεσίες 108

6.4. Οι παράγοντες ετερογένειας των εργασιακών συστημάτων του τριτογενούς τομέα 111

6.5. Οι ιδιαιτερότητες των εργασιακών συστημάτων του τριτογενούς τομέα 113

6.6. Προς έναν εντονότερο δυϊσμό στο εσωτερικό των επαγγελμάτων 114

6.7. Ένα μοντέλο διαχείρισης του εργατικού δυναμικού..... 117

6.8. Μεταβολές στην ικανότητα του τομέα των υπηρεσιών να δημιουργεί θέσεις εργασίας στην Ελλάδα..... 121

6.9. Οι μισθοί στον τομέα των υπηρεσιών 123

Κεφάλαιο Έβδομο: Από τους τομείς παραγωγής στα παραγωγικά συμπλέγματα

7.1. Παραγωγικά συμπλέγματα, πόλοι ανταγωνιστικότητας και ο ρόλος των υπηρεσιών..... 135

7.2. Μελέτη περίπτωσης: το αγρο-διατροφικό σύμπλεγμα..... 140

Κεφάλαιο Όγδοο: Συμπεράσματα..... 155

Βιβλιογραφία..... 165

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η ανάπτυξη του τομέα των υπηρεσιών και η ενσωμάτωση σ' αυτόν της νέας τεχνολογίας, της γνώσης, της καινοτομίας και της πληροφορίας, σε συνδυασμό με τις τάσεις διεθνοποίησής του, αποτέλεσαν την αφετηρία εκπόνησης αυτής της μελέτης, προκειμένου να επανεξεταστεί ο ρόλος και η σημασία του μεγαλύτερου και ταχύτερα αναπτυσσόμενου τομέα της ελληνικής οικονομίας.

Ειδικότερα, το Ινστιτούτο Εργασίας ΓΣΕΕ-ΑΔΕΔΥ επιχειρεί με τη συγκεκριμένη μελέτη να αναλύσει την φύση και τα χαρακτηριστικά του τομέα των υπηρεσιών, την θέση των υπηρεσιών στην αναδυόμενη οικονομία της γνώσης και την σημασία τους για την απασχόληση, την παραγωγικότητα και την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων και της χώρας. Επίσης καταγράφει και αναλύει τις τάσεις διεθνοποίησης των υπηρεσιών, τα προβλήματα μέτρησης της παραγωγικότητας της εργασίας καθώς και τις επιπτώσεις των τεχνολογικών εξελίξεων του τομέα των υπηρεσιών στην εργασία και τις εργασιακές σχέσεις. Παράλληλα, αποπειράται να αναδείξει το περιεχόμενο μιας εναλλακτικής διάρθρωσης του παραγωγικού συστήματος, της αναγκαιότητας μετάβασής του από τους τομείς παραγωγής στα παραγωγικά συμπλέγματα (π.χ. αγροδιατροφικές αλυσίδες, τουρισμός κλπ) σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο.

Με την μελέτη αυτή το ΙΝΕ/ΓΣΕΕ-ΑΔΕΔΥ φιλοδοξεί να αναδείξει την αναγκαιότητα και την σημασία επανεξέτασης και εξειδίκευσης του τομέα των υπηρεσιών στις νέες τεχνολογικές και πληροφορικές συνθήκες στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ταυτόχρονα, επιχειρείται η συμβολή στην διεύρυνση των γνώσεων του συνδικαλιστικού κινήματος, στο πλαίσιο της διαμόρφωσης τεκμηριωμένων προτάσεων και έγκυρης επιστημονικής επιχειρηματολογίας για τον ρόλο και την θέση του τομέα των υπηρεσιών στην ελληνική οικονομία.

Πιο συγκεκριμένα, η έκδοση αυτή θέτει στη διάθεση των συνδικάτων, της επιστημονικής κοινότητας και των πολιτών ευρύτερα, επεξεργασίες που συντελούν στην ανάπτυξη ενός γόνιμου διαλόγου και προβληματισμού για τη θέση της εργασίας και των εργα-

σιακών σχέσεων, στα πλαίσια της ανάπτυξης και των συντελούμενων μετασχηματισμών του τομέα των υπηρεσιών στην χώρα μας.

Η έκδοση του ΙΝΕ για τον τομέα των υπηρεσιών, την ανταγωνιστικότητα και την εργασία, δεν φιλοδοξεί, ούτε θα μπορούσε να καλύψει όλες τις πτυχές του πεδίου των υπηρεσιών. Αποτελεί όμως αφετηρία και συμβολή για περαιτέρω διερεύνηση, εξειδίκευση και εμβάθυνση του επιστημονικού προβληματισμού σχετικά με το συγκεκριμένο θέμα.

Ελπίζοντας ότι το εγχείρημα αυτό θα επιτύχει το στόχο του, η διοίκηση του ΙΝΕ, ο επιστημονικός διευθυντής, οι συγγραφείς της μελέτης και το επιστημονικό δυναμικό του ΙΝΕ, θα θεωρήσουν ως θετική συμβολή, την κατάθεση όχι μόνο παρατηρήσεων αλλά και διαφορετικών προσεγγίσεων σχετικά με το θέμα, τις υποθέσεις εργασίας, τη μεθοδολογία, την ανάλυση και τα συμπεράσματα.

Χρήστος Πολυζωγόπουλος
Πρόεδρος ΙΝΕ/ΓΣΕΕ-ΑΔΕΔΥ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το ζήτημα με το οποίο ασχολείται η μελέτη αυτή είναι οι επιπτώσεις στην εργασία και την ανταγωνιστικότητα που προκύπτουν από την συνεχιζόμενη ανάπτυξη του τομέα των υπηρεσιών σε όλες τις αναπτυγμένες χώρες του κόσμου. Στην γενική του μορφή το ζήτημα έχει τεθεί στην διεθνή βιβλιογραφία, πλην όμως με τρόπο που δεν κρίνεται ως ικανοποιητικός, διότι οι έννοιες της οικονομικής θεωρίας έχουν αναπτυχθεί, μέχρι σήμερα, με βάση τα χαρακτηριστικά της υλικής παραγωγής, ιδιαίτερα δε του τομέα της βιομηχανίας.

Με αφετηρία την ανάγκη να επανεξεταστεί ο ρόλος και η σημασία του μεγαλύτερου και του ταχύτερα αναπτυσσόμενου τομέα της οικονομίας που είναι οι υπηρεσίες, η μελέτη αυτή ασχολείται ιδιαίτερα με τα εξής ζητήματα:

- Με την φύση και τα χαρακτηριστικά του τομέα των υπηρεσιών, και ως εκ τούτου με τις παραδοσιακές έννοιες ταξινόμησης των παραγωγικών δραστηριοτήτων, τις ανεπάρκειές τους, αλλά και με τις νέες προσπάθειες εναλλακτικής ταξινόμησης των κλάδων παραγωγής έτσι ώστε να περιγράφουν ικανοποιητικά τις δραστηριότητες του τομέων των υπηρεσιών.
- Με την θέση των υπηρεσιών στην νέα, αναδυόμενη, οικονομία της γνώσης, της πληροφορίας και της δημιουργικής εργασίας, διότι στα πλαίσια του νέου παραγωγικού υποδείγματος, η παραδοσιακή διαίρεση σε «βιομηχανία» και «υπηρεσίες» καθίσταται ανεπαρκής. Από την ανάλυση αυτή προκύπτει και η αυξημένη σημασία του σύγχρονου τομέα των υπηρεσιών για την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων και της χώρας.
- Με την διεθνοποίηση των υπηρεσιών ως πλευρά της γενικότερης διεθνοποίησης της οικονομίας, αλλά και με τα ιδιαίτερα φαινόμενα «εθνικοποίησης» (δηλαδή προσαρμογής στις εθνικές συνθήκες) των εξαγόμενων υπηρεσιών.
- Με τα προβλήματα μέτρησης της παραγωγικότητας της εργασίας στον τομέα των υπηρεσιών, τις προσπάθειες υπέρβασης αυτών των προβλημάτων. Με το γνωστό φαινόμενο

των μικρών αυξήσεων της παραγωγικότητας στις δραστηριότητες του τομέα των υπηρεσιών.

- Με την επίπτωση της ανάπτυξης και των μετασχηματισμών του τομέα των υπηρεσιών στην εργασία, είτε διαμέσου της εκμηχάνισης των υπηρεσιών, είτε με την ανάδυση νέων εργασιακών συστημάτων, είτε με την ενίσχυση του δυϊσμού της αγοράς εργασίας και τα νέα μοντέλα διαχείρισης του εργατικού δυναμικού.
- Με την δυνατότητα διαμόρφωσης μιας εναλλακτικής διαίρεσης του παραγωγικού συστήματος (έναντι της παραδοσιακής διαίρεσης σε πρωτογενή, δευτερογενή και τριτογενή τομέα) έτσι ώστε να είναι δυνατή μια σύγχρονη και αποτελεσματική ανάλυση της εθνικής ανταγωνιστικότητας, η οποία (ανάλυση) δεν θα αγνοεί ή δεν θα υποτιμά τον νέο σημαντικό ρόλο που αναλαμβάνουν οι υπηρεσίες στα σύγχρονα παραγωγικά συστήματα.

Με την μελέτη αυτή, που πραγματοποιήθηκε κατά το 2003, επιχειρείται μια σύνοψη όλων των παραπάνω ερωτημάτων που τίθενται από το αυξημένο και αυξανόμενο βάρος του τομέα των υπηρεσιών στην διαμόρφωση του ΑΕΠ και της απασχόλησης, και εκτίθεται μια σειρά απαντήσεων που κατά την γνώμη μας πρέπει να συμπεριληφθούν στην δημόσια συζήτηση σχετικά με την ανταγωνιστικότητα και την εργασία στην Ελλάδα.

Μεταγενέστερες μελέτες, θα μπορούσαν, εάν οι ανάγκες του επιστημονικού προβληματισμού και του διαλόγου το επιβάλουν, να εξειδικεύσουν την ανάλυση των υπηρεσιών (και του συγκεκριμένου τρόπου με τον οποίο αυτές συμμετέχουν στην διαμόρφωση της ανταγωνιστικότητας, της απασχόλησης και των συνθηκών εργασίας), σε επιμέρους περιοχές του παραγωγικού συστήματος (αγροδιατροφικές αλυσίδες, τουρισμός κλπ) ή σε τοπικό επίπεδο.

Κεφάλαιο Πρώτο: Η σημασία του τομέα των υπηρεσιών

Οι ευρωπαϊκές αγορές εργασίας αλλάζουν με ταχείς ρυθμούς από την αρχή της δεκαετίας του '90: γίνονται περισσότερο ευέλικτες και υπόκεινται σε αυξανόμενη κατάτμηση. Η επιτυχία της αμερικανικής οικονομίας, που κατόρθωσε στην διάρκεια της δεκαετίας του '90 να μειώσει το ποσοστό ανεργίας μέχρι το επίπεδο της πλήρους απασχόλησης χωρίς να αναζωπυρώσει τον πληθωρισμό, ενίσχυσε την άποψη ότι ο κυριότερος λόγος για τις μέτριες επιδόσεις της Ευρώπης σε ό,τι αφορά την απασχόληση είναι οι ανεπαρκώς ευέλικτες αγορές εργασίας. Εν τω μεταξύ, οι νέες τεχνολογίες έχουν επιταχύνει την εισαγωγή νέων μορφών οργάνωσης της εργασίας και έχουν οδηγήσει σε νέες μορφές συλλογικού εργαζόμενου. Απόηχος αυτών των εξελίξεων είναι οι νέοι στρατηγικοί στόχοι που τέθηκαν από το ευρωπαϊκό συμβούλιο της Λισσαβόνας για την Ευρωπαϊκή Ένωση: στην διάρκεια της επόμενης δεκαετίας, η Ευρώπη πρέπει να γίνει μια «κοινωνία βασισμένη στην γνώση». Ο νέος στόχος έχει σημαντικές επιπτώσεις για την συζήτηση που διεξάγεται σχετικά με τα ζητήματα της εργασίας, διότι μετατοπίζει το ενδιαφέρον από την ευελιξία της αγοράς εργασίας στην οργανωτική ευελιξία των επιχειρήσεων και τονίζει την ανάγκη να υπάρξει περισσότερο ειδικευμένο εργατικό δυναμικό, με αυξημένες δεξιότητες και προσαρμοστικότητα. Οι δύο κατευθύνσεις, αφενός μεν η ευελιξία της αγοράς εργασίας, αφετέρου δε η αναβάθμιση του εργατικού δυναμικού, είναι σε σημαντικό βαθμό αντιφατικές. Για την κατανόηση αυτού του παραδόξου, της συνύπαρξης αυτών των αντιφατικών κατευθύνσεων, είναι αναγκαία η ανάλυση των σύγχρονων τάσεων εξέλιξης του οικονομικού συστήματος.

Οι αναδιαρθρώσεις και οι αναδιατάξεις στην οικονομία κατά την τελευταία εικοσαετία, δίνουν νέο και σημαντικό ρόλο στον τομέα των υπηρεσιών, στο εσωτερικό του οποίου απασχολείται:

- πρώτον, μια σημαντική μερίδα εργαζομένων υψηλής ειδίκευσης, και
- δεύτερον, ένα μεγάλο μέρος της ανειδίκευτης εργασίας των χαμηλόμισθων, μιας μερίδας των εργαζόμενων τάξεων της

οποίας το επίπεδο ζωής σταδιακά απομακρύνεται από το επίπεδο μιας «κανονικής» και αξιοπρεπούς διαβίωσης.

Μάλιστα, η διατήρηση των μικρών αυξήσεων στους μισθούς εμφανίζεται ως μια από τις προϋποθέσεις του νέου προτύπου οργάνωσης και λειτουργίας του τομέα των υπηρεσιών: διότι παρά την εισαγωγή νέων τεχνολογιών στην παραγωγή, η παραγωγικότητα δεν επιταχύνεται θεαματικά (με εξαίρεση την βιομηχανία). Η άνοδος της παραγωγικότητας σε ορισμένες χώρες, όπως στις ΗΠΑ και στην Ελλάδα, όσο σημαντική και αν είναι, απέχει κατά πολύ από τις επιδόσεις των «ένδοξων τριάντα χρόνων» 1945-1975. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι οι νέες βάσεις του προτύπου ανάπτυξης της οικονομίας βρίσκονται κυρίως στον τομέα των υπηρεσιών, που δεν επιτυγχάνει υψηλές αυξήσεις της παραγωγικότητας. Εάν όμως η παραγωγικότητα δεν αυξάνεται με υψηλούς ρυθμούς στον τομέα των υπηρεσιών, τότε, οι επιχειρήσεις επιδιώκουν αυξήσεις των πραγματικών μισθών που χαρακτηρίζονται και αυτές από σχετικά μικρούς ρυθμούς. Οι μικρές αυξήσεις των πραγματικών μισθών εμφανίζονται ως συστατικό στοιχείο της «εύρυθμης» λειτουργίας του οικονομικού συστήματος (αλλιώς οι επιχειρήσεις αρνούνται να παράγουν στο επίπεδο εκείνο που είναι αναγκαίο για την πλήρη απασχόληση). Από αυτά απορρέει η ανάπτυξη ενός ευρέως στρώματος χαμηλόμισθων στις υπηρεσίες.

Στο νέο πρότυπο ανάπτυξης της οικονομίας, η συμμετοχή της βιομηχανίας[1] στο συνολικό προϊόν μειώνεται. Εντούτοις, κατά τις επόμενες δεκαετίες, η βιομηχανία θα διατηρήσει τον κρίσιμο ρόλο της για δύο λόγους: **Πρώτον,** διότι στα πλαίσια του νέου παραγωγικού προτύπου που αναδύεται, η μεταποιητική βιομηχανία, ως προνομιακός χώρος αύξησης της παραγωγικότητας της εργασίας, αναλαμβάνει τον κρίσιμο ρόλο να παράγει κεφαλαιουχικά αγαθά των οποίων οι τιμές μειώνονται (ή έστω αυξάνονται με μικρότερους ρυθμούς από ό,τι οι τιμές των άλλων αγαθών και υπηρεσιών). Πράγματι, αυτό συμβαίνει: οι αυξήσεις της παραγωγικότητας της εργασίας στην βιομηχανία είναι υψηλές και οι τιμές των κεφαλαιουχικών αγαθών μειώνονται, είτε

1. *Ιωακείμογλου Η., Ευσταθόπουλος Γ. (2000), «Ανταγωνιστικότητα, ΟΝΕ και βιομηχανική πολιτική», περιέχεται στο ΟΝΕ, Ανταγωνιστικότητα και Διαρθρωτικές Αλλαγές, Ινστιτούτο Εργασίας ΓΣΕΕ. Μια ευρύτερη έκδοση του ιδίου κειμένου βρίσκεται στην διεύθυνση http://users.hol.gr/joakim και στα Τετράδια του ΙΝΕ/2001.*

σε απόλυτους όρους είτε σε σχετικούς. **Δεύτερον,** διότι εάν οι επιδόσεις της βιομηχανίας είναι υποδεέστερες των ανταγωνιστριών χωρών, αυτό θα έχει σοβαρές επιπτώσεις στην ικανότητα της χώρας να αναπτύσσεται με ρυθμούς που να εξασφαλίζουν την άνοδο του βιοτικού επιπέδου και την πλήρη απασχόληση. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα όταν το καθεστώς του ανταγωνισμού δεν επιτρέπει τις μεταβολές της συναλλαγματικής ισοτιμίας, όπως συμβαίνει στα πλαίσια της Οικονομικής και Νομισματικής Ένωσης της Ευρώπης.

Υπάρχει πλέον ένας μεγάλος αριθμός ενδείξεων ότι συγκεντρώνονται σταδιακά οι συνθήκες για την εμφάνιση ενός νέου μακρού κύματος οικονομικής άνθισης βασισμένο στην κατ' έκταση ανάπτυξη *του τομέα των υπηρεσιών* (υγεία, εκπαίδευση, ασφάλιση, υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών και διαδικτύου, μεταφορές, βιομηχανία της διασκέδασης και της εστίασης...), ωθούμενο από τις αυξήσεις της παραγωγικότητας της εργασίας στον βιομηχανικό τομέα, με μια αγορά εργασίας που θα ανταποκρίνεται στις νεοφιλελεύθερες απαιτήσεις, μια πρόοδο των πραγματικών μισθών που θα υπολείπεται των αυξήσεων της παραγωγικότητας, με τους χαμηλόμισθους[2] να εργάζονται στον τομέα των υπηρεσιών. Με άλλα λόγια, ένα νέο μακρό κύμα οικονομικής άνθισης ενδέχεται να συνοδεύεται από κοινωνική οπισθοχώρηση, στασιμότητα ή πολύ μικρή πρόοδο για ένα σημαντικό τμήμα των εργαζόμενων τάξεων[3]. Το οικονομικό μοντέλο που αναπτύχθηκε στο δεύτερο ήμισυ του 20ου αιώνα, τείνει να μετασχηματισθεί σε μια πιο σκληρή για τον κόσμο της εργασίας εκδοχή του, με σημαντική μετατροπή των συνθηκών λειτουργίας της αγοράς εργασίας (ευελιξίες της αγοράς εργασίας, ελαστικότητα του χρόνου εργασίας κλπ) και αποδυνάμωση της κοινωνικής πολιτικής.

Συμπερασματικά, το νέο παραγωγικό πρότυπο που αναδύεται στις ΗΠΑ, και το οποίο αποτελεί παράδειγμα προς μίμηση

---

2. *Ioakimoglou E., Soumeli E., Carley M. (2002), Low-wage workers and the working poor, European Industrial Relations Observatory.*
3. *Μόνον ένα τμήμα: Η μακροοικονομική πολιτική των ΗΠΑ κατόρθωσε να δημιουργήσει θέσεις εργασίας σε όλα τα μισθολογικά επίπεδα. Στο Economic Report of the President του 1996, αναφέρεται ότι τα δύο τρίτα των θέσεων εργασίας που δημιουργήθηκαν μεταξύ 1994 και 1996 αμείβονταν με μισθό μεγαλύτερο από τον διάμεσο μισθό. Παρόμοιες διαπιστώσεις περιέχονται στα αντίστοιχα Reports του 1999 και του 2000.*

για πολλές κυβερνήσεις και διεθνείς οργανισμούς στην Ευρώπη, θα στηρίζεται αφενός μεν στην ύπαρξη μιας απορυθμισμένης αγοράς εργασίας κατά το αμερικανικό πρότυπο, αφετέρου δε, στην άνοδο της παραγωγικότητας στην βιομηχανία και την συσσώρευση κεφαλαίου στον τομέα των υπηρεσιών. Αυτός ο συνδυασμός έχει μια διπλή επίπτωση στην αγορά εργασίας και στην οργάνωση της εργασίας: αφενός μεν ευελιξία των «απασχολήσιμων» χαμηλής ειδίκευσης στην αγορά εργασίας που ικανοποιεί τις ανάγκες του τομέα των υπηρεσιών, αφετέρου δε *νέες μορφές οργάνωσης της εργασίας βασισμένες στην γνώση και σε νέες οργανωτικές αρχές* στην βιομηχανία και σε ένα τμήμα του τομέα των υπηρεσιών (με αντίστοιχη συγκρότηση ενός «ανώτερου» τμήματος της αγοράς εργασίας). Βρισκόμαστε, ήδη, σε ένα καθεστώς διπλής οργάνωσης της εργασίας και διπλής αγοράς της εργασίας: Η μεν εργασία των ανειδίκευτων εργαζόμενων στον τομέα των υπηρεσιών οργανώνεται επί των παλαιών αρχών της κατάτμησης της εργασίας, της ιεραρχικής οργάνωσης και του εργοδοτικού δεσποτισμού, που πολύ απέχουν από την «κοινωνία της γνώσης» και το «νέο παραγωγικό υπόδειγμα», η δε εργασία των εργαζομένων σε ένα μεγάλο τμήμα της βιομηχανίας και σε ένα μικρότερο τμήμα των υπηρεσιών οργανώνεται με βάση τις αρχές της «κοινωνίας της γνώσης», της ευέλικτης εξειδίκευσης, της αυτοματοποίησης και της εντατικής χρήσης της πληροφορικής, της συνεχούς κατάρτισης, της μανθάνουσας οργάνωσης (learning organizations) κλπ, δηλαδή σε αρχές που αρνούνται σε μεγάλο βαθμό τον «ταιηλορισμό» και πολλές από τις παραδοσιακές οργανωτικές αρχές. Ως απόκριση σε αυτήν την διπλή οργάνωση της εργασίας τείνει να δημιουργηθεί ένας αντίστοιχος δυϊσμός στην αγορά εργασίας. Η μεταπολεμική αγορά εργασίας στην Ευρώπη, και ιδιαίτερα στις ΗΠΑ, διαιρέθηκε, σχηματικά, σε δύο βασικά τμήματα: ένα τμήμα ειδικευμένης και ένα τμήμα ανειδίκευτης εργασιακής δύναμης. Στο πρώτο τμήμα υπήρχαν υψηλότερες αμοιβές, μεγαλύτερη σταθερότητα στην απασχόληση, συνδικαλιστική εκπροσώπηση, πλειοψηφία των ανδρών, πρόσβαση στα μικροαστικά καταναλωτικά πρότυπα, σαφώς καθορισμένο θεσμικό πλαίσιο ρύθμισης των εργασιακών σχέσεων, συνεχής επαγγελματική κατάρτιση. Στο δεύτερο τμήμα, της ανειδίκευτης εργασίας, υπήρχαν μικρότεροι μισθοί, μεγαλύτερη ανασφάλεια, περισσότερες γυναίκες,

μετανάστες, προερχόμενοι από τον αγροτικό τομέα, χαλαρό θεσμικό πλαίσιο. Το πρώτο τμήμα της αγοράς εργασίας εξυπηρετούσε κυρίως τις ανάγκες της σύγχρονης μεγάλης βιομηχανίας, του δημόσιου τομέα και τα ανώτερα στρώματα του τομέα των υπηρεσιών. Το δεύτερο τμήμα εξυπηρετούσε εν μέρει την βιομηχανία στον βαθμό που αυτή στηριζόταν στο ταιηλορικό μοντέλο επαναληπτικής, μονότονης και ανειδίκευτης εργασίας, εν μέρει των υπηρεσιών. Η μορφή του παραγωγικού προτύπου που αναδύεται, δεν αλλάζει την παλιά αυτή μορφή της διαίρεσης της αγοράς εργασίας. Μετατρέπει, ωστόσο, την ποσοστιαία τους αναλογία, με διεύρυνση του δευτέρου τμήματος της απορυθμισμένης αγοράς εργασίας έναντι του πρώτου, «ανώτερου» τμήματος το οποίο συρρικνώνεται καθώς φθίνουν (σε ποσοστιαία αναλογία) τα μέρη εκείνα του παραγωγικού συστήματος τα οποία εξυπηρετούσε. Βεβαίως, η εξέλιξη αυτή δεν είναι μοιραία και αποτελεί μόνον την προοπτική που στο παρόν φαίνεται να διαγράφεται στον ορίζοντα, επειδή ο κοινωνικός και πολιτικός συσχετισμός δυνάμεων έχει επιτρέψει την ανάπτυξη της απορύθμισης της αγοράς εργασίας και την αποδυνάμωση του κοινωνικού κράτους, την ανάδειξη του κόστους εργασίας σε πρωταρχικό ζήτημα της οικονομικής πολιτικής.

Υπάρχουν όμως και άλλα ενδεχόμενα σχετικά με το μέλλον της ανάπτυξης του τομέα των υπηρεσιών και της απασχόλησης. Η μεταποιητική βιομηχανία εξαρτάται όλο και περισσότερο, για σημαντικές συνιστώσες της ανταγωνιστικότητάς της, από μια σειρά υπηρεσιών που προμηθεύεται από ένα ιδιαίτερο τμήμα του τριτογενούς, τις «υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις» (business services). Αυτό το φαινόμενο σχετίζεται και με το γεγονός της εξωτερίκευσης μιας σειράς εργασιών (outsourcing, subcontracting) που η βιομηχανική επιχείρηση παλιότερα πραγματοποιούσε στο εσωτερικό της και τις οποίες τώρα αναθέτει όλο και περισσότερο σε επιχειρήσεις υψηλής ειδίκευσης και εξειδίκευσης του τομέα των υπηρεσιών (λογιστική, χρηματοοικονομική διαχείριση, marketing, διαχείριση ανθρώπινων πόρων κ.ά.). Η ανταγωνιστικότητα της μεταποίησης εξαρτάται έτσι από την ποιότητα αυτού του ιδιαίτερου τμήματος του τριτογενούς τομέα που είναι οι «υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις». Δεν είναι επομένως τυχαίο ότι οι υπηρεσίες αυτές αναπτύσσονται ταχύτατα σε μια σειρά οικονομικά προηγμένων χωρών. Η κινητήρια δύναμη

της ανάπτυξης αυτού του κλάδου των υπηρεσιών είναι η αυξανόμενη ζήτηση, εκ μέρους των παραγωγών, για εξωτερικές υπηρεσίες τις οποίες προσφέρουν ειδικευμένοι προμηθευτές. Μέσω της εξωτερίκευσης, πολλές επιχειρήσεις αναθέτουν σε αυτούς τους προμηθευτές, εργασίες που παλαιότερα παρήγαγαν αυτές οι ίδιες επιχειρήσεις στο εσωτερικό τους (in-house activities).

Η μεγάλη σημασία που αποδίδεται στην μεγέθυνση αυτού του τμήματος του τριτογενούς τομέα, το οποίο αντιπροσωπεύει σε μεγάλο βαθμό οικονομικές δραστηριότητες βασισμένες στην γνώση, έχει οδηγήσει ορισμένους ερευνητές στην ιδέα να καθιερωθεί ο όρος του «τεταρτογενούς» τομέα για αυτές ακριβώς τις δραστηριότητες (deBandt 1999).

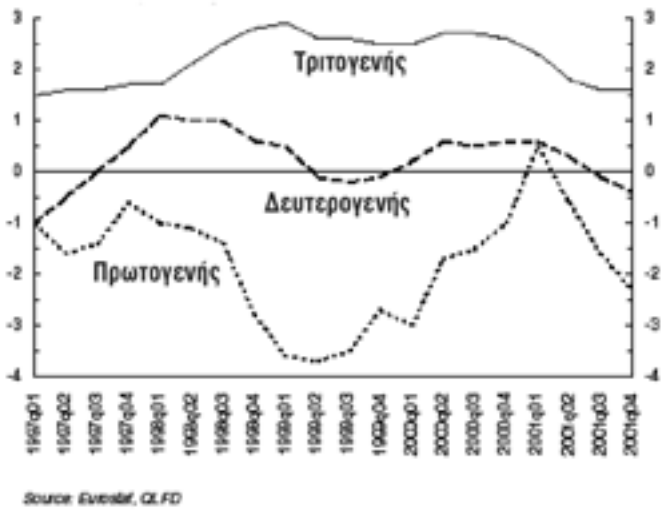
Σε ότι αφορά την απασχόληση, όταν αναλύουμε τις προοπτικές της στον τομέα των υπηρεσιών, που αποτελούν τον μοναδικό τομέα της οικονομίας από τον οποίο μπορούμε να προσδοκούμε την λύση του προβλήματος της ανεργίας, στον ορίζοντα των επιλογών μας δεν υπάρχουν μόνον οι ανειδίκευτες εργασίες των χαμηλόμισθων, αλλά και οι ειδικευμένες εργασίες των εργαζομένων στον κλάδο των «υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις». Στις ΗΠΑ, η απασχόληση που σχετίζεται με την πληροφορική και την επεξεργασία δεδομένων αναμένεται να αυξηθεί με ετήσιο ρυθμό περίπου 7% κατά τα επόμενα τρία έτη. Εκτός από τις υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις, υπάρχουν και άλλοι κλάδοι των υπηρεσιών υψηλής ειδίκευσης εργασίας στους οποίους η απασχόληση αυξάνεται γρήγορα: Πρόκειται για τις θέσεις εργασίας που σχετίζονται με τις υπηρεσίες υγείας (στις ΗΠΑ θα αυξηθούν με ετήσιο ρυθμό 4% κατά τα επόμενα έτη), με την προστασία του περιβάλλοντος και την βιομηχανία του τουρισμού και της ψυχαγωγίας που εμφανίζονται ως κλάδοι με αισιόδοξες προοπτικές, τόσο σε ότι αφορά τον όγκο της παραγωγής τους, όσο και σε ότι αφορά τον αριθμό των ατόμων που απασχολούνται σε αυτούς. Οι κλάδοι αυτοί των υπηρεσιών αποτελούν μια σημαντική βάση ανάπτυξης της «οικονομίας της γνώσης» και ταυτοχρόνως της απασχόλησης ειδικευμένης εργασίας.

Ο τομέας των υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση αποτελεί την μοναδική λύση στο πρόβλημα της μειωμένης απασχόλησης. Εάν ο τομέας αυτός αποκτούσε το σχετικό βάρος που έχει στις ΗΠΑ, το ποσοστό απασχόλησης στην ΕΕ θα ήταν κατά 14.6 % υψηλότερο από ό,τι σήμερα. Ωστόσο, πέρα από το ποσοτικό

αυτό ζήτημα τίθεται και το ζήτημα της ποιότητας των θέσεων εργασίας, εάν δηλαδή οι πολίτες της ΕΕ θέλουν να δημιουργήσουν τόσες πολλές θέσεις εργασίας στον τριτογενή τομέα με αντίτιμο την απώλεια βασικών και πολύτιμων χαρακτηριστικών του ευρωπαϊκού κοινωνικού μοντέλου. Το πολιτικό και κοινωνικό ζητούμενο για την Ευρώπη είναι η δημιουργία σημαντικού αριθμού θέσεων εργασίας στον τομέα των υπηρεσιών όσων στις ΗΠΑ, χωρίς όμως να χαρακτηρίζονται από την χαμηλή ποιότητα των αμερικανικών θέσεων εργασίας.

Διάγραμμα 1

Ρυθμός μεταβολής της απασχόλησης ανά τομέα



Source: Eurostat, OLFD

Όπως φαίνεται στο διάγραμμα 1, ο ρυθμός μεταβολής της απασχόλησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση, στον πρωτογενή τομέα είναι αρνητικός, ενώ στον δευτερογενή κυμαίνεται γύρω από το μηδέν. Μόνον ο τριτογενής τομέας χαρακτηρίζεται από καθαρή αύξηση θέσεων εργασίας. Εντούτοις, όπως φαίνεται στο ίδιο διάγραμμα, από το 1999 έχει διαμορφωθεί μια τάση επιβράδυνσης του αριθμού θέσεων εργασίας που δημιουργεί ο τομέας των υπηρεσιών. Αυτό ενδέχεται να οφείλεται, σε κάποιο βαθμό, σε παράγοντες κυκλικής φύσεως, και πιο συγκεκριμένα στην ύφεση των πρώτων ετών της δεκαετίας του '2000. Εάν αυτή η πτωτική τάση επιβεβαιωθεί κατά την διάρκεια της επόμενης ανάκαμψης της ευρωπαϊκής οικονομίας, τότε θα πρέπει να αναζη-

τηθούν οι διαρθρωτικές αιτίες αυτής της μειούμενης ικανότητας του τριτογενούς τομέα να δημιουργεί νέες θέσεις εργασίας.

Σε όλες τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με εξαίρεση το Λουξεμβούργο, η συμμετοχή των υπηρεσιών στο ΑΕΠ υστερεί έναντι των ΗΠΑ. Μέχρι πρόσφατα, οι αυξήσεις της παραγωγικότητας της εργασίας στον τριτογενή τομέα στην ΕΕ υπερέβαιναν τις αντίστοιχες αμερικανικές, με αποτέλεσμα και ο αριθμός των θέσεων εργασίας που δημιουργούσαν οι υπηρεσίες να είναι μικρότερες στην Ευρώπη. Αυτό το φαινόμενο αποδόθηκε σε φαινόμενα σύγκλισης, αφού οι ΗΠΑ αποτελούν τα «τεχνολογικά σύνορα» τα οποία τείνουν να προσεγγίσουν οι χώρες της Ευρώπης. Στην διάρκεια της αμερικανικής οικονομικής άνθισης των ετών 1992-2001, χάρη σε προόδους που πραγματοποιήθηκαν στην παραγωγικότητα της εργασίας στις ΗΠΑ, αυτά τα «τεχνολογικά σύνορα» απομακρύνθηκαν ακόμη περισσότερο για τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Σε ότι αφορά τις αιτίες της βαθμιαίας επικράτησης του τομέα των υπηρεσιών σε βάρος της βιομηχανικής και της αγροτικής παραγωγής, διατυπώνονται **τρεις** ερμηνείες του φαινομένου: Η **πρώτη** επικεντρώνει το ενδιαφέρον της στις αλλαγές της ζήτησης, η **δεύτερη** στις αλλαγές στην τεχνολογία, και η **τρίτη** στις μεταβολές στο διεθνές εμπόριο και στα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα των βιομηχανικά προηγμένων χωρών. Αναλυτικότερα, η πρώτη ερμηνεία διατείνεται ότι οι καταναλωτικές προτιμήσεις στις οικονομικά αναπτυγμένες χώρες μετατοπίζονται από τα υλικά αγαθά στα άυλα. Μάλιστα, η μετατόπιση αυτή εντείνεται στον βαθμό που αυξάνεται το κατά κεφαλήν εισόδημα. Ως αποτέλεσμα αυτής της μετατόπισης, η εισοδηματική ελαστικότητα της ζήτησης, στην περίπτωση των υπηρεσιών, εμφανίζεται ως πολύ υψηλή. Στην ίδια κατεύθυνση, της διαρθρωτικής μετατόπισης της ζήτησης, συμβάλλει και η μεταβολή της δημογραφικής κατάστασης στις οικονομικά ανεπτυγμένες χώρες. Σύμφωνα με την δεύτερη ερμηνεία του φαινομένου της διαρκούς αύξησης του βάρους των υπηρεσιών στο σύνολο της οικονομίας στον βαθμό που αυξάνεται το κατά κεφαλήν εισόδημα, οι αιτίες είναι τεχνολογικές και οργανωτικές: η εντεινόμενη διαφοροποίηση των προϊόντων, ο περισσότερο σύνθετος χαρακτήρας τους, η ανάγκη που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις να καθιερώσουν ένα brand name, έχουν μετατραπεί σε σημαντικές

συνιστώσες της ανταγωνιστικότητας. Όλες αυτές οι εξελίξεις, όμως, ασκούν σημαντική επίδραση στην ζήτηση που απευθύνουν οι επιχειρήσεις σε εξειδικευμένους προμηθευτές υπηρεσιών. Στην ίδια κατεύθυνση επιδρά και η εξωτερίκευση εργασιών (contracting out) που προηγουμένως πραγματοποιούντο στο εσωτερικό των επιχειρήσεων (in-house activities). Αυτή η ερμηνεία, προφανώς, αφορά στην ανάπτυξη του τομέα των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις (business services), πλην όμως δεν είναι σε θέση να ερμηνεύσει την αυξανόμενη ζήτηση για άλλες υπηρεσίες όπως π.χ. οι υπηρεσίες υγείας, για τις οποίες ισχύει προφανώς η πρώτη ερμηνεία (με βάση την οποία η συγκριτικά ταχύτερη ανάπτυξη των υπηρεσιών οφείλεται σε διαρθρωτική μετατόπιση της ιδιωτικής κατανάλωσης). Σύμφωνα με την τρίτη ερμηνεία, η «τριτογενοποίηση» της οικονομίας προέρχεται από την απώλεια ανταγωνιστικότητας που οφείλεται στον εντεινόμενο ανταγωνισμό των λιγότερο αναπτυγμένων χωρών και των χωρών χαμηλού κόστους εργασίας που επωφελούνται της απελευθέρωσης των αγορών των βιομηχανικών προϊόντων. Αυτός ο ανταγωνισμός έχει ως συνέπεια την μετατόπιση ή την παρακμή σημαντικών τμημάτων του παραγωγικού συστήματος των αναπτυγμένων χωρών, επειδή τα τμήματα αυτά είναι ευάλωτα στην μείωση των τιμών (δηλαδή επειδή βασίζουν την ανταγωνιστικότητά τους στις τιμές). Ως αποτέλεσμα αυτών των εξελίξεων, η απασχόληση στις οικονομικά αναπτυγμένες χώρες μετατοπίζεται προς τον τομέα των υπηρεσιών, αφού αυτές εκ φύσεως έχουν περισσότερο τοπικό χαρακτήρα (παράγονται και καταναλώνονται συνήθως στον ίδιο τόπο) και για τον λόγο αυτό είναι λιγότερο ευάλωτες στις ανταγωνιστικές πιέσεις. Μεταξύ αυτών των τριών ερμηνειών, ως επικρατέστερη εμφανίζεται η πρώτη: σύμφωνα με ποσοτικές εκτιμήσεις βασισμένες στους πίνακες εισροών-εκροών οι οποίες δημοσιεύθηκαν στο European competitiveness report 2000 (Enterprise policy, European Commission) η αύξηση της εσωτερικής ζήτησης είχε την σημαντικότερη επίπτωση στην ανάπτυξη των υπηρεσιών που βασίζονται στην γνώση (knowledge based services), αλλά και των κοινωνικών ή προσωπικών υπηρεσιών. Σε ορισμένες χώρες, η αρνητική συμβολή του εξωτερικού εμπορίου στην οικονομική μεγέθυνση, δείχνει ότι υπήρξε απώλεια ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων της βιομηχανίας, έτσι ώστε να μετατοπισθεί σημα-

ντικό μέρος της απασχόλησης προς τον τομέα των υπηρεσιών. Αυτό αφορά ιδιαίτερα σε χώρες όπως η Βρετανία, στην οποία η διαδικασία της «αποβιομηχάνισης» (δηλαδή της σχετικής μείωσης της συμμετοχής της βιομηχανίας στο ΑΕΠ) υπήρξε θεαματική. Αποτελεί ενδιαφέρουσα υπόθεση εργασίας ότι και στην Ελλάδα υπήρξε μετατόπιση της απασχόλησης από την μεταποίηση στις υπηρεσίες επειδή η ελληνική βιομηχανία απώλεσε σημαντικά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα υπό το βάρος της ανατιμημένης δραχμής στην πορεία προς την ΟΝΕ. Στον αντίποδα των «χωρών της αποβιομηχάνισης» βρίσκονται η Γερμανία, η Ολλανδία και η Δανία, των οποίων οι καθαρές εξαγωγές είχαν θετική επίδραση στην αύξηση του ΑΕΠ και στην μεγέθυνση του τομέα των υπηρεσιών, καθώς βελτίωσαν την ανταγωνιστικότητά τους.

Οι διαφορετικοί ρυθμοί με τους οποίους μεγεθύνονται το προϊόν και η απασχόληση στις υπηρεσίες και στην βιομηχανία απετέλεσαν αντικείμενο θεωρητικής επεξεργασίας από τον Baumol (1967, 1985) η οποία διατηρεί ακόμη σήμερα ακέραια την ερμηνευτική της αξία.

Στην απλούστερη μορφή του μοντέλου του Baumol, η οικονομία αποτελείται από δύο τομείς: έναν τομέα (ο οποίος ταυτίζεται με την βιομηχανία) που προοδεύει τεχνολογικά και επομένως παρουσιάζει διαρκώς υψηλότερους ρυθμούς αύξησης της παραγωγικότητας της εργασίας, και έναν δεύτερο τομέα (που ταυτίζεται με τις υπηρεσίες) που παρουσιάζει συγκριτικά μικρότερη τεχνολογική πρόοδο. Επιπλέον, το μοντέλο υποθέτει ότι: η εργασία είναι ο μόνος παραγωγικός συντελεστής, η συνολική απασχόληση είναι σταθερή και οι μισθοί μεταβάλλονται εξίσου στους δύο τομείς διότι καθορίζονται από τις αυξήσεις της παραγωγικότητας της εργασίας στην βιομηχανία. Με αυτές τις υποθέσεις αποδεικνύεται ότι λιγότερη εργασία απαιτείται για την παραγωγή του προϊόντος στην βιομηχανία, ενώ η αντίστοιχη ποσότητα εργασίας παραμένει αμετάβλητη (ή μειώνεται με μικρότερους ρυθμούς από ότι στην βιομηχανία) στις υπηρεσίες. Καθώς οι μισθοί, και επομένως και οι τιμές, δεν μπορούν να προσαρμοσθούν στις χαμηλότερες αυξήσεις της παραγωγικότητας των υπηρεσιών, οι σχετικές τιμές του τομέα των υπηρεσιών αυξάνονται. Το μοντέλο του Baumol προβλέπει για τις υπηρεσίες δύο δυνατά ενδεχόμενα: Εάν υπάρχει υψηλή εισο-

δηματική ελαστικότητα της ζήτησης για υπηρεσίες, επομένως διαρθρωτική μετατόπιση της κατανάλωσης από τα υλικά στα άυλα αγαθά, τότε θα αυξηθεί η παραγωγή υπηρεσιών, και με δεδομένη τις μικρές αυξήσεις της παραγωγικότητας της εργασίας, θα αυξηθεί και η απασχόληση. Αντιθέτως, εάν η εισοδηματική ελαστικότητα της ζήτησης για υπηρεσίες δεν είναι υψηλή, τότε, η ζήτηση θα μειώνεται καθώς θα αυξάνονται οι τιμές των υπηρεσιών, έτσι ώστε η επέκταση του τριτογενούς τομέα τελικά να αναχαιτισθεί. Επειδή όπως έχει διαπιστωθεί, η εισοδηματική ελαστικότητα είναι υψηλή, το μοντέλο του Baumol παρέχει ικανοποιητική ερμηνεία: (α) του αυξανόμενου βάρους των υπηρεσιών στην οικονομία, (β) της μειούμενης συμμετοχής της βιομηχανίας στο ΑΕΠ και την συνολική απασχόληση, (γ) την επιβράδυνση της παραγωγικότητας στο σύνολο της οικονομίας (αφού αυτή είναι ο σταθμικός μέσος των παραγωγικοτήτων των δύο τομέων, όπου τα βάρη ισούνται με το ποσοστό συμμετοχής εκάστου τομέα στην συνολική απασχόληση), (δ) της ταχύτερης αύξησης των τιμών στις υπηρεσίες σε σύγκριση με την βιομηχανία. Η κατανομή της συνολικής απασχόλησης μεταξύ των τομέων παραγωγής στην Ευρωπαϊκή Ένωση εξελίχθηκε σύμφωνα με τις προβλέψεις του μοντέλου του Baumol.

Σε ότι αφορά την κατανομή της απασχόλησης στο εσωτερικό του τομέα των υπηρεσιών, παρουσιάζει, γενικά, μεγάλες ομοιότητες μεταξύ των χωρών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στο διάγραμμα 2 φαίνεται η κατανομή των απασχολουμένων στους κλάδους των υπηρεσιών, στην Ελλάδα και στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Το εμπόριο (και δευτερευόντως οι επισκευές αυτοκινήτων) είναι ο κλάδος με την υψηλότερη απασχόληση, τόσο στην ΕΕ, όσο και στην Ελλάδα. Το ποσοστό στην ΕΕ στο εμπόριο είναι μικρότερο ενδεχομένως επειδή η συγκέντρωση του εμπορίου έχει προχωρήσει λιγότερο στην Ελλάδα.

Σημαντικές διαφορές μεταξύ Ελλάδας και Ευρωπαϊκής Ένωσης εμφανίζονται σε τρεις περιπτώσεις: στα ξενοδοχεία και τα εστιατόρια (για τον προφανή λόγο ότι ο τουρισμός είναι κατά πολύ πιο αναπτυγμένος στην Ελλάδα από όσο στην ΕΕ κατά μέσον όρο), στον κλάδο των κτηματομεσιτικών και των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων (επειδή οι τελευταίες είναι πολύ πιο αναπτυγμένες στην ΕΕ εξαιτίας της ταχύτερης ανάπτυξης των

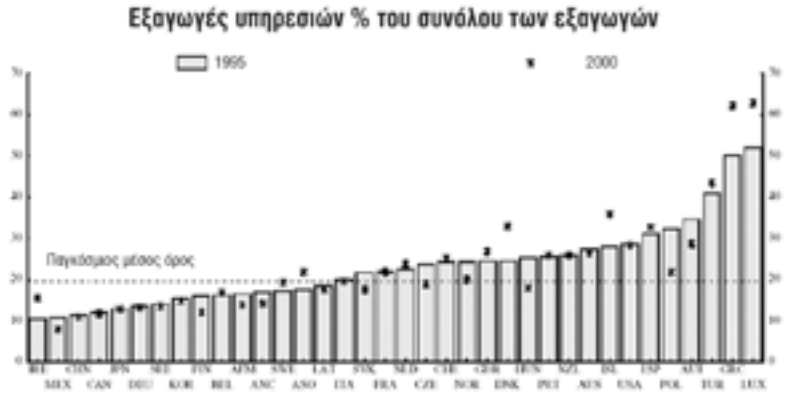
υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις), και στον κλάδο υγείας και κοινωνικής προστασίας.

Πέραν της υψηλής συμμετοχής του στο ΑΕΠ, ο τομέας των υπηρεσιών έχει για την Ελλάδα εξαιρετική σημασία και για το ισοζύγιο τρεχουσών συναλλαγών. Όπως φαίνεται στο διάγραμμα 3, στην κατάταξη των χωρών με κριτήριο τις εξαγωγές υπηρεσιών ως ποσοστό του συνόλου των εξαγωγών, η Ελλάδα καταλαμβάνει την δεύτερη θέση μετά το Λουξεμβούργο.

Διάγραμμα 2



Διάγραμμα 3



Κεφάλαιο Δεύτερο: Η φύση και τα χαρακτηριστικά του τομέα των υπηρεσιών

2.1. Ορισμός και συμβατική ταξινόμηση

Ο όρος «υπηρεσίες» αναφέρεται σε ένα ευρύ σύνολο οικονομικών δραστηριοτήτων που δεν συνδέονται άμεσα με την παραγωγή υλικών αγαθών, την εξορυκτική ή την αγροτική δραστηριότητα. Σύμφωνα με την έκθεση του ΟΟΣΑ, *Forum de la Politique de l'Entreprise et de l'Industrie sur l'Economie des Services: Rapport général* (2000), οι υπηρεσίες συμβάλλουν στην παραγωγή αξίας υπό την μορφή συμβουλών, διευθυντικών ικανοτήτων, δραστηριοτήτων ελεύθερου χρόνου, κατάρτισης, μεσολάβησης κτλ.

Η ίδια μελέτη μάς παραπέμπει σε έναν πλήρη κατάλογο των υπηρεσιών που εμφανίζεται στον παρακάτω πίνακα, από τον οποίο γίνεται φανερή η ετερογένεια που χαρακτηρίζει τον τομέα των υπηρεσιών (ή τριτογενή τομέα). Ετερογένεια που εκφράζεται από την συνύπαρξη δραστηριοτήτων προσανατολισμένων άλλοτε προς την τελική και άλλοτε προς την ενδιάμεση κατανάλωση, την αντίθεση μεταξύ υψηλής και χαμηλής παραγωγικότητας της εργασίας, την συνύπαρξη κλάδων με έντονο τεχνολογικό περιεχόμενο και ειδικευμένο προσωπικό (λογισμικό, υπολογιστές, υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις) με κλάδους χαμηλού επιπέδου γνώσεων, δεξιοτήτων και περιορισμένης τεχνολογικής βάσης.

Ο ορισμός του Department of Industry, Science and Resources (1999) υπογραμμίζει τον *μη υλικό χαρακτήρα* των εν λόγω δραστηριοτήτων: «οι υπηρεσίες παρέχουν υποστήριξη, χρησιμότητα (utility) ή επιμέλεια (care) παράλληλα με εμπειρία, πληροφόρηση ή οποιαδήποτε άλλη πνευματική συμβολή. Το μεγαλύτερο τμήμα της αξίας τους είναι μη υλικό και δεν εμπεριέχεται σε κάποιο υλικό αγαθό».

Η ετερογένεια του τριτογενούς τομέα δεν καθιστά εύκολη την δημιουργία ενός σαφούς θεωρητικού και αναλυτικού πλαισίου για την οικονομία των υπηρεσιών (κατ' αντιστοιχία της καθιερω-

μένης βιομηχανικής οικονομίας), ούτε και την διαμόρφωση μιας συγκροτημένης και αποτελεσματικής πολιτικής που θα αποσκοπούσε στην ανάπτυξη του τριτογενούς τομέα.

Πίνακας 1

Κλάδοι	**Δραστηριότητες σε σχέση με...**
Χονδρικό και λιανικό εμπόριο	Πώληση αγαθών
Μεταφορά και αποθήκευση	Διανομή αγαθών
Επικοινωνία	Αναζήτηση και διάδοση γραπτών, ηχητικών ή οπτικών πληροφοριών
Τράπεζες και ασφάλειες	Μεσολάβηση χρηματικών συναλλαγών, διαχείριση επιχειρηματικού κινδύνου
Κτηματομεσιτικές υπηρεσίες, ενοικίαση και πώληση	Προσωρινή ή οριστική μεταβίβαση ακινήτων
Επιστημονικά, τεχνικά και ελεύθερα επαγγέλματα	Παροχή υπηρεσιών τεχνογνωσίας, βασισμένες στις επαγγελματικές ειδικότητες (νομικές, λογιστικές, οικονομοτεχνικές υπηρεσίες, διαφήμιση κλπ)
Διαχείριση επιχειρήσεων	Διαχείριση επιχειρήσεων
Διοικητικές υπηρεσίες και υπηρεσίες υποστήριξης	Ταξιδιωτικά γραφεία, γραφεία παροχής προσωπικού, γραφεία ενοικίασης διοικητικού προσωπικού
Εκπαίδευση - Παιδεία	Υπηρεσίες εκπαίδευσης και κατάρτισης
Πρόνοια και κοινωνικές παροχές	Παροχές υγείας και κοινωνική πρόνοια
Τέχνες και θεάματα	Υπηρεσίες ψυχαγωγίας
Ξενοδοχεία και εστιατόρια	Υπηρεσίες στέγασης, φιλοξενίας και εστίασης
Δημόσια διοίκηση	Κυβέρνηση, διοίκηση οργανισμών, δημόσια έργα κλπ
Λοιπά	Προσωπικές υπηρεσίες, δραστηριότητες επισκευής και συντήρησης, επαγγελματικές υπηρεσίες, θρησκευτικοί λειτουργοί

Μολονότι ο τομέας των υπηρεσιών συμβάλλει, στις οικονομικά ανεπτυγμένες χώρες του πλανήτη, με ποσοστό περίπου 70% στην διαμόρφωση του ΑΕΠ και απασχολεί επίσης περίπου

70% των απασχολουμένων, δεν υπάρχει σαφώς διατυπωμένη πολιτική ανάπτυξης του τομέα των υπηρεσιών. Αυτή η έλλειψη συμβαδίζει με την έλλειψη μιας ολοκληρωμένης οικονομικής θεωρίας για τον τριτογενή τομέα. Μολονότι από τις αρχές της δεκαετίας του '70 παρατηρείται στην διεθνή βιβλιογραφία μια στροφή προς μια ανεξάρτητη και ουσιαστική προσέγγιση των ζητημάτων του τομέα των υπηρεσιών, οι προσπάθειες αυτές δεν έχουν αποδώσει τα επιθυμητά αποτελέσματα. Το ζητούμενο είναι η διαμόρφωση ενός ολοκληρωμένου και σαφούς θεωρητικού πλαισίου ικανού:

- να φθάσει σε γενικά αποδεκτές γνώσεις και συμπεράσματα ως προς τους μηχανισμούς και την φύση της οικονομίας των υπηρεσιών, και
- να νομιμοποιήσει θεωρητικά και να καθιερώσει πολιτικές για την ανάπτυξη ορισμένων κλάδων ή του συνόλου του τριτογενούς τομέα.

Ωστόσο, πρέπει να επισημάνουμε ότι η εποχή κατά την οποία τα ζητήματα του τριτογενούς τομέα παρέμεναν στο περιθώριο της οικονομικής θεωρίας και έρευνας, αλλά και στο περιθώριο της οικονομικής πολιτικής, φαίνεται να αποτελεί πλέον παρελθόν. Αυτό προκύπτει από τον αυξανόμενο αριθμό μελετών με θέμα τον τριτογενή τομέα, αλλά και το ενδιαφέρον που επιδεικνύουν οι διεθνείς οργανισμοί για τις υπηρεσίες. Χαρακτηριστική είναι η έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής European Competitiveness Report, η οποία συχνά αφιερώνει σημαντικό τμήμα της στις υπηρεσίες τονίζοντας τον **πρωτεύοντα** ρόλο που αναλαμβάνουν ορισμένοι κλάδοι του τριτογενούς τομέα στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της βιομηχανίας (και γενικότερα του συνόλου της ευρωπαϊκής οικονομίας).

2.2. Υπηρεσίες, οικονομική θεωρία και εναλλακτικές προσεγγίσεις

Καταρχήν, θα εξετάσουμε τον τρόπο με τον οποίο τα διάφορα ρεύματα της οικονομικής σκέψης προσέγγισαν και ενσωμάτωσαν τα ζητήματα του τομέα των υπηρεσιών στις θεωρίες τους.

Στην συνέχεια, θα παρουσιάσουμε τις προσπάθειες που έγιναν με στόχο μια εναλλακτική και ανεξάρτητη περιγραφή των υπηρεσιών. Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει με επιγραμματικό τρόπο την εξέλιξη της οικονομικής σκέψης σε σχέση με τον τομέα των υπηρεσιών και την σταδιακή ένταξή τους στις οικονομικές θεωρίες.

Πίνακας 2

	Προσέγγιση των υπηρεσιών
A. Smith (1723-1790)	Οι υπηρεσίες, γενικά, δεν είναι παραγωγικές. Στις υπηρεσίες συμπεριλαμβάνουμε τους δημόσιους υπαλλήλους, το εκκλησιαστικό σώμα, την αστυνομία, τον στρατό, τους ιατρούς, τους ανθρώπους των γραμμάτων και της τέχνης, το υπηρετικό προσωπικό. Ωστόσο, η εμπορική δραστηριότητα αποτελεί παραγωγική εργασία.
K. Marx (1818-1883)	Διακρίνει δύο κατηγορίες: - τις προσωπικές υπηρεσίες που παρέχονται σε ατομικό ή συλλογικό επίπεδο (ιατρούς, καλλιτέχνες, εκπαιδευτικούς, υπηρετικό προσωπικό, δημόσιους υπάλληλους...) - τις μεταφορές, το εμπόριο, τις ασφάλειες και τις τράπεζες (μισθωτή εργασία). Οι υπηρεσίες συνιστούν παραγωγική εργασία όταν παράγουν εμπορεύματα και υπεραξία. Στην αντίθετη περίπτωση είναι μη παραγωγικές και ανταλλάσσονται με εισόδημα.
J.S Mill (1806-1873)	Η εργασία που σχετίζεται με τις δραστηριότητες των υπηρεσιών είναι παραγωγική ή μη παραγωγική ανάλογα αν τα έξοδα που την καθιστούν δυνατή γίνονται από επενδυμένο κεφάλαιο ή όχι.
J.B Say (1767-1832)	Οι υπηρεσίες παράγουν χρήσιμα αγαθά, κατά συνέπεια έχουν ανταλλακτική αξία.
H. Storch (1766-1825)	Οι υπηρεσίες είναι παραγωγικές. Πρέπει να ξεχωρίζουμε την εργασία για την παραγωγή της υπηρεσίας και το αποτέλεσμα της ίδιας εργασίας. Αυτό που εξαγοράζεται στις υπηρεσίες δεν είναι το αποτέλεσμα της εργασίας αλλά η ίδια η εργασία. Συχνά χρειάζεται η συνεργασία μεταξύ του παραγωγού και του καταναλωτή της υπηρεσίας.
F. Bastiat (1801-1850)	Η θεωρία της αξίας των αγαθών δεν είναι παρά μόνο μια ειδική περίπτωση της αντίστοιχης των υπηρεσιών.
C. Colson (1853-1939)	Κάθε δραστηριότητα είναι υπηρεσία. Οι υπηρεσίες βρίσκονται μέσα σε κάθε παραγωγή εφόσον η εργασία είναι μια υπηρεσία.
A. G.B. Fisher (1939)	Οι οικονομικές δραστηριότητες χωρίζονται σε τρεις τομείς: - τον πρωτογενή τομέα που περιλαμβάνει τις αγροτικές και εξορυκτικές δραστηριότητες - το δευτερογενή τομέα στον οποίο εντάσσονται οι μεταποιητικές δραστηριότητες. - τον τριτογενή τομέα που ορίζεται ως «ένα ευρύ σύνολο δραστηριοτήτων που αποσκοπούν στην παροχή υπηρεσιών». Η απασχόληση και οι επενδύσεις μεταφέρονται σταδιακά από τον πρωτογενή στον δευτερογενή τομέα και στην συνέχεια προς των τριτογενή.

C. Clark (1940)	Ξεχωρίζει τις πρωτογενείς, δευτερογενείς και τριτογενείς δραστηριότητες στις οποίες εντάσσει τις εμπορευματικές και μη εμπορευματικές υπηρεσίες. Η ανάπτυξη των υπηρεσιών συνδέεται με τις αλλαγές των χαρακτηριστικών της ζήτησης.
Jean Fourastié (1949)	Οι τρεις τομείς χαρακτηρίζονται από άνισους ρυθμούς αύξησης της τεχνολογικής προόδου: μεσαίος ρυθμός στον πρωτογενή τομέα, υψηλός στον δευτερογενή και χαμηλός ή μηδενικός στον τριτογενή. Η ανάπτυξη του τριτογενούς τομέα συνδέεται με την πρόοδο της ζήτησης. Η αναδιάρθρωση της παραγωγής απαιτεί όλο και περισσότερες υπηρεσίες. Ωστόσο, η ανάπτυξη του τριτογενούς τομέα δεν αποτελεί πάντοτε ποσοτικό δείκτη ανάπτυξης.
D. Bell (1973)	Η μεταβιομηχανική κοινωνία είναι μια κοινωνία υπηρεσιών. Η μεταβιομηχανική κοινωνία βασίζεται στην γνώση και τον έλεγχο της πληροφορίας. Οδηγεί στην υπεροχή της τάξης των επαγγελματιών και των τεχνικών μέσα από τον μετασχηματισμό του συστήματος αξιών και των μορφών διαχείρισης της κοινωνίας.
J. Singelman (1974)	Οι υπηρεσίες δεν είναι ομοιογενές σύνολο, παρουσιάζουν διαφορετικές οικονομικές συμπεριφορές και αποκλίνοντα κοινωνικά χαρακτηριστικά.

Από τον παραπάνω πίνακα φαίνεται ότι υπήρξε μια πορεία σε τρεις φάσεις όσον αφορά την εξέλιξη της σχέσης της οικονομικής θεωρίας και των υπηρεσιών:

- Σε μια πρώτη φάση, οι συζητήσεις με θέμα τις υπηρεσίες αναπτύσσονται γύρω από το ερώτημα κατά πόσο αποτελούν παραγωγικές δραστηριότητες ή κατά πόσο μπορούμε να τις εντάξουμε στο πεδίο της οικονομικής ανάλυσης.
- Σε μια δεύτερη φάση, ενώ οι υπηρεσίες έχουν πλέον ενσωματωθεί στην οικονομική ανάλυση, καταβάλλεται προσπάθεια ταξινόμησης των οικονομικών δραστηριοτήτων με βάση διάφορα κριτήρια: ενώ ο Fourastié διαχωρίζει τις διάφορες οικονομικές δραστηριότητες με βάση τον αντίστοιχο ρυθμό ανάπτυξης της τεχνολογικής προόδου, ο Clark (1940) και ο Fisher (1939) απλώς προχωρούν σε μια τριμερή ταξινόμηση των οικονομικών δραστηριοτήτων. Η αρχική ιδέα τους συνοψίζεται στα παρακάτω: «Θα διαιρέσουμε, για περισσότερη ευκολία, τις οικονομικές δραστηριότητες σε τρεις κατηγορίες που θα ονομάσουμε πρωτογενή, δευτερογενή και τριτογενή παραγωγή. Η πρώτη κατηγορία περιλαμβάνει την αγροτική και εξορυκτική εργασία που αποσκοπούν στην άμεση παραγωγή των τροφίμων και των πρώτων υλών, η δεύτερη, τις βιομηχανίες μεταποίησης υπό όλες τις μορφές της και η τρίτη, που απομένει, ένα ευρύ σύνολο δραστηριοτήτων που αποσκοπεί στην παροχή 'υπηρεσιών', όπως το εμπόριο, τις μεταφορές, τις ψυχαγωγικές δραστηριότητες, την μόρφωση και τις ανώτερες μορφές της καλλιτεχνικής δημιουργίας και της φιλοσοφίας» (Fisher 1939). Ο ορισμός αυτός αποτελεί μια προσέγγιση του τριτογενούς τομέα «εξ υπολοίπου». Ο τριτογενής ορίζεται «αρνητικά» σε σχέση με τους υπόλοιπους δύο τομείς. Ο ορισμός αυτός είχε αρνητικές επιπτώσεις για την περαιτέρω εξέλιξη της οικονομικής θεωρίας (ως προς την προσοχή που αφιέρωσε στις υπηρεσίες) και για την δημιουργία ενός ευνοϊκού αναλυτικού πλαισίου για την άσκηση πολιτικών στις υπηρεσίες. Μεγάλο ενδιαφέρον παρουσιάζει η σύγκριση του ορισμού του Fisher με τον ορισμό που δίνει ο ΟΟΣΑ 76 χρόνια αργότερα: παρουσιάζοντας τις υπηρεσίες, ο διεθνής οργανισμός αναφέρεται σε ένα «ευρύ σύνολο οικονομικών δραστηριοτήτων που δεν συνδέονται άμεσα με την παραγωγή υλικών αγαθών, την εξορυκτική δραστηριότητα ή την αγροτική παρα-

γωγή» (ΟΟΣΑ 2000, Forum de la Politique de l'Entreprise et de l'Industrie sur l'Economie des Services: Rapport Général). Αν και το ενδιαφέρον και η προσοχή του ΟΟΣΑ αυξάνονται κατά τα τελευταία έτη (γενικότερα, παρατηρείται πρόσφατα μια έξαρση στην διεθνή βιβλιογραφία, του αριθμού των μελετών, των εκθέσεων και των πολιτικών αποφάσεων με θέμα τις υπηρεσίες), διατηρείται η δυσχέρεια ανεύρεσης νέων προσεγγίσεων των τριτογενών δραστηριοτήτων, οι οποίες (προσεγγίσεις) να τυγχάνουν κοινής αποδοχής και ταυτόχρονα να παρουσιάζουν μια περισσότερο πολυδιάστατη εικόνα του τριτογενούς τομέα πέρα από τον «εξ υπολοίπου» ορισμό του.

- Τέλος, στην τρίτη πλέον φάση, η οικονομική ανάλυση αναγνωρίζει στις υπηρεσίες σχετικά ενεργό ρόλο. Οι συγγραφείς της «μετα-βιομηχανικής» κοινωνίας, είναι ουσιαστικά οι πρώτοι που ενδιαφέρθηκαν για τον ρόλο και την θέση των υπηρεσιών στον παραγωγικό σύστημα. Συνοπτικά, οι συγγραφείς αυτοί ανέπτυξαν την ιδέα ότι μια κοινωνία των υπηρεσιών (σε άμεση σχέση με του νόμους εξέλιξης της ζήτησης του Engel), θα αντικαθιστούσε την βιομηχανική κοινωνία (Bensahel, 1997). Αν και δεν παρουσίασαν κάποιον ιδιαίτερο ορισμό των υπηρεσιών (αναπαράγοντας έτσι το έλλειμμα σαφήνειας της οικονομικής σκέψης όσον αφορά την φύση του τριτογενούς τομέα), οι παραπάνω συγγραφείς συνέβαλαν σε μια κάποια «χειραφέτηση» των υπηρεσιών από τα παραδοσιακά σχήματα της οικονομικής ανάλυσης.

Συμπερασματικά, σε σχέση με την σταδιακή ενσωμάτωση των ζητημάτων του τομέα των υπηρεσιών στο πεδίο της οικονομικής ανάλυσης, ισχύουν τα εξής:

- Η απουσίας υλικής υπόστασης των υπηρεσιών δυσχέρανε την ένταξή τους στην οικονομική θεωρία, η οποία βασίσθηκε περισσότερο στην εξέταση της απτής πραγματικότητας. Ο μη υλικός χαρακτήρας των υπηρεσιών εμπόδισε την διερεύνηση των παραγόντων που αυξάνουν την παραγωγικότητα και την καινοτομία στις υπηρεσίες. Η παραγωγικότητα και η καινοτομία στον τριτογενή έχουν προκαλέσει μια μεγάλη συζήτηση, στην οποία αναφέρεται μια από τις επόμενες ενότητες αυτού του βιβλίου.

- Οι υπηρεσίες ορίστηκαν «εξ υπολοίπου» δηλαδή ως το υπόλοιπο της αφαίρεσης του αγροτικού τομέα, των εξορυκτικών δραστηριοτήτων και της βιομηχανίας από το σύνολο της οικονομίας. (Ως τριτογενής τομέας ορίζεται, δηλαδή, όποια παραγωγική δραστηριότητα δεν ανήκει στον πρωτογενή τομέα ή την βιομηχανία). Από αυτόν τον αδύναμο ορισμό προέκυψε μια ασαφής προσέγγιση του τομέα των υπηρεσιών και κατά συνέπεια ένα ελλειμματικό πλαίσιο ανάλυσης με κύριο χαρακτηριστικό την καταχώριση ετερογενών παραγωγικών δραστηριοτήτων στον «τριτογενή τομέα».
- Τέλος, η καθυστέρηση της οικονομικής σκέψης στην διαμόρφωση μιας αυτόνομης θεωρίας για την οικονομία των υπηρεσιών συμβάλλει ουσιαστικά στην απουσία μιας θεσμικά καθιερωμένης πολιτικής για τον τομέα των υπηρεσιών, του οποίου η συμβολή στο ΑΕΠ κυμαίνεται από 60% έως 75%΄ανάλογα με την χώρα (κατά τον ίδιο περίπου βαθμό συμβάλλει δε και στην απασχόληση).

2.3. Οι προσπάθειες υποδιαίρεσης του τριτογενή τομέα σε ομοιογενή υποσύνολα

Με στόχο μια πιο πιστή στην οικονομική πραγματικότητα θεώρηση της θέσης και του ρόλου των υπηρεσιών, έχουν πραγματοποιηθεί, μέχρι σήμερα, διάφορες ταξινομήσεις των δραστηριοτήτων του τριτογενούς τομέα. Διακρίνουμε δύο κατευθύνσεις:

- Πρώτον, μια κατεύθυνση προς μια πιο εκλεπτυσμένη αναπαράσταση του τριτογενούς τομέα σε ομοιογενή υποσύνολα.
- Δεύτερον, προς μια ανάλυση που να αναδεικνύει τις αυξανόμενες σχέσεις υπηρεσιών και βιομηχανίας. Μια τέτοια προσέγγιση αρνείται τις αντιλήψεις που αποδίδουν την εξέλιξη ενός τομέα σε βάρος ενός άλλου. Με άλλα λόγια, ανατρέποντας την τριμερή ταξινόμηση των δραστηριοτήτων, οι εν λόγω προσπάθειες αναδεικνύουν τον συμπληρωματικό χαρακτήρα των τριών τομέων και την αμοιβαία διείσδυση των παραγωγικών δραστηριοτήτων.

Δεν προβαίνουμε παρακάτω σε μια εξαντλητική παρουσίαση των ταξινομήσεων με αντικείμενο τις υπηρεσίες, πλην όμως, οι

τυπολογίες που εκθέτουμε εκφράζουν με αρκετά χαρακτηριστικό τρόπο τις προσπάθειες για μια ακριβέστερη, σαφέστερη και πιο χρήσιμη περιγραφή των δραστηριοτήτων που καταχωρούνται στο τριτογενή τομέα.

Οι Browning και Singelmann (1978) υπήρξαν από τους πρώτους που αναζήτησαν μια πιο αναλυτική τυπολογία των υπηρεσιών. Η ταξινόμηση τους έχει ως εξής: Υπηρεσίες διανομής, Μεταφορά και αποθήκευση, Επικοινωνία, Χονδρικό και λιανικό εμπόριο, Υπηρεσίες στις επιχειρήσεις, Τράπεζες και χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, Ασφάλειες, Κτηματομεσιτικές υπηρεσίες, Γραφεία μηχανικών και αρχιτεκτονικής, Γραφεία νομικών συμβούλων, Κοινωνικές υπηρεσίες, Ιατρικές υπηρεσίες, Νοσοκομεία, Παιδεία, Κοινωνικές και θρησκευτικές υπηρεσίες, Μη κερδοσκοπικές οργανώσεις, Ταχυδρομεία, Δημόσια διοίκηση, Διάφορες κοινωνικές και επαγγελματικές υπηρεσίες, Προσωπικές υπηρεσίες. Υπηρετικό προσωπικό, Ξενοδοχεία, Εστιατόρια, Υπηρεσίες επισκευών, Καθαρισμός και καθαριστήρια, Κομμωτήρια και ινστιτούτα αισθητικής, Ψυχαγωγικές δραστηριότητες, Διάφορες προσωπικές υπηρεσίες.

Ως σημαντική βάση παρόμοιων ταξινομήσεων πρέπει να θεωρηθεί η ανανεωμένη ονοματολογία ISIC (Διεθνής Τυποποιημένη Ταξινόμηση Κλάδων) (ISIC Revision 3), η οποία είναι συγγενής προς την ταξινόμηση των Browning και Singelmann:

Πίνακας 3

Ζ. ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΚΑΙ ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ, ΜΟΤΟΣΙΚΛΕΤΩΝ ΚΑΙ ΕΙΔΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΙΑΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ
50 ΕΜΠΟΡΙΟ, ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΜΟΤΟΣΙΚΛΕΤΩΝ:ΛΙΑΝΙΚΗ ΠΩΛΗΣΗ ΚΑΥΣΙΜΩΝ ΓΙΑ ΟΧΗΜΑΤΑ
51 ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΟ ΜΕ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ, ΕΚΤΟΣ ΑΠΟ ΤΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΜΟΤΟΣΙΚΛΕΤΩΝ
52 ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ, ΕΚΤΟΣ ΑΠΟ ΤΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΜΟΤΟΣΙΚΛΕΤΩΝ: ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΕΙΔΩΝ ΑΤΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΙΑΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ
Η. ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ ΚΑΙ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ
55 ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ ΚΑΙ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ
Θ. ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ, ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ
60 ΧΕΡΣΑΙΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ & ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΜΕΣΩ ΑΓΩΓΩΝ
61 ΥΔΑΤΙΝΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ
62 ΕΝΑΕΡΙΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ
63 ΒΟΗΘΗΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΣΥΝΑΦΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ:ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΩΝ
64 ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ ΚΑΙ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ
Ι. ΕΝΔΙΑΜΕΣΟΙ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ
65 ΕΝΔΙΑΜΕΣΟΙ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ, ΜΕ ΕΞΑΙΡΕΣΗ ΤΙΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΚΑΙ ΤΑ ΤΑΜΕΙΑ ΣΥΝΤΑΞΕΩΝ
66 ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΑΞΙΟΔΟΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ, ΕΚΤΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ
67 ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΣΥΝΑΦΕΙΣ ΜΕ ΤΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΕΝΔΙΑΜΕΣΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ
Κ. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΚΙΝΗΤΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ, ΕΚΜΙΣΘΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
70 ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΜΕ ΑΚΙΝΗΤΗ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑ
71 ΕΚΜΙΣΘΩΣΗ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΧΩΡΙΣ ΧΕΙΡΙΣΤΗ:ΕΚΜΙΣΘΩΣΗ ΕΙΔΩΝ ΑΤΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΙΑΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ
72 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ ΚΑΙ ΣΥΝΑΦΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
73 ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ
74 ΑΛΛΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
Λ. ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΑΜΥΝΑ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ
75 ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΑΜΥΝΑ:ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ
Μ. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ
80 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ
Ν. ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΜΕΡΙΜΝΑ
85 ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΜΕΡΙΜΝΑ
Ξ. ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ Η ΑΤΟΜΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

90 ΔΙΑΘΕΣΗ ΛΥΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ: ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΠΑΡΟΜΟΙΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

91 ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΩΝ Μ.Α.Κ.

92 ΨΥΧΑΓΩΓΙΚΕΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΘΛΗΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

93 ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ο. ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΑ ΠΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΝ ΟΙΚΙΑΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

95 ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΑ ΠΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΝ ΟΙΚΙΑΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Π. ΕΤΕΡΟΔΙΚΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΑ

99 ΕΤΕΡΟΔΙΚΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΑ

Η ταξινόμηση των Evangelista και Savona (1998) δίνει έμφαση στον βαθμό ανάπτυξης της καινοτομίας και στην ανάπτυξη στενών σχέσεων με τους πελάτες και τους προμηθευτές. Διακρίνει τέσσερις κατηγορίες:

- Η πρώτη αποτελείται από κλάδους με έντονα τεχνολογικά και επιστημονικά χαρακτηριστικά όπως οι υπηρεσίες έρευνας και ανάπτυξης, οι μηχανολογικές δραστηριότητες και οι εργασίες πληροφορικής. Πρόκειται για δραστηριότητες με υψηλή παραγωγή καινοτομίας και στενές σχέσεις με τους βιομηχανικούς προμηθευτές.
- Η δεύτερη συγκροτείται από δραστηριότητες που έχουν ως βάση της ανάπτυξης τους μια καθορισμένη τεχνολογική βάση όπως οι θαλάσσιες και επίγειες μεταφορές, νομικές, εμπορικές υπηρεσίες, όπως και ορισμένες υπηρεσίες στις επιχειρήσεις (όπως η αποθήκευση και ο καθαρισμός). Η κατηγορία αυτή δεν είναι ιδιαίτερα καινοτομική αλλά βρίσκεται σε πολύ στενή σχέση τους προμηθευτές τεχνολογίας.
- Η τρίτη αποτελείται από υπηρεσίες όπως οι χρηματοπιστωτικές δραστηριότητες, το εμπόριο, η επισκευή μηχανοκίνητων οχημάτων και τα ξενοδοχεία. Δεν παρουσιάζουν ιδιαίτερη καινοτομική δραστηριότητα και βασίζονται κατά κύριο λόγο σε εσωτερικούς πόρους για την ανάδειξη νέων παραγωγικών πρακτικών. Οι σχέσεις τους γίνονται όλο και πιο στενές με τους πελάτες.
- Τέλος, η τέταρτη κατηγορία, αποτελείται από τις συμβουλευτικές δραστηριότητες. Με αξιόλογη καινοτομική παραγωγή βασισμένη σε εσωτερικούς και άρρητους (tacit) πόρους, οι συμβουλευτικές υπηρεσίες διατηρούν σημαντικούς δεσμούς με τους προμηθευτές και τους πελάτες τους.
- Τέλος, χωρίς να εντάσσονται σε κάποια από τις παραπάνω κατηγορίες, τα ταχυδρομεία και οι τηλεπικοινωνίες κυμαίνονται σε μέτρια επίπεδα καινοτομίας και συνεργασίας (με τους πελάτες και προμηθευτές), γεγονός που εμποδίζει την ένταξη τους σε κάποια από τις παραπάνω κατηγορίες.

Ο Miles (1995), σε αντίθεση με τους Evangelista και Savona δεν ενδιαφέρεται τόσο για τα επίπεδα καινοτομίας, όσο για τα λειτουργικά χαρακτηριστικά της κάθε δραστηριότητας και με βάση αυτά καταλήγει στην παρακάτω μεθοδολογική προσέγγιση των υπηρεσιών:

- Φυσικές υπηρεσίες που συνδέονται με την κυκλοφορία των ατόμων και των αγαθών. Όταν πρόκειται για αγαθά, οι φυσικές υπηρεσίες περιλαμβάνουν την αποθήκευση και την εμπορία των αγαθών.
- Προσωπικές υπηρεσίες στις οποίες καταχωρούνται οι κοινωνικές υπηρεσίες και όλες οι υπηρεσίες προς τους ιδιώτες.
- Υπηρεσίες πληροφόρησης που περιλαμβάνουν τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, τις χρηματιστικές υπηρεσίες και τις υπηρεσίες που βασίζονται στη γνώση.

Οι Barcet και Bonamy (1990) προτείνουν μια τυπολογία που έχει ως σημείο εκκίνησης την θέση και τον ρόλο της υπηρεσίας σε σχέση με τον παραγωγικό σύστημα (ενδιάμεση ή τελική κατανάλωση). Η ταξινόμηση τους έχει ως εξής:

- Οι συνοδευτικές υπηρεσίες αγαθών που ενσωματώνονται στα αγαθά.
- Οι υπηρεσίες που υπάγονται στην σύλληψη και την ανάπτυξη ενός μη υλικού προϊόντος.
- Οι υπηρεσίες που αφορούν άμεσα στο άτομο (τελική κατανάλωση).

Οι ερευνητές αυτοί αποδίδουν σημασία στην από κοινού παραγωγή, έννοια που περιγράφει την άμεση και θεμελιώδη σχέση του παραγωγού με τον πελάτη, σχέση που χαρακτηρίζει ένα σημαντικό τμήμα των δραστηριοτήτων του τριτογενούς τομέα. Σε επόμενες ενότητες του βιβλίου αυτού γίνεται εκτενέστερη αναφορά στην σχέση πελάτη-παραγωγού, διότι έχει αποκτήσει κρίσιμη σημασία για τον τομέα των υπηρεσιών. Η από κοινού παραγωγή σχετίζεται άμεσα με αυτό που πολλοί ερευνητές ονομάζουν «σχέση υπηρεσίας», δηλαδή την αμφίδρομη σχέση μεταξύ αυτού που παρέχει την υπηρεσία και του πελάτη (Gadrey και De Bandt, 1994).

Τέλος, ο Gadrey (1986) προτιμά την ταξινόμηση των δραστηριοτήτων του τριτογενούς τομέα με κριτήριο την παραγωγικότητα της εργασίας και τις δυνατότητες να μετρηθεί αυτή σε διάφορους κλάδους του τομέα των υπηρεσιών. Η ταξινόμηση που προτείνει συνοψίζεται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 4. Παραγωγικότητα και υπηρεσίες (J. Gadrey, 1986)

Κατηγορίες υπηρεσιών	Χαρακτηριστικά	Ιδιότητες	Παραδείγματα
Συγγενείς προς τις παραγωγικές δραστηριότητες της βιομηχανίας. Άμεσα παραγωγικές.	Αφορούν σε υλικά αγαθά και αποσκοπούν στην μεταμόρφωση ή την αποκατάσταση των χρήσιμων χαρακτηριστικών τους	Σαφώς καθορισμένες και τυποποιημένες δραστηριότητες. Αναλύονται σε μια σειρά καθορισμένων πράξεων που επαναλαμβάνονται με πιστό τρόπο. Η παραγωγικότητα μπορεί να μετρηθεί με μεθόδους της βιομηχανικής οικονομίας	Μεταφορές, επισκευές, συντήρηση αγαθών, εστιατόρια, ξενοδοχεία. Λιανική πώληση, ενοικιάσεις ακινήτων και άλλων αγαθών. Μεταφορές ατόμων.
Έμμεσα παραγωγικές	Αφορούν στην παραγωγή γνώσεων	Η παραγωγικότητα βασίζεται στον άμεσο προσδιορισμό ποσοτικά μετρήσιμων εκροών	Οικονομοτεχνικές μελέτες, σχεδίαση, τεχνογνωσία, χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, Έρευνα και Ανάπτυξη.
«Εκ των υστέρων» παραγωγικές ή «αναπαραγωγικές»	Προσαρμόζονται στις γνώσεις και ικανότητες των ατόμων στην τελική κατανάλωση	Ο υπολογισμός της άμεσης παραγωγικότητας δεν είναι ορθός, διότι πρέπει να λάβουμε υπόψη μας και την ποιοτική διάσταση και τα αποτελέσματα που αναπτύσσονται με την πάροδο του χρόνου.	Ψυχαγωγικές δραστηριότητες, Υγεία, κατάρτιση κτλ.
«Υπέρ»-παραγωγικές	Αφορούν στην οργάνωση και στην διαχείριση των μονάδων παραγωγής	Η αποτελεσματικότητα αντανακλάται (μεταβιβάζεται) στην παραγωγική δομή. Δεν μπορούν να γίνουν αντικείμενο υπολογισμών παραγωγικότητας.	Υπηρεσίες οργάνωσης και διαχείρισης επιχειρήσεων και οργανισμών.

Ανακεφαλαιώνοντας, διαπιστώνουμε ότι υπάρχει πλήθος ταξινομήσεων των υπηρεσιών, εκ των οποίων κάθε μία υιοθετεί την δική της διαφορετική οπτική γωνία. Διακρίνουμε ως τις πλέον ενδιαφέρουσες ταξινομήσεις αυτές που χρησιμοποιούν ως κριτήριο:

- τον υπολογισμό της παραγωγικότητας (J. Gadrey)
- την καινοτομική δραστηριότητα και τις σχέσεις με τους προμηθευτές (Evangelista & Savona)
- την λειτουργική σημασία της υπηρεσίας στα πλαίσια του παραγωγικού συστήματος (Miles)
- την θέση της υπηρεσίας ως προς την κατανάλωση (ενδιάμεση, τελική) (Barcet και Bonamy)
- τον προορισμό της υπηρεσίας και τον τελικό αποδέκτη (Browning και Singelmann).

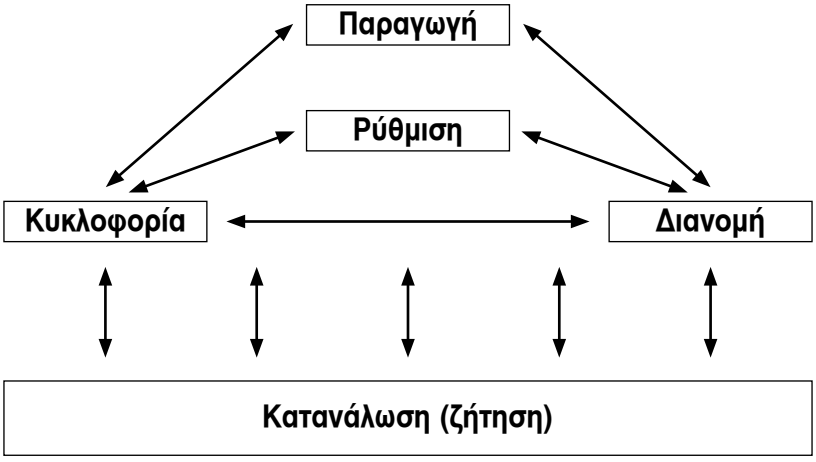
Μπορούμε να αποδώσουμε την παραπάνω μεθοδολογική ποικιλία:

- στον υπολειμματικό ορισμό των υπηρεσιών που έχει ως συνέπεια την έντονη ετερογένεια των παραγωγικών δραστηριοτήτων που αποτελούν τον τριτογενή τομέα,
- στην απουσία μιας θεωρίας για την οικονομία των υπηρεσιών που να είναι σε θέση να προσδιορίσει την λειτουργία και να ορίσει την ακριβή φύση των υπηρεσιών χωρίς να χρειάζεται να καταφεύγει στις αναλύσεις και τα εργαλεία της βιομηχανικής οικονομίας. Η «σχέση υπηρεσίας» («rapport de service» κατά τους Gadrey και De Bandt, 1994) φαίνεται να αποτελεί ένα σημαντικό (αν και ακόμα σε πρώιμο στάδιο) βήμα για την εμβάθυνση των γνώσεών μας σε ότι αφορά τις υπηρεσίες και την καλύτερη κατανόηση των μηχανισμών που τις χαρακτηρίζουν. Θα παρουσιάσουμε στην συνέχεια τις βασικές πτυχές της έννοιας της σχέσης υπηρεσίας. Ωστόσο, θα προηγηθεί η παρουσίαση των ταξινομήσεων που επικέντρωσαν τις προσπάθειες τους στην υπέρβαση της τριμερούς απεικόνισης του παραγωγικού συστήματος, έτσι όπως είχε διατυπωθεί, 75 χρόνια νωρίτερα, από τον A.G.B. Fisher.

2.4. Οι προσπάθειες για μια εναλλακτική ταξινόμηση των οικονομικών δραστηριοτήτων

Οι Denis Maillat και Antoine Bailly θέτουν ως βάση της προσπάθειας τους την διατύπωση μιας εναλλακτικής ταξινόμησης των οικονομικών δραστηριοτήτων, την διαπίστωση ότι η παραδοσιακή διαίρεση σε τρεις τομείς οδηγεί συχνά σε μια λανθασμένη προσέγγιση της λειτουργίας του παραγωγικού συστήματος. Η εν λόγω διαίρεση δίνει την εντύπωση πως οι τρεις τομείς (πρωτογενής, δευτερογενής και τριτογενής) διαχωρίζονται και λειτουργούν σε σημαντικό βαθμόανεξάρτητα. Κατά την γνώμη των συγγραφέων, κάτι τέτοιο δεν συμβαίνει και η πραγματικότητα χαρακτηρίζεται από την διαπλοκή των οικονομικών δραστηριοτήτων -διαπλοκή που χαρακτηρίζει κατά κόρον τα σύγχρονα παραγωγικά συστήματα. Κατά συνέπεια, η παράσταση των οικονομικών δραστηριοτήτων σε ένα διαρθρωμένο και συνεκτικό σύνολο είναι αναγκαία. Σε αυτό το πλαίσιο, οι Bailly, Boulianne, Maillat, Rey και Thevoz (1985) εισηγήθηκαν μια νέα αντίληψη της παραγωγικής δραστηριότητας βασισμένη στην συγκρότηση λειτουργιών στα πλαίσια της οργάνωσης και της δυναμικής του παραγωγικού συστήματος. Το σχήμα που ακολουθεί παρουσιάζει μια πρώτη εικόνα της παραπάνω θεώρησης:

Παραγωγικό σύστημα (προσφορά) (Maillat & Bailly, 1988)



Με βάση τις παραπάνω λειτουργίες, οι προαναφερθέντες συγγραφείς προχωρούν σε μια νέα ταξινόμηση των οικονομικών δραστηριοτήτων. Το εγχείρημά τους αποσκοπεί στην ανάδειξη:

- του ρόλου των επιχειρήσεων σε σχέση με την κύρια δραστηριότητα τους, και με αυτό το κριτήριο την τοποθέτηση τους στο παραγωγικό σύστημα,
- την ταξινόμηση των επιχειρήσεων σε υποσύνολα (το κάθε υποσύνολο έχει μια καθορισμένη λειτουργία και ιδιότητα).

Η παραπάνω θεώρηση στηρίζεται σε δύο άξονες. Στον πρώτο άξονα, το σύνολο των επιχειρήσεων χωρίζεται σε τέσσερις ρόλους:

- στην παραγωγή, που συγκροτείται από το άθροισμα των επιχειρήσεων που έχουν σαν κύρια δραστηριότητα τον μετασχηματισμό της ύλης,
- στην κυκλοφορία, μια κατηγορία δραστηριοτήτων που αφορά την διακίνηση ατόμων, αγαθών, πληροφορίας, χρήματος και επικοινωνίας,
- στην διανομή, ένα άθροισμα δραστηριοτήτων που φέρνουν σε επαφή τα αγαθά και τον τελικό καταναλωτή,
- στην ρύθμιση, μια κατηγορία που αποτελείται από τις επιχειρήσεις που επεμβαίνουν στην λειτουργία του συνόλου του παραγωγικού συστήματος με σκοπό την διατήρηση ή την μετατροπή του, τον διακανονισμό των ανισορροπιών του ή τον έλεγχο του.

Στον δεύτερο άξονα, η εσωτερική οργάνωση της επιχείρησης διαιρείται σε επτά λειτουργίες, έτσι ώστε να καταστεί δυνατή η διερεύνηση των εξελίξεων στην δομή της επιχείρησης. Οι επτά λειτουργίες είναι η έρευνα και ανάπτυξη, η επιμελητεία και η αποθήκευση, η οργάνωση, η καθαυτό παραγωγή, η διαχείριση και ο έλεγχος, η συντήρηση, η εμπορία και η πώληση.

Με αυτήν την θεωρητική αφετηρία, η ταξινόμηση των οικονομικών δραστηριοτήτων μιας χώρας πρέπει να γίνει με βάση τον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 5

	Ανάπτυξη και Έρευνα	Επιμελητεία και αποθήκευση	Οργάνωση	Άμεση διαδικασία παραγωγής	Διαχείριση	Συντήρηση	Εμπορία και Πώληση
Παραγωγή: Φυσικοί πόροι (Πρώτες ύλες, Αγροτική παραγωγή, Περιβάλλον, Οικολογία), κατασκευές, μεταποίηση Κυκλοφορία: Διακίνηση φυσικών αγαθών και ατόμων, Υλικές μεταφορές και μεταφορές υλικών αγαθών, Συναλλαγές, Χονδρικό εμπόριο, Εμπορικοί μεσάζοντες, Διακίνηση Πληροφοριών, Μετάδοση της πληροφορίας, Ανάλυση της πληροφορίας (με παραλήπτη την επιχείρηση, με παραλήπτη τον καταναλωτή),Χρηματιστικές υπηρεσίες, Τράπεζες, Ασφάλειες							
Διανομή: Προσωπική: Επισκευή αγαθών και οχημάτων, Στέγαση (ξενοδοχεία, κτλ), Εστιατόρια, Λιανικό εμπόριο, Προσωπικές υπηρεσίες. Συλλογική διανομή: Υγεία, Παιδεία, Πολιτισμός, Ψυχαγωγικές δραστηριότητες, Αθλητισμός.							
Ρύθμιση: Δημόσια, Ιδιωτική, Διεθνής							

Η παραπάνω ταξινόμηση παρουσιάζει διπλό ενδιαφέρον:

- Πρώτον, ως προς την υπέρβαση της παραδοσιακής τριμερούς παράστασης του παραγωγικού συστήματος. Οι παραγωγικές δραστηριότητες δεν ερμηνεύονται ούτε περιγράφονται με όρους αντιπαράθεσης μεταξύ δευτερογενούς και τριτογενούς τομέα.
- Δεύτερον, ως προς τον αναλυτικό χαρακτήρα της προσέγγισης. Με την διαίρεση της εσωτερικής οργάνωσης της επιχείρησης σε επτά μέρη, παρατηρούμε την εξέλιξη της δομής και των κυρίων λειτουργιών της επιχείρησης.

Συμπερασματικά, τόσο οι προσπάθειες λεπτομερέστερων ταξινομήσεων του τριτογενούς τομέα, όσο και αυτές που αποσκοπούν στην αναθεώρηση του τριμερούς αναλυτικού πλαισίου των παραγωγικών δραστηριοτήτων, προσκομίζουν νέα στοιχεία για την κατανόηση της φύσης και των λειτουργιών των υπηρεσιών. Όπως παρατηρεί ο Dirk Pilat («Innovation and Productivity in Services», συλλογικός τόμος ΟΟΣΑ, 2001), υπάρχει «μεγάλη ποικιλία των δραστηριοτήτων του τριτογενούς τομέα και ανάγκη για μια αναλυτικότερη προσέγγιση της επίδοσης των υπηρεσιών καθώς και για την ανεύρεση των κατάλληλων εργαλείων οικονομικής πολιτικής». Μια τέτοια παρατήρηση μας οδηγεί στην αναγκαία εξέταση των αλληλεπιδράσεων βιομηχανίας και υπηρεσιών και στην συνύπαρξή τους στα πλαίσια του νέου παραγωγικού παραδείγματος της πολυσυζητημένης «οικονομίας της γνώσης» και της «οικονομίας της πληροφορίας». Η εξέταση των αλληλεπιδράσεων αυτών προϋποθέτει ωστόσο την επισκόπηση των τελευταίων προόδων της οικονομικής θεωρίας σε θέματα κατανόησης της φύσης των δραστηριοτήτων του τριτογενούς. Αυτό μάς οδηγεί στην παρουσίαση της υπηρεσίας ως σχέση υπηρεσίας.

2.5. Από την υπηρεσία στη σχέση υπηρεσίας

Η έννοια της σχέσης υπηρεσίας αναδεικνύει τον ρόλο του καταναλωτή στην παραγωγή της υπηρεσίας. Αναφέρεται σε μια διαδικασία παραγωγής που απαιτεί την εφαρμογή μιας σχέσης συνεργασίας και αλληλεπίδρασης με τον ή τους χρηστές. Ο παραπάνω ορισμός του Mayere (1990), μπορεί να συμπληρωθεί με την προσέγγιση του Gadrey (1994): Η σχέση υπηρεσίας αναφέρεται στην πράξη που αποσκοπεί στην μεταμόρφωση μιας πραγματικότητας, που ανήκει ή χρησιμοποιείται από τον χρήστη ή πελάτη, πράξη που σχεδιάζεται και εκτελείται από τον παραγωγό της υπηρεσίας, κατόπιν αιτήσεως του πελάτη, και συχνά σε συνεργασία με αυτόν.

Για να κατανοήσουμε την φύση και τον ρόλο της σχέσης υπηρεσίας προέχει η εξέταση σημαντικών παραμέτρων της παραγωγικής διαδικασίας όπως η αρχή της από κοινού παραγωγής και η εκτίμηση των αποτελεσμάτων των υπηρεσιών.

- *Παραγωγική διαδικασία και υπηρεσίες: η έννοια της από κοινού παραγωγής*

Η πλέον αξιοσημείωτη διαφορά μεταξύ παραγωγής αγαθών και υπηρεσιών φαίνεται ότι βρίσκεται -πέραν της υλικής ή μη υλικής υπόστασης του αποτελέσματος- στην σχέση παραγωγού-καταναλωτή. Η σχέση αυτή προϋποθέτει την παροχή των αναγκαίων για την παραγωγή της υπηρεσίας πληροφοριών και την συμμετοχή του πελάτη στην παραγωγή. Η συμμετοχή μπορεί να πάρει τις παρακάτω μορφές:

- Τη συλλογή στοιχείων, οπότε πρόκειται για μια φυσική συμμετοχή του πελάτη.
- Την παραγωγή της πληροφορίας, τον χειρισμό προηγμένων τεχνολογιών. Η συμμετοχή του πελάτη αποκτά και διανοητική μορφή.
- Την έκφραση αυθόρμητων αντιδράσεων, τον συνεχή αυτοέλεγχο. Η συμμετοχή παρουσιάζει και προσωπικά , θυμικά χαρακτηριστικά.

Από μια άλλη οπτική γωνία, η συμμετοχή του πελάτη στην παραγωγή της υπηρεσίας εμφανίζεται σε τρεις φάσεις: στον

προσδιορισμό της υπηρεσίας που πρόκειται να παραχθεί, στην πράξη της ίδιας της παραγωγής, και στον έλεγχο της επίδοσης. Ο όρος servuction (νεολογισμός με βάση τις λέξεις service και production, Eiglier και Langeard 1987) επιχειρεί να αποδώσει με συμπυκνωμένο τρόπο τον αυξανόμενο ρόλο του καταναλωτή στην υλοποίηση της παραγωγής υπηρεσιών. Ο Toffler (1990) θέλοντας να υπογραμμίσει την σημασία μιας τέτοιας σχέσης προτείνει έναν άλλον νεολογισμό, αυτόν του prosumer (από τις λέξεις producer και consumer). Ο όρος από κοινού παραγωγή περιγράφει όλα τα παραπάνω φαινόμενα, δηλαδή: (α) τον τρόπο και τις μορφές που παίρνει η συνεργασία του παραγωγού της υπηρεσίας με τον καταναλωτή, και (β) την σημασία της εν λόγω σχέσης για την αποτελεσματικότητα της παραγωγής. Τα παρακάτω παραδείγματα δίνουν τη δυνατότητα μιας πληρέστερης κατανόησης της έννοιας της *από κοινού παραγωγής:*

- Η ιατρική αγωγή δεν εξαρτάται αποκλειστικά από τον ιατρό και το νοσηλευτικό προσωπικό. Η ποιότητα της θεραπευτικής αγωγής επηρεάζεται άμεσα από την θέληση και την συνεργασία του ασθενή και από την ποσότητα και την ποιότητα των πληροφοριών που παρέχει.
- Το ίδιο φαινόμενο παρατηρείται όσον αφορά και την παιδεία. Η ποιότητα και η απόδοση των εκπαιδευτικών υπηρεσιών δεν εξαρτώνται μόνον από την ποιότητα της προσφοράς (το επίπεδο της διδασκαλίας, την ποιότητα των εγκαταστάσεων κλπ), αλλά επίσης από την θέληση και τις δυνατότητες των διδασκομένων.
- Οι υπηρεσίες αναψυχής εξαρτώνται, τουλάχιστον στις σύγχρονες μορφές τουρισμού που αποβάλλουν τα χαρακτηριστικά της φθηνής μαζικής παραγωγής, από τις πληροφορίες που ο υποψήφιος ταξιδιώτης θα μεταφέρει στον τουριστικό πράκτορα. (Για τις νέες πραγματικότητες της σχέσης υπηρεσίας στον τουρισμό βλ, σε επόμενη ενότητα του βιβλίου).

Σε επίπεδο μάρκετινγκ η από κοινού παραγωγή εκφράζεται με τους παρακάτω τρόπους:

- στην ανάλυση των ρητών ή άρρητων αναγκών του πελάτη,
- στην διατύπωση των προσδοκιών του,
- στην προσαρμογή στην ζήτηση μέσω της εξατομίκευσης,
- στην εκ των υστέρων επιβεβαίωση της ικανοποίησης του καταναλωτή.

Είναι προφανές από τα παραπάνω ότι η από κοινού παραγωγή αποτελεί σημαντικό παράγοντα της ανταγωνιστικότητας των υπηρεσιών.

Η ιδιαιτερότητα της παραγωγής των υπηρεσιών και η σημασία της από κοινού παραγωγής φαίνονται και στον παρακάτω πίνακα σύγκρισης μεταξύ αγαθών και υπηρεσιών:

Πίνακας 6. Οι διαφορές μεταξύ αγαθών και υπηρεσιών

Αγαθά	**Υπηρεσίες**
Το προϊόν παράγεται πριν εισέλθει στην αγορά	Η υπηρεσία δεν προϋπάρχει, δημιουργείται κατά την διάρκεια της προσφοράς.
Η παραγωγική επίδοση και η ποιότητα εξαρτώνται από τον παραγωγό.	Ο παραγωγός δεν είναι σε θέση να ελέγξει απόλυτα το αποτέλεσμα ούτε να εγγυηθεί γι' αυτό.
Η ανταλλακτική αξία έχει καθοριστικό ρόλο.	Η αξία χρήσης αποτελεί το σημαντικότερο στοιχείο.
Τα αγαθά ανταλλάσσονται στην «απρόσωπη» αγορά. Η αγορά έχει ρυθμιστικό ρόλο.	Η προσωπική διαπραγμάτευση και η πληροφόρηση είναι καθοριστικής σημασίας.

(Πηγή: Bensahel, 1997).

Τα κυριότερα συμπεράσματα που προκύπτουν από την έννοια της από κοινού παραγωγής είναι τα εξής:

- Η υπηρεσία διαμορφώνεται κατά την διάρκεια της παροχής της. Κατά συνέπεια, δεν διακρίνουμε με σαφήνεια τις φάσεις παραγωγής και κατανάλωσης. Οι υπηρεσίες δεν μπορούν ούτε να αποθηκευτούν, ούτε να μεταφερθούν. Από αυτό προκύπτει ότι ο τομέας των υπηρεσιών είναι περισσότερο κλειστός στον διεθνή ανταγωνισμό από την βιομηχανία και τον αγροτικό τομέα.
- Ο παραγωγός και ο καταναλωτής είναι συνυπεύθυνοι για την ποιότητα της υπηρεσίας. Η ποιότητα της συνεργασίας ορίζει και την ποιότητα της υπηρεσίας. Η συνεργασία παραγωγού και καταναλωτή αποτελεί στοιχείο της ανταγωνιστικότητας του δραστηριοτήτων του τριτογενούς.
- Η προσωπική διαπραγμάτευση επηρεάζει σημαντικά τις τιμές.

Μετά την παρουσίαση των κυριοτέρων χαρακτηριστικών της από κοινού παραγωγής --ή με άλλα λόγια των όρων και του τρόπου παραγωγής των υπηρεσιών σε αντίθεση με τα υλικά αγαθά- εξετάζουμε παρακάτω την φύση των αποτελεσμάτων των υπηρεσιών.

- *Η φύση των αποτελεσμάτων των υπηρεσιών*

Η σχέση υπηρεσίας αναφέρεται στην από κοινού παραγωγή της υπηρεσίας, στην ενεργό συμμετοχή του καταναλωτή στην πράξη παραγωγής. Το αποτέλεσμα της υπηρεσίας επηρεάζεται άμεσα από την αμφίδρομη σχέση μεταξύ του παραγωγού και του καταναλωτή της υπηρεσίας.

Το προϊόν, έτσι όπως το αντιλαμβάνεται παραδοσιακά η οικονομική ανάλυση παρουσιάζει τα εξής χαρακτηριστικά: (α) την δυνατότητα πιστής αναπαραγωγής του προϊόντος, (β) την ομοιογένεια του, (γ) την στατιστική παρατήρηση και περιγραφή του. Ο ορισμός του προϊόντος με τέτοιο τρόπο από την οικονομική ανάλυση, θέτει τις βάσεις για τον υπολογισμό της παραγωγικότητας της εργασίας και του κεφαλαίου. Ωστόσο, συγκρίνοντας αυτόν τον ορισμό του προϊόντος με τα χαρακτηριστικά της παραγωγής των υπηρεσιών στα πλαίσια της από κοινού παραγωγής, έτσι όπως την περιγράψαμε παραπάνω, οδηγούμαστε στην παρατήρηση μιας σημαντικής ασυμβατότητας. Η παραγωγή της υπηρεσίας προϋποθέτει την ενεργό συμμετοχή του καταναλωτή, και η ποιότητα της συνεργασίας ορίζει κατά ένα μεγάλο ποσοστό την φύση και την ποιότητα του αποτελέσματος. Κατά συνέπεια, η πιστή αναπαραγωγή του προϊόντος, στην περίπτωση των υπηρεσιών, δεν είναι εφικτή εφόσον το αποτέλεσμα της παραγωγής επηρεάζεται άμεσα από τον καταναλωτή και την συνεργασία του με τον παραγωγό.

Επομένως, η προσέγγιση των αποτελεσμάτων της εργασίας στα πλαίσια της σχέσης υπηρεσίας προϋποθέτει την διαφοροποίηση της από τις αντίστοιχες αναλύσεις της παραγωγικότητας των αγαθών. Για την περιγραφή της επίδρασης του πελάτη στο προϊόν της εργασίας στον τριτογενή στα πλαίσια της από κοινού παραγωγής, αναφερόμαστε παρακάτω στις εργασίες του Jean Gadrey (1991), στις οποίες παρουσιάζεται μια διπλή προσέγγιση του ζητήματος:

- Μια πρώτη προσέγγιση που είναι περισσότερο μια μεθοδολογική βάση για την περαιτέρω αξιολόγηση των υπηρεσιών.

Ο Gadrey ονομάζει την παραπάνω θεώρηση του ζητήματος «υπηρεσία ως λειτουργία» («service-fonction»).

- Μια δεύτερη σύλληψη του προβλήματος που χωρίζει την φύση και τα χαρακτηριστικά του προϊόντος σε δύο χρόνους (άμεσο και έμμεσο αποτέλεσμα). Η θεώρηση αυτή του ζητήματος ονομάζεται «υπηρεσία ως αποτέλεσμα» («service - resultat»).

Σε ότι αφορά την υπηρεσία ως λειτουργία, για την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των υπηρεσιών μπορούμε να τις ταξινομήσουμε σε τρεις κατηγορίες. Η κάθε κατηγορία χαρακτηρίζεται και από μια συγκεκριμένη λειτουργία:

- Η πρώτη κατηγορία αποτελείται από ενέργειες διοικητικής μέριμνας που αποσκοπούν σε υλικές αλλαγές. Τα αντικείμενα των ενεργειών αυτών είναι απτά αντικείμενα και η υπηρεσία αποσκοπεί στον μετασχηματισμό τους, την μετακίνησή τους ή την συντήρησή τους.
- Η δεύτερη κατηγορία αναφέρεται στις ενέργειες διοικητικής μέριμνας με αντικείμενο την πληροφορία. Οι ενέργειες αυτές έχουν σαν αντικείμενο την παραγωγή, σύλληψη, κυκλοφορία και ανάλυση κωδικοποιημένων πληροφοριών (διοικητικού, λογιστικού, χρηματοοικονομικού και στατιστικού χαρακτήρα).
- Τέλος, η τρίτη κατηγορία απαρτίζεται από τις άμεσες παροχές υπηρεσιών, χαρακτηριζόμενες από την αμφίδρομη σχέση τους με τον πελάτη ή χρήστη.

Η παραπάνω προσέγγιση των αποτελεσμάτων της υπηρεσίας οδηγεί στα ακόλουθα συμπεράσματα:

- Τα αποτελέσματα των υπηρεσιών εξαρτώνται άμεσα από την φύση της υπηρεσίας. Οι υπηρεσίες χαρακτηρίζονται από την ποικιλία των ενεργειών που υλοποιούν και των αντικειμένων που επεξεργάζονται.
- Η ταξινόμηση αυτή προσδιορίζει σε ποιο βαθμό ο χρήστης της υπηρεσίας (ο πελάτης) συμμετέχει στην υλοποίηση της παραγωγής, ή με άλλα λόγια, σε τι βαθμό μπορούμε να αποδώσουμε στον χρήστη μια μερίδα ευθύνης για την επίδοση της παραγωγής της υπηρεσίας.
- Παράλληλα, αναδεικνύεται η μοναδικότητα της υπηρεσίας όταν υπάρχει υψηλός βαθμός εμπλοκής του πελάτη. Το απο-

τέλεσμα της υπηρεσίας, σε πολλές περιπτώσεις, είναι μοναδικό και δύσκολα θα αναπαραχθεί πιστά.

- Τέλος, η παραπάνω ανάλυση, αν και συμβάλλει στον διαχωρισμό των υπηρεσιών με βάση την μορφή και το αντικείμενο των ενεργειών τους, δεν είναι σε θέση να δώσει μια ολοκληρωμένη εικόνα του αποτελέσματος της υπηρεσίας, ιδίως όταν η υπηρεσία είναι αποτέλεσμα συνδυασμού των παραπάνω λειτουργιών. Κατά συνέπεια, μια τέτοια προσέγγιση αποτελεί μια απλοποιημένη αναπαράσταση των υπηρεσιών και των αποτελεσμάτων της και έχει σαν κύριο προτέρημα την ανάδειξη της διαφορετικότητας των προϊόντων των υπηρεσιών ως προς τα υλικά προϊόντα.

Σε ότι αφορά την υπηρεσία ως αποτέλεσμα, οι δραστηριότητες που σχετίζονται με τις υπηρεσίες παρουσιάζουν δύο είδη αποτελεσμάτων:

- Το άμεσο αποτέλεσμα ή άμεσο προϊόν. Το άμεσο αποτέλεσμα αναφέρεται στην ποιότητα και την ποσότητα των παροχών που προσφέρει η υπηρεσία.
- Το έμμεσο αποτέλεσμα ή έμμεσο προϊόν που αναφέρεται στην επίδραση της υπηρεσίας στον καταναλωτή. Η επίδραση της παροχής πρέπει να εξεταστεί σε διάφορα επίπεδα και χρονικά περιθώρια.

Ο παρακάτω πίνακας (Bensahel, 1994) απεικονίζει με ενδιαφέροντα τρόπο την διχοτόμηση σε άμεσα και έμμεσα, τα αποτελέσματα της υπηρεσίας «Πανεπιστήμιο»:

Πίνακας 7

Παραδοσιακές λειτουργίες	Άμεση υπηρεσία	Έμμεσο αποτέλεσμα
Διοίκηση	- εγγραφή και διοικητική παρακολούθηση του φοιτητή - οργάνωση των εξετάσεων - διαμόρφωση των προϋπολογισμών κλπ	Διασφάλιση των νομικών συνθηκών του πτυχίου
Συντήρηση	Συντήρηση των εγκαταστάσεων και των υλικών	
Εκπαίδευση	- προσανατολισμός των φοιτητών - μαθήματα και εργαστήρια - εγχειρίδια διδασκαλίας - βιβλιοθήκη κλπ	- αξία του διπλώματος - ανεύρεση εργασίας - ανάπτυξη της γενικής μόρφωσης - ανάπτυξη της πολιτικής - κοινωνικής συνείδησης κλπ
Έρευνα	συμβόλαια σεμινάρια, συνέδρια διεύθυνση διδακτορικών κλπ	Εξέλιξη και διάχυση της γνώσης.

Πηγή: Bensahel L., « Du concept de productivité au concept d'efficacité: la difficulté d'évaluer le service universitaire», 1994.

Η υποκειμενικότητα στην κατανόηση της ποιότητας των εμμέσων αποτελεσμάτων θέτει ερωτήματα όπως σε ποιο από τα δύο αποτελέσματα πρέπει να δοθεί περισσότερη προσοχή, και ποιο είναι το μερίδιο ευθύνης του παραγωγού της υπηρεσίας για την υλοποίηση των στόχων του καταναλωτή.

Η απάντηση στα παραπάνω ερωτήματα εξαρτάται από διάφορες παραμέτρους. Συνήθως, ο παραγωγός κατευθύνεται προς μια από τις δύο κατευθύνσεις (άμεσο- έμμεσο αποτέλεσμα) ανάλογα με την πίεση που δέχεται από την ζήτηση για την διασφάλιση κάποιων αποτελεσμάτων, ή ακόμη επειδή μεταβλήθηκαν οι συνθήκες του ανταγωνισμού (ο ίδιος παραγωγός μπορεί να επιλέξει να επικεντρωθεί στο άμεσο ή έμμεσο αποτέλεσμα όταν ένας άλλος φορέας εισέρχεται στην αγορά και είναι σε θέση να απαντήσει σε κάποιες από τις απαιτήσεις της ζήτησης).

Για την περαιτέρω ανάλυση των ζητημάτων αυτών προέχει η εξέταση κάποιων παραμέτρων όπως η αβεβαιότητα και το επίπεδο συμμετοχής του χρήστη στην παραγωγή της υπηρεσίας:

- Η αβεβαιότητα σχετίζεται με τέσσερα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών: Την μη υλική φύση του προϊόντος, το γεγονός ότι η διαδικασία παραγωγής δεν μπορεί να αντιστραφεί (υπό

την έννοια ότι το προϊόν της υπηρεσίας δεν μπορεί να επισκευαστεί), το μέγεθος του πελάτη (αν πρόκειται για επιχείρηση αυξάνεται ο μη αντιστρέψιμος χαρακτήρας της παραγωγής) και τέλος, την ποικιλία σημείων αναφοράς για την τελική κρίση της ποιότητας της υπηρεσίας. Με στόχο την μείωση της αβεβαιότητας ο παραγωγός έχει την τάση να επικεντρώνει τις δυνάμεις του στις παραμέτρους που ορίζουν το άμεσο αποτέλεσμα, στάση που οδηγεί στην τυποποίηση της υπηρεσίας (Bensahel 1997).

- Η συμμετοχή του πελάτη είναι παρούσα και στα δύο είδη αποτελεσμάτων. Ωστόσο φαίνεται να έχει μεγαλύτερη σημασία για το έμμεσο αποτέλεσμα.

Η αξιολόγηση του άμεσου αποτελέσματος μπορεί να πραγματοποιηθεί βάσει ποσοτικών δεικτών, ιδιαίτερα όταν το άμεσο αποτέλεσμα έχει υλικό υπόβαθρο. Οι σχετικοί δείκτες μπορούν να είναι, σε περίπτωση που αξιολογείται π.χ. ένα εκπαιδευτικό ίδρυμα, οι ώρες διδασκαλίας, οι τεχνολογικές εγκαταστάσεις, ο αριθμός των μαθημάτων και του διδακτικού προσωπικού κλπ. Ωστόσο, η αξιολόγηση του αποτελέσματος αποκλειστικά με ποσοτικούς δείκτες συνήθως δεν είναι επαρκής. Η σωστή ή λανθασμένη χρήση των υλικών μέσων μπορεί να καταλήξει σε ένα εντελώς διαφορετικό αποτέλεσμα.

Όσον αφορά την αξιολόγηση του έμμεσου αποτελέσματος, οι κύριες παράμετροι που πρέπει να εξεταστούν είναι η κατανόηση και η ενσωμάτωση της υπηρεσίας από τον καταναλωτή. Η αξιολόγηση του έμμεσου αποτελέσματος αντιστοιχεί στην αξιολόγηση της υπηρεσίας έτσι όπως την δέχθηκε και στο βαθμό που την ενσωμάτωσε ο χρήστης-καταναλωτής. Επομένως, η αξιολόγηση του έμμεσου αποτελέσματος εξαρτάται από τις ικανότητες του χρήστη να εκμεταλλευτεί τις πληροφορίες και τις παροχές που δέχθηκε από τον παραγωγό. Αυτό καθιστά την αβεβαιότητα κυρίαρχο στοιχείο της παραγωγής των υπηρεσιών και η αξιολόγηση του έμμεσου αποτελέσματος καθίσταται δυσχερής λόγω της υποκειμενικής του φύσης.

Ο Jean Gadrey συνοψίζει στον παρακάτω πίνακα τις έννοιες του άμεσου και έμμεσου αποτελέσματος (έννοιες που ο ίδιος ανέπτυξε) και τα κύρια χαρακτηριστικά τους.

Πίνακας 8. Άμεσο και Έμμεσο αποτέλεσμα των υπηρεσιών

	Φύση του αποτελέσματος	Χαρακτηριστικά του αποτελέσματος
Άμεσο αποτέλεσμα	Ποιότητα και ποσότητα των υπηρεσιών που καταναλώθηκαν αμέσως	• Ελάχιστη αβεβαιότητα • Βραχυπρόθεσμη αντίληψη • Περιορισμένη συμμετοχή του καταναλωτή • Αξιολόγηση του αποτελέσματος με τις υπηρεσίες ως λειτουργίες. Ποσοτικοί δείκτες
Έμμεσο αποτέλεσμα	Έμμεση επίδραση της υπηρεσίας	• Μεγάλη αβεβαιότητα • Μακροπρόθεσμη επίδραση • Μεγαλύτερη συμμετοχή του καταναλωτή • Δυσκολότερη αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας

2.6. Συμπεράσματα του δευτέρου κεφαλαίου

Η σχέση οικονομικής θεωρίας και υπηρεσιών είναι σε σημαντικό βαθμό προβληματική. Κατά την διάρκεια του 19ου αιώνα, η οικονομική θεωρία δεν κατέληξε στην πλήρη και οριστική ενσωμάτωση των υπηρεσιών στο πεδίο της οικονομικής ανάλυσης. Ανάλογα με τους συγγραφείς, οι υπηρεσίες ήταν ή δεν ήταν παραγωγικές, και αποτελούσαν ή όχι αντικείμενο μελέτης. Στις αρχές του 20ου αιώνα, οι υπηρεσίες φαίνονται να έχουν πλέον ενσωματωθεί στο πεδίο της οικονομικής ανάλυσης. Ωστόσο, ο προσδιορισμός τους (σε αναφορά στις εργασίες του A.G.B. Fisher) υπήρξε υπολειμματικός, υπό την έννοια ότι ο τριτογενής τομέας ορίστηκε ως το σύνολο των «λοιπών δραστηριοτήτων» (σε σχέση με τις δραστηριότητες του πρωτογενή και δευτερογενή τομέα). Το γεγονός αυτό συνέβαλε στην περιθωριοποίηση των υπηρεσιών όχι μόνο από την οικονομική θεωρία αλλά και από το πεδίο της οικονομικής πολιτικής. Έκφραση της «υπολειμματικής» προσέγγισης των υπηρεσιών σε επίπεδο οικονομικής πολιτικής αποτελεί το γεγονός ότι οι υπηρεσίες αποτελούν αντικείμενο πολιτικών αποφάσεων σε πολύ μικρότερο βαθμό από την βιομηχανία και τον αγροτικό τομέα. Αυτό έρχεται σε

αντίφαση με το γεγονός ότι στις ανεπτυγμένες οικονομίες το μερίδιο των υπηρεσιών στο ΑΕΠ και στην απασχόληση ανέρχεται σε 60% - 75% ανάλογα με την χώρα. Βεβαίως, από τις αρχές της δεκαετίας του ‘70 διακρίνεται μια ουσιαστικότερη αντιμετώπιση των υπηρεσιών από την οικονομική θεωρία, χάρη στους συγγραφείς της «μεταβιομηχανικής εποχής», αν και η αντιμετώπιση αυτή παραμένει περιθωριακή σε σχέση με τις κυρίαρχες τάσεις της οικονομικής ανάλυσης. Μετά το 1970, οι υπηρεσίες αποτελούν πλέον αντικείμενο μελέτης με δικά τους χαρακτηριστικά και ιδιότητες. Ο ρόλος τους στα πλαίσια του παραγωγικού συστήματος φαίνεται να αξιολογείται ολοένα και περισσότερο, αν και σε αρκετά μεγάλο βαθμό, από αρκετούς αναλυτές, οι υπηρεσίες θεωρούνται ως «βλαβερές» για το παραγωγικό σύστημα. Η ανάπτυξη των υπηρεσιών κατανοήθηκε καταρχήν σε αντιπαράθεση με τον δευτερογενή και τον πρωτογενή τομέα --θεωρήθηκε ότι η πρωτοφανής ανάπτυξη του «ελάχιστα παραγωγικού και καινοτομικού» τριτογενούς τομέα γινόταν εις βάρος του «παραγωγικού και καινοτομικού» δευτερογενούς.

Σήμερα και από τις αρχές της δεκαετίας του ’90, η εξέλιξη του παραγωγικού συστήματος (με την εμφάνιση νέων παραγωγικών πρακτικών ως απάντηση στις αλλαγές από την ζήτηση και την προσφορά) και η ανάδειξη της οικονομίας της πληροφορίας συνέβαλλαν στην σταδιακή, και τέλος οριστική υπέρβαση της θεωρητικής περιθωριοποίησης των υπηρεσιών και της καχυποψίας με την οποία αντιμετωπιζόταν η ανάπτυξή τους από ορισμένους οικονομολόγους. Η οικονομική θεωρία δεν έχει καταλήξει ωστόσο σε ένα ολοκληρωμένο και γενικά αποδεκτό σύνολο γνώσεων ως προς την λειτουργία και τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών. Οι διάφορες ταξινομήσεις των υπηρεσιών που αναφέρονται στην βιβλιογραφία μάλλον εκφράζουν την δυσκολία των μελετητών να προσδιορίσουν την ουσιαστική φύση των εν λόγω δραστηριοτήτων. Δυσκολία που αιτιολογείται ως ένα βαθμό από τον μη υλικό χαρακτήρα τους και την έντονη ετερογένεια που χαρακτηρίζει τον τριτογενή τομέα. Ωστόσο, κρίνοντας από τον όγκο και την ποιότητα των μελετών, εκθέσεων και θεωρητικών συγγραμμάτων με αντικείμενο τις υπηρεσίες, φαίνεται ότι διανοίγονται πιο αισιόδοξες προοπτικές για την διαμόρφωση ενός ολοκληρωμένου αναλυτικού πεδίου που να καθιστά ευκολότερη την μελέτη των υπηρεσιών (ως προς τον υπολογισμό της παραγωγικότητας, τον εντοπισμό των μηχανι-

σμών καινοτομίας, την απασχόληση κλπ) καθώς και την λήψη αποφάσεων πολιτικής με αντικείμενο τον τριτογενή τομέα. Παράλληλα, η διαμόρφωση ενός λειτουργικού πλαισίου μελέτης των υπηρεσιών δεν μπορεί να υλοποιηθεί χωρίς την απαραίτητη συγκρότηση αξιόλογων βάσεων δεδομένων στατιστικών στοιχείων, προσαρμοσμένων στις ιδιαιτερότητες και τα χαρακτηριστικά των δραστηριοτήτων του τριτογενούς τομέα.

Μια από τις τελευταίες θεωρητικές προσεγγίσεις των υπηρεσιών (που φαίνεται ότι έχει αρκετή απήχηση σε διεθνές επίπεδο) είναι η προσέγγιση της «σχέσης υπηρεσίας » (Jean Gadrey, 1994), η οποία επιχειρεί να διαμορφώσει ένα ιδιαίτερο αναλυτικό πλαίσιο για τις υπηρεσίες, αναδεικνύοντας δύο από τα κύρια χαρακτηριστικά των εν λόγω δραστηριοτήτων: την διαφορετικότητα των παραγωγικών διαδικασιών και της φύσης των αποτελεσμάτων των υπηρεσιών σε σχέση με τις άλλες παραγωγικές δραστηριότητες. Οι έννοιες της «από κοινού παραγωγής», της «υπηρεσίας ως λειτουργία», και της «υπηρεσίας ως αποτέλεσμα» (άμεσο-έμμεσο αποτέλεσμα), εκφράζουν την διαφορετικότητα των υπηρεσιών ως προς τα αγαθά. Παράλληλα, αναδεικνύουν τον πρωτεύοντα ρόλο του καταναλωτή στην διαμόρφωση της παραγωγής μέσω της συμμετοχής του στις παραγωγικές διαδικασίες.

Σε επίπεδο άσκησης πολιτικών, η σημασία των υπηρεσιών για την δυναμική του παραγωγικού συστήματος συνολικά φαίνεται να έχει πλέον γίνει αντιληπτή με σαφή τρόπο (βλ. ως παράδειγμα στο έγγραφο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, «Για μια Στρατηγική με στόχο την Εσωτερική Αγορά Υπηρεσιών», Ε.Ε, 29.12.2000). Οι σχέσεις με την βιομηχανία δεν θεωρούνται πλέον ανταγωνιστικές. Αντίθετα, υπηρεσίες και βιομηχανία θεωρείται ότι έχουν μια «συμβιωτική» και συμπληρωματική σχέση. Ακόμη περισσότερο, η δυναμική και η «υγεία» των υπηρεσιών ορίζουν σε μεγάλο βαθμό την ανταγωνιστικότητα της βιομηχανίας και του συνόλου της οικονομίας. Η ανάδειξη της οικονομίας της πληροφορίας, του γνωστικού καταμερισμού της εργασίας και του νέου παραγωγικού υποδείγματος φαίνεται ότι αποτελούν ένα προνομιακό πλαίσιο ανάπτυξης για τις υπηρεσίες στο οποίο αυτές και η «σχέση υπηρεσίας» κατέχουν πρωτεύοντα ρόλο στην δυναμική του οικονομικού συστήματος. Τα παραπάνω ζητήματα αποτελούν το αντικείμενο της επόμενης ενότητας.

Κεφάλαιο Τρίτο: Οι υπηρεσίες στα πλαίσια της οικονομίας της δημιουργικής εργασίας

Ο στόχος αυτού του κεφαλαίου συνίσταται κατά κύριο λόγο στην παρουσίαση της θέσης των υπηρεσιών στο παραγωγικό σύστημα και την οικονομία γενικότερα, έτσι όπως διαμορφώνεται στην παρούσα συγκυρία. Λαμβάνοντας υπόψη την ανάδειξη του πρωταρχικού ρόλου της γνώσης, της πληροφορίας και της δημιουργικής εργασίας στα πλαίσια των νέων οικονομικών, παραγωγικών και ανταγωνιστικών συνθηκών, θα περιγράψουμε τις σχέσεις βιομηχανίας και υπηρεσιών, και πιο συγκεκριμένα την ανάδυση μιας νέας οικονομικής δυναμικής βασισμένης στο σύμπλεγμα βιομηχανίας και υπηρεσιών. Η παρουσίαση της δομικής μεταμόρφωσης του οικονομικού συστήματος προς μια «οικονομία της δημιουργικής εργασίας και της πληροφορίας» αποτελεί το πρώτο βήμα για την προσέγγιση και την κατανόηση των παραπάνω ζητημάτων.

3.1. Από την βιομηχανική οικονομία στην οικονομία της «δημιουργικής εργασίας»

Η μετάβαση από την βιομηχανική οικονομία στην οικονομία της «δημιουργικής εργασίας» περιγράφεται με ενδιαφέροντα τρόπο από τον P. Chapignac (στα πλαίσια του 12ου Συνεδρίου / Έκθεση IDT, Αγορές και Βιομηχανίες της Πληροφόρησης, Palais des Congrès de Paris, 13-15 Ιουνίου 1995). Ο Chapignac ξεκινά με την διαπίστωση ότι η ποσοτική και ποιοτική ανάπτυξη της πληροφορίας δεν πρέπει να γίνει αντιληπτή ως ένα νέο μέσο παραγωγής που απλώς έρχεται να συμπληρώσει την ήδη υπαρκτή οικονομική δυναμική. Αντίθετα, η αύξηση της πληροφορίας υπό όλες τις μορφές της (δημιουργία, κυκλοφορία,

συντήρηση κλπ) προαναγγέλλει μια δομική μεταμόρφωση του κοινωνικο-οικονομικού συστήματος. Κύρια έκφραση της μεταμόρφωσης αυτής αποτελεί η αναδιοργάνωση των οικονομικών δραστηριοτήτων γύρω από την νόηση, τις γνώσεις και τις διανοητικές ικανότητες σε βάρος της παραδοσιακής τεχνογνωσίας και της εμπειρικής γνώσης --με άλλα λόγια, σε βάρος των επαγγελμάτων που συγκρότησαν την βιομηχανική δραστηριότητα.

Η αναδιοργάνωση γύρω από τις νοητικές λειτουργίες γίνεται με μεταφορά από την ανειδίκευτη, επαναληπτική και συχνά χειρωνακτική εργασία προς την ικανότητα σύλληψης και επίλυσης προβλημάτων και διαχείρισης της παραγωγής. Η ανάπτυξη αυτής της ικανότητας σχετίζεται με τις σύγχρονες ανάγκες της παραγωγής: την αυξημένη ταχύτητα προσαρμογής της προσφοράς στην ζήτηση, την δημιουργία προϊόντων προσαρμοσμένων στα χαρακτηριστικά της ζήτησης, την μαζική παραγωγή μικρών σειρών με χαμηλό κόστος, την εξάλειψη των νεκρών χρόνων της παραγωγής, και τέλος την καλή ποιότητα. Ενώ φαίνεται ότι τα παραδοσιακά επαγγέλματα αποδυναμώνονται, οι νέες απαιτήσεις της παραγωγής ωθούν προς την δημιουργία επαγγελμάτων με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά: την ικανότητα σύλληψης και παραγωγής κάτω από συνθήκες έντασης (που προκύπτουν από τις υψηλές και ευμετάβλητες απαιτήσεις της ζήτησης), συνθήκες που έχουν να κάνουν με την ζητούμενη ευελιξία, την διαφοροποίηση, την ποιότητα και τις προθεσμίες παράδοσης.

Ο Chapignac εκφράζει την άποψη ότι «το επίκεντρο της εργασίας δεν ορίζεται πλέον γύρω από την ειδική σχέση του εργαζόμενου ως προς ένα είδος υλικού. Αντίθετα, περιγράφεται με βάση την ικανότητα του να αναπτύσσει ιδέες και λύσεις, να επεξεργάζεται πληροφορίες (στρατηγικού εμπορικού ή τεχνικού χαρακτήρα) και να διαχειρίζεται την αυτοματοποιημένη παραγωγή σε ένα πλαίσιο πολλαπλών και ευμετάβλητων συνθηκών. Με άλλα λόγια, το νέο αυτό επάγγελμα ορίζεται από την ικανότητα του στο να χειρίζεται σύμβολα».

Συνοπτικά, η οικονομική δραστηριότητα τείνει να περάσει από μια λογική βασισμένη στην επεξεργασία της ύλης σε μια νέα λογική βασισμένη στην επεξεργασία και την αφομοίωση της πληροφορίας. Αυτή η μετάβαση εκφράζεται από τρεις βασικές τομές: Το κέντρο βάρους της παραγωγής πλούτου φαίνεται να περνά από την παραγωγική διαδικασία -με άλλα λόγια την δια-

λεκτική σχέση μεταξύ της μηχανής και της εργασίας, στην δημιουργία, δηλαδή την σύλληψη και την διανοητική διεύθυνση της παραγωγής. Το παράδειγμα της Benetton είναι χαρακτηριστικό: η επιχείρηση αυτή δεν παράγει πλέον με την «παραδοσιακή» έννοια της παραγωγής, δηλαδή της υλικής παραγωγής, αλλά οι δραστηριότητές της αφορούν κυρίως στην δημιουργία των μοντέλων, την βαφή των υφασμάτων και την διανομή των τελικών προϊόντων. Με άλλα λόγια, πρόκειται για μια επιχείρηση που επικέντρωσε την δραστηριότητα της στην επεξεργασία της πληροφορίας και την «διαχείριση των συμβόλων».

Με βάση τα παραπάνω καταλήγουμε στην ανάδειξη της δημιουργίας ως ανώτερη μορφή οικονομικής δραστηριότητας σε σχέση με την «βιομηχανική εργασία» (έτσι όπως ήδη την περιγράψαμε, υπό την έννοια της άμεσης σχέσης με το υλικό περιβάλλον). Το φαινόμενο αυτό μπορεί να αποδοθεί εν μέρει στο γεγονός ότι ο κύκλος ζωής των προϊόντων (με την έννοια του Vernon) έχει συρρικνωθεί σημαντικά. Η δημιουργία με μέσο την καινοτομία αποτελεί πλέον μια αυξανόμενη πηγή πλούτου, δηλαδή προστιθέμενης αξίας. Ωστόσο, η δυναμική αυτή παύει να δρα εφόσον το προϊόν χάνει τον καινοτομικό του περιεχόμενο και αναπαράγεται μαζικά από τους ανταγωνιστές.

Σε αυτά τα πλαίσια, της οικονομίας της δημιουργικής εργασίας, η παραγωγή μεταμορφώνεται, πρώτον, ως προς την θέση και τον ρόλο του καταναλωτή στα πλαίσια της παραγωγικής διαδικασίας, και δεύτερον, ως προς την θέση της διανομής και της εμπορευματοποίησης στο οικονομικό σύστημα. Σε ότι αφορά την πρώτη αλλαγή, δηλαδή την διείσδυση του καταναλωτή στο στάδιο της παραγωγής (αναφερόμαστε στην έννοια της «από κοινού παραγωγής» την οποία περιγράψαμε στην προηγούμενη ενότητα), αυτή εδραιώνει μια νέα σχέση αμοιβαίας εξάρτησης και συνεργασίας που ανατρέπει τον παραδοσιακό άξονα παραγωγού-καταναλωτή (δηλαδή του έντονου διαχωρισμού μεταξύ παραγωγής και κατανάλωσης). Παράλληλα, η ανάπτυξη της διανομής και της διαφήμισης σηματοδοτούν τα νέα δεδομένα δημιουργίας προστιθέμενης αξίας. Με άλλα λόγια, η έκταση και η ανάπτυξη των τμημάτων μάρκετινγκ, έρευνας και ανάπτυξης και των εμπορικών λειτουργιών της επιχείρησης ενισχύουν ακόμη περισσότερο την παραγωγή προστιθέμενης αξίας. Μια τέτοια προσέγγιση -όσον αφορά την εσωτερική εξέλιξη της επιχείρησης και γενικότερα των κλάδων- αναφέρεται στον πίνακα των

Bailly, Boulianne, Maillat, Rey και Thevoz (1985) που παρουσιάσαμε στο δεύτερο κεφάλαιο. Η κατάστρωση του πίνακα αυτού αποσκοπεί σε τρία αποτελέσματα:

- στην σύλληψη μιας νέας απεικόνισης του οικονομικού συστήματος που να υπογραμμίζει την αλληλοδιείσδυση των οικονομικών δραστηριοτήτων.
- στην δημιουργία μιας μεθοδολογικής βάσης για την παρατήρηση των νέων φαινομένων της παραγωγής, δηλαδή της ανάδυσης νέων πηγών προστιθέμενης αξίας. Ο πίνακας σε δύο άξονες και η διαίρεση της εσωτερικής οργάνωσης της επιχείρησης σε επτά υποσύνολα απαντά στην παραπάνω ανάγκη.
- τέλος, στην ανάδειξη της ανάπτυξης των δραστηριοτήτων με αντικείμενο την επεξεργασία, την διαχείριση και την κυκλοφορία της πληροφορίας, δηλαδή δραστηριοτήτων που αναβαθμίζουν τον ρόλο των υπηρεσιών στα πλαίσια των επιχειρήσεων (ακόμη και των βιομηχανικών επιχειρήσεων).

Ο Chapignac, συνεχίζοντας την ανάπτυξη των θέσεων του και θέλοντας να υπογραμμίσει την θέση της διαφήμισης και της διανομής στα πλαίσια του οικονομικού συστήματος αναφέρει τα εξής: «Σήμερα, μια παραγωγή δεν έχει κανένα νόημα χωρίς τα δύο αυτά συστατικά. Ένα προϊόν υπάρχει μόνον εάν εκφράζεται στο πεδίο της επικοινωνίας. Πέρα από ένα 'πράγμα' ή ένα εμπόρευμα, είναι κατά πρώτο λόγο μια εικόνα (...) Η ραγδαία ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου πολύ πιθανόν να αυξήσει το μερίδιο της διανομής και της επικοινωνίας στην προστιθέμενη αξία».

Σε συσχέτιση με αυτές τις εξελίξεις επέρχεται και η ανατροπή της ιεραρχίας των συντελεστών παραγωγής των επιχειρήσεων. Ενώ στην βιομηχανική οικονομία, το μη υλικό κεφάλαιο είναι κατώτερης σημασίας του υλικού κεφαλαίου, η εξέλιξη του παραγωγικού συστήματος φαίνεται να ανατρέπει την ιεράρχηση αυτή. Στα πλαίσια των παραδοσιακών συνθηκών και διαδικασιών παραγωγής, η γνώση και το μη υλικό κεφάλαιο, παρόλο που κατέχουν σημαντικό ρόλο (ως προς την σημασία της ειδίκευσης και των τεχνικών και επιστημονικών χαρακτηριστικών της παραγωγής), είναι άμεσα συνδεμένα με την χρήση και την εκμετάλλευση του μηχανικού εξοπλισμού. Σήμερα, οι γνώσεις και γενικότερα τα μη υλικά στοιχεία της παραγωγής, όχι μόνο φαίνονται

να έχουν ανεξαρτητοποιηθεί από την υλική τους βάση (τον μηχανολογικό εξοπλισμό, τις κτιριακές εγκαταστάσεις και τα λοιπά υλικά μέσα παραγωγής), αλλά τείνουν να διαδραματίσουν πρωτεύοντα ρόλο στην παραγωγική διαδικασία και στην δημιουργία προστιθέμενης αξίας. Με άλλα λόγια, τα καθοριστικής σημασίας στοιχεία είναι αυτά που έχουν μη υλικό χαρακτήρα (γνώσεις, ικανότητα επεξεργασίας της πληροφορίας, γενική μόρφωση, ικανότητα πρόσβασης στην πληροφορία, επίλυση προβλημάτων κτλ.). Παράλληλα, η ίδια η επιχείρηση υποχρεώνεται να είναι σε θέση, όχι μόνο να αναπτύξει και να ενσωματώσει τα παραπάνω μη υλικά στοιχεία στην οργάνωσή της αλλά και επιτύχει την ισορροπημένη και λειτουργική τους συνάρθρωση.

Επίσης, η δυναμική των δικτύων φαίνεται να υπερισχύει της ιεραρχικής οργάνωσης των οικονομικών δομών. Αυτό εξηγείται από την ραγδαία ανάπτυξη μιας οικονομίας βασισμένης στην διάχυση της πληροφορίας και στην δημιουργία γνώσης μέσα στην παραγωγική διαδικασία. Η καινοτομία προϋποθέτει την διαμόρφωση πυκνών και διαφοροποιημένων σχέσεων, κάτι που εξασφαλίζουν τα δίκτυα εκ φύσεως.

Η ανάπτυξη της γνώσης και της σύλληψης, της οικονομίας της δημιουργίας και της πληροφορίας, στα πλαίσια της οποίας πολλά περιμένουν να δημιουργηθούν, επιφέρει την ανατροπή των παραδοσιακών συνθηκών της εργασίας. Πολλοί συγγραφείς διατείνονται ότι οι παραδοσιακές μορφές οργάνωσης της εργασίας αποτελούν πλέον εμπόδιο στην σύγχρονη οικονομική δυναμική λόγω της δυσκαμψίας που τις χαρακτηρίζει. Ωστόσο μια τέτοια αντίληψη, μολονότι αναδεικνύει την δυναμική των νέων παραγωγικών συνθηκών, είναι σε κάποιο βαθμό υπερβολική ως προς το τέλος της βιομηχανικής εργασίας, και το μέλλον μιας οικονομίας θα βασίζεται πιο πολύ στον αναγκαίο συνδυασμό των δύο μορφών εργασίας (της «βιομηχανικής» εργασίας και της «δημιουργικής» εργασίας). Διότι, είναι προφανές πως στο μέλλον θα διατηρηθούν πολλοί κλάδοι της οικονομίας που απαιτούν την συντήρηση παραδοσιακών ή ανειδίκευτων επαγγελμάτων. Η ανερχόμενη οικονομία της γνώσης και της πληροφόρησης ανοίγει δρόμους για νέα πεδία μελέτης. Ποιος είναι, για παράδειγμα, ο ρόλος και η στάση των κρατικών αρχών στα πλαίσια των νέων παραγωγικών συνθηκών; Ποιες είναι οι αλλαγές στο τομέα της «γνώσης» (έρευνα, πληροφορία, παιδεία,

πανεπιστήμιο, κατάρτιση κτλ.), στα πλαίσια των μεταβολών των παραγωγικών συστημάτων;

Ωστόσο, το κύριο συμπέρασμα που αναδεικνύεται από τις παραπάνω θέσεις είναι η ανάγκη για την περαιτέρω εμβάθυνση των γνώσεων μας ως προς την μεταμόρφωση του οικονομικού συστήματος και για τις επιπτώσεις που ένα τέτοιο γεγονός θα έχει για την οικονομική και κοινωνική ζωή. Αυτό είναι αναγκαίο για την στήριξη των επιλογών, τόσο των κρατικών φορέων, όσο και των επιχειρήσεων, σε θέματα επιλογών πολιτικής.

Θα αναφερθούμε ειδικότερα σε μια σειρά κρίσιμων εννοιών σχετικών με τις νέες τάσεις εξέλιξης του παραγωγικού συστήματος: «νέο παραγωγικό υπόδειγμα» και «γνωστικός καταμερισμός της εργασίας», «υπηρεσίες έντασης γνώσης» και «υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις», συστήματα αξιών «της οικονομίας της πληροφορίας και της δημιουργίας», μεταβιομηχανική εποχή και αλλαγές στα χαρακτηριστικά της ζήτησης.

3.2. Νέο παραγωγικό υπόδειγμα και «γνωστικός καταμερισμός της εργασίας»

Η ανάδειξη νέων παραγωγικών και οργανωτικών πρακτικών (τογιοτισμός, λιτή παραγωγή [lean production], ευέλικτη εξειδίκευση, κτλ...) από τα μέσα της δεκαετίας του ’70 διεθνώς, αποτελεί την επίπτωση που είχαν οι αλλαγές στις οικονομικές συνθήκες επί των παραγωγικών συστημάτων. Οι αλλαγές αυτές αφορούν κυρίως τα κριτήρια ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων, τις συνθήκες λειτουργίας των αγορών και την εξάντληση του «φορντισμού».

Από τα τέλη της δεκαετίας του ΄60, το «φορντικό» μοντέλο παραγωγής φτάνει στα όρια του, οι αγορές γίνονται πιο ανοιχτές και ο ανταγωνισμός οξύτερος, εμφανίζονται νέες δυναμικές βιομηχανικές χώρες στην νοτιοανατολική Ασία, η ζήτηση αλλάζει χαρακτηριστικά και η οικονομική πολιτική επιδιώκει και επιτυγχάνει την εκκαθάριση των κεφαλαίων που είναι ζημιογόνα ή θε-

ωρούνται ανεπαρκώς κερδοφόρα. Τα βασικά χαρακτηριστικά του «φορντικού μοντέλου παραγωγής», επιγραμματικά, ήταν τα εξής:

Το «φορντικό» μοντέλο παραγωγής

Στα πλαίσια του «φορντισμού», η αύξηση των πραγματικών μισθών και η ευνοϊκή για τους εργαζόμενους κατανομή της προστιθέμενης αξίας συνυπήρχε με ένα παραγωγικό σύστημα βασισμένο στις αρχές της «επιστημονικής οργάνωσης της εργασίας» του Ταίηλορ και της μαζικής παραγωγής ομοιόμορφων προϊόντων (Aglietta 1976). Τα χαρακτηριστικά της ζήτησης (ελάχιστη διαφοροποίηση, υψηλή ελαστικότητα στην τιμή και στο εισόδημα) σχετίζονταν έντονα με την ανάγκη της μεγάλης μάζας των νοικοκυριών για τον εξοπλισμό τους, για πρώτη φορά, σε διαρκή καταναλωτικά αγαθά. Η συνεχής αύξηση των εισοδημάτων της εργασίας γινόταν δυνατή χάρη στην αύξηση της παραγωγικότητας (αύξηση της σχετικής υπεραξίας) και επέτρεπε την διάθεση της μαζικής παραγωγής. Οι εργασιακές διαδικασίες χαρακτηρίζονταν από ακραίο καταμερισμό της εργασίας και αυξημένη, πλην όμως δύσκαμπτη, εκμηχάνιση της παραγωγής γύρω από τις κινούμενες γραμμές συναρμολόγησης. Τα χαρακτηριστικά αυτά επιτρέπουν την εκμετάλλευση οικονομιών κλίμακας σε εθνική ή διεθνή κλίμακα. Τέλος, η χαμηλή έκθεση των βιομηχανικών κλάδων στον διεθνή ανταγωνισμό διευκόλυνε την ανάπτυξη τους κυρίως με βάση την εθνική αγορά. Η ανάπτυξη της οικονομίας βασίστηκε στην ανάπτυξη βιομηχανικών κλάδων για τα προϊόντα των οποίων υπήρχε υψηλή ζήτηση και οι οποίοι ταυτοχρόνως επιτύγχαναν υψηλές αυξήσεις της παραγωγικότητας. Ο συνδυασμός αυτών των δύο χαρακτηριστικών συγκροτούσε έναν χρηστό κύκλο που οδηγούσε την οικονομία σε υψηλές επιδόσεις.

Για πολλούς λόγους που σχετίζονται με κοινωνικές εξελίξεις (Billodaut et Gauron 1985, Rosier et Dockès 1983), το σύστημα του φορντισμού έφθασε στα όριά του στα μέσα της δεκαετίας του ’70. Κύρια έκφραση της παρακμής του υπήρξε η διαρθρωτική οικονομική κρίση των δεκαετιών του ’70, του ’80 και του πρώτου ημίσεως του ‘90. Το τέλος του φορντισμού σήμανε, μεταξύ άλλων, το τέλος της μαζικής κατανάλωσης ομοιόμορφων προϊόντων, την αλλαγή στην σύνθεση της ζήτησης που επιδεικνύει πλέον αυξημένη ευαισθησία στην διαφοροποίηση των προϊόντων, την αστάθεια ως χαρακτηριστικό της συμπεριφοράς του καταναλωτή, την στροφή της ζήτησης προς τις υπηρεσίες. Ως επακόλουθο αυτών των αλλαγών, οι επιχειρήσεις:

- ενισχύουν τις στρατηγικές διαφοροποίησης των προϊόντων τους και αυξάνουν τις δαπάνες σε τομείς όπως η Έρευνα και Ανάπτυξη, το μάρκετινγκ και η διαφήμιση, με σκοπό να πα-

ρακάμψουν τον κορεσμό των αγορών και την όξυνση του διεθνούς ανταγωνισμού στα βιομηχανικά προϊόντα,

- χρησιμοποιούν νέες «ευέλικτες» παραγωγικές διαδικασίες, όπου με τον όρο της «ευέλιξίας» εννοούμε την ικανότητα των παραγωγικών διαδικασιών να παράγουν (χάρη στις τεχνολογίες της πληροφορικής και της μικρο-ηλεκτρονικής, αλλά και χάρη σε οργανωτικές καινοτομίες), διαφοροποιημένα προϊόντα σε μικρές σειρές με ταυτόχρονες οικονομίες στην χρήση του παγίου κεφαλαίου.

Οι αλλαγές αυτές έχουν επιπτώσεις στην διαμόρφωση των δια-επιχειρησιακών σχέσεων και στην ανάδειξη νέων οργανωτικών πρακτικών στην εσωτερική οργάνωση της επιχείρησης. Επιγραμματικά, οι επιπτώσεις αυτές είναι:

- η ανάπτυξη σε εθνικό και διεθνές επίπεδο των δια-επιχειρησιακών μορφών συνεργασίας (alliances strategiques, reseaux, accords de cooperation) (Porter 1985, 1990, 2000),
- η ανανέωση της σχέσης προμηθευτών-επιχειρήσεων. Οι προμηθευτές επιλέγονται σε μακροπρόθεσμη βάση και η τεχνολογική τους συμπληρωματικότητα ως προς τον πελάτη αποτελεί πρωτεύοντα κίνητρο συνεργασίας (Taddei & Coriat 1993),
- η υιοθέτηση διαδικασιών ελέγχου της ποιότητας και η δημιουργία ποιοτικών κανόνων,
- η προαγωγή των ικανοτήτων του εργατικού δυναμικού με την ανάπτυξη της πολυσθένειας των εργαζομένων και της πολύπλευρης ανάπτυξης των δεξιοτήτων τους,
- οι νέες, καινοτομικές μορφές οργάνωσης της εργασίας (Coriat 1993),
- η μερική αποκέντρωση της λήψης αποφάσεων και η ανάπτυξη του «οριζόντιου συντονισμού».

Μια περισσότερο αναλυτική παρουσίαση των ζητημάτων αυτών περιέχεται σε προηγούμενη μελέτη του ΙΝΕ[4].

Συμπερασματικά, ο «γνωστικός καταμερισμός της εργασίας» θέτει την χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας καθώς και των ευέλικτων οργανωτικών πρακτικών σε ένα πλαίσιο με επίκεντρο την διάχυση και την επεξεργασία της

4. *Ιωακείμογλου Η. και Ευσταθόπουλος Γ. (2002), Η ανταγωνιστικότητα , η ΟΝΕ και η βιομηχανική πολιτική, Τετράδια του ΙΝΕ 20-21, Αύγουστος 2001*

πληροφορίας. Πρόκληση για τις επιχειρήσεις δεν αποτελεί η απλή υιοθέτηση των εν λόγω πρακτικών και τεχνολογιών, αλλά η προσαρμογή της εργασιακής διαδικασίας σε ένα ευμετάβλητο και ασταθές οικονομικό περιβάλλον εξαρτάται άμεσα από την ικανότητα του προσωπικού να διαχειρίζεται αποτελεσματικά την πληροφορία μετατρέποντας την σε χρήσιμη γνώση για την επιχείρηση. Η διαπίστωση αυτή συμπίπτει σε μεγάλο βαθμό με τις θέσεις του Chapignac ως προς την μετάβαση από μια οικονομία της εργασίας (συγκεκριμένα της εργασίας με τον τρόπο που αναπτύχθηκε και αναπαράχθηκε στην βιομηχανική οικονομία) στην οικονομία της δημιουργίας γνώσεων με βάση την επεξεργασία και την διάχυση της πληροφορίας.

Στα πλαίσια της δομικής μεταμόρφωσης του οικονομικού συστήματος και της μετάβασης από τον τεχνικό καταμερισμό στον γνωστικό καταμερισμό της εργασίας (Mouhoud, 1998), οι υπηρεσίες κατέχουν σημαντική θέση στην ανάπτυξη του οικονομικού συστήματος. Η θέση των υπηρεσιών ως προς τις παραπάνω εξελίξεις αποτελεί το αντικείμενο των επόμενων ενοτήτων.

3.3. Η θέση των υπηρεσιών στην οικονομία της πληροφορίας και της γνώσης

Καταρχήν, θα εξετάσουμε τις γενικότερες σχέσεις που συντηρούν οι υπηρεσίες και οι επιχειρήσεις. Στην συνέχεια θα επικεντρωθούμε, στην ειδικότερη σχέση μεταξύ επιχειρήσεων και «υπηρεσιών έντασης γνώσης». Θα αναφερθούμε στις σχέσεις βιομηχανίας-υπηρεσιών στα πλαίσια του δομικού μετασχηματισμού του οικονομικού συστήματος. Η συνεργασία της βιομηχανίας με τις υπηρεσίες αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων μέσα στις νέες συνθήκες ανταγωνισμού.

3.3.1. Η αλληλοδιείσδυση των δραστηριοτήτων

Οι σχέσεις μεταξύ βιομηχανίας και υπηρεσιών γίνονται διαρκώς στενότερες. Η παραγωγή των αγαθών προϋποθέτει μια αυξανόμενη χρήση εξωτερικών ως προς την επιχείρηση υπηρεσιών. Αυτό το φαινόμενο οφείλεται στην πολυπλοκότητα των προβλημάτων της διοίκησης των επιχειρήσεων, στην ανάπτυξη του «οριζόντιου συντονισμού» και στην εξασθένηση της κάθετης ιεραρχικής οργάνωσης, και στην εξωτερίκευση των υπηρεσιών (outsourcing) από τις μεγάλες επιχειρήσεις. Η ανάπτυξη των υπηρεσιών για τις επιχειρήσεις (business services) εκφράζει την ανάγκη των επιχειρήσεων για εμβάθυνση των γνώσεων τους και βελτίωση της πρακτικής τους σε τομείς όπως η έρευνα και ανάπτυξη, η διανομή και το μάρκετινγκ, η διοίκηση επιχειρήσεων, η πληροφορική, η επιστήμη της οργάνωσης και η διακίνηση και η επεξεργασία της πληροφορίας. Ο ρόλος της εικόνας και των «συμβόλων», η αξιοποίηση της πληροφορίας και γενικότερα η ανάδειξη της γνώσης σε επίκεντρο της παραγωγής εξηγεί σε μεγάλο βαθμό την ανάπτυξη των σχέσεων βιομηχανίας και υπηρεσιών.

Η αλληλοδιείσδυση των δραστηριοτήτων μεταξύ των υπηρεσιών και της βιομηχανίας παρουσιάζεται με την μορφή της παροχής εσωτερικών υπηρεσιών και εξωτερικών υπηρεσιών για τις επιχειρήσεις. Η πρώτη κατηγορία αναφέρεται στην χρήση υπηρεσιών στο εσωτερικό της επιχείρησης. Η δεύτερη κατηγορία αντιστοιχεί σε δραστηριότητες που καταχωρούνται στον τριτογενή τομέα και που χρησιμοποιούνται από τις βιομηχανικές μονάδες ως ενδιάμεσες αναλώσεις (μεταφορά, τραπεζικές και ασφαλιστικές υπηρεσίες, υπηρεσίες έντασης γνώσης, οικονομοτεχνική υποστήριξη, τεχνογνωσία σε λογιστικά ή νομικά ζητήματα, ενοικίαση εργαζομένων, διαφήμιση κτλ.).

Οι εσωτερικές υπηρεσίες (αύξηση των υπηρεσιών στους κόλπους των επιχειρήσεων) αναπτύχθηκαν επειδή στο νέο ανταγωνιστικό περιβάλλον οι επιχειρήσεις πρέπει να καταστρώσουν επιθετικότερες παραγωγικές και εμπορικές στρατηγικές. Παράλληλα, η υιοθέτηση νέων τεχνολογιών υποχρεώνει τις επιχειρήσεις να εναρμονίσουν την επιστημονική και την τεχνική γνώση

με την παραγωγική δραστηριότητα αυξάνοντας κατά αυτόν τον τρόπο στο εσωτερικό της οργάνωσης την χρήση υπηρεσιών. Οι εξωτερικές υπηρεσίες, δηλαδή οι «υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις», γνωστές στην διεθνή βιβλιογραφία ως business services, βρίσκονται σε φάση ταχείας ανάπτυξης. Η ανάπτυξη αυτή ακολουθεί τυπικά στάδια εκ των οποίων έκαστο απαντά σε ξεχωριστές ανάγκες (Bailly και Maillat, 1990):

- Η πρωταρχική ανάπτυξη των υπηρεσιών για τις επιχειρήσεις επιτρέπει την επίλυση διοικητικών προβλημάτων (λογιστικής, φορολογικής και νομικής φύσεως) αλλά και εμπορικών προβλημάτων.
- Στο δεύτερο στάδιο, αναπτύσσεται η τάση εξωτερίκευσης κάποιων εσωτερικών δραστηριοτήτων της επιχείρησης που επιβαρύνουν το κόστος παραγωγής. Οι επιχειρήσεις αναθέτουν σε υπεργολάβους δραστηριότητες όπως η φύλαξη και η ασφάλεια, ο καθαρισμός, η διαχείριση των εστιατορίων της επιχείρησης, οι λογιστικές εργασίες κτλ.
- Τέλος, το τρίτο και πιο πρόσφατο στάδιο αφορά σε δύο σύνολα δραστηριοτήτων. Το πρώτο σύνολο αποτελείται από ανάγκες που σχετίζονται με την εισαγωγή νέων τεχνολογιών στην παραγωγή (ειδικότερα την πληροφορική και τις τηλεπικοινωνίες). Το δεύτερο αφορά θέματα όπως η γνώση και ο έλεγχος των αγορών και η εμπορευματοποίηση των προϊόντων. Πρόκειται για δραστηριότητες όπως οι μελέτες, η συμβουλευτική εργασία, και γενικότερα η παροχή εξειδικευμένων γνώσεων και πληροφοριών για τις συνθήκες λειτουργίας των αγορών, την τεχνική υποστήριξη της παραγωγής, την εμπορία και την διανομή των προϊόντων και την προσαρμογή των χαρακτηριστικών είτε των προϊόντων είτε του εργατικού δυναμικού στις αλλαγές του οικονομικού συστήματος. Όπως ήδη αναφέραμε, η διεθνοποίηση της παραγωγής, η απελευθέρωση των αγορών, η διάχυση της πληροφορίας και ο ευμετάβλητος χαρακτήρας της ζήτησης αποτελούν μερικά μόνο από τα αίτια ανάπτυξης τέτοιων υπηρεσιών. Οι επιχειρήσεις υπηρεσιών έντασης γνώσης, που προσφέρουν υπηρεσίες προς τις υπόλοιπες επιχειρήσεις εξειδικεύονται στον έλεγχο ειδικευμένων τμημάτων γνώσεων (τμήματα γνώσεων τα οποία είναι συχνά απαραίτητα για την σωστή λειτουργία των επιχειρήσεων και που λόγω της πολυπλοκότητας του οικονομικού περιβάλλοντος, δεν μπορούν να διαχειριστούν οι

ίδιες). Η σημασία της συνεργασίας επιχειρήσεων και «υπηρεσιών έντασης γνώσης» στα πλαίσια του νέου οικονομικού περιβάλλοντος αναλύεται περισσότερο σε επόμενες ενότητες.

Συνοπτικά, η ζήτηση εξωτερικών υπηρεσιών παρουσιάζει δύο μορφές:

- την απλή υπεργολαβία ή την εξωτερίκευση κάποιων δραστηριοτήτων σχετικά μικρής σημασίας για την ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης,
- τις σχέσεις με συνεργάτες που είναι σε θέση να προσφέρουν εξειδικευμένες γνώσεις για την διεύρυνση του γνωστικού πεδίου της επιχείρησης της επιχείρησης, να συμβάλουν στην ανάπτυξη νέων μορφών οργάνωσης της εργασίας και των δεξιοτήτων των εργαζομένων κτλ.

Η αυξανόμενη σημασία των εσωτερικών και εξωτερικών υπηρεσιών οφείλεται σε μεγάλο βαθμό, στην εξέλιξη των παραγωγικών συστημάτων. Η παραγωγή ενός αγαθού δεν απαιτεί αποκλειστικά τα υλικά στοιχεία της εργασιακής διαδικασίας και την άμεση εργασία, αυτή δηλαδή που σχετίζεται άμεσα με την υλική παραγωγή. Αντιθέτως, η παραγωγή αγαθών ενσωματώνει όλο και περισσότερο μη υλικούς παράγοντες που δεν βρίσκονται στο χώρο της άμεσης διαδικασίας παραγωγής, ένα αυξανόμενο μερίδιο εργασίας που δεν έρχεται σε επαφή με την κατασκευή του αγαθού: Έρευνα και Ανάπτυξη, συλλογή στοιχείων και πληροφοριών σχετικά με τις αγορές, σύλληψη και προώθηση των προϊόντων, μάρκετινγκ και εμπορία, δημόσιες σχέσεις, εξυπηρέτηση πελατών μετά την πώληση, διαχείριση ανθρώπινων πόρων, εργαστηριακές αναλύσεις των προϊόντων, μεταφορά, χρηματοδότηση και ασφάλιση, υπηρεσίες οργάνωσης της εργασίας, επαγγελματική κατάρτιση, υπηρεσίες πιστοποίησης κτλ. Οι αυξημένες «ενδιάμεσες αναλώσεις υπηρεσιών» εξηγούν σε μεγάλο βαθμό τον λόγο για τον οποίο ο τομέας των υπηρεσιών κατέχει μια τόσο σημαντική θέση στην αύξηση της απασχόλησης. Παράλληλα, η επέκταση των υπηρεσιών στο σύνολο των οικονομικών δραστηριοτήτων δεν πραγματοποιείται ανεξάρτητα από τις λοιπές δραστηριότητες, αλλά η ανάπτυξη του τριτογενούς τομέα συμβαδίζει με την συμβολή των εργασιών του στην ανταγωνιστικότητα των βιομηχανικών αγαθών. Στοιχεία όπως η καινοτομία, οι δημιουργικές μορφές οργάνωσης της εργασίας, η ευρηματική επικοινωνιακή πολιτική, η σωστή διανομή κτλ. απο-

τελούν τα κλειδιά για την επιτυχία του προϊόντος στις αγορές. Με άλλα λόγια, και αναφορικά με την θέση του Mouhoud (1998), τα τμήματα του παραγωγικού συστήματος τα οποία έχουν πλέον εισέλθει στον «γνωστικό καταμερισμό της εργασίας» εγγράφονται σε μια λογική διαρθρωτικής ανταγωνιστικότητας. Η λογική αυτή υπερβαίνει σε σημασία την λογική του κόστους και την αυστηρά τεχνική προσέγγιση της παραγωγής. Ούτως εχόντων των πραγμάτων, οι υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις αναλαμβάνουν έναν νέο σημαντικό ρόλο αφού έχουν την ικανότητα, πρώτον, να συμβάλουν σημαντικά στην διαχείριση των γνώσεων που απαιτούνται από τις νέες μορφές οργάνωσης της εργασίας και διοίκησης των επιχειρήσεων, και δεύτερον, να διαχειρίζονται τις πληροφορίες που απαιτούνται από τις οικονομικές συνθήκες με στόχο την αποτελεσματική «συνοδεία» των υλικών αγαθών κατά την διείσδυσή τους στην αγορά.

3.3.2. Υπηρεσίες έντασης γνώσης και οικονομία της γνώσης

Όπως ήδη αναφέραμε, οι επιχειρήσεις καταφεύγουν σταδιακά σε συνεργασίες με εξωτερικούς συνεργάτες που τους παρέχουν υπηρεσίες έντασης γνώσης. Περιγράψαμε προηγουμένως τα τρία στάδια με ξεχωριστό κίνητρο συνεργασίας. Η πλέον πρόσφατη τάση φέρνει σε σχέση επιχειρήσεις και υπηρεσίες με στόχο την εισαγωγή, διαχείριση και υποστήριξη των τεχνολογικών αλλαγών της παραγωγικής διαδικασίας, την παροχή εξειδικευμένων γνώσεων ως προς την λειτουργία συγκεκριμένων αγορών και την εμπορία και διανομή των προϊόντων, την διάδοση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών. Η σχέση της βιομηχανίας με τις υπηρεσίες έντασης γνώσης μετατρέπεται σε έναν πολύ σημαντικό παράγοντα ανταγωνιστικότητας.

Με βάση τον ορισμό του de Bandt (1995), οι «υπηρεσίες έντασης γνώσης» αναφέρονται στο σύνολο των δραστηριοτήτων που έχουν ως αντικείμενο την επεξεργασία, παρουσίαση, προσαρμογή και διάχυση των πληροφοριών που είναι απαραίτητες

για την επικερδή λειτουργία των επιχειρήσεων και των αγορών, τον μετασχηματισμό συσσωρευμένων πληροφοριών σε στρατηγικές γνώσεις που επιτρέπουν την ορθή λήψη αποφάσεων και την ορθολογική λειτουργία των επιχειρήσεων. Οι «υπηρεσίες έντασης γνώσης» προσθέτουν στην προγενέστερη επιστημονική και τεχνική βάση της εργασίας μια καινούργια δυναμική. Οι «υπηρεσίες έντασης γνώσης» αποτελούνται από ένα σύνολο δραστηριοτήτων το οποίο περιλαμβάνεται στις διεθνείς ταξινομήσεις οικονομικών δραστηριοτήτων στο τμήμα «υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις» ή «business services». Γενικότερα, μπορούμε να αποδεχτούμε ότι τα δύο σύνολα, των «υπηρεσιών για τις επιχειρήσεις» και των «υπηρεσιών έντασης γνώσης» τέμνονται σε μεγάλο βαθμό -αν και δεν ταυτίζονται. Η παρακάτω ταξινόμηση παρουσιάζει τις «υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις» με βάση την ταξινόμηση Nace Rev 1. Με έντονους και πλάγιους χαρακτήρες επισημαίνουμε τις δραστηριότητες που εντάσσονται στις «υπηρεσίες έντασης γνώσης».

Πίνακας 9

Τμήμα Κ: Κτηματομεσίτες, leasing και επιχειρηματικές δραστηριότητες

70. Κτηματομεσίτες
71. Leasing
72. Υπηρεσίες πληροφορικής
73. Έρευνα και Ανάπτυξη
74. Άλλες υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις

74.1 Νομικοί σύμβουλοι, auditing, έρευνες αγοράς, σύμβουλοι μάνατζμεντ, κτλ.
74.2 Αρχιτεκτονικά γραφεία και μηχανολογικές μελέτες
74.3 Τεχνικές αναλύσεις και δοκιμές
74.4 Διαφήμιση
74.5 Επιλογή εργατικού προσωπικού
74.6 Ερευνητικές δραστηριότητες και υπεύθυνοι ασφαλείας
74.7 Καθαρισμοί γραφείων
74.8 Άλλες υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις

3.3.3. Ο ρόλος των υπηρεσιών έντασης γνώσης στο παραγωγικό σύστημα

Χαρακτηριστικό παράδειγμα του ρόλου των υπηρεσιών έντασης γνώσης αποτελεί η εταιρία Nike: τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα της επιχείρησης σχετίζονται με «γνωστικά αντικείμενα» όπως η έρευνα και ανάπτυξη, η σύλληψη και η σχεδίαση νέων προϊόντων, το μάρκετινγκ, ο αποτελεσματικός συντονισμός και η επικερδής διαχείριση των παραγωγικών της δραστηριοτήτων (που ανατίθενται εξ ολοκλήρου σε υπεργολάβους στην νοτιοανατολική Ασία (Sauviat 1998). Οι υπηρεσίες έντασης γνώσης χαρακτηρίζονται από την εκτεταμένη χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών, τις υψηλές δαπάνες σε θέματα έρευνας και ανάπτυξης, την απασχόληση προσωπικού υψηλής ειδίκευσης, την ικανότητα συγκέντρωσης και επεξεργασίας πληροφοριών σχετικά με τους πελάτες, τις αγορές και τον ανταγωνισμό. Η σημασία των υπηρεσιών έντασης γνώσης είναι μεγάλη για τον σχηματισμό «συνόλων σύγχρονων γνώσεων κρίσιμης σημασίας» (blocs de savoirs critiques contemporains) κατά την έκφραση της Sauviat (1998). Τα σύνολα αυτά αποτελούν τον κρίσιμο όγκο γνώσεων που είναι απαραίτητες για την επιτυχημένη πορεία των επιχειρήσεων. Η παροχή «υπηρεσιών έντασης γνώσης» υπακούει στην ιδιαίτερη μορφή παραγωγής που αποτελεί η «από κοινού παραγωγή». Στην προηγούμενη ενότητα, παρουσιάσαμε τα γενικά χαρακτηριστικά της «σχέσης υπηρεσίας» και της «από κοινού παραγωγής. Οι μορφές γνώσεων και τεχνογνωσίας που παράγονται από την «από κοινού παραγωγή» δεν σχετίζονται τόσο με τις τεχνικές και επιστημονικές πτυχές της παραγωγής, με άλλα λόγια δεν έχουν ως αντικείμενο την εξέταση των παραμέτρων της παραγωγής των αγαθών και του αντίστοιχου τεχνολογικού, μηχανικού εξοπλισμού, όσο αποσκοπούν στην υποστήριξη στην λήψη αποφάσεων των επιχειρήσεων με βάση γνωστικά αντικείμενα όπως η σχεδίαση και το μάρκετινγκ, η λογιστική και η χρηματοοικονομική διαχείριση, η διαχείριση των οργανώσεων και των ανθρωπίνων πόρων, η γνώση των αγορών κτλ.

Ανακεφαλαιώνοντας, τόσο ο όγκος, όσο και η ποιότητα των στοιχείων που είναι απαραίτητα για την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων, γνωρίζουν συνεχή αλλαγή. Οι γνώσεις και οι δεξιότητες δεν αναφέρονται πλέον αποκλειστικά στις τεχνολογίες και στην εφαρμογή της επιστήμης στην άμεση διαδικασία παραγωγής, αλλά σχετίζονται και με γνωστικά αντικείμενα που αφορούν στην οργάνωση της παραγωγής, την διακίνηση του προϊόντος, την διαφήμιση κλπ. Οι γνώσεις αυτές επιτρέπουν την προσαρμογή των επιχειρήσεων στις νέες ανταγωνιστικές συνθήκες. Οι παραγωγοί υπηρεσιών έντασης γνώσης ελέγχουν έναν σημαντικό κορμό πληροφοριών (εμπορικού, τεχνικού, χρηματοοικονομικού, νομικού περιεχομένου) που διαχειρίζονται με στόχο την μετατροπή του σε τεχνογνωσία χρήσιμη για την αντιμετώπιση και την επίλυση των προβλημάτων των πελατών τους. Ο Reich (1993) αναφερόμενος στους απασχολούμενους στον κλάδο των υπηρεσιών για τις επιχειρήσεις γράφει: «αποτελούν αυτούς τους 'διαχειριστές συμβόλων' που συμβουλεύουν τους πελάτες τους πώς να αναπτύσσουν στο μέγιστο βαθμό τους πόρους τους, να αξιοποιούν τα κεφάλαιά τους, να εξοικονομούν χρόνο και να παράγουν νέες τεχνολογίες, να σχεδιάζουν επικοινωνιακές καμπάνιες για την κατάκτηση νέων αγορών».

Μια πληρέστερη περιγραφή των εξελίξεων στην οικονομία και το παραγωγικό σύστημα, προϋποθέτει και την ανάλυση των αλλαγών από την πλευρά της ζήτησης. Για τον λόγο αυτό θα αναφερθούμε παρακάτω στις αξίες της «μεταβιομηχανικής εποχής» και της «οικονομίας της γνώσης».

3.4. Οικονομία των υπηρεσιών και αλλαγές από την πλευρά της ζήτησης

Η μεταβιομηχανική κοινωνία χαρακτηρίζεται από «μεταυλικές αξίες» (Bensahel 1997). Η λογική των μη υλικών αξιών υπερτερεί, στην κοινωνία αυτή, σε κάποιο βαθμό, των υλικών αξιών της βιομηχανικής λογικής, με επιπτώσεις και στην

ζήτηση. Διακρίνουμε δύο είδη κατανάλωσης: την «λογική» (ή παραδοσιακή) κατανάλωση και την νέα κατανάλωση που εξαρτάται από το κοινωνικό περιβάλλον (consommation contextuelle). Η πρώτη μορφή σχετίζεται με τις φυσιολογικές ανάγκες ενώ η δεύτερη εκφράζει τις ανάγκες κοινωνικής ύπαρξης και status (με την έννοια της ικανοποίησης του «ηθικού» στοιχείου των αναγκών κατά την έκφραση του Κ. Μαρξ). Η «λογική κατανάλωση» απαντά σε μια προφανή επιτακτική ανάγκη. Η «κατανάλωση που σχετίζεται με το κοινωνικό περιβάλλον» λαμβάνει υπόψη της όχι μόνον τα εσωτερικά, απτά, υλικά στοιχεία του προϊόντος αλλά και το σύνολο του συμβολικού του περιεχόμενου. Η αύξηση του βιοτικού επιπέδου μεταφράζεται από την μείωση της παραδοσιακής μορφής κατανάλωσης και από την αντίστοιχη αύξηση της κατανάλωσης που σχετίζεται με το κοινωνικό περιβάλλον (Bailly και Maillat, 1990). Η κατανάλωση που σχετίζεται με τις κοινωνικές συνθήκες ορίζει μια ανάγκη που δεν υπάρχει καθεαυτή αλλά συνδέεται με τους άλλους, με την κοινωνική θέση και τον κοινωνικό ρόλο. Η αναζήτηση για διάκριση (Bourdieu 1979), παραδείγματος χάρη, εκφράζεται από την απόκτηση αγαθών ή υπηρεσιών με έντονη κοινωνική ταυτότητα. Η ταυτότητα αυτή εξαλείφεται μόλις η κατανάλωση του προϊόντος γίνει μαζική (Fouquet, 1990).

Η «αναζήτηση κοινωνικής διάκρισης» (Fouquet) και ο περιορισμένος χρόνος ζωής των «καινοτομικών πρωτοτυπιών» (Chapignac) έχουν επιπτώσεις για την προσφορά. Συγκεκριμένα:

- Παρατηρείται μια αλματώδης αύξηση του αριθμού των προϊόντων ως αποτέλεσμα της ανάγκης διαφοροποίησης των καταναλωτών (ανάδυση των ατομικών αξιών και συνακόλουθα της εξατομίκευσης της κατανάλωσης ως συμβολικής επιβεβαίωσης της ατομικότητας).
- Ο ρόλος της μάρκας (brand) αποκτά μεγαλύτερη σημασία ως προς την συμβολή της στην διασφάλιση της ποιότητας αλλά και στην ικανοποίηση των κοινωνικά καθοριζόμενων αναγκών του σύγχρονου καταναλωτή.
- Η παρουσίαση (η εξωτερική όψη) των προϊόντων αποκτά όλο και σημαντικότερο ρόλο, καθώς αποκρίνεται στις αυξανόμενες απαιτήσεις των καταναλωτών σε θέματα επιλογής (ως προς την έκταση της γκάμας των προϊόντων) και κατανάλωσης καινοτομίας.

- Οι επιχειρήσεις υποχρεώνονται στην διαρκή προσαρμογή των παραγωγικών διαδικασιών στις μεταβαλλόμενες τάσεις των αγορών (λόγω του μικρού κύκλου ζωής των προϊόντων) με στόχο την διατήρηση των θέσεών τους στην αγορά (ή την κατάκτηση νέας αγοράς). Η διαρκής προσαρμογή της προσφοράς στην ευμετάβλητη και διαφοροποιημένη ζήτηση αποτελεί μια από τις σημαντικότερες αιτίες ανάπτυξης των σχέσεων μεταξύ του κλάδου των υπηρεσιών για τις επιχειρήσεις και της βιομηχανίας.
- Τα καταναλωτικά προϊόντα παρουσιάζουν βαθμό πολυπλοκότητας σαφώς πιο εξελιγμένο από τις προηγούμενες γενιές προϊόντων, γεγονός που καθιστά αναγκαία την ανάπτυξη δικτύων εξυπηρέτησης των πελατών πριν και μετά από την πώληση. Η υποστήριξη του πελάτη ως προς την χρήση του αγαθού συνοδεύει το προϊόν ως στοιχείο ανταγωνιστικότητας. Η υποστήριξη αυτή προϋποθέτει την συγκέντρωση, εκ μέρους της επιχείρησης, των απαραίτητων τεχνικών ικανοτήτων και των απαιτούμενων κεφαλαίων.
- Τέλος, η χρήση της διαφήμισης και των σύγχρονων μέσων μαζικής επικοινωνίας μετατρέπεται σε πρωταρχικής σημασίας σύνδεσμο μεταξύ της ευέλικτης μαζικής παραγωγής και του καταναλωτή που αναζητά την κοινωνική διάκριση. Η εικόνα του προϊόντος έρχεται να συμπληρώσει με αποφασιστικό τρόπο την υλική υπόστασή του. Ακόμα περισσότερο, η συμβολική ιδιότητα του προϊόντος αποτελεί και το κύριο πλεονέκτημά του στην αγορά. Όπως αναφέρει χαρακτηριστικά ο Chapignac (1995), « ένα προϊόν είναι πρώτα εικόνα και μετά αγαθό».

Οι παραπάνω εξελίξεις έχουν σοβαρές επιπτώσεις στην λειτουργία του οικονομικού συστήματος. Οι σχέσεις βιομηχανίας και υπηρεσιών ανανεώνονται και αποτελούν έναν από τους κύριους παράγοντες ανταγωνιστικότητας των σημερινών επιχειρήσεων. Η θέση της καινοτομίας ως κύρια πηγή κέρδους, η υπεροχή της «κοινωνικής-συμβολικής» πτυχής της κατανάλωσης ως προς την «λογική-φυσιολογική» μορφή της και η ανάδυση νέων συστημάτων αξιών με επίκεντρο την ατομικότητα, την εξατομίκευση και την διάκριση, παρέχουν στις υπηρεσίες μια καταλυτικής σημασίας θέση για τον δυναμισμό και την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων. Ορισμένοι συγγραφείς αναφέρονται στην συγκρότηση «βιομηχανικο-τριτογενών συμπλεγμάτων»

(Bailly και Maillat 1990), προσπαθώντας να απεικονίσουν την αυξανόμενη αμοιβαία εξάρτηση της βιομηχανίας και των υπηρεσιών στα πλαίσια της οικονομίας της πληροφορίας (Bensahel 1997), «της δημιουργικής εργασίας» (Chapignac, 1995) και του «γνωστικού καταμερισμού της εργασίας» (Mouhoud, 1998). Ο Rubalcaba-Bermejo (1999), αναφερόμενος στις υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις (business services), χρησιμοποιεί τον νεολογισμό servindustrial, (σύμπλεγμα βιομηχανίας και υπηρεσιών). Οι βιομηχανικές επιχειρήσεις και ο αγροτικός τομέας είναι συνδεδεμένοι και όχι αποκομμένοι από τον τομέα των υπηρεσιών και η οικονομική σημασία τους εξαρτάται άμεσα από αυτόν.

Πίνακας 10. Διαφορές μεταξύ της βιομηχανικής κοινωνίας και της κοινωνίας που βασίζεται στο «σύμπλεγμα βιομηχανίας και υπηρεσιών»

	Βιομηχανική οικονομία	Σύμπλεγμα βιομηχανίας και υπηρεσιών	Θέση της πληροφορίας στο σύμπλεγμα βιομηχανίας και υπηρεσιών
Οργάνωση της παραγωγής	Δύσκαμπτη παραγωγή Μεγάλες γραμμές συναρμολόγησης Ιεραρχική οργάνωση Λιγοστές ενδιάμεσες υπηρεσίες Οριζόντια διευθέτηση	Ευέλικτη παραγωγή Μικρές γραμμές συναρμολόγησης Ευέλικτη οργάνωση και δικτύωση Μεγάλος αριθμός ενδιάμεσων υπηρεσιών Υπεργολαβία, εξωτερίκευση	Αναζήτηση δυνατοτήτων εισαγωγής νέων τεχνολογιών και εξειδίκευσης
Συντελεστές παραγωγής	Υπεροχή του κεφαλαίου έναντι της εργασίας Μονότονη, τυποποιημένη εργασία Διακίνηση της πληροφορίας με βάση τα έγγραφα Χαμηλή ειδίκευση	Υπεροχή της εργασίας, της δημιουργικότητας και της γνώσης Αυτοματοποιημένη εργασία Διακίνηση της πληροφορίας με νέες τεχνολογίες Υψηλά επίπεδα ειδίκευσης σε εργάτες και υπαλλήλους	Στρατηγικός ρόλος της πληροφορίας και της εκπαίδευσης
Προϊόντα	Μαζική κατανάλωση Τυποποίηση και μαζικές πωλήσεις	Διαφοροποίηση των προϊόντων Προσωποποίηση και δημιουργία στενών σχέσεων με τον πελάτη	Δημιουργία εναλλακτικών προϊόντων και νέων αναγκών
Στόχοι	Μεγιστοποίηση των κερδών μέσω της ελαχιστοποίησης του κόστους	Μεγιστοποίηση των κερδών βελτιώνοντας την ποιότητα	Δημιουργία της εικόνας και του «ονόματος»
Ανταγωνισμός	Βασικός ρόλος των τιμών Πλήρης ανταγωνισμός	Διαρθρωτική ανταγωνιστικότητα. Η ποιότητα και η προσαρμογή στην ζήτηση συμπληρώνουν το παράγοντα-τιμή Ανταγωνισμός μέσω διαφοροποίησης	Πληροφορίες για την προσφορά. Ανάλυση του ανταγωνισμού
Αγορές	Σταθερές αγορές Ομοιογενείς αγορές Εθνικές αγορές Επικράτηση των μεγάλων εταιριών	Ασταθείς αγορές Κατάτμηση των αγορών Διεθνοποιημένες αγορές Υπεροχή μεγάλων ομίλων αλλά με μεγάλες δυνατότητες για τις Μικρές και Μεσαίες Επιχειρήσεις	Μεγαλύτερη διάχυση της πληροφορίας και αυξανόμενη ανάγκη για πληροφόρηση λόγω της πολύπλοκης φύσης των προϊόντων και των αγορών
Τοποθέτηση	Συγκέντρωση σε μεγάλες εκτάσεις κοντά στους συντελεστές παραγωγής	Συγκέντρωση σε μεγάλες πόλεις κοντά στους πελάτες και στην ειδικευμένη εργασία	

Πηγή: Rubalcaba- Bermejo, (1999), Business Services in European Industry, European Commission

Κεφάλαιο Τέταρτο: Η διεθνοποίηση των υπηρεσιών

Το εμπόριο υπηρεσιών αντιπροσωπεύει σήμερα περίπου το 20% του παγκόσμιου εμπορίου. Παρόλο που οι υπηρεσίες συμβάλλουν σε πολύ μεγάλο βαθμό (60%-70% ανάλογα με την χώρα) στο προϊόν και την απασχόληση των οικονομικά αναπτυγμένων χωρών, το επίπεδο της διεθνοποίησης τους δεν αντιστοιχεί στην σημαντική θέση που κατέχουν στα εθνικά παραγωγικά συστήματα. Εντούτοις, στην διάρκεια της δεκαετίας του ΄90 υπήρξε μια σημαντική και σταθερή αύξηση στις διεθνείς ανταλλαγές υπηρεσιών. Το γεγονός αυτό μπορεί να αποδοθεί στις επιπτώσεις της διεθνοποίησης των αγαθών (η βιομηχανική παγκοσμιοποίηση φαίνεται ότι αποτελεί κίνητρο για την διεθνοποίηση και των υπηρεσιών), στην ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογιών της τηλεπικοινωνίας και της πληροφορικής, και τελευταίο, αλλά όχι λιγότερο σημαντικό, στην σταδιακή απελευθέρωση των εθνικών αγορών των υπηρεσιών.

Οι διαδικασίες διεθνοποίησης των υπηρεσιών δεν υπακούουν στην ίδια λογική με τα αγαθά. Θα αναφερθούμε παρακάτω, πρώτον, στις διαφορές που παρατηρούνται μεταξύ των δύο μορφών διεθνοποίησης, των υπηρεσιών και των αγαθών, δεύτερον, στους παράγοντες που προάγουν ή εμποδίζουν την ανάπτυξη του εμπορίου των υπηρεσιών σε διεθνή κλίμακα, και τρίτον, στις επιπτώσεις των παραπάνω στο σύνολο της οικονομίας.

4.1. Οι μορφές διεθνοποίησης των υπηρεσιών

Οι Hufbauer και Warren (1999) επισημαίνουν ότι οι υπηρεσίες έχουν ως κύριο χαρακτηριστικό *την απαίτηση άμεσης επαφής μεταξύ του παραγωγού και του πελάτη (είτε πρόκειται για επιχείρηση είτε για νοικοκυριό) πριν υλοποιηθεί ή παροχή υπηρεσία*ς. Για τον λόγο αυτό, η αναγκαία συνεργασία μεταξύ του παραγω-

γού και του καταναλωτή της υπηρεσίας ή με άλλα λόγια οι απαιτήσεις της «από κοινού παραγωγής» της υπηρεσίας αποτελούν πηγή διαφορών της διεθνοποίησης των υπηρεσιών ως προς την αντίστοιχη των αγαθών. Προκειμένου να καταμετρηθεί η συμμετοχή των υπηρεσιών στο διεθνές εμπόριο, στα πλαίσια της Γενικής Συμφωνίας για το Εμπόριο Υπηρεσιών ή GATS (General Agreement on Trade in Services) προτάθηκε μια ταξινόμηση σε τέσσερις κατηγορίες. Η ταξινόμηση αυτή είναι μια προσέγγιση ευρύτερη από την αντίστοιχη του εμπορίου αγαθών, καθώς προσθέτει στην υπαρκτή μεθοδολογική βάση καταμέτρησης των διεθνών ανταλλαγών αγαθών (δηλαδή στην καταγραφή των διασυνοριακών ανταλλαγών), την μετακίνηση του καταναλωτή στην χώρα παραγωγής της υπηρεσίας ή του αγαθού, ή την εμπορική παρουσία ή την φυσική παρουσία του παραγωγού στην χώρα κατανάλωσης. Ακριβέστερα, η ταξινόμηση του GATS περιλαμβάνει τις εξής κατηγορίες ανταλλαγών:

- *Την διασυνοριακή προσφορά,* η οποία αναφέρεται στις υπηρεσίες που προσφέρονται από το έδαφος του ενός μέρους (του παραγωγού) στο έδαφος του άλλου μέρους (του καταναλωτή). Πρόκειται για μια διασυνοριακή ανταλλαγή στα πλαίσια της οποίας ούτε ο παραγωγός, ούτε ο καταναλωτής δεν μετακινούνται. Η επικοινωνία τους βασίζεται στο ταχυδρομικό ή τηλεπικοινωνιακό δίκτυο.
- *Την κατανάλωση στο εξωτερικό* που συμπεριλαμβάνει τις υπηρεσίες που παρέχονται στο έδαφος του παραγωγού με μετακίνηση του καταναλωτή. Ο τουρισμός αποτελεί το κατεξοχήν παράδειγμα τέτοιου είδος ανταλλαγών.
- *Την εμπορική παρουσία* που αφορά σε υπηρεσίες οι οποίες προσφέρονται στην χώρα του καταναλωτή χάρη στην εγκατάσταση υποκαταστημάτων του ενός μέρους (της επιχείρησης που πωλεί υπηρεσίες) στο έδαφος του άλλου (του καταναλωτή). Χαρακτηριστική περίπτωση αποτελούν οι τραπεζικές συναλλαγές.
- Τέλος, *την παρουσία φυσικών προσώπων* που αναφέρεται στις παροχές υπηρεσιών της μίας πλευράς στο έδαφος της άλλης πλευράς (π.χ. εταιρείες συμβούλων, σύμβουλοι κατασκευαστικών έργων κλπ).

Κατά συνέπεια, η ταξινόμηση των διεθνών ανταλλαγών υπηρεσιών περιλαμβάνει πέρα από τις παραδοσιακές διασυνορια-

κές ανταλλαγές και την μετακίνηση του καταναλωτή και την μετακίνηση εργασίας (τρίτη και τέταρτη κατηγορία). Το μέγεθος του παγκόσμιου εμπορίου υπηρεσιών με βάση τα παραδοσιακά κριτήρια (πρώτη και δεύτερη κατηγορία) ανερχόταν το 1998 σε 1300 δις. δολάρια ή 19% του συνόλου των εξαγωγών υπηρεσιών και αγαθών (ΟΟΣΑ, 1999). Ωστόσο, το μέγεθος των υπηρεσιών στο παγκόσμιο εμπόριο αυξάνεται σημαντικά εάν χρησιμοποιήσουμε και την δεύτερη και τρίτη κατηγορία ανταλλαγών που όρισε το GATS. Με βάση τους υπολογισμούς του Karsenty (1999), οι παγκόσμιες συναλλαγές υπηρεσιών έφτασαν τα 2,17 τρις δολάρια το 1997 ή το 30% του συνολικού παγκόσμιου εμπορίου. Ο παρακάτω πίνακας μάς παρέχει μια πιο αναλυτική απεικόνιση των μεγεθών του εμπορίου υπηρεσιών.

Πίνακας 11. Διεθνές εμπόριο υπηρεσιών, 1997

Μορφές προσφοράς	Στατιστική προσέγγιση	Αξία (δις. Δολάρια)	Μερίδιο στο συνολικό εμπόριο συναλλαγών
Τρόπος 1: Διασυνοριακή προσφορά	Υπηρεσίες που καταγράφονται στο εμπορικό ισοζύγιο (εκτός τουρισμού και ταξιδιωτικών πληρωμών)	$890	41.0 %
Τρόπος 2: Κατανάλωση στο εξωτερικό	Τουρισμός και ταξιδιωτικές πληρωμές	$430	19.8 %
Τρόπος 3: Εμπορική παρουσία παραγωγού στην χώρα κατανάλωσης	Παραγωγή ξένων θυγατρικών εταιριών του τριτογενούς τομέα	$820	37.8%
Τρόπος 4: Φυσική παρουσία παραγωγού στην χώρα κατανάλωσης	Αποζημίωση αλλοδαπών υπαλλήλων (καταγραφή στο εμπορικό ισοζύγιο)	$30	0.1%
Σύνολο		$2170	100 %

Πηγή: G. Karsenty (1999) στο Hufbauer και Warren (1999), « The Globalization of Services», Institute for International Economics

Σχετικά με την αύξηση που παρατηρείται στις διεθνείς ανταλλαγές υπηρεσιών, αυτή μπορεί να αποδοθεί σε τρεις βασικούς παράγοντες:

- στην αύξηση των διασυνοριακών ανταλλαγών εν γένει. Από το 1990 μέχρι το 1998 οι παγκόσμιες ανταλλαγές εμπορικών υπηρεσιών αυξήθηκαν με ρυθμό 6,4% έναντι 5,9% για

τα αγαθά. Ιδιαίτερη ανάπτυξη παρουσίασαν δραστηριότητες όπως οι χρηματιστικές υπηρεσίες, οι κατασκευαστικές υπηρεσίες και υπηρεσίες πληροφορικής.

- στην αύξηση των άμεσων επενδύσεων. Στις χώρες του ΟΟΣΑ, το συνολικό μέγεθος των άμεσων επενδύσεων για παραγωγή υπηρεσιών υπερβαίνει αισθητά το αντίστοιχο μέγεθος της βιομηχανίας. Η συμβολή των άμεσων επενδύσεων είναι μεγάλης σημασίας αφού η ανάπτυξη συγκεκριμένων κλάδων όπως το λιανικό εμπόριο, οι τράπεζες, οι υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις, οι τηλεπικοινωνίες, τα ξενοδοχεία και η εστίαση, απαιτεί και την ανάλογη εμπορική παρουσία (ΟΟΣΑ 1999).
- την αύξηση του αριθμού των συγχωνεύσεων και των εξαγορών και του αριθμού των πολυεθνικών εταιριών στον τριτογενή τομέα. Οι πολυεθνικές κάνουν αισθητή την παρουσία τους σε κλάδους όπως το λιανικό εμπόριο, ο χρηματοπιστωτικός τομέας, οι τηλεπικοινωνίες και η πολιτική αεροπορία. Παράλληλα, πολυεθνικές διεισδύουν σταδιακά σε κλάδους με αντικείμενο τις νομικές υπηρεσίες και την τεχνογνωσία, το engineering και την ιατρική περίθαλψη. Όπως επισημαίνουν οι Hufbauer και Warren (1999), οι ιδιωτικοποιήσεις θα ανοίξουν νέες δυνατότητες διείσδυσης των πολυεθνικών σε τομείς όπως η παραγωγή και η διανομή ηλεκτρικού ρεύματος, νερού και αερίου, οι αεροπορικές δραστηριότητες, η διάθεση απορριμμάτων, η υγεία και η εκπαίδευση. Εντούτοις, λόγω των περιορισμών στον διεθνή ανταγωνισμό σε τομείς όπως η εκπαίδευση, η υγεία και οι κοινωνικές και προσωπικές υπηρεσίες, το μέγεθος των άμεσων επενδύσεων και του ύψους των εμπορικών συναλλαγών παραμένει σχετικά μικρό (ΟΟΣΑ 1999).

Ορισμένοι συγγραφείς αναφέρονται στην διεθνοποίηση των υπηρεσιών ως διαδικασία «εθνικοποίησης» (Rubalcaba-Bermejo, 1990) για να υποδηλώσουν τις διαδικασίες και παραμέτρους προσαρμογής των υπηρεσιών σε μια ξένη χώρα.

4.2. Η διεθνοποίηση των υπηρεσιών ως «εθνικοποίηση»

Ο Luis Rubalcaba-Bermejo (1999) χρησιμοποιεί τις έννοιες της *από κοινού παραγωγής* και της *υπηρεσίας ως σχέσης* (έννοιες που παρουσιάσαμε στο κεφάλαιο 2) για να αναφερθεί στην εξατομίκευση και την μοναδικότητα των υπηρεσιών. Με βάση την έννοια της υπηρεσίας ως σχέσης (Gadrey, 1994), η παροχή υπηρεσίας σε ατομικό επίπεδο εκφράζεται με την από κοινού παραγωγή της υπηρεσίας και της προσαρμογής των χαρακτηριστικών της υπηρεσίας στις εξατομικευμένες ανάγκες του καταναλωτή και στην ιδιαιτερότητα των απαιτήσεων του. Σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, η παροχή υπηρεσιών φαίνεται να υπακούει στην ίδια λογική. Η υπηρεσία προσαρμόζεται στις απαιτήσεις του πελάτη με βάση τα ιδιαίτερα εθνικά χαρακτηριστικά του. Εξετάζοντας την περίπτωση των υπηρεσιών για τις επιχειρήσεις, ο Rubalcaba-Bermejo (1999) αναφέρει ότι η διεθνοποίηση των υπηρεσιών προϋποθέτει την «εθνικοποίηση», δηλαδή, την προσαρμογή στις νομικές, οικονομικές, κοινωνικές και πολιτισμικές παραμέτρους της χώρας ή της αγοράς στην οποία ανήκει ο πελάτης. Τα προσωπικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών, προϋποθέτουν την κατανόηση των πελατειακών αναγκών και την επίγνωση του περιβάλλοντος στο οποίο κινείται ο πελάτης με σκοπό την μετατροπή της υπηρεσίας έτσι ώστε να αντιστοιχεί στα εθνικά χαρακτηριστικά. Αληθεύει το γεγονός ότι η διεθνοποίηση προϋποθέτει ένα βαθμό προσαρμογής, είτε πρόκειται για τον αγροτικό τομέα, είτε για τον βιομηχανικό. Η πώληση γάλακτος ή αυτοκινήτων σε μια ξένη χώρα προϋποθέτει την γνώση των συνηθειών του γενικού πληθυσμού, τις αντίστοιχες αναγνωριστικές ετικέτες και τις κατάλληλες διαφημιστικές καμπάνιες, αλλά συνήθως δεν προϋποθέτει την αλλαγή των χαρακτηριστικών του προϊόντος. Αντίθετα, στην περίπτωση των υπηρεσιών, η διεθνοποίηση προϋποθέτει την μετατροπή του προϊόντος, εξετάζοντας ποια στοιχεία απαιτούν ιδιαίτερη προσοχή, αναγνωρίζοντας τις καινούργιες συνθήκες και τα νέα προβλήματα και αξιολογώντας τους παράγοντες που συγκροτούν την εθνική ιδιαιτερότητα. Η παροχή μιας εξειδικευμένης υπηρεσίας εστίασης σε μια ξένη χώρα απαιτεί την πολύ καλή γνώση των εθνικών δια-

τροφικών συνηθειών και των πολιτισμικών στοιχείων με τα οποία αυτές επενδύονται, έτσι ώστε η υπηρεσία, δηλαδή το προϊόν, να αποκτήσει τροποποιημένα χαρακτηριστικά (τροποποιημένα ως προς αυτά που έχει στην χώρα προέλευσης). Η επιτυχία ή αποτυχία στην παροχή της υπηρεσίας και στην ικανοποίηση του πελάτη εξαρτώνται άμεσα από την ικανότητα του παραγωγού να κατανοήσει τις πολιτιστικές ιδιαιτερότητες του τόπου και τις ιδιομορφίες του πελάτη. Η προσαρμογή της υπηρεσίας ως σχέσης με την από κοινού παραγωγή σε διεθνές επίπεδο είναι επομένως ένα εγχείρημα σαφώς πιο σύνθετο από αυτό που απαιτείται για τα βιομηχανικά αγαθά. Απορρέει από τα προηγούμενα ότι η «εθνικοποίηση» ως μορφή διεθνοποίησης των υπηρεσιών απαιτεί την ανάθεση της διεύθυνσης των επιχειρήσεων σε αυτόχθονες υπεύθυνους. Όσο πιο σημαντικό ρόλο παίζει η γνώση του περιβάλλοντος και της ιδιοσυγκρασίας των πελατών, τόσο πιο αναγκαίο είναι ένα προσωπικό που μπορεί να εργασθεί αποτελεσματικά στο εθνικό πολιτισμικό πλαίσιο.

4.3. Διεθνοποίηση αγαθών και υπηρεσιών: διαφορές και ομοιότητες

Η διαδικασία διεθνοποίησης των υπηρεσιών διαφέρει από την αντίστοιχη των αγαθών. Ο παρακάτω πίνακας συνοψίζει τις διαφορές.

Πίνακας 12. Διεθνοποίηση των υπηρεσιών και διεθνοποίηση της βιομηχανίας: Ομοιότητες και διαφορές

	Ομοιότητες	**Διαφορές**
Ορισμός	Διασυνδέσεις μεταξύ των εθνικών οικονομιών	*Βιομηχανία:* τα ίδια αγαθά παράγονται και πωλούνται σε διαφορετικά μέρη *Υπηρεσίες:* διαφορετικές υπηρεσίες τείνουν προς την ομοιογενοποίηση σε διαφορετικά μέρη
Υπολογισμός	Εμπορικές στατιστικές. Άμεσες επενδύσεις	*Βιομηχανία:* Διασυνοριακές ανταλλαγές *Υπηρεσίες:* διασυνοριακές και μη διασυνοριακές ανταλλαγές
Αίτια	Διαδικασίες "παγκοσμιοποίησης"	*Βιομηχανία:* αύξηση του ανταγωνισμού σε μια διεθνοποιημένη αγορά *Υπηρεσίες:* περισσότερες αγορές σε έναν αυξανόμενο παγκόσμιο ανταγωνισμό
Επιχειρήσεις	Κυρίως πολυεθνικές	*Βιομηχανία:* οι Μικρές και Μεσαίες Επιχειρήσεις υιοθετούν πρότυπα των μεγάλων επιχειρήσεων *Υπηρεσίες:* οι Μικρές και Μεσαίες Επιχειρήσεις χρησιμοποιούν εναλλακτικά μέσα
Μέσα	Προϊόντα και συντελεστές παραγωγής	*Βιομηχανία:* κυρίως προϊόντα και κεφάλαιο *Υπηρεσίες:* κυρίως εργασία και τεχνογνωσία

Πηγή: Luis Rubalcaba- Bermejo (1999)

Όπως αναφέρεται στον παραπάνω πίνακα:

- τα ίδια βιομηχανικά αγαθά πωλούνται σε διαφορετικές αγορές, ενώ ο τριτογενής τομέας παράγει διαφορετικές υπηρεσίες για διαφορετικές αγορές. Η ομοιογενοποίηση (τυποποίηση) των υπηρεσιών δεν αφορά στο προϊόν τους αλλά στην διαδικασία παραγωγής. Με άλλα λόγια, οι παραγωγοί υπηρεσιών προσπαθούν να ομοιογενοποιήσουν (να τυποποιήσουν) την από κοινού παραγωγή διαφορετικών υπηρεσιών.

- Οι άμεσες επενδύσεις έχουν μεγάλη σημασία για την διεθνοποίηση των υπηρεσιών. Τόσο οι υπολογισμοί του Karsenty (1999) όσο και η εισαγωγή στα πλαίσια του GATS μιας ευρύτερης αντίληψης για τις διεθνείς ανταλλαγές υπηρεσιών υπογραμμίζουν την συμβολή των θυγατρικών εταιριών στην διεθνοποίηση των υπηρεσιών. Η σημασία των άμεσων επενδύσεων για την διεθνοποίηση των υπηρεσιών προκύπτει από τους υπολογισμούς του Karsenty (1999): το 38% των διεθνών ανταλλαγών υπηρεσιών οφείλονται στην δραστηριότητα θυγατρικών εταιριών σε ξένο έδαφος. Με την αναμενόμενη απελευθέρωση των αγορών σε κλάδους όπως η παροχή ρεύματος, αερίου και νερού, η διαχείριση λιμανιών και αεροδρομίων, η κατασκευή δρόμων και η διάθεση απορριμμάτων, η υγεία και η εκπαίδευση, θα γίνει ακόμη σημαντικότερος ο ρόλος των άμεσων επενδύσεων στην δυναμική διεθνοποίησης των υπηρεσιών. Οι Hufbauer και Warren (1999) υπογραμμίζουν την συμβολή των πολυεθνικών επιχειρήσεων υπηρεσιών σε κλάδους όπως το λιανικό εμπόριο, ο χρηματοπιστωτικός τομέας, οι τηλεπικοινωνίες και η πολιτική αεροπορία. Ο Rubalcaba- Bermejo (1999) τονίζει την αυξητική τάση στις συγχωνεύσεις που εκδηλώνεται ιδιαίτερα από τα μέσα της δεκαετίας του ΄90 και τον ανερχόμενο ρόλο των πολυεθνικών στην διεθνοποίηση των υπηρεσιών.
- Η συμβολή της εξειδικευμένης εργασίας, της γνώσης και των ικανοτήτων του προσωπικού στην διεθνή ανάπτυξη των υπηρεσιών είναι πρωταρχικής σημασίας.

Το παρακάτω σχήμα δίνει μια απλοποιημένη εικόνα των μορφών διεθνοποίησης των υπηρεσιών. Αναφέρεται αποκλειστικά στις «υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις», πλην όμως αναπαράγει στην ουσία τις μορφές διεθνοποίησης του μεγαλύτερου τμήματος του τριτογενούς τομέα. Το σχήμα απεικονίζει τις διάφορες δυνατότητες που προσφέρονται σε μια επιχείρηση για την παροχή των υπηρεσιών της από την χώρα προέλευσης (S_1) ή την χώρα προορισμού (S_2) στους εθνικούς (C_ 1) ή ξένους πελάτες (C_2).

Πίνακας 13. Τρόποι διεθνοποίησης των «υπηρεσιών για τις επιχειρήσεις»

Προσφορά (S)	Κάτοικος στην χώρα 1	Πελάτης (C)	Τρόποι διεθνοποίησης	Προσφορά (S)	Κάτοικος στην χώρα 2	Πελάτης (C)
S_1		C_1	Αυτόχθονες πελάτες στο εθνικό έδαφος			
S_1		C_2	Ξένοι πελάτες σε εθνικό έδαφος			
S_1			Αυτόχθονες πελάτες σε ξένο έδαφος			C- 1
S_1			Ξένοι πελάτες σε ξένο έδαφος: «αυθεντικό» διεθνές εμπόριο			C-2
			Παραγωγοί που ακολουθούν τον πελάτη σε καινούργιες αγορές: η σχέση στην ξένη αγορά βασίζεται στην προγενέστερη σχέση με τον πελάτη στην εσωτερική-εθνική αγορά.	S_1		C_1
						C_2
				S_1		
			Επένδυση του παραγωγού στο εξωτερικό: νέα ξένη αγορά και νέοι πελάτες			
S_1		C_2	Δικτύωση και σύμφωνο αμοιβαίων εμπορικών ανταλλαγών	S_2		C_1
S_1			Διεπιχειρησιακό εμπόριο μεταξύ εταιριών «υπηρεσιών για τις επιχειρήσεις»	S_2		
		C_1	Διεπιχειρησιακό εμπόριο μεταξύ εταιριών «υπηρεσιών για τις επιχειρήσεις» και βιομηχανίας ή άλλων υπηρεσιών			C_2

Πηγή: Luis Rubacaba Bermejo (1999).

Όπως φαίνεται στον πίνακα, οι τρόποι διεθνοποίησης που προσφέρονται σε μια επιχείρηση «υπηρεσιών για τις επιχειρήσεις» είναι οι ακόλουθοι:

Η κύρια αγορά της επιχείρησης αποτελείται από τους αυτόχθονες πελάτες (C_1) και τους ξένους πελάτες που κατοικούν στην εγχώρια αγορά (C_2). Η παροχή διασυνοριακών υπηρεσιών δημιουργεί εμπορικές συναλλαγές με πελάτες που είναι κάτοικοι της ίδιας χώρας (με άλλα λόγια ο παραγωγός ακολουθεί τον πελάτη στην ξένη αγορά) ή απλώς ξένοι πελάτες (περίπτωση που περιγράφεται και ως «αυθεντικό» διεθνές εμπόριο). Στην περίπτωση που ο παραγωγός αποφασίζει να εγκατασταθεί μόνιμα στην ξένη αγορά, οι δραστηριότητες του θα έχουν ως αντικείμενο την εξυπηρέτηση πελατών της ίδιας χώρας (που μετατόπισαν τις δραστηριότητες τους σε μια ξένη αγορά) ή ξένων πελατών (ο παραγωγός διεισδύει σε νέες αγορές). Η διεθνοποίηση μπορεί να επιτευχθεί επίσης με σύμφωνα αμοιβαίων εμπορικών ανταλλαγών και άλλες μορφές συνεργασίας όπως η δικτύωση επιχειρήσεων (μια επεκτατική λογική που παρέχει την απαιτούμενη ευελιξία στις επιχειρήσεις στα πλαίσια ενός γενικότερα ασταθούς οικονομικού περιβάλλοντος). Ωστόσο, η δικτύωση εμφανίζει δυσκολίες στην διατήρηση ποιοτικών κανόνων, βέλτιστων κριτηρίων κόστους διανομής, μεταβίβασης της γνώσης και διατήρησης της φήμης. Τέλος, κατά τα τελευταία χρόνια παρατηρείται αύξηση στις διεπιχειρησιακές ανταλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων «υπηρεσιών για της επιχειρήσεις» ή μεταξύ των τελευταίων και των βιομηχανικών επιχειρήσεων.

4.4. Ευνοϊκοί και περιοριστικοί παράγοντες στο διεθνές εμπόριο υπηρεσιών

Η γενική έκθεση συμπερασμάτων της συζήτησης σχετικά με την οικονομία των υπηρεσιών που πραγματοποίησε ο ΟΟΣΑ το 1999, καταγράφει την επίδραση ορισμένων παραγόντων ανάπτυξης του διεθνούς εμπορίου υπηρεσιών και των άμεσων επεν-

δύσεων που σχετίζονται με αυτό. Αναλυτικότερα, οι συγγραφείς αναφέρουν: τις δυσκολίες που συνδέονται με την «αποθήκευση» και την μεταφορά των υπηρεσιών, τον ρόλο της συνεργασίας και της επαφής με τον πελάτη στα πλαίσια της παραγωγής της υπηρεσίας (συνεργασία που μπορεί να οδηγήσει σε πολλές περιπτώσεις στην τοπική παρουσία του παραγωγού), το γεγονός ότι μεγάλος αριθμός παραγωγών είναι μικρές επιχειρήσεις που δείχνουν λιγότερο διατεθειμένες να εξάγουν μεγάλες ποσότητες ομοιογενών προϊόντων (όπως παρατηρούμε με μεγάλες αγροτικές και βιομηχανικές επιχειρήσεις), την ύπαρξη πολιτισμικών φραγμών και διαφοροποιημένων προϊόντων που είναι σε θέση να περιορίσουν την ζήτηση εισαγόμενων υπηρεσιών, τους εμπορικούς φραγμούς, τους περιορισμούς στην τοπική εγκατάσταση και δραστηριότητα.

Ο Rubalacaba-Bermejo (1999) εντοπίζει μια σειρά από ευνοϊκούς και περιοριστικούς παράγοντες της διεθνοποίησης των υπηρεσιών. Ως ευνοϊκούς παράγοντες αναφέρει τα επίπεδα συγκέντρωσης της παραγωγής που επιτυγχάνονται μέσω εξαγορών, συγχωνεύσεων, κοινοπραξιών, υπεργολαβιών, την επίτευξη οικονομιών κλίμακας, την βελτίωση της ποιότητας με την σύνδεση των αγορών, την διεθνοποίηση άλλων τομέων της οικονομίας που εμμέσως επιφέρει και την διεθνοποίηση κάποιων υπηρεσιών, την ανάγκη για διείσδυση σε νέες πηγές πληροφοριών, την αύξηση των κερδών που συνήθως επιφέρει η απελευθέρωση των αγορών, την αύξηση της ζήτησης σε μια εθνική αγορά, την εμφάνιση νέων αγορών στο εξωτερικό που προέρχονται από την ανακάλυψη νέων αναγκών ή την εμβάθυνση κάποιων προγενέστερων, το μεγάλο μέγεθος μιας χώρας προορισμού των εξαγωγών, τις διαρθρωτικές πολιτικές που επηρεάζουν την απελευθέρωση του εμπορίου. Ως περιοριστικούς παράγοντες διακρίνουμε τέσσερις τύπους εμποδίων στην ανάπτυξη του εμπορίου υπηρεσιών: νομικής, οικονομικής, διαρθρωτικής και κοινωνικής φύσης. Ξεχωρίζουμε δύο είδη νομικών εμποδίων. Τις απαγορεύσεις με αντικείμενο την ανάπτυξη ειδικών δραστηριοτήτων και τις δυσκολίες στην ανάπτυξη των εργασιών λόγω της ύπαρξης «οριζοντίων» νόμων. Αναλυτικότερα, πρόκειται για την πλήρη απαγόρευση δραστηριοτήτων, την απαγόρευση λόγω της εθνικότητας και την απαγόρευση λόγω της έλλειψης προσόντων. Οι παραπάνω τρεις περιορισμοί αποτελούν τα σημαντικότερα νομικά εμπόδια στην ανάπτυξη του διεθνούς εμπορίου υπηρε-

σιών. Ως παραδείγματα νομικών εμποδίων «οριζόντιας» φύσης αναφέρονται τα εμπόδια στην ελεύθερη διακίνηση ατόμων, τα εμπόδια στην κίνηση κεφαλαίου, οι φραγμοί στην συνεργασία μεταξύ επιχειρήσεων, τα εμπόδια στην ελεύθερη άσκηση επαγγελμάτων. Τα οικονομικά εμπόδια εκφράζουν την νόθευση του ανταγωνισμού και την έλλειψη πρόσβασης στην πληροφορία. Οι οικονομικοί περιορισμοί σχετίζονται με την φύση των αγορών, την θέση ισχύος των μεγάλων ομίλων, την ύπαρξη ολιγοπωλίων και μονοπωλίων. Σε ότι αφορά την ατελή διακίνηση της πληροφορίας στις αγορές, διακρίνουμε την ελλιπή πληροφορία και την ασυμμετρία στην πληροφόρηση. Η νόθευση του ανταγωνισμού σχετίζεται με τα δημόσια και ιδιωτικά μονοπώλια, την κατάχρηση προνομιακών θέσεων στην αγορά, τον αθέμιτο ανταγωνισμό, την άνιση μεταχείριση εκ μέρους της δημόσιας διοίκησης. Ως διαρθρωτικά εμπόδια αναφέρονται η έλλειψη εναρμόνισης (σε ευρωπαϊκό επίπεδο) και οι ελλείψεις των ρυθμιστικών-κανονιστικών αρχών. Τέλος, τα κοινωνικά εμπόδια σχετίζονται με τις ηθικές, γλωσσικές και πολιτιστικές δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι παραγωγοί μιας χώρας όταν αποφασίσουν να επεκτείνουν τις δραστηριότητες τους σε μια ξένη αγορά.

Μια διαφορετική προσέγγιση του ιδίου ζητήματος βρίσκεται στις εργασίες των Hufbauer και Warren (1999). Η προσέγγισή τους βασίζεται στην παρακάτω ανισότητα:

Pxc + Mxj + Tcjx > Pxj

όπου Pxc = η τιμή κατά μονάδα για το αγαθό ή την υπηρεσία (x) στην πιο ανταγωνιστική χώρα (χώρα c). Pxj = η αντίστοιχη τιμή του ίδιου προϊόντος σε οποιαδήποτε λιγότερη ανταγωνιστική χώρα (χώρα j). Tcjx = τα αναγκαία έξοδα για την μεταφορά μιας μονάδας αγαθού ή υπηρεσίας από την χώρα c στην χώρα j. Πολλές φορές, ο μόνος πρακτικός τρόπος για την χώρα c να επεκτείνει τις δραστηριότητες της στην χώρα j είναι να εγκατασταθεί στην εν λόγω χώρα. Η παροχή ορισμένων υπηρεσιών (όπως π.χ. οι υπηρεσίας υγείας), εξαιτίας της ίδιας της φύσης τους, ευνοεί την μετατόπιση των δραστηριοτήτων του παραγωγού στην χώρα j. Τέλος, Mxj = το κατά μονάδα επιπλέον κόστος λόγω της ύπαρξης φραγμών στην είσοδο στην χώρα j (όπως οι προϋποθέσεις για κατοχή αδειών, οι ποσοστώσεις κ.ά.).

Με βάση την παραπάνω ανισότητα, οι Hufbauer και Warren περιγράφουν τις εξελίξεις στο διεθνές εμπόριο. Η προσέγγιση τους βασίζεται στην εξέταση του κάθε μέλους της ανισότητας.

Ο πρώτος παράγοντας που αναλύουν είναι η *εθνική ανταγωνιστικότητα στις υπηρεσίες (Pcx):* Η ανταγωνιστικότητα μιας χώρας στην παραγωγή μιας συγκεκριμένης υπηρεσίας εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τους ίδιους παράγοντες που καθορίζουν την εθνική ανταγωνιστικότητα στην παραγωγή αγαθών (συγκριτικά πλεονεκτήματα, γεωγραφική θέση, ύπαρξη δυναμικών επιχειρήσεων). Ο δεύτερος παράγοντας που εξετάζουν οι Hufbauer και Warren με βάση την ανισότητά τους, είναι τα έξοδα *μεταφοράς (Txcj):* η πρόοδος που έχει πραγματοποιηθεί στις μεταφορές κατά τις τελευταίες δεκαετίες και η συνακόλουθη μείωση του κόστους, επιτρέπει στους παραγωγούς υπηρεσιών να έρχονται ευκολότερα σε επαφή με τους πελάτες τους. Η μείωση του παράγοντα Txcj σχετίζεται επίσης με την ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογιών της τηλεπικοινωνίας. Οι αυξημένες δυνατότητες επικοινωνίας που προκύπτουν διευκολύνουν σε μεγάλο βαθμό τις εξαγωγές υπηρεσιών όπως η λογιστική, το engineering, η έρευνα, η ανάπτυξη λογισμικού. Τέλος, εξετάζονται οι φραγμοί *στην ανάπτυξη του εμπορίου υπηρεσιών και των άμεσων επενδύσεων (Mxj):* Παράλληλα με την μείωση του κόστους μεταφοράς ως παράγοντα ερμηνείας της ανάπτυξης του διεθνούς εμπορίου υπηρεσιών, οι Hufbauer και Warren επικαλούνται και την σημαντική μείωση του παράγοντα Mxj. Οι συγγραφείς επισημαίνουν ωστόσο ότι μολονότι η γενική μείωση των δασμών έχει συμβάλλει στην αύξηση των διεθνών εμπορικών ανταλλαγών υπηρεσιών, τα κύρια εμπόδια δεν σχετίζονται με την ύπαρξη τελωνειακών περιορισμών, αλλά με μη δασμολογικούς φραγμούς.

4.4.1. Τα πλεονεκτήματα από τη διεθνοποίηση του εμπορίου υπηρεσιών

Η διεθνής βιβλιογραφία φαίνεται να συμφωνεί ως προς τα κύρια πλεονεκτήματα της διεθνοποίησης του εμπορίου υπηρεσιών. Συνοπτικά, μπορούμε να διακρίνουμε τις βελτιώσεις στα ποιοτικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών, την μείωση των τιμών λόγω του ανταγωνισμού, την αύξηση της παραγωγής και της παραγωγικότητας. Η διεθνοποίηση των υπηρεσιών επιταχύνει την ομοιογενοποίηση των τεχνικών παραγωγής και ευνοεί την καινοτομία. Η μείωση των τιμών προέρχεται από την συρ-

ρίκνωση των περιθωρίων κέρδους (τα οποία, στον τομέα των υπηρεσιών, συχνά είναι υψηλότερα από τον μέσο όρο εξαιτίας της περιορισμένης απελευθέρωσης των αγορών, της άσκησης μονοπωλιακών ή ολιγοπωλιακών προνομίων κλπ), από την δημιουργία οικονομιών κλίμακας, από την μείωση του κόστους των εισροών και την μείωση του κατά μονάδα κόστους χρηματοδότησης των επιχειρήσεων. Η ένταση του ανταγωνισμού, περιορίζοντας τις δυνατότητες υπερβαλλόντων κερδών αναμένεται να οδηγήσει στην μείωση των τιμών προς όφελος των καταναλωτών. Επίσης, η διεθνοποίηση ευνοεί την μείωση του κόστους των εισροών, διότι οι επιχειρήσεις, αντιμέτωπες με τις αυξανόμενες ανταγωνιστικές πιέσεις, διαπραγματεύονται εκ νέου τις τιμές με τους προμηθευτές τους.

Η μείωση του κόστους παραγωγής, η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και γενικότερα η αναδιοργάνωση των υπηρεσιών έτσι ώστε να προσαρμοσθούν στον διεθνή ανταγωνισμό αναμένεται να συμβάλουν στην αύξηση του παγκόσμιου ΑΕΠ. Οι εκτιμήσεις, βασισμένες στις επιπτώσεις που είχε η απελευθέρωση του εμπορίου αγαθών στην παγκόσμια παραγωγή (2%-3%) προαναγγέλλουν μία αύξηση του παγκόσμιου ΑΕΠ της τάξης του 4%-6%. Οι Hufbauer και Warren (1999) βασίζουν την αισιόδοξη εκτίμηση τους στο γεγονός ότι οι αγορές των υπηρεσιών παρουσιάζουν περισσότερα εμπόδια από ό,τι οι αγορές αγαθών. Κατά συνέπεια, μια ουσιαστική απελευθέρωση είναι σε θέση να συμβάλει σημαντικά στην αύξηση της παγκόσμιας παραγωγής. Εντούτοις, μολονότι τα πλεονεκτήματα από την διεθνοποίηση των υπηρεσιών θα είναι σημαντικά, υπάρχουν και ορισμένοι δυσμενείς παράγοντες που μετριάζουν την αισιοδοξία των εκτιμήσεων: Τα αποτελέσματα της διεθνοποίησης ίσως δεν γενικευτούν σε όλους τους τομείς και όλες τις περιοχές. Οι διάφορες περιοχές, τομείς και κλάδοι θα επηρεασθούν διαφορετικά, ανάλογα με τις ιδιαίτερες συνθήκες που παρουσιάζουν ως προς το επίπεδο συγκέντρωσης και την φύση των δραστηριοτήτων τους. Επίσης, η απελευθέρωση του διεθνούς εμπορίου υπηρεσιών δεν φαίνεται να ωφελεί τις αναπτυσσόμενες χώρες στο ίδιο βαθμό με τις ανεπτυγμένες χώρες, από τις οποίες προέρχεται το 80% του παγκόσμιου εμπορίου υπηρεσιών.

Κεφάλαιο Πέμπτο: Παραγωγικότητα και υπηρεσίες

5.1. Οι μικρές αυξήσεις της παραγωγικότητας στον τριτογενή τομέα

Η συζήτηση γύρω από την παραγωγικότητα των υπηρεσιών αποτελεί ένα ανοικτό πεδίο έρευνας για τους οικονομικούς αναλυτές. Η συζήτηση αναφέρεται στους χαμηλούς ρυθμούς αύξησης της παραγωγικότητας των υπηρεσιών, παρά το γεγονός ότι ο τριτογενής τομέας κατέχει πρωταρχική θέση στην παραγωγή και στην απασχόληση. Ο συνδυασμός αυτός (χαμηλή παραγωγικότητα και αυξανόμενο βάρος στην οικονομική δραστηριότητα) έχει δημιουργήσει αρκετές ανησυχίες ως προς το μέλλον του οικονομικού συστήματος, διότι μακροπρόθεσμα, εξαιτίας της αυξανόμενης συμμετοχής των υπηρεσιών στο σύνολο της οικονομίας, η συνολική παραγωγικότητα θα συγκλίνει με την παραγωγικότητα των υπηρεσιών. Μια τέτοια πραγματικότητα θα επηρέαζε άμεσα την βελτίωση του βιοτικού επιπέδου του πληθυσμού. Οι πραγματικοί μισθοί τείνουν να ακολουθήσουν την παραγωγικότητα της εργασίας. Εάν η παραγωγικότητα της εργασίας στις υπηρεσίες αυξάνεται με μικρούς ρυθμούς, αντίστοιχα μικρές θα τείνουν να είναι και οι μελλοντικές βελτιώσεις στο επίπεδο ζωής των μισθωτών.

Εντούτοις, παρόλο που οι υπηρεσίες θεωρήθηκαν για μεγάλο χρονικό διάστημα ως δραστηριότητες χαμηλής παραγωγικότητας από τους περισσότερους οικονομικούς αναλυτές, ορισμένες νέες ιδέες τείνουν να μετατρέψουν το περιεχόμενο της παραδοσιακής συζήτησης σχετικά με την παραγωγικότητα των υπηρεσιών:

- Πρώτον, στα πλαίσια του τριτογενούς τομέα ορισμένες υπηρεσίες επιδεικνύουν αρκετά υψηλούς ρυθμούς αύξησης της

παραγωγικότητας. Σε μερικές περιπτώσεις οι ρυθμοί αυτοί υπερβαίνουν τους ρυθμούς που παρατηρούμε στην παραγωγή αγαθών.

- Δεύτερον, πίσω από την χαμηλή παραγωγικότητα των υπηρεσιών κρύβονται σημαντικά προβλήματα υπολογισμού των επιπέδων παραγωγικότητας στις υπηρεσίες. Ο υπολογισμός της παραγωγικότητας των υπηρεσιών δεν μπορεί να βασιστεί στις μεθοδολογικές βάσεις της βιομηχανικής οικονομίας. Οι προσπάθειες για την υπέρβαση των εν λόγω δυσκολιών έχουν οδηγήσει τους οικονομικούς αναλυτές στην υποβολή αρκετών προτάσεων. Οι προτάσεις αυτές ποικίλουν, από την απλή μετατροπή των παραδοσιακών μεθόδων υπολογισμού της παραγωγικότητας έτσι ώστε να προσαρμοσθούν στην πραγματικότητα των υπηρεσιών, έως και την υπέρβαση της έννοιας της παραγωγικότητας ως βάση για την σύλληψη της αποτελεσματικότητας και της επίδοσης των οικονομικών δραστηριοτήτων.

Με βάση τα παραπάνω, πολλές προσπάθειες έχουν γίνει κατά τα τελευταία χρόνια για την ανάλυση της σχέσης μεταξύ παραγωγικότητας και υπηρεσιών. Οι προσπάθειες αυτές παρουσιάζουν δύο κοινά στοιχεία:

- την αναζήτηση μιας σειράς επεξηγηματικών στοιχείων ικανών να δικαιολογήσουν την χαμηλή παραγωγικότητα των υπηρεσιών,
- την αδυναμία αυτών των προσπαθειών να καταλήξουν σε σαφή συμπεράσματα με πρακτικές συνέπειες. Αυτή η αδυναμία εκφράζει την καθυστέρηση της οικονομικής ανάλυσης ως προς την διατύπωση μιας θεωρίας για την οικονομία των υπηρεσιών. Η ανάδυση μιας τέτοιας θεωρίας θα αποτελούσε το πρώτο βήμα για την δημιουργία μιας «πολιτικής για τις υπηρεσίες» ή για την προσαρμογή της οικονομικής πολιτικής στην ιδιοσυγκρασία του τριτογενούς τομέα.

Οι θεωρητικές προσεγγίσεις του ζητήματος εκτίθενται αμέσως παρακάτω. Στην συνέχεια, εξετάζουμε σε τι βαθμό διάφοροι παράγοντες (δυσκολίες υπολογισμού της παραγωγικότητας, μειωμένος ανταγωνισμός, ανεπαρκής διαχείριση της τεχνολογίας, κτλ.) είναι σε θέση να εξηγήσουν την χαμηλή παραγωγικότητα των υπηρεσιών. Τέλος, θα ενδιαφερθούμε για τις προτάσεις υπέρβασης της έννοιας της παραγωγικότητας ως βάση για την σύλληψη της οικονομικής αποτελεσματικότητας στον τριτογενή τομέα.

Αποτελεί γενική και διαρκή διαπίστωση ότι ένα μεγάλο μέρος των αυξήσεων της παραγωγικότητας στον μη αγροτικό τομέα στις αναπτυγμένες χώρες του πλανήτη, προέρχεται από την βιομηχανία. Σε σχέση με το μέγεθος του τομέα, οι υπηρεσίες συμβάλλουν πολύ λίγο στην αύξηση της συνολικής παραγωγικότητας. Ωστόσο, αν και στο σύνολο του ο τριτογενής τομέας παρουσιάζει χαμηλά ποσοστά αύξησης της παραγωγικότητας, διακρίνουμε κλάδους, όπως οι τηλεπικοινωνίες, το εμπόριο και οι μεταφορές, στους οποίους η εισαγωγή των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας επέφερε σημαντικές αυξήσεις. Οι εν λόγω τεχνολογικές αλλαγές επηρέασαν σημαντικά τις παραγωγικές διαδικασίες και την οργάνωση της παραγωγής. Έτσι, σε αρκετές χώρες, η συμβολή των υπηρεσιών στην μέση αύξηση της παραγωγικότητας υπήρξε σημαντική. Μάλιστα, στην περίπτωση της διανομής, ο ρυθμός αύξησης της παραγωγικότητας στην περίοδο 1979-1994 υπήρξε υψηλότερος από τον αντίστοιχο του συνόλου της οικονομίας. Η εισαγωγή των τεχνολογιών της πληροφορίας και της τηλεπικοινωνίας διαδραμάτισε σημαντικό ρόλο στην αύξηση της παραγωγικότητας: η χρήση συστημάτων ηλεκτρονικής σάρωσης και διαχείρισης αποθεμάτων, η αυξημένη πρόσβαση σε συστήματα αυτοεξυπηρέτησης, η ανάπτυξη οικονομιών κλίμακας και η βελτίωση των συνεργασιών μεταξύ εμπόρων και παραγωγών προκάλεσαν σημαντικές αυξήσεις παραγωγικότητας.

Αντίθετα, οι συλλογικές, κοινωνικές και προσωπικές υπηρεσίες παρουσιάζουν χαμηλές αυξήσεις της παραγωγικότητας. Οι χαμηλές αυξήσεις στις παραπάνω υπηρεσίες αποδίδονται:

- σε προβλήματα υπολογισμού της παραγωγικότητας,
- στην δυσκολία αυτοματοποίησης της παραγωγής ή στην περιορισμένη επίδραση των τεχνολογικών αλλαγών στην βελτίωση των παραγωγικών συνθηκών,
- στο γεγονός ότι ορισμένες από αυτές τις υπηρεσίες, από την φύση τους, δεν προσφέρουν δυνατότητες αύξησης της παραγωγικότητας (π.χ. στον ραγδαία αναπτυσσόμενο κλάδο της ψυχαγωγίας).

Είναι προφανές από τα παραπάνω, ότι η αύξηση της παραγωγικότητας του τριγενούς τομέα διαφέρει σημαντικά από κλάδο σε κλάδο. Ωστόσο, οι αυξήσεις παραγωγικότητας διαφέρουν και μεταξύ χωρών, όπως φαίνεται στον επόμενο πίνακα.

Πίνακας 14. Δείκτης της παραγωγικότητας της εργασίας σε διάφορους κλάδους υπηρεσιών (Ηνωμένες Πολιτείες = 100)

	Πολιτική αεροπορία	Τηλεπικοινωνίες	Τραπεζικός τομέας (retail banking)	Εμπόριο	Δημόσια μέσα μεταφοράς
Περίοδο μελέτης	1992	1992-1995	1992-1995	1990-1994	1995
Ελβετία	66				113
Ιαπωνία		74		54	144
Δανία	66				
ΗΠΑ	100	100	100	100	100
Γερμανία	66	44	85	96	87
Σουηδία	66		80	84	188
Γαλλία	66	48	100	96	61
Ολλανδία	66		154	83 - 95	100
Ηνωμένο Βασίλειο	66	49		88	
Αυστραλία	84		60	60	
Ιταλία	66				
Ισπανία	66			73	
Κορέα	100	83	76	32	
Βραζιλία	47	45	40	14	

Σημείωση: Η παραγωγικότητα της εργασίας υπολογίσθηκε ως η προστιθέμενη αξία ανά πλήρως απασχολούμενο εργαζόμενο.

Πηγή: Mc Kinsey Global Institute

Οι Gadrey και Delaunay (1992) και ο De Bandt (1991) θέτουν σε αμφισβήτηση την εγκυρότητα των παραδοσιακών μετρήσεων της παραγωγικότητας για την περίπτωση των υπηρεσιών. Το ίδιο ισχυρίζεται και ο Lorino (1991), που αντιτίθεται, επιπλέον, στο «παράδοξο της παραγωγικότητας», δηλαδή στην ιδέα ότι οι αυξήσεις της παραγωγικότητας του τριτογενούς τομέα παραμένουν χαμηλές παρά την αύξηση των επενδύσεων σε κεφαλαιουχικά αγαθά, και την συνακόλουθη μαζική εισαγωγή νέων τεχνολογιών και οργανωτικών καινοτομιών στις παραγωγικές διαδικασίες του τομέα. Οι εν λόγω ερευνητές φαίνονται να αρνούνται σχεδόν ολοκληρωτικά την συζήτηση γύρω από την παραγωγικότητα των υπηρεσιών, καταλογίζοντας την φαινομενικά χαμηλή παραγωγικότητά τους σε προβλήματα μέτρησης και κατανόη-

σης της επίδοσης των τριτογενών δραστηριοτήτων. Μια τέτοια προσέγγιση, αν και ενδιαφέρουσα, είναι σε μεγάλο βαθμό μονοδιάστατη και μια πιο σφαιρική προσέγγιση της παραγωγικότητας των υπηρεσιών, μια εξέταση πολλαπλών παραμέτρων που πιθανόν να ευθύνονται για την (ουσιαστική ή φαινομενική) χαμηλή αύξηση της παραγωγικότητας είναι αναγκαία για μια ουσιαστικότερη αντίληψη και κατανόηση του φαινόμενου.

5.2. Υπηρεσίες και χαμηλή παραγωγικότητα: μια αξιολόγηση των αιτίων

Ως κυριότεροι παράγοντες της χαμηλής παραγωγικότητας των υπηρεσιών, αναφέρονται τα προβλήματα υπολογισμού της παραγωγικότητας, η αναποτελεσματική χρήση της τεχνολογίας, η έλλειψη ανταγωνιστικών πιέσεων και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών.

- ***Τα προβλήματα υπολογισμού της παραγωγικότητας***

Σχετικά με τα προβλήματα υπολογισμού της παραγωγικότητας, η McLean (1997) αναφέρει τις εξής δυσκολίες:

- Δύο λόγοι εμποδίζουν τον ορθό υπολογισμό στην περίπτωση των υπηρεσιών: Πρώτον, έχουν μη υλικά χαρακτηριστικά, και δεύτερον, η ποιότητα της υπηρεσίας ποικίλλει ανάλογα με τις εισροές που παρέχει ο εκάστοτε χρήστης της υπηρεσίας (με άλλα λόγια, η ποιότητα της υπηρεσίας στηρίζεται στην ποιότητα της από κοινού παραγωγής). Αυτά τα δύο χαρακτηριστικά καθιστούν σχεδόν αδύνατη την εύρεση μιας μονάδας μέτρησης των υπηρεσιών. Τα ποσοτικά χαρακτηριστικά των αγαθών όχι μόνο υπερέχουν έναντι των ποιοτικών στοιχείων του προϊόντος αλλά επίσης μπορούν να προσδιοριστούν εύκολα με βάση τον καθορισμό τεχνικών προδιαγραφών. Αντιθέτως, στην τιμή που καταβάλλεται για μια υπηρεσία, σπάνια αντιστοιχεί κάποια τεχνική προδιαγραφή ή κατασκευαστικό

χαρακτηριστικό. Οι παραδοσιακές μετρήσεις δεν λαμβάνουν υπόψη τους τα ποιοτικά χαρακτηριστικά του προϊόντος. Κατά συνέπεια, και με βάση το γεγονός ότι η ποιότητα ορίζει σε πολύ μεγάλο βαθμό την τιμή της υπηρεσίας, η αύξηση των τιμών υπερεκτιμάται σε αντίθεση με την αύξηση της παραγωγικότητας ή την βελτίωση της ποιότητας που υποτιμάται.

- Την ανεπαρκή διαθεσιμότητα δεδομένων για τις υπηρεσίες σε ό,τι αφορά, είτε την ποιότητα, είτε την ποσότητα του προϊόντος. Με το πρόβλημα αυτό ασχολείται και η έκθεση του ΟΟΣΑ *The Service Economy* (ΟΟΣΑ, 2000).
- Το μεγάλο ποσοστό υπηρεσιών των οποίων η τελική παραγωγή χρησιμοποιείται σε κάποια άλλη παραγωγική διαδικασία ως ενδιάμεση κατανάλωση αποτελεί ένα ακόμη εμπόδιο στον ορθό υπολογισμό της παραγωγικότητας της εργασίας, διότι τα δεδομένα για τις ενδιάμεσες αναλώσεις υπηρεσιών είναι σχετικά δυσεύρετα.
- Την ακαταλληλότητα των αποπληθωριστικών μεθόδων και δεικτών (deflators) για τον εντοπισμό και τον υπολογισμό των ποιοτικών βελτιώσεων. Πολλές φορές, οι αυξήσεις στις τιμές που προκύπτουν από την ποιοτική βελτίωση καταγράφονται ως μια καθαρή αύξηση της τιμής που αλλοιώνει το επίπεδο της παραγωγής (όπως αυτό προκύπτει από τον αποπληθωρισμό).
- Τέλος, σύμφωνα με την έκθεση του ΟΟΣΑ, *Τεχνολογία, παραγωγικότητα και δημιουργία θέσεων εργασίας* (ΟΟΣΑ, 1997), τα στοιχεία της παραγωγικότητας της εργασίας δεν έλαβαν υπόψη τους την σημαντική μείωση του μέσου χρόνου εργασίας ανά εργαζόμενο στις υπηρεσίες, και για τον λόγο αυτό υποτίμησαν τις αυξήσεις της φαινόμενης παραγωγικότητας της εργασίας (προστιθέμενη αξία ανά απασχολούμενο) των δεκαετιών του 1970 και του 1980.

- ***Η ανεπαρκής διαχείριση της τεχνολογίας***

Στην προσπάθεια τους να αναλύσουν την χαμηλή παραγωγικότητα των υπηρεσιών, διάφοροι συγγραφείς καταλόγισαν μέρος της ευθύνης στις επενδύσεις σε τεχνολογίες της πληροφορίας. Αναλυτικότερα, οι υποστηρικτές αυτής της θέσης διατείνονται πως:

- οι επενδύσεις με αντικείμενο τις τεχνολογίες της πληροφορικής υπήρξαν υπερβολικές. Μια ποσοτική μελέτη της McLean (1997) επιβεβαιώνει το μεγάλο μέγεθος των εν λόγω επενδύσεων σε σχέση με τους άλλους τομείς.
- παράλληλα, η μακροχρόνια διαδικασία εκμάθησης της χρήσης των συγκεκριμένων τεχνολογιών μειώνει την αποτελεσματικότητα των επενδύσεων.

Μεταξύ των παραγόντων που μετριάζουν ή καθυστερούν τα οφέλη από την εισαγωγή νέων τεχνολογιών, αναφέρονται (McLean 1997):

- Η υιοθέτηση νέων τεχνολογιών δημιουργεί μακρές περιόδους εκμάθησης. Η μεγιστοποίηση των ωφελειών από την εισαγωγή των τεχνολογιών θα πραγματοποιηθεί μόνον όταν οι χρήστες της αποκτήσουν την απαιτούμενη εξοικείωση. Η απόκτηση εμπειριών επιτρέπει στους χρήστες να προχωρήσουν στις αναγκαίες αλλαγές στην οργάνωση της επιχείρησης και στις παραγωγικές διαδικασίες με στόχο την πλήρη εκμετάλλευση των δυνατοτήτων των νέων τεχνολογιών.
- Δεν θα παρατηρηθούν σημαντικές αυξήσεις παραγωγικότητας μέχρις ότου γενικευθεί η χρήση των νέων τεχνολογιών.
- Ενώ οι τεχνολογίες έχουν την ικανότητα να επεξεργάζονται πολύ σημαντικές ποσότητες πληροφοριών, ο άνθρωπος δεν είναι ακόμη σε θέση να αξιοποιήσει με επιτυχία το υπερβολικό μέγεθος της πληροφορίας που του παρέχεται.
- Τέλος, ο David (1991) παρουσιάζει έναν ενδιαφέροντα παραλληλισμό μεταξύ της διάδοσης των σημερινών νέων τεχνολογιών και του εξηλεκτρισμού του παραγωγικού συστήματος. Κατά την αρχική φάση εξηλεκτρισμού των ΗΠΑ, οι αυξήσεις της παραγωγικότητας παρουσίασαν πτωτική πορεία. Το φαινόμενο αυτό ίσως να οφείλεται στο γεγονός ότι οι ποιοτικές βελτιώσεις που προέκυψαν από τον εξηλεκτρισμό των αστικών περιοχών και η ηλεκτροκίνηση των μέσων μαζικής μεταφοράς δεν καταγράφηκαν στα στατιστικά δεδομένα. Παράλληλα, η μεγιστοποίηση των ωφελειών από την εν λόγω τεχνολογική επανάσταση πραγματοποιήθηκε μετά από 40 χρόνια. Η καθυστέρηση αυτή εξηγείται από την αδυναμία των εργοστασίων παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας να φτάσουν σε εκείνα τα υψηλά επίπεδα παραγωγής που απαιτούνται ώστε να υπάρξουν οι αναγκαίες οικονομίες κλίμακας.

- ***Η έλλειψη ανταγωνιστικών πιέσεων***

Όπως ήδη αναφέραμε στην ενότητα σχετικά με την διεθνοποίηση των υπηρεσιών, η απελευθέρωση των αγορών πιθανόν να οδηγήσει σε αύξηση της παραγωγικότητας:

- μέσω της δημιουργίας οικονομιών κλίμακας, αφού οι επιχειρήσεις αποδεσμεύονται από το περιορισμένο μέγεθος των εθνικών αγορών,
- μέσω της αναδιάρθρωσης των επιχειρήσεων, αφού η διεθνοποίηση των δραστηριοτήτων οδηγεί στον συνεχή επαναπροσδιορισμό των στρατηγικών των επιχειρήσεων και των παραγωγικών διαδικασιών. Η διαδικασία της ολοκλήρωσης αναδεικνύει την σημασία των κοινοπραξιών, των δικτυώσεων, των συγχωνεύσεων κλπ.
- μέσω της αύξησης των ανταγωνιστικών πιέσεων. Οι Bailey και Gersbach (1995), μελέτησαν εννέα διαφορετικές βιομηχανικές δραστηριότητες σε τρεις χώρες (ΗΠΑ, Ιαπωνία και Γερμανία) και διαπίστωσαν ότι οι διαφορές παραγωγικότητας μεταξύ των χωρών ανάγονται σε διαφορές στην εσωτερική οργάνωση και στην λειτουργία των επιχειρήσεων. Εν τούτοις, καταλογίζουν την ύπαρξη διαφορών στην οργανωτική δομή των επιχειρήσεων, στην παρουσία ή την απουσία ανταγωνιστικών πιέσεων. Οι επιχειρήσεις προχωρούν σε σημαντικές τομές μόνον εάν βρεθούν σε άμεσο ανταγωνισμό με πιο αποδοτικές επιχειρήσεις: προσδοκάται, έτσι, ότι θα υπάρξει μείωση του κόστους των ενδιάμεσων αναλώσεων και υιοθέτηση της βέλτιτσης τεχνολογίας, μείωση του κατά μονάδα κόστους χρηματοδότησης των επιχειρήσεων, αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας. Επίσης, αναμένεται με την απελευθέρωση των αγορών να υπάρξουν φαινόμενα μετεγκατάστασης (Hufbauer και Warren 1999): πολλές επιχειρήσεις θα εγκαταστήσουν τις δραστηριότητες τους στις περιοχές με το χαμηλότερο κόστος εργασίας. Αυτό δεν ισχύει ωστόσο για το σύνολο των παραγωγικών δραστηριοτήτων. Όπως έχουμε ήδη αναφέρει, το κόστος εργασίας δεν αποτελεί πλέον για τις δραστηριότητες με υψηλό *γνωστικό* περιεχόμενο το κύριο κίνητρο για την επιλογή της εγκατάστασης των παραγωγικών διαδικασιών (Mouhoud 1998). Αυτό ισχύει ιδιαίτερα για την περίπτωση των υπηρεσιών, με-

γάλο τμήμα των οποίων βασίζεται στην εργασία ειδικευμένου προσωπικού. Χαρακτηριστικά, ο Mouhoud αναφέρει: «σε ότι αφορά τους προσδιοριστικούς παράγοντες της διεθνούς κατανομής των παραγωγικών δραστηριοτήτων περνάμε από μια λογική συγκριτικού κόστους σε μια λογική βασισμένη στην ικανότητα για δημιουργία ειδικών πόρων (...) Ο τόπος εγκατάστασης κάθε τμήματος της παραγωγικής αλυσίδας των κλάδων έντασης ειδικευμένης εργασίας και γνώσης δεν εξαρτάται πλέον από την διαθεσιμότητα κοινών παραγόντων (αφθονία σε μη ειδικευμένη εργασία, φυσικοί πόροι). Αντιθέτως, θα προτιμούνται οι περιοχές των οποίων το εργατικό δυναμικό είναι σε θέση να αποκτά και να επεξεργάζεται τις γνώσεις που απαιτεί ο γνωστικός καταμερισμός της εργασίας». Η παραπάνω θέση έρχεται σε αντίθεση με τις θέσεις των Hufbauer και Warren που διατείνονται ότι η παγκοσμιοποίηση υποχρεώνει τις επιχειρήσεις να μειώσουν το κόστος εργασίας τους, και ότι θα εγκαταστήσουν την παραγωγή τους σε όποια περιοχή παρουσιάζει το χαμηλότερο κόστος εργασίας ανά μονάδα προϊόντος.

- ***Χαμηλή παραγωγικότητα: Ένα σύμφυτο χαρακτηριστικό των υπηρεσιών;***

Η ιδέα της χαμηλής παραγωγικότητας των υπηρεσιών, που αναπτύχθηκε και διαδόθηκε χάρη στις εργασίες των Baumol (1967) και Fuchs (1968), αναλύεται σε δύο επιμέρους θέσεις: Πρώτον, οι υπηρεσίες είναι δραστηριότητες έντασης εργασίας. Δεύτερον, η χαμηλή παραγωγικότητα αποτελεί σύμφυτο χαρακτηριστικό των υπηρεσιών. Οι ιδέες αυτές είχαν μεγάλη απήχηση σε όλη την διάρκεια της δεκαετίας του ’70 και του ’80. Χαρακτηριστικά, ο Attali (1981) έκανε λόγο για τον «υπερτροφικό μεταβολισμό» του τριτογενούς τομέα. Τα βιομηχανικά αγαθά αποτελούν, υποτίθεται, την κινητήρια δύναμη της οικονομίας ενώ οι υπηρεσίες έχουν περιφερειακό ρόλο. Μόνον στο τέλος της δεκαετίας του ’80 παρατηρείται μια σταδιακή αλλαγή πλεύσης. Ερευνητές όπως ο Gadrey και ο De Bandt, ο Barras και ο Roach, ο Rubalcaba Bermejo, και ο Bailey, στράφηκαν προς μια ουσιαστικότερη αντιμετώπιση των υπηρεσιών. Μια παρόμοια στροφή παρατηρούμε επίσης σε ό,τι αφορά τις θέσεις και τις εκθέσεις των διεθνών οργανισμών. Τόσο ο ΟΟΣΑ όσο και οι υπη-

ρεσίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής αποδίδουν μεγαλύτερη σημασία στην μελέτη του τριτογενούς τομέα. Κάτι τέτοιο ήταν έτσι και αλλιώς αναπόφευκτο, αφού οι υπηρεσίες συμβάλλουν κατά 60% με 70% στο προϊόν των οικονομικά ανεπτυγμένων χωρών. Ωστόσο, το μεγαλύτερο πρόβλημα σε ό,τι αφορά τις υπηρεσίες αποτελεί αναμφισβήτητα η απουσία γενικά αποδεκτών θεωρητικών γνώσεων πάνω στις οποίες να μπορεί να βασιστεί οποιαδήποτε πολιτική πρωτοβουλία.

Σε ότι αφορά την χαμηλή παραγωγικότητα των υπηρεσιών (που ο Gallouj [1998] δεν διστάζει να αποκαλεί «μύθο»), αναφέρεται ότι:

- Υπάρχουν υπηρεσίες με σημαντικές επενδύσεις σε τεχνολογικό εξοπλισμό: η μεταφορά φυσικών πόρων και εμπορευμάτων, η παροχή ενέργειας, οι αεροπορικές και οδικές μεταφορές, ο σιδηρόδρομος). Παράλληλα, οι υπηρεσίες αποτελούν σήμερα τους κύριους χρήστες των τεχνολογιών της πληροφορίας και της τηλεπικοινωνίας (ηλεκτρονική επεξεργασία κωδικοποιημένων δεδομένων: τράπεζες, ασφαλιστικές εταιρίες κτλ.).
- Πραγματοποιήθηκαν σημαντικές αυξήσεις παραγωγικότητας σε δραστηριότητες όπως οι μεταφορές, οι τηλεπικοινωνίες και η διανομή.
- Τα προβλήματα υπολογισμού αλλοιώνουν σημαντικά την αύξηση της παραγωγικότητας σε ορισμένες δραστηριότητες. Ορισμένοι ερευνητές είναι αρκετά κατηγορηματικοί ως προς την αλλοίωση των προόδων που έχουν πραγματοποιηθεί στην παραγωγικότητα (όπως η McLean 1997, που μελέτησε τους κλάδους του λιανικού και του χονδρικού εμπορίου στον Καναδά). Η άποψη ότι οι παραδοσιακοί δείκτες παραγωγικότητας δεν είναι σε θέση να μετρήσουν ορθά την παραγωγικότητα των υπηρεσιών αποτελεί, πλέον, μια ιδέα με σχετικά μεγάλη απήχηση.

- ***Αποτελεσματικότητα, παραγωγικότητα και υπηρεσίες: η αναζήτηση νέων μεθόδων***

Όπως αναφέραμε προηγουμένως, οι δυσκολίες υπολογισμού της παραγωγικότητας στις υπηρεσίες σχετίζονται με:

- την εκτίμηση της προστιθέμενης αξίας κάθε κλάδου σε πραγματικές τιμές, δηλαδή με την εκτίμηση της φυσικής πο-

σότητας των προϊόντων. Τίθεται το ερώτημα κατά πόσο η τεχνική αποπληθωρισμού της τρέχουσας αξίας είναι σε θέση να συλλάβει τις αλλαγές των ποιοτικών χαρακτηριστικών του προϊόντος.

- τον ορισμό της μονάδος του προϊόντος. Τίθεται επομένως το ζήτημα της πολλαπλής μορφής και της ανομοιογένειας του αποτελέσματος της υπηρεσίας.

Η εφαρμογή των υπολογισμών της παραγωγικότητας στις υπηρεσίες παρουσιάζει μια σειρά προβλημάτων[5]:

- ο αποπληθωρισμός της αξίας με τον γενικό δείκτη τιμών δεν επιτρέπει πάντα τον εντοπισμό μιας αύξησης της παραγωγικότητας που ενδέχεται να συνοδεύεται από μια συγκριτικά χαμηλότερη αύξηση των τιμών ανά μονάδα στις υπηρεσίες (επίδραση Davidson).
- ο αποπληθωρισμός με τον δείκτη του κόστους εργασίας στον τομέα (ή στον εκάστοτε κλάδο) προϋποθέτει ότι η προστιθέμενη αξία αποτελείται κατά το μεγαλύτερο μέρος της από μισθούς, πλην όμως, οι μεταβολές των τιμών δεν αντανακλούν πιστά τις μεταβολές στο κόστος εργασίας καθώς οι πολιτικές μεταβολής των περιθωρίων κέρδους μεταβάλλονται ανάλογα με την συγκυρία.
- ο αποπληθωρισμός της αξίας ενός κλάδου των υπηρεσιών με έναν δείκτη τιμών μιας βιομηχανικής δραστηριότητας που συνδέεται με την εν λόγω υπηρεσία προϋποθέτει μια σχέση μεταξύ της τιμής κατά μονάδα της υπηρεσίας και της τιμής του προϊόντος που παράγεται από τον βιομηχανικό κλάδο. Η παραπάνω διαδικασία δεν μπορεί να εφαρμοστεί σε όλες τις υπηρεσίες.

Η σημασία της ποιότητας των προϊόντων (αγαθών ή υπηρεσιών) για την ανταγωνιστικότητα έρχεται σε σύγκρουση με την έννοια της παραγωγικότητας: ο χρόνος που διατίθεται από τον εργαζόμενο για την βελτίωση της ποιότητας δεν θα εμφανιστεί στο αποτέλεσμα, διότι η επιχείρηση ενδέχεται να μην μεταβάλει τις τιμές της ώστε η βελτίωση της ποιότητας να έχει επιπτώσεις στην ανταγωνιστικότητα. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα για τον τριτογενή τομέα. Σε πολλές περιπτώσεις εξάλλου, η επιδίωξη της αύξησης

5. Η παρουσίαση που ακολουθεί βασίζεται στο βιβλίο της Bensahel Liliane (1997) *Introduction à l'économie du service.*

της παραγωγικότητας (με την στατιστική έννοια του όρου, δηλαδή ως αριθμός μονάδων προϊόντος ανά ώρα εργασίας) γίνεται σε βάρος της ποιότητας του προϊόντος.

Με σημείο εκκίνησης τις παραπάνω παρατηρήσεις ορισμένοι συγγραφείς προτείνουν τον υπολογισμό της ολικής παραγωγικότητας των συντελεστών παραγωγής ή της έμμεσης παραγωγικότητας των υπηρεσιών. Ο εν λόγω υπολογισμός της παραγωγικότητας βασίζεται στην ιδέα ότι η βελτίωση της επίδοσης των επιχειρήσεων σχετίζεται με το σύνολο των συντελεστών παραγωγής και όχι μόνο με την εργασία. Ενσωματώνει πέραν της καθαρής τεχνολογικής προόδου (καινούργια προϊόντα και διαδικασίες) και τις βελτιώσεις που σχετίζονται με τις αλλαγές στην οργάνωση της εργασίας, στους τρόπους διαχείρισης της εργασίας κτλ. Ο de Bandt (1991) συνιστά τον υπολογισμό της παραγωγικότητας σε σχετικούς όρους (πηλίκο μεταξύ του ποσοστού της προστιθέμενης αξίας που αναλογεί στον κλάδο και του αντίστοιχου ποσοστού απασχόλησης).

Κεφάλαιο Έκτο: Οι υπηρεσίες και η εργασία

6.1. Η εκβιομηχάνιση των υπηρεσιών

Μεγάλος αριθμός υπηρεσιών διέρχονται ή έχουν ήδη διέλθει από μια φάση οργανωτικής μεταμόρφωσης που μπορούμε να παρομοιάσουμε με την κλασική εκβιομηχάνιση. Οι υπηρεσίες αυτές αποτελούνται, είτε από εργασίες που σχετίζονται με υλικές αλλαγές του προϊόντος, είτε από εργασίες με σχετικά τυποποιημένο χαρακτήρα (υπηρεσίες μεταφοράς, καθαρισμού, εμπορικές υπηρεσίες, ορισμένες τραπεζικές υπηρεσίες κλπ). Στα πλαίσια της εκβιομηχάνισης των «βιοτεχνικών» υπηρεσιών, παρατηρούνται: συγκέντρωση της παραγωγής, εγκατάσταση τεχνικών συστημάτων που επιτρέπουν την δημιουργία οικονομιών κλίμακας, μείωση των αλληλεπιδράσεων με τον πελάτη και επακόλουθη εγκατάσταση συστημάτων αυτοεξυπηρέτησης. Οι παραπάνω αλλαγές σηματοδότησαν, για παράδειγμα, την μετάβαση από τα ανεξάρτητα μικρά εμπορικά καταστήματα στο «μεγάλο εμπόριο» (μεγάλα καταστήματα, αλυσίδες καταστημάτων, δίκτυα franchise, πώληση εξ αποστάσεως κλπ).

Η μετάβαση από την βιοτεχνική και ανεξάρτητη δομή των υπηρεσιών στην βιομηχανική-συγκεντρωτική μορφή επιφέρει μεταξύ άλλων:

- τον κοινότυπο και τυποποιημένο χαρακτήρα ορισμένων υπηρεσιών,
- την υπαγωγή της παροχής υπηρεσιών στην βιομηχανική παραγωγική λογική,
- την σημαντική αύξηση της φαινόμενης παραγωγικότητας της εργασίας.

Επιπλέον, η προσφορά «βιομηχανοποιημένων υπηρεσιών» συναντά ορισμένες ακόμη σημαντικές αλλαγές: την αύξηση του εισοδήματος των καταναλωτών και την συνακόλουθη αύξηση των απαιτήσεων τους, την ανάδυση αποκεντρωτικών τεχνολογιών,

την όξυνση του ανταγωνισμού ως προς τις τιμές και την ποιότητα.

Ωστόσο, όπως επισημαίνει ο Gadrey (1996), η εκβιομηχάνιση δεν αγγίζει το σύνολο των υπηρεσιών. Για τις «επαγγελματικές υπηρεσίες» (εκπαίδευση, υγεία, συμβουλευτικές υπηρεσίες κλπ), η εκβιομηχάνιση δεν αποτελεί ούτε μεταβατικό στάδιο, ούτε προοπτική. Η ορθολογική οργάνωση των «επαγγελματικών» υπηρεσιών δεν ακολουθεί τον δρόμο της αύξησης της παραγωγικότητας, της τυποποίησης, των οικονομιών κλίμακας και της αυτοεξυπηρέτησης. Οι λειτουργικές μεταμορφώσεις στα σχετικά επαγγέλματα αντιστοιχούν σε διαδικασίες σχηματοποίησης και τυποποίησης των μεθόδων καθώς και στην χρήση της τεχνολογίας ως υποστηρικτικό μέσο (και όχι σαν υποκατάστατο εργασίας). Επίσης, ο Gadrey σημειώνει πως σε ορισμένες υπηρεσίες (τράπεζες, ασφαλιστικές εταιρίες κλπ), οι αλλαγές των λειτουργικών χαρακτηριστικών συνοψίζονται σε τέσσερα στάδια τα οποία φαίνονται στο πίνακα που ακολουθεί. Το τελευταίο στάδιο βρίσκεται ακόμα σε εξέλιξη.

Πίνακας 15. Οι τέσσερις φάσεις «εκβιομηχάνισης» των υπηρεσιών

1	Παραδοσιακή προ-βιομηχανική υπηρεσία (δεκαετία ‘50)		Παραδοσιακή υπηρεσία βασισμένη σε εξατομικευμένες σχέσεις και σε στοιχειώδη τεχνικά μέσα
2	Αρχική εκβιομηχάνιση των υπηρεσιών. «Προϊόντα-υπηρεσίες» μαζικού χαρακτήρα (δεκαετίες ‘60 και ‘70)	Οικονομίες κλίμακας, οι επιχειρήσεις εστιάζουν τη προσοχή τους στην παραγωγικότητα. Παθητική και κατατετμημένη πελατεία	Εκβιομηχάνιση και μαζική παραγωγή τυποποιημένων υπηρεσιών. Εξοπλισμός με δύσκαμπτα χαρακτηριστικά. Συγκεντρωτική δομή και λειτουργία του εξοπλισμού
3	Σύλληψη «προϊόντων-υπηρεσιών» και ανάδειξη της σημασίας του μάρκετινγκ και των εμπορικών λειτουργιών (δεκαετία ‘80)	Οικονομίες κλίμακας και οικονομίες ποικιλίας. Πελατεία στοχευόμενη και κατατετμημένη.	Η προσφορά δεν αρκεί: για να πωληθούν οι υπηρεσίες, ο παραγωγός πρέπει να «συναντήσει» τον καταναλωτή. Το περιβάλλον γίνεται πιο ανταγωνιστικό. Η εμπορική λειτουργία κερδίζει σε σημασία σε επίπεδο πρακτορείων, η οργάνωση αποκεντρώνεται. Οι απαιτήσεις των υπηρεσιών αυξάνονται.
4	Προτεραιότητα στην αναζήτηση υπηρεσιών «προστιθέμενης αξίας». Απαιτητικοί και ενεργητικοί πελάτες.	Παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικού χαρακτήρα, ανεύρεση λύσεων, μείωση της αβεβαιότητας (δεκαετίες 1990 και 2000). Αυτοματοποίηση των απλών εργασιών της υπηρεσίας.	Η πώληση δεν αρκεί. Ο ανταγωνισμός και οι αλλαγές από την πλευρά της ζήτησης και της προσφοράς απαιτούν από τον παραγωγό να αναζητήσει και να προτείνει πιο σύνθετες και εξατομικευμένες λύσεις που να στηρίζονται σε μια ευρεία κλίμακα προϊόντων. Μετάβαση από την παροχή τυποποιημένων υπηρεσιών στον ορισμό μεθοδολογιών για την επίλυση του προβλήματος. Παράλληλα, η αυτό-εξυπηρέτηση αναπτύσσεται για υπηρεσίες με απλό χαρακτήρα.

6.2. Εξειδίκευση και εργασιακά συστήματα των υπηρεσιών

Μέχρι σήμερα, οι θεωρίες των εργασιακών σχέσεων και της αγοράς εργασίας δεν ενδιαφέρθηκαν ιδιαίτερα για τον τριτογενή τομέα. Ο Gadrey παρατηρεί ότι «οι εν λόγω θεωρίες, όταν είναι νεοκλασικής έμπνευσης, δεν διαχωρίζουν καν τα αγαθά από τις υπηρεσίες. Όταν έχουν κεϋνσιανή, μαρξιστική

ή θεσμική (institutionnaliste) προέλευση επικεντρώνονται στην βιομηχανία, υπό την έννοια ότι οι εμπειρικές αναφορές και τα ερμηνευτικά μοντέλα που χρησιμοποιούν ανήκουν στην βιομηχανία». Το κεφάλαιο που αφιερώνει ο Gadrey στο βιβλίο του *Η οικονομία των υπηρεσιών (L'économie des services,* La Découverte, 1992) στα εργασιακά συστήματα των υπηρεσιών αποτελεί ισχυρή βάση για μια έγκυρη και ορθολογική προσέγγιση του ζητήματος των εργασιακών σχέσεων στις υπηρεσίες. Το υπόλοιπο κεφάλαιο είναι οργανωμένο ως εξής: Αρχικά, θα ενδιαφερθούμε με την συμβατότητα της θεωρίας της κατάτμησης με τα εργασιακά συστήματα του τριτογενούς τομέα. Τίθενται τα παρακάτω ερωτήματα: σε τι βαθμό και με ποια μορφή είναι διχοτομημένες οι αγορές εργασίας των υπηρεσιών; μπορούμε να απομονώσουμε εμπειρικά και θεωρητικά μία «τριτογενή αγορά εργασίας»; Ως συνέχεια στις απαντήσεις των παραπάνω ερωτημάτων, θα παρουσιάσουμε τους παράγοντες της ετερογένειας και των ιδιαιτεροτήτων των εργασιακών σχέσεων στις υπηρεσίες. Τέλος, και με βάση τα συμπεράσματα των παραπάνω ενοτήτων, θα περιγράψουμε ένα μοντέλο διαχείρισης του εργατικού δυναμικού σε ορισμένες υπηρεσίες που ο Gadrey ονομάζει *μοντέλο ευελιξίας μέσω κατάτμησης*. Το μοντέλο αυτό προτείνει μια εμβάθυνση του παραδοσιακού μοντέλου της κατάτμησης των αγορών εργασίας δίνοντας έμφαση στην εσωτερική λειτουργία των επιχειρήσεων (εσωτερική ευελιξία, διαδικασίες διαχείρισης του εργατικού δυναμικού στα πλαίσια των παραγωγικών μονάδων).

6.3. Υπηρεσίες και δυϊσμός. Οι θεωρίες της κατάτμησης και η εφαρμογή τους στις υπηρεσίες

Οι ευρύτερα γνωστές θέσεις περί δυϊσμού της αγοράς εργασίας μας παραπέμπουν στην «θεωρία της κατάτμησης», εμπνευστές της οποίας υπήρξαν οι Doeringer και Piore (*Internal Labor Markets and Manpower Analysis,* 1971). Η κατάτμηση της αγοράς εργασίας μας παραπέμπει στην «ιστορική διαδικασία μέσα

από την οποία οικονομικό-πολιτικές δυνάμεις ενθαρρύνουν την διαίρεση της αγοράς σε διαφοροποιημένα τμήματα από ιδιαίτερους κανόνες συμπεριφοράς και ξεχωριστά χαρακτηριστικά» (Caire, 2001). Η θεωρία της κατάτμησης (ή του δυϊσμού) περιγράφει την λειτουργία της αγοράς εργασίας με βάση τον διαχωρισμό μεταξύ πρωτεύουσας και δευτερεύουσας αγοράς, στις οποίες δεν επικρατούν οι ίδιες συνθήκες ούτε αντιστοιχούν οι ίδιες θέσεις εργασίας, ούτε οι ίδιοι οικονομικοί συντελεστές και μηχανισμοί λειτουργίας.

Οι θέσεις εργασίας *της πρωτεύουσας αγοράς* παρουσιάζουν τα εξής χαρακτηριστικά: υψηλότερο επίπεδο αποδοχών, εγγύηση εργασίας και προοπτικές προαγωγής, ένα μεγάλο ποσοστό «μεσαίων» ειδικεύσεων, καλές συνθήκες εργασίας. Οι εργαζόμενοι που απασχολούνται στις θέσεις που προσφέρει η πρωτεύουσα αγορά έχουν σχετικά μακρόχρονη παρουσία στη αγορά εργασίας, υψηλό ή μεσαίο επίπεδο κατάρτισης, σταθερότητα στην συμπεριφορά και τις προσδοκίες τους, είναι σε μεγάλο ποσοστό μέλη συνδικαλιστικών οργανώσεων. Η Perrot (1992) προσθέτει ότι «στο πρωτεύον τμήμα, οι μισθοί είναι υψηλοί, η σταθερότητα των θέσεων εργασίας είναι εδραιωμένη και οι προοπτικές σταδιοδρομίας σημαντικές. Αποτελείται κυρίως από μεγάλες επιχειρήσεις που δημιούργησαν *εσωτερικές αγορές εργασίας:* η προαγωγή των ατόμων, η σταδιοδρομία τους και το ύψος των αποδοχών τους ορίζεται σε μεγάλο βαθμό από την εξέλιξη τους στα πλαίσια της εν λόγω *εσωτερικής αγοράς*». Συμπληρώνοντας τα παραπάνω, ο Caire (2001) προσθέτει ότι στις πρωτεύουσες αγορές «οι ειδικεύσεις αποκτώνται στον χώρο και κατά την διάρκεια της εργασίας [...] και οι εργασιακοί κανονισμοί είναι πολυάριθμοι και ακριβείς».

Σε αντίθεση με την πρωτεύουσα αγορά, η δευτερεύουσα είναι μια αγορά στην οποία η αντιπαράθεση της ζήτησης και της προσφοράς είναι συνεχής, γενικευμένη και ανταγωνιστική. Οι θέσεις εργασίας της δευτερεύουσας αγοράς (σε σχέση με την πρωτεύουσα αγορά) παρουσιάζουν δυσμενή χαρακτηριστικά όπως χαμηλότερες αποδοχές, ελάχιστες εγγυήσεις για την σταθερότητα των θέσεων εργασίας, περιορισμένες προοπτικές προαγωγής και δυσμενείς συνθήκες εργασίας. Οι εργαζόμενοι στην δευτερεύουσα αγορά είναι νεότεροι και λιγότερο ειδικευμένοι από τους εργαζόμενους στην πρωτεύουσα αγορά. Συνή-

θως δεν ανήκουν σε συνδικαλιστική οργάνωση και δεν έχουν σταθερά και συγκεκριμένα επαγγελματικά σχέδια.

Με βάση τις εργασίες των μελετητών στους οποίους θα αναφερθούμε στην συνέχεια, οι υπηρεσίες υπάγονται στο φαινόμενο του δυϊσμού αλλά ταυτόχρονα λειτουργούν και ως ευνοϊκός παράγοντας για την επέκτασή του. Μερικές από τις πιο χαρακτηριστικές θεωρητικές επεξεργασίες αναφέρονται στο παρακάτω ένθετο:

Θεωρίες της κατάτμησης και τριτογενής τομέας: Η προσαρμογή της θεωρίας του δυϊσμού στις υπηρεσίες

Alain Lipietz (1980): οι «μοντέρνες» υπηρεσίες οργανώθηκαν προοδευτικά γύρω από το νέο-τεϊλορικό μοντέλο επεκτείνοντας και εντείνοντας έτσι τον δυϊσμό των ειδικεύσεων. Η εξέλιξη αυτή περιλαμβάνει και μια τάση από-ειδίκευσης. Οι εν λόγω υπηρεσίες αποτελούνται από εργασίες εκτελεστικών καθηκόντων, με επαναληπτικό χαρακτήρα, που πραγματοποιούνται από εργαζόμενους σε διαδικασία «προλεταριοποίησης».

Doeringer και Piore (1971): το μεγαλύτερο τμήμα των νέων θέσεων εργασίας του τριτογενή ανήκουν στο «κατώτερο τμήμα» της αγοράς εργασίας. Πρόκειται για θέσεις με πρόσκαιρο χαρακτήρα. Η ύπαρξη και η διατήρηση τους εξαρτάται άμεσα από την συγκυρία. Ο αριθμός τους αυξάνεται ή μειώνεται ανάλογα με την φάση του οικονομικού κύκλου. Η προσέγγιση των Doeringer και Piore βασίζεται σε ένα μοντέλο, πυρήνα του οποίου αποτελεί η βιομηχανία. Οι υπηρεσίες βρίσκονται στην περιφέρεια του μοντέλου. Ποσοτικά, οι υπηρεσίες παρουσιάζουν σημαντικές δυνατότητες απασχόλησης, ωστόσο οι εν λόγω θέσεις έχουν χαμηλή παραγωγικότητα.

Pascal Petit (1986): Σε συνθήκες αρνητικής συγκυρίας, μεγάλο τμήμα των υπηρεσιών διατηρούν την ικανότητα δημιουργίας νέων θέσεων εργασίας προσαρμόζοντας το επίπεδο των μισθών και τον τρόπο διαχείρισης του εργατικού δυναμικού (π.χ. μερική απασχόληση, διευθέτηση χρόνου εργασίας). Η διατήρηση της εν λόγω ικανότητας εντείνει ωστόσο τον δυϊσμό των εργασιακών συστημάτων και την επιβράδυνση της παραγωγικότητας.

Στις Ηνωμένες Πολιτείες, ο μεγάλος αριθμός των «bad jobs» συγκεντρώνονται στις υπηρεσίες. Οι Cohen και Zysman (1987) παρατηρούν ότι «η ανάπτυξη των υπηρεσιών αποτελεί τρόπο αξιοποίησης των εισροών γυναικείου εργατικού δυναμικού με χαμηλούς μισθούς και χωρίς προοπτικές επαγγελματικής χειραφέτησης».

Όπως σημειώνει ο Gadrey, με βάση τις παραπάνω αναλύσεις, η αγορά εργασίας του τριτογενούς τομέα απασχολεί το μεγαλύτερο τμήμα του συνολικού εργατικού δυναμικού, πλην όμως, η ικανότητά του αυτή είναι σε βάρος της ποιότητας και της παραγωγικότητας, απολήγει δε και σε αύξηση των σχετικών τιμών

των υπηρεσιών. Η ισχύς αυτών των αναλύσεων προϋποθέτει ωστόσο την ύπαρξη μιας εμπειρικά και θεωρητικά αποδεδειγμένης «τριτογενούς αγοράς εργασίας». Εξετάζοντας τους παράγοντες ετερογένειας και τους «κοινούς παρανομαστές» των εργασιακών συστημάτων του τριτογενούς ο Gadrey απορρίπτει τις θέσεις περί δυϊσμού της αγοράς εργασίας του τριτογενούς και προσανατολίζει τις προσπάθειες του προς την μελέτη συγκεκριμένων κλάδων, επικεντρώνοντας την προσοχή του στην διαχείριση του παράγοντα «εργασία» στο εσωτερικό των επιχειρήσεων.

6.4. Οι παράγοντες ετερογένειας των εργασιακών συστημάτων του τριτογενούς τομέα

Ο **Gadrey** (1992) στηρίζει την ανάλυση της ετερογένειας που χαρακτηρίζει την εργασία στον τριτογενή τομέα σε τέσσερις επεξηγηματικούς παράγοντες: τις παραγωγικές τεχνικές, την συγκέντρωση της εργασίας, τα οργανωτικά σχήματα και τέλος τις οικονομικές και θεσμικές λογικές. Με βάση τους παραπάνω παράγοντες, ο συγγραφέας αναδεικνύει την ουσία, το εύρος και τις επιπτώσεις της ετερογένειας του τομέα των υπηρεσιών.Η τεχνική ετερογένεια των παραγωγικών διαδικασιών μεταξύ των κλάδων του τομέα των υπηρεσιών.

Με βάση τα αποτελέσματα ποσοτικών δεικτών (π.χ. ένταση κεφαλαίου), η έκταση των εσωτερικών αποκλίσεων είναι σαφώς σημαντικότερη από ό,τι στην βιομηχανία. Συγκεκριμένα, ο τριτογενής τομέας αποτελείται τόσο από κλάδους (τηλεπικοινωνίες, μεταφορές) των οποίων η ένταση κεφαλαίου (κεφάλαιο ανά εργαζόμενο) είναι εξίσου σημαντική με τις πιο εντατικές δραστηριότητες της βιομηχανίας, όσο και από κλάδους που θα μπορούσαμε να χαρακτηρίσουμε «δραστηριότητες εργασίας» (υπό την έννοια ότι η δραστηριότητα βασίζεται σχεδόν αποκλειστικά στην ανθρώπινη εργασία και ελάχιστα στην χρήση και την υποστήριξη του κεφαλαίου). Οι

δραστηριότητες αυτές, άλλοτε απαιτούν εργατικό δυναμικό υψηλής ειδίκευσης (συμβουλευτικές υπηρεσίες, υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις, υγεία, εκπαίδευση κλπ), και άλλοτε ανειδίκευτο εργατικό δυναμικό (πωλητές εμπορικών καταστημάτων λιανικής πώλησης, υπηρεσίες εστίασης κλπ).

Σχετιζόμενη με τον προηγούμενο παράγοντα, η συγκέντρωση της εργασίας (αριθμός εργαζομένων ανά επιχείρηση) στις υπηρεσίες, διαφέρει σημαντικά από κλάδο σε κλάδο. Σε γενικές γραμμές, οι υπηρεσίες είναι λιγότερο συγκεντρωμένες από όσο οι βιομηχανικές δραστηριότητες. Παρατηρούνται κλάδοι με υψηλή συγκέντρωση εργατικού δυναμικού (τράπεζες και ασφαλιστικές επιχειρήσεις για παράδειγμα) όπως και δραστηριότητες με εξαιρετικά χαμηλή συγκέντρωση.

Όσον αφορά την οργανωτική πτυχή των εργασιακών συστημάτων, ο τριτογενής τομέας παρουσιάζει μια σαφώς μεγαλύτερη ποικιλία οργανωτικών σχημάτων από την βιομηχανία. Με βάση τις έρευνες του **Mintzberg (1982),** διακρίνουμε στα πλαίσια των εργασιακών συστημάτων του τριτογενούς τομέα την ύπαρξη όλων των κλασικών οργανωτικών σχημάτων της βιομηχανίας, αλλά και των «επαγγελματικών γραφειοκρατιών» (ιδιωτικές γραφειοκρατίες όπως τα μεγάλα λογιστικά γραφεία, τις δημόσιες υπηρεσίες, τον κλάδο υγείας κλπ) και άλλων.

Ο τριτογενής τομέας αποτελεί τον πιο ποικιλόμορφο τομέα όσον αφορά τις ισχύουσες οικονομικές και θεσμικές συνθήκες. Η διαχείριση των επαγγελμάτων διαφέρει σημαντικά μεταξύ μεγάλων και μεσαίων ιδιωτικών επιχειρήσεων (αξιοποίηση του κεφαλαίου), και οικογενειακών και προσωπικών επιχειρήσεων (μεγιστοποίηση του εισοδήματος και διατήρηση / συσσώρευση του προσωπικού κεφαλαίου). Οι αποκλίσεις διευρύνονται ακόμα περισσότερο όταν αναφερόμαστε στις διαφορές μεταξύ ιδιωτικών επιχειρήσεων και των λογικών που επικρατούν σε δραστηριότητες που εκπληρώνονται από το δημόσιο, συλλόγους, συνδέσμους και γενικότερα κάθε μορφή οργάνωσης που ενέχει χαρακτήρα κοινωνικής ωφέλειας.

6.5. Οι ιδιαιτερότητες των εργασιακών συστημάτων του τριτογενούς τομέα

Διακρίνουμε κάποια ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του τριτογενούς τομέα: Καταρχήν, η ύπαρξη των θέσεων απασχόλησης των δημόσιων και ημι-δημόσιων υπηρεσιών. Στην μεταποιητική βιομηχανία η παρουσία του Κράτους έχει μειωθεί θεαματικά με εξαίρεση λιγοστές επιχειρήσεις. Δεύτερη ιδιομορφία των αγορών εργασίας του τριτογενούς, αποτελεί το γεγονός ότι στην πλειοψηφία τους χαρακτηρίζονται από αύξηση της γυναικείας απασχόλησης. Αυτό μας επιτρέπει να αποδώσουμε στις εν λόγω αγορές ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, που σπανίζουν στους περισσότερους κλάδους της βιομηχανίας. Η προσφορά της εργασιακής δύναμης των γυναικών αποτελεί ενδεχομένως έναν από τους σημαντικότερους επεξηγηματικούς παράγοντες της σημερινής ανάπτυξης του τομέα των υπηρεσιών. Η προσφορά εργασίας των γυναικών, σχετίζεται είτε με το γεγονός ότι πολλά από τα επαγγελματικά καθήκοντα του τριτογενούς τομέα αποτελούνται από λειτουργίες που εκπληρώνονται «παραδοσιακά» από γυναίκες (π.χ. φροντίδα, εκπαίδευση), είτε επειδή μια μερίδα των γυναικών αποδέχονται ευκολότερα πιο ευέλικτες θέσεις εργασίας και χαμηλότερα επίπεδα αποδοχών από ό,τι οι άνδρες.

Οι αγορές εργασίας των υπηρεσιών βρίσκονται στο επίκεντρο της ανάπτυξης της λεγόμενης «ευελιξίας» και της μερικής απασχόλησης. Η αύξηση και το βάρος της μερικής απασχόλησης στις υπηρεσίες οφείλονται σπανιότερα σε αιτίες που προέρχονται από την ίδια την προσφορά εργασίας (εκούσια μερική απασχόληση), και συνηθέστερα σε στρατηγικές ζήτησης εργατικής δύναμης προσαρμοσμένες σε πιο ευέλικτες μορφές οργάνωσης της παραγωγής των υπηρεσιών αντανακλώντας κατ' αυτόν τον τρόπο την αντιστοιχία και την συμβατότητα της κατανάλωσης εργατικής δύναμης με την ασταθή «ροή» χρηστών ή πελατών. Όπως υπογραμμίζει ο **Gadrey** αναφερόμενος στους **Maruani** και **Nicole** (1989), η γενίκευση της μερικής

απασχόλησης σε ορισμένες δραστηριότητες υπηρεσιών οδηγεί στην ανάδυση και εξάπλωση της «μερικής θέσης εργασίας».

Στον αντίποδα των θέσεων απασχόλησης του δημόσιου τομέα καταγράφεται η ανεξάρτητη εργασία του τομέα των υπηρεσιών. Η κατηγορία των ανεξάρτητων επαγγελματιών χαρακτηρίζεται από αυξανόμενο ποσοστό ειδικευμένων.

Συμπερασματικά, τα εργασιακά συστήματα των υπηρεσιών παρουσιάζουν, ως προς την βιομηχανία, σημαντικές ιδιαιτερότητες. Τα τεχνικά χαρακτηριστικά, τα επίπεδα συγκέντρωσης της εργασίας, οι οργανωτικές μορφές, οι θεσμικές και οικονομικές λογικές όπως και οι ειδικεύσεις του εργατικού δυναμικού των εν λόγω συστημάτων διαφέρουν θεαματικά στο εσωτερικό του ίδιου του τομέα των υπηρεσιών. Επομένως, είναι εξαιρετικά αδύναμη η θεωρητική σύλληψη μιας μοναδικής, ενιαίας «τριτογενούς αγοράς εργασίας». Αυτό έχει ως συνέπεια, την απόρριψη των δυαδικών προσεγγίσεων βιομηχανικής προέλευσης.

6.6. Προς έναν εντονότερο δυϊσμό στο εσωτερικό των επαγγελμάτων

Η αξιολόγηση των επιπέδων ειδίκευσης συνήθως στηρίζεται σε κριτήρια όπως:

- το επίπεδο κατάρτισης στη πρόσληψη,
- το περιεχόμενο των καθηκόντων του εργαζομένου,
- τα επίπεδα των αποδοχών και η κοινωνική - επαγγελματική κατηγορία στην οποία ανήκει.

Η εκτίμηση των επιπέδων ειδίκευσης που προτείνεται από τον **Gadrey** περιορίζεται σε δύο χώρες, την Γαλλία και τις Ηνωμένες Πολιτείες. Όσον αφορά τη Γαλλία, ο συγγραφέας παρατηρεί ότι στο σύνολο τους, οι υπηρεσίες διαθέτουν υψηλότερα επίπεδα ειδίκευσης από την βιομηχανία. Ακόμα περισσότερο, τα επαγγέλματα των υπηρεσιών με τους υψηλότερους ρυθμούς μεγέθυνσης αφορούν σε θέσεις εργασίας με σχετικά υψηλό επίπεδο

ειδίκευσης. Στα αντίποδά τους, τα επαγγέλματα του τριτογενούς τομέα με χαμηλά επίπεδα ειδίκευσης παρουσιάζουν σχετική μείωση **(regression relative)** στην Γαλλία. Το ίδιο φαινόμενο παρατηρείται και στις Ηνωμένες Πολιτείες.

Με βάση παρατηρήσεις που έγιναν από το ***Monthly Labor Review*** ήδη το 1991, οι θέσεις εργασίας των υπηρεσιών στις Ηνωμένες Πολιτείες εξελίσσονται προς πιο ειδικευμένα επαγγέλματα. Πιο συγκεκριμένα, τα επαγγέλματα με τους υψηλότερους ρυθμούς μεγέθυνσης αντιστοιχούν σε θέσεις εργασίας που απαιτούν ειδικευμένο προσωπικό. Ωστόσο, ο μεγαλύτερος αριθμός θέσεων εργασίας που θα δημιουργηθούν μέχρι το 2005 αντιστοιχεί σε επαγγέλματα με μέτρια έως καθόλου ειδίκευση. Τέλος, όπως παρατηρεί ο **Gadrey**, μεγάλο ενδιαφέρον παρουσιάζει η ανάλυση της εξέλιξης των ειδικοτήτων στα πλαίσια της κάθε επαγγελματικής κατηγορίας. Η εν λόγω εξέλιξη πιθανόν να είναι διαφωτιστική για τα επίπεδα ειδίκευσης στις υπηρεσίες.

Το παράδειγμα των τραπεζοϋπαλλήλων είναι χαρακτηριστικό: Η δομή των θέσεων εργασίας των τραπεζών απετέλεσε, στην διάρκεια της τελευταίας εικοσαετίας το «παράδειγμα» των μελετητών του τριτογενούς τομέα, όπως και η αντίστοιχη μελέτη της βιομηχανίας επικέντρωσε συχνά το ενδιαφέρον της στην παραγωγή αυτοκινήτων. Κάτι τέτοιο δικαιολογείται από το γεγονός ότι η τραπεζική εργασία, πρώτον, παρουσιάζει πολλά κοινά στοιχεία με τα καθήκοντα άλλων υπηρεσιών (διοίκηση, ασφαλιστικές εταιρίες κλπ), και δεύτερον, επικεντρώνεται στην συλλογή, την επεξεργασία και την μετάδοση πληροφοριών. Παράλληλα, οι εν λόγω θέσεις εργασίας ταυτίζονται με τις λεγόμενες «πληροφορικές υπηρεσίες», των οποίων η κωδικοποίηση στηρίζεται στην χρήση της πληροφορικής. Ο πίνακας που ακολουθεί δείχνει τις κυριότερες μεταμορφώσεις του εργασιακού συστήματος των τραπεζών από την δεκαετία του ‘70 μέχρι σήμερα.

Πίνακας 16. Οι κυριότερες μεταμορφώσεις του εργασιακού συστήματος των τραπεζών

Αλλαγές των οικονομικών και τεχνικών συνθηκών	Επιπτώσεις στην φύση των καθηκόντων των εργαζομένων και στις απαιτήσεις ειδίκευσης των απασχολούμενων	Χαρακτηριστικά των τρόπων διαχείρισης του εργατικού δυναμικού
Οικονομικές συνθήκες		
Ολοκληρωμένη «εξάρτηση» των νοικοκυριών από τις τραπεζικές υπηρεσίες. Μετάβαση σε μια στρατηγική διαφοροποίησης και περιπλοκής των προϊόντων ως συνέπεια της κατάτμησης της πελατείας και του ανταγωνισμού.	Πολυδύναμη λειτουργικότητα του προσωπικού. Υψηλή ειδίκευση μιας μειονότητας επαγγελματιών (μάρκετινγκ, χρηματιστηριακά, οικονομικές αναλύσεις, πληροφορική).	Πρόσληψη σε υψηλότερα επίπεδα αρχικής κατάρτισης (απολυτήριο + 2 χρόνια έως + 4 χρόνια για τους υπαλλήλους, απολυτήριο + 5 χρόνια για τους ειδικούς).
Αυξανόμενος ανταγωνισμός, απελευθέρωση, απορύθμιση, σταδιακή διεθνοποίηση.	Μετάβαση σε μια πιο «εμπορική» συμπεριφορά (κυριαρχία της πώλησης / συμβουλευτική δράση ως προς την καταγραφή των συναλλαγών), κατάκτηση αγορών (νοικοκυριά και επιχειρήσεις). Ικανότητα προσαρμογής σε συχνές αλλαγές.	Αυξημένος ρόλος της εξωτερικής αγοράς εργασίας και συνακόλουθη μείωση των προοπτικών εσωτερικής καριέρας. Πρόβλημα ως προς την διαχείριση της καριέρας των παλαιοτέρων υπαλλήλων.
Τεχνικές διαδικασίες		
Μετάβαση από την δυσκίνητη κεντρική πληροφορική του ΄70 στην σύγχρονη αποκεντρωμένη πληροφορική. Αυτόματα πρατήρια (ATMs), αυτοματοποίηση των καταθέσεων και των αναλήψεων, τραπεζικές κάρτες.	Δραστική μείωση των εργασιών με επαναλαμβανόμενο χαρακτήρα. Αύξηση της υπευθυνότητας των υπαλλήλων, του απαιτούμενου επιπέδου κατανόησης των τεχνικών και χρηματοοικονομικών μηχανισμών, των ικανοτήτων για ομαδική εργασία και κοινωνική συναναστροφή.	Συνεχής εκμάθηση επικεντρωμένη περισσότερο στην προσαρμογή στις αλλαγές (χρηματοοικονομικές και τεχνικές) και στην πολλαπλή ειδίκευση του προσωπικού παρά στην προαγωγή στα πλαίσια της εσωτερικής καριέρας. Χρήση της μερικής απασχόλησης (το εύρος ποικίλλει σημαντικά από χώρα σε χώρα με σημαντική παρουσία στις ΗΠΑ) για την προσαρμογή στις μεταβολές της ζήτησης (ποσοτική ευελιξία).

6.7. Ένα μοντέλο διαχείρισης του εργατικού δυναμικού

Το εν λόγω μοντέλο προκύπτει από εργασίες που είχαν ως επίκεντρο τα εργασιακά συστήματα του τριτογενούς τομέα κατά την διάρκεια της δεκαετίας του '80 (Noyelle, 1986 και Hirschhorn, 1987). Τα κοινά χαρακτηριστικά που παρατηρήθηκαν και καταγράφηκαν, έθεσαν τις βάσεις για την διατύπωση ενός μοντέλου «ευελιξίας μέσω κατάτμησης» (Gadrey 1992). Το εν λόγω μοντέλο, επικεντρωμένο στην λειτουργία της επιχείρησης και των αντίστοιχων διαδικασιών διαχείρισης του εργατικού δυναμικού αναδεικνύει την *κατάτμηση των θέσεων εργασία*ς: η διχοτόμηση πραγματοποιείται μεταξύ των εργαζόμενων του «πυρήνα» της επιχείρησης και των εργαζομένων (εσωτερικούς ή εξωτερικούς μισθωτούς) που υπάγονται σε «ιδιαίτερες μορφές εργασίας» ή «άτυπες θέσεις εργασίας». Οι τελευταίοι αποτελούν το ονομαζόμενο «ευέλικτο εργατικό δυναμικό».

Οι κατηγορίες εργατικού δυναμικού που καταγράφονται σε αυτό το μοντέλο είναι οι εξής:

[1] Ειδικοί, τεχνικοί, μηχανικοί και επαγγελματίες υψηλού επιπέδου (κατηγορία a). Η πρόσληψη τους απαντά σε καθορισμένες ανάγκες. Τα καθήκοντα τους σχετίζονται με αντικείμενα άμεσα συνδεδεμένα με την επιχείρηση (έρευνα και ανάπτυξη για παράδειγμα) ή με πιο οριζόντιες δράσεις (πληροφορική, διαχείριση ανθρωπίνων πόρων, επικοινωνία, κλπ). Αυτή η ομάδα εργαζομένων καταλαμβάνει τις λειτουργικά εξειδικευμένες, βαθμίδες διανοητικής εργασίας, της επιχείρησης. Οι εν λόγω βαθμίδες αυξάνονται σε αριθμό και η ύπαρξη τους είναι ζωτικής σημασίας. Πέρα από τα αρχικά τους καθήκοντα, οι εργαζόμενοι της κατηγορίας (a) οφείλουν να αποδεικνύουν ότι διαθέτουν συνεργατικά και επικοινωνιακά προτερήματα ως προς τις υψηλού επιπέδου εξωτερικές υπηρεσίες (κατηγορία f στην οποία αναφερόμαστε παρακάτω) αλλά και ως προς τους υπεύθυνους παραγωγής της επιχείρησης.

[2] Υπάλληλοι γενικών καθηκόντων, τόσο σε επίπεδο (κατηγορία **b1**), στελεχών και μάνατζερ όσο και σε επίπεδο (κατηγορία **b2**), υπαλλήλων με σχετικά πολυδύναμες ικανότητες και με

σαφώς πιο διευρυμένα καθήκοντα από τους ομολόγους τους στις επιχειρήσεις υπηρεσιών της προηγούμενης γενιάς.

Οι παραπάνω δύο κατηγορίες του πυρήνα (a και b), αποτελούνται από μισθωτούς με σχετικά ευνοϊκή επαγγελματική υπόσταση.

[3] Υπάλληλοι μερικής απασχόλησης (κατηγορία c), χωρίς καμία προοπτική εσωτερικής καριέρας. Το επίπεδο κατάρτισης τους και η φύση των καθηκόντων τους δεν είναι απαραίτητα χαμηλό. Αποτελούν τον κορμό της ζώνης της ευέλικτης διαχείρισης (δυναμικό, ωράρια, μισθοί) του εσωτερικού εργατικού δυναμικού. Οι θεωρητικοί του «βιομηχανικού δυϊσμού» ονόμασαν την εν λόγω κατηγορία «δευτερογενή εργασία» τοποθετώντας την ωστόσο στην περιφέρεια της επιχείρησης (εξωτερική ευελιξία). Στην περίπτωση του παρουσιαζόμενου μοντέλου, οι εν λόγω εργαζόμενοι βρίσκονται στο εσωτερικό της επιχείρησης.

Η «εσωτερίκευση» των εν λόγω εργαζομένων στην δομή της επιχείρησης, με άλλα λόγια η άμεση διαχείριση από την επιχείρηση τμήματος του εργατικού δυναμικού με δευτερογενή υπόσταση αποδίδεται εν μέρει σε ένα ιδιαίτερο χαρακτηριστικό των υπηρεσιών: σε γενικές γραμμές, οι μισθωτοί μερικής απασχόλησης αναλαμβάνουν καθήκοντα άμεσης επαφής με τους πελάτες (ταμεία, πρατήρια, πώληση, περιφερειακές μονάδες, κλπ). Η εξωτερίκευση των συγκεκριμένων «ζωτικών» καθηκόντων μειώνει την ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης. Ο Gadrey σημειώνει ότι η διαχείριση του συγκεκριμένου τμήματος του εργατικού δυναμικού από τις μεγάλες επιχειρήσεις περιλαμβάνει μια σημαντική αντίφαση: από την μία διαμορφώνονται υψηλές απαιτήσεις στην παροχή της υπηρεσίας από το προσωπικό προς τον πελάτη και από την άλλη χρησιμοποιείται η ευέλικτη διαχείριση του εν λόγω προσωπικού και επιβάλλονται συγκρατημένα επίπεδα αποδοχών.

Σε ότι αφορά την κατηγορία [c] παρατηρούμε ότι είναι πολύ ευαίσθητη στις συγκυριακές μεταβολές. Η κατηγορία c (εργαζόμενοι μερικής απασχόλησης) αναπτύσσεται σε περίοδο αφθονίας κατάλληλου εργατικού δυναμικού και συρρικνώνεται όταν εμφανίζεται μια ανεπαρκής προσφορά εργασίας με τα απαιτούμενα χαρακτηριστικά. Το παραπάνω φαινόμενο επιβεβαιώθηκε από τις συσχετιζόμενες με την συγκυρία μεταβολές των επιπέδων μερικής απασχόλησης από τα τελευταία έτη της δεκαετίας του ’70 έως το τέλος της δεκαετίας του ’80 στις ΗΠΑ.

Στην Γαλλία, και από τα πρώτα έτη της δεκαετίας του ’80, η μερική απασχόληση έχει μετατραπεί σε ορισμένους κλάδους των υπηρεσιών σε κεντρική μεταβλητή των οργανωτικών δομών της «ποσοτικής» ευελιξίας αλλά και ταυτόχρονα αποτελεί τη διαχωριστική γραμμή μεταξύ «πρωτογενών» εργαζομένων του πυρήνα και των «δευτερογενών» εσωτερικών υπαλλήλων.

[4] Θέσεις εργασίας που αντιστοιχούν σε συμβάσεις καθορισμένης χρονικής διάρκειας (κατηγορία d). Στα πλαίσια των στρατηγικών ευέλικτης διαχείρισης του εργατικού δυναμικού, οι εν λόγω θέσεις διαδραματίζουν ένα ενδιάμεσο ρόλο μεταξύ των κατηγοριών (c) και (e). Συμπεριλαμβάνονται ωστόσο από την πλευρά του εσωτερικού εργατικού δυναμικού.

[5] Εποχικοί εργαζόμενοι (κατηγορία e) που προσλήφθηκαν για την κάλυψη ειδικών αναγκών, για ιδιαίτερα χρονικά διαστήματα και αποστολές. Στα πλαίσια της εν λόγω κατηγορίας, παρατηρούμε μια μικρή αλλά αυξανόμενη μερίδα ειδικευμένων εργαζομένων. Σε μερικές περιπτώσεις διακρίνουμε επαγγελματίες υψηλού επιπέδου. Η κατηγορία (e) είναι στα όρια μεταξύ της εσωτερικής και της εξωτερικής εργασίας.

[6] προσωπικό που εργάζεται για λογαριασμό των υπεργολάβων (f). Οι τελευταίοι είναι ολοένα και περισσότερο επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών, με αυξανόμενο το βάρος των υπηρεσιών υψηλού επιπέδου, είτε πρόκειται για την ικανοποίηση πάγιων αναγκών (ασφάλεια, συντήρηση, πληροφορική) είτε περιστασιακών υποχρεώσεων (συμβουλευτικές υπηρεσίες, διαφήμιση).

Ενδιαφέρον για την περιγραφή των εργασιακών συστημάτων των υπηρεσιών παρουσιάζει και η θεωρία των άρρητων συμβάσεων. Η εν λόγω θεωρία που αναπτύχθηκε από τους Baily (1974) και Azariadis (1975) στηρίζεται στις εξής ιδέες: οι επιχειρήσεις και οι εργαζόμενοι δεν γνωρίζουν την κατάσταση που θα επικρατήσει στο μέλλον και αποστρέφονται το ρίσκο. Σε ένα περιβάλλον αβεβαιότητας, οι επιχειρήσεις και οι εργαζόμενοι θεωρούν ευνοϊκότερη την σύναψη μακροπρόθεσμων συμβάσεων. Η δέσμευση αυτή οδηγεί στην δημιουργία μιας «εσωτερικής αγοράς» στα πλαίσια της οποίας οι εργαζόμενοι χαίρουν μεγαλύτερη ασφάλειας ως προς την σταθερότητα της εργασίας τους. Με δεδομένη την σύμβαση με την εταιρία, θα εργαστούν στο σύνολο τους όταν η συγκυρία θα είναι ευνοϊκή και θα ξανακληθούν σε προτεραιότητα εφόσον αναγκαστούν να παραμείνουν

προσωρινά άνεργοι. Στις Ηνωμένες Πολιτείες, το συγκεκριμένο σύστημα ονομάζεται *layoff with recall* (Perrot 1992).

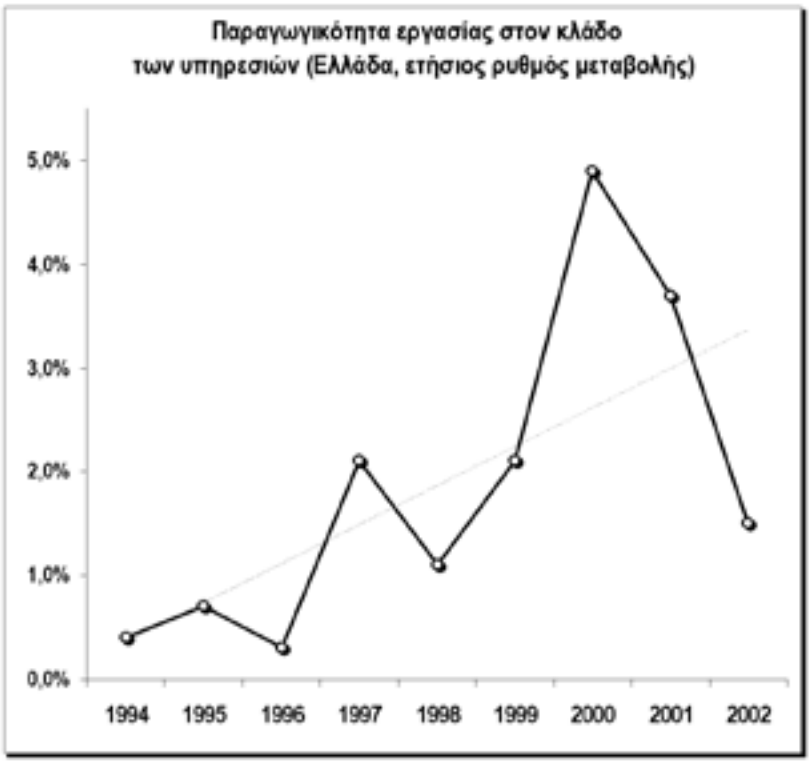
Η αποστροφή για το ρίσκο είναι μεγαλύτερη στους εργαζόμενους απ΄ότι στις επιχειρήσεις. Η επιχείρηση εξασφαλίζει την σταθερότητα του εισοδήματος του εργαζόμενου ανεξάρτητα από τις μεταβολές της συγκυρίας. Η χρονική σταθερότητα του μισθού οδηγεί τους εργαζόμενους να δεχτούν ένα κατώτερο μισθό απ' αυτόν που θα ελάμβαναν σε περίοδο ευνοϊκότερης συγκυρίας. Η διαφορά αυτή στον μισθό επιτρέπει στην επιχείρηση να παρέχει σταθερές αποδοχές στους εργαζόμενους της, ακόμη και σε περιόδους δυσμενούς συγκυρίας (Caire, 2001). Παράλληλα, σε περίπτωση που η συγκυρία είναι πολύ ευνοϊκή, η επιχείρηση προσλαμβάνει υπαλλήλους έξω από το πεδίο συμβάσεων της. Οι συνθήκες εργασίας των νεοεισερχόμενων εργαζομένων είναι πολύ διαφορετικές από αυτές των οποίων επωφελούνται οι «σταθεροί» εργαζόμενοι. Πρώτον, οι εργαζόμενοι της «δευτερογενούς αγοράς» λαμβάνουν χαμηλότερους μισθούς. Το ύψος των αποδοχών υπάγεται στους κανόνες της «δευτερογενούς» αγοράς εργασίας όπου επικρατούν ανταγωνιστικές συνθήκες. Δεύτερον, οι εποχικοί εργαζόμενοι δεν έχουν την ίδια ασφάλεια ως προς την σταθερότητα της εργασίας τους: η αρνητική εξέλιξη της συγκυρίας οδηγεί συχνά στην απόλυση τους.

Το μοντέλο που παρουσιάσαμε παραπάνω οφείλει να συμπληρωθεί και να προσαρμοστεί στην επικρατούσα θεσμική λογική κάθε χώρας. Η προσαρμογή του αφορά συγκεκριμένα τα τμήματα (c) και (d) (υπάλληλοι μερικής απασχόλησης, εργαζόμενοι με καθορισμένη σύμβαση εργασίας, εποχικοί εργαζόμενοι) ως προς την φύση των καθηκόντων τους και τα γενικά χαρακτηριστικά της αγοράς εργασίας (εθνικές μορφές ρύθμισης, εντάσεις στο σύνολο της αγοράς εργασίας, επίπεδα ανεργίας, έλλειψη ή πληθώρα ειδικευμένου εργατικού δυναμικού). Η μελέτη των εργασιακών συστημάτων του τριτογενούς τομέα παρουσιάζει μεγάλο ενδιαφέρον διότι στα πλαίσια των σύγχρονων μεταμορφώσεών τους επιδεικνύουν καινοτομική δράση σε κοινωνικά και θεσμικά ζητήματα που σχετίζονται άμεσα με την μισθωτή σχέση.

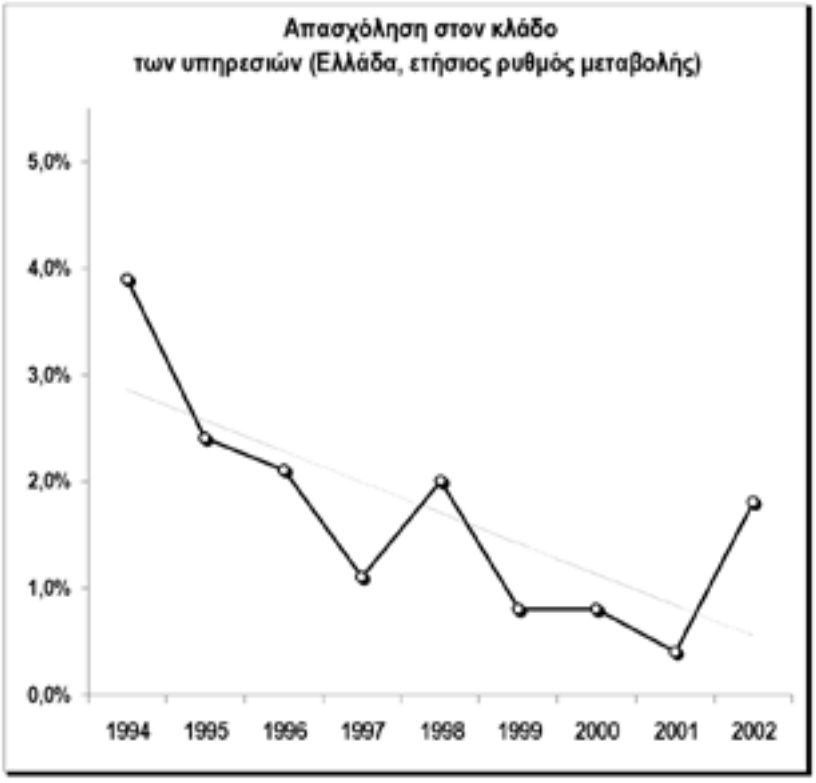
6.8. Μεταβολές στην ικανότητα του τομέα των υπηρεσιών να δημιουργεί θέσεις εργασίας στην Ελλάδα

Η διαφορά μεταξύ του ρυθμού μεγέθυνσης του ακαθάριστου προϊόντος του τομέα των υπηρεσιών και του ρυθμού αύξησης της απασχόλησης στον τομέα αυτόν ισούται με την αύξηση της παραγωγικότητας, η οποία είναι γενικώς θετική, πλην όμως είναι συστηματικά μικρότερη από την αντίστοιχη στην βιομηχανία. Εντούτοις, όπως φαίνεται στο διάγραμμα 4, οι αυξήσεις της παραγωγικότητας της εργασίας στον τριτογενή τομέα των υπηρεσιών στην Ελλάδα παρουσιάζουν ανοδική τάση. Ενώ κατά το πρώτο ήμισυ της δεκαετίας του '90 οι εν λόγω αυξήσεις κινήθηκαν στην περιοχή του 1% ετησίως, βρίσκονται πλέον στην περιοχή του 3%.

Διάγραμμα 4



Διάγραμμα 5



Όμως, στον βαθμό που αυξάνεται η παραγωγικότητα της εργασίας, οι αυξήσεις του ΑΕΠ δεν μετατρέπονται σε αυξήσεις της απασχόλησης. Όπως φαίνεται στο διάγραμμα 5, το οποίο απεικονίζει τις ετήσιες εκατοστιαίες μεταβολές της απασχόλησης, η ικανότητα του τομέα των υπηρεσιών να δημιουργεί νέες θέσεις εργασίας βαίνει μειούμενη. Στον βαθμό που επιταχύνεται η παραγωγικότητα, επιβραδύνεται η απασχόληση, επομένως και η ικανότητα της οικονομικής μεγέθυνσης να αυξήσει άμεσα τον αριθμό των εργαζομένων.

Κατά συνέπεια, οι δύο στόχοι -της αύξησης της απασχόλησης και της αύξησης της παραγωγικότητας της εργασίας- είναι γενικώς αντιφατικοί, τουλάχιστον στην βραχυπρόθεσμη διάρκεια. Εντούτοις, οι αυξήσεις της παραγωγικότητας της εργασίας οδηγούν μακροπρόθεσμα σε αύξηση της απασχόλησης, διότι η αύξηση της παραγωγικότητας μακροπρόθεσμα επιτρέπει στο οικονομικό σύστημα να παρακάμψει τις εγγενείς αντιφάσεις του

και τις διαρθρωτικές κρίσεις του. Προς το παρόν, πάντως, οι αυξήσεις της παραγωγικότητας της εργασίας στην Ελλάδα δεν έχουν ακόμη επιφέρει τα (αναμενόμενα) ευνοϊκά τους αποτελέσματα επί του αριθμού των απασχολουμένων.

6.9. Οι μισθοί στον τομέα των υπηρεσιών

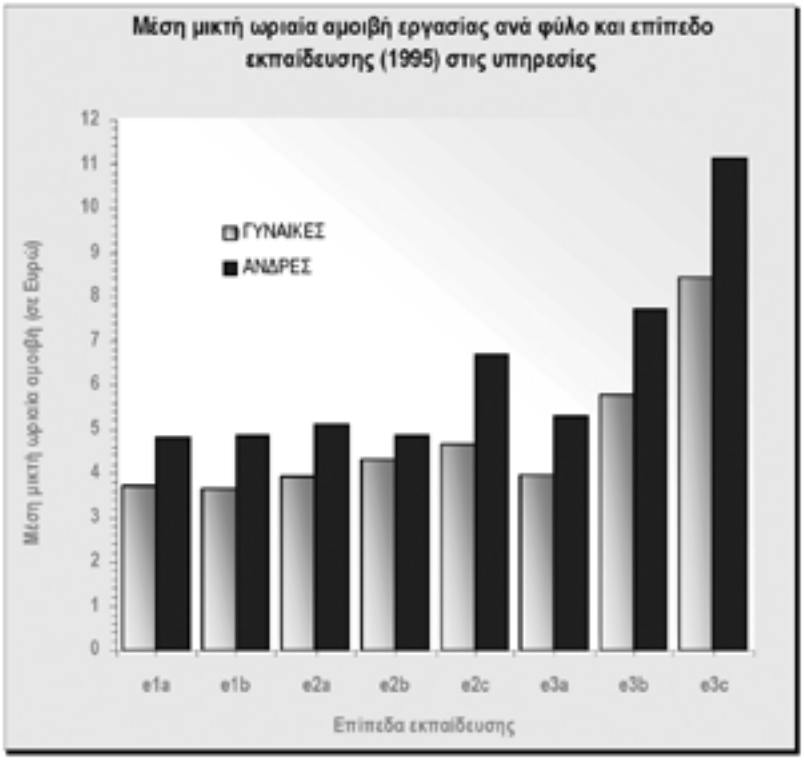
Το εκπαιδευτικό επίπεδο αποτελεί βασικό παράγοντα καθορισμού των μισθών στα επαγγέλματα των υπηρεσιών, αφού η αξία της εργασιακής δύναμης αυξάνεται με την απόκτηση γνώσεων που είναι απαραίτητες για την άσκηση ειδικευμένης εργασίας (ικανότητα για «σύνθετη εργασία»). Επομένως, στην ανάλυση των ποσοτικών στοιχείων αναμένουμε να διαπιστώσουμε μια θετική επίδραση του εκπαιδευτικού επιπέδου επί των μισθών. Η ανάλυση[6] των στοιχείων της Έρευνας Διάρθρωσης των Αμοιβών της ΕΣΥΕ για το έτος 1995 (που είναι το τελευταίο έτος για το οποίο διεξήχθη η εν λόγω έρευνα[7]) επαληθεύει αυτήν την σχέση. Στο διάγραμμα 6 φαίνονται οι μικτές ωριαίες αμοιβές που καταβάλλονταν το 1995 στις υπηρεσίες σε άνδρες και γυναίκες ανάλογα με το εκπαιδευτικό τους επίπεδο. Παρατηρείται μεγάλη θετική επίδραση της εκπαίδευσης επί του μισθού, για τις βαθμίδες άνω του Γυμνασίου. Ο μέσος μισθός που αντιστοιχεί στους αποφοίτους της τριτοβάθμιας είναι ιδιαίτερα αυξημένος ως προς τους αντίστοιχους μισθούς των άλλων βαθμίδων εκπαίδευσης. Είναι αξιοσημείωτο ότι μεταξύ βιομηχανίας και υπηρεσιών δεν παρατηρούνται μεγάλες διαφορές στην διάρθρωση των μέσων μισθών ανά εκπαιδευτικό επίπεδο. Αυτό αποτελεί ισχυρή ένδειξη ότι το ίδιο εκπαιδευτικό επίπεδο είναι ισχυρός προσδιοριστικός παράγοντας του μέσου μισθού που διαμορφώνεται στα επαγ-

6. Τα αποτελέσματα από την επεξεργασία των στοιχείων αυτής της έρευνας δημοσιεύθηκαν στο Μ. Καραμεσίνη και Η. Ιωακείμογλου, Προσδιοριστικοί παράγοντες του μισθολογικού χάσματος μεταξύ ανδρών και γυναικών, Μελέτη που πραγματοποιήθηκε για λογαριασμό του Κέντρου Έρευνας Θεμάτων Ισότητας, Ιανουάριος 2003, Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών, Κέντρο Κοινωνικής Μορφολογίας και Κοινωνικής Πολιτικής (ΚΕΚΜΟΚΟΠ).

7. Επανάληψη της έρευνας πραγματοποιείται κατά το τρέχον έτος.

γέλματα ανεξαρτήτως αν πρόκειται για την βιομηχανία ή τις υπηρεσίες, για άνδρες ή γυναίκες.

Διάγραμμα 6



Πηγή: ΚΕΘΙ (2003)

Συνολικά, το εκπαιδευτικό επίπεδο αποτελεί ισχυρό καθοριστικό παράγοντα των μέσων κλαδικών μισθών ανεξαρτήτως αν πρόκειται για τους άνδρες ή τις γυναίκες, για την βιομηχανία ή τις υπηρεσίες.

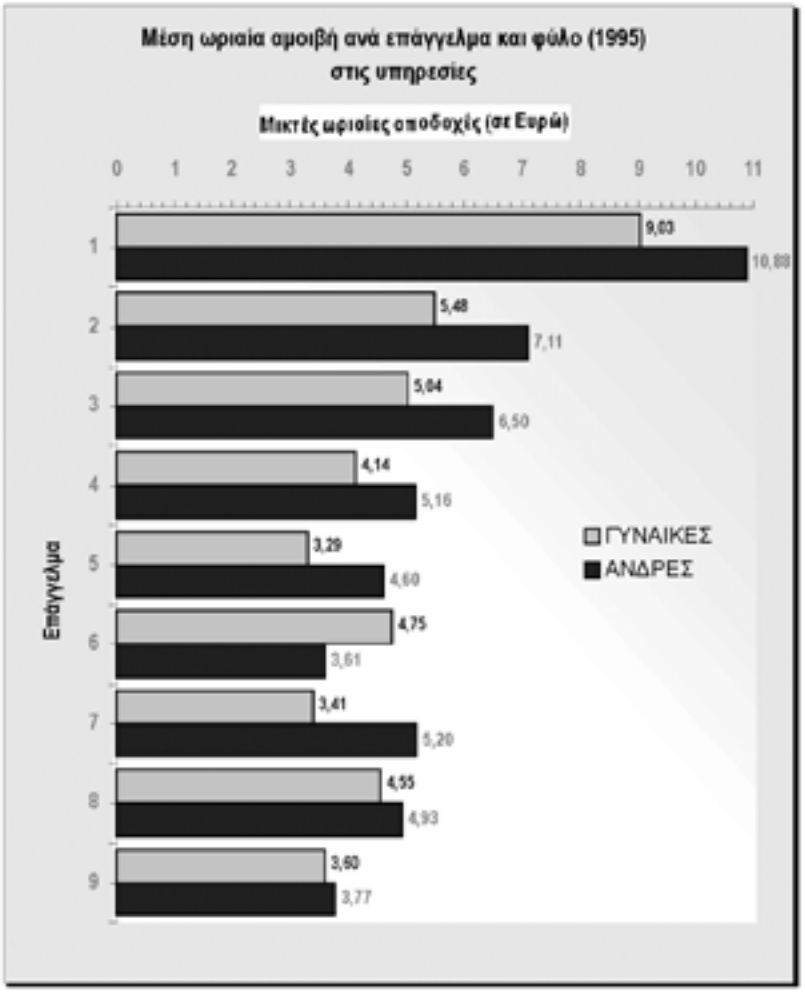
Οι μισθοί διαφέρουν και μεταξύ των κλάδων των υπηρεσιών εξαιτίας μιας σειράς παραγόντων όπως η παραγωγικότητα της εργασίας, ο βαθμός συγκέντρωσης του κεφαλαίου στον κλάδο, η ικανότητά του να αποσπά μονοπωλιακές ή ολιγοπωλιακές προσόδους, το επίπεδο ανάπτυξης του εργατικού συνδικαλισμού κλπ. Επίσης, η παρουσία των γυναικών σε ορισμένους κλάδους παραγωγής επηρεάζει τον μέσο μισθό αρνητικά, πιθανότατα επειδή η εργασία που πραγματοποιείται στους εν λόγω κλάδους απαξιώνεται κοινωνικά ως «γυναικεία». Αυτή η απαξίωση επιδρά

μάλιστα και επί των ανδρικών μισθών στον ίδιο κλάδο, διότι δεν απαξιώνεται η εργασία των συγκεκριμένων γυναικών αλλά η εργασία του κλάδου παραγωγής συνολικά.

Σε αντίθεση με την μεταβλητή «ηλικία» που εκφράζει την συσσώρευση επαγγελματικών γνώσεων, την ανάπτυξη γενικών και «άρρητων» δεξιοτήτων (generic skills, tacit skills) στην συνολική διάρκεια του επαγγελματικού βίου, ο χρόνος προϋπηρεσίας στον τελευταίο εργοδότη (tenure) εκφράζει την επαγγελματική πείρα που ο εργαζόμενος απέκτησε στην επιχείρηση, αναπτύσσοντας ειδικές για την συγκεκριμένη επιχείρηση δεξιότητες (firm-specific skills). Τόσο η ηλικία, όσο και η προϋπηρεσία επηρεάζουν σημαντικά τον μισθό στις υπηρεσίες. Σε πολλές περιπτώσεις, η αύξηση των γνώσεων και η ανάπτυξη δεξιοτήτων που επέρχεται με την παραμονή στον ίδιο εργοδότη συνεχίζεται μέχρις ενός ορισμένου χρονικού σημείου. Σε αυτήν την περίπτωση, παράλληλα με την φυσική φθορά των σωματικών ικανοτήτων και διανοητικών δυνάμεων των εργαζομένων, επέρχεται απαξίωση της εργασιακής δύναμης, ιδιαίτερα σε μεγαλύτερες ηλικίες που προηγούνται της σύνταξης. Για τον λόγο αυτό είναι συχνό φαινόμενο, η μορφή της καμπύλης των αμοιβών ως συνάρτηση της προϋπηρεσίας στον τελευταίο εργοδότη να είναι καταρχήν αύξουσα και στην συνέχεια φθίνουσα -όπως συμβαίνει και με την μεταβλητή «ηλικία».

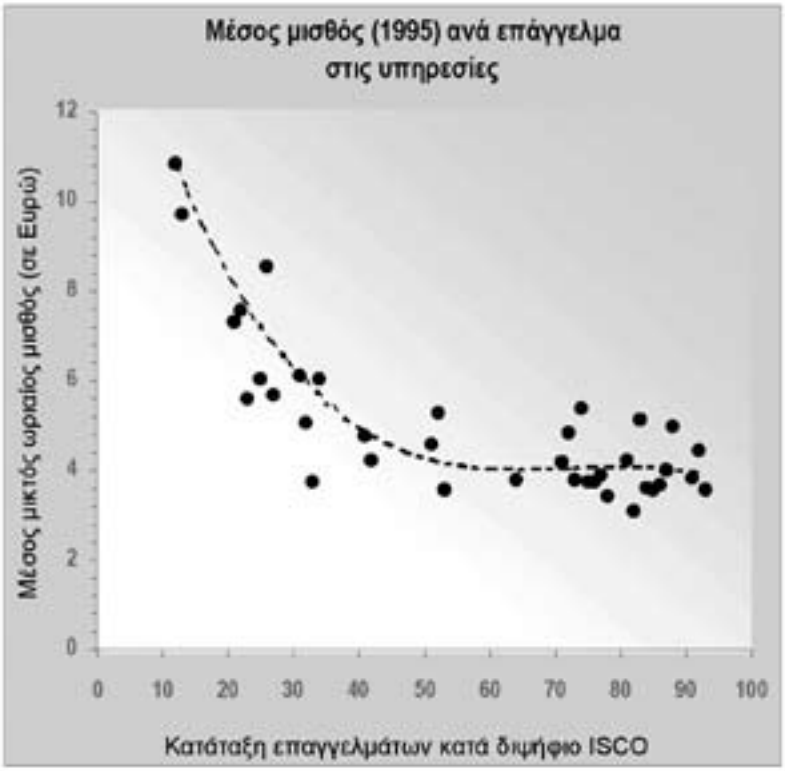
Η διαφοροποίηση της μέσης μικτής ωριαίας αμοιβής ανάλογα με το επάγγελμα φαίνεται στα διαγράμματα 7 και 8. Τα επαγγέλματα διαιρούνται σε δύο διακριτές ομάδες: αφενός μεν την ομάδα των κατηγοριών 1 (Νομοθέτες, ανώτατα στελέχη των αντιπροσωπευτικών θεσμών, διευθυντές επιχειρήσεων), 2 και 3 (επιστήμονες και τεχνικοί), δηλαδή τον πόλο της διανοητικής, της ειδικευμένης, της σύνθετης εργασίας, αφετέρου δε την ομάδα των λιγότερο ειδικευμένων και ανειδίκευτων επαγγελμάτων 7, 8 και 9 (ειδικευμένοι και ανειδίκευτοι εργάτες, λοιποί ανειδίκευτοι), τα οποία σε μεγάλο βαθμό -πλην όμως όχι πλήρως- είναι χειρωνακτικά επαγγέλματα.

Διάγραμμα 7



Πηγή: ΚΕΘΙ (2003)

Διάγραμμα 8



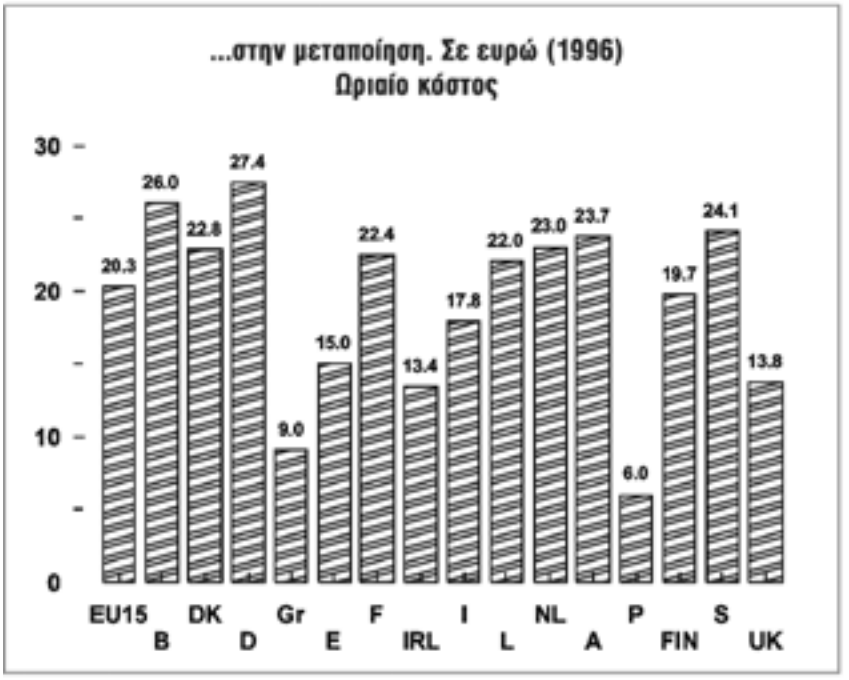
Πηγή: ΚΕΘΙ (2003)

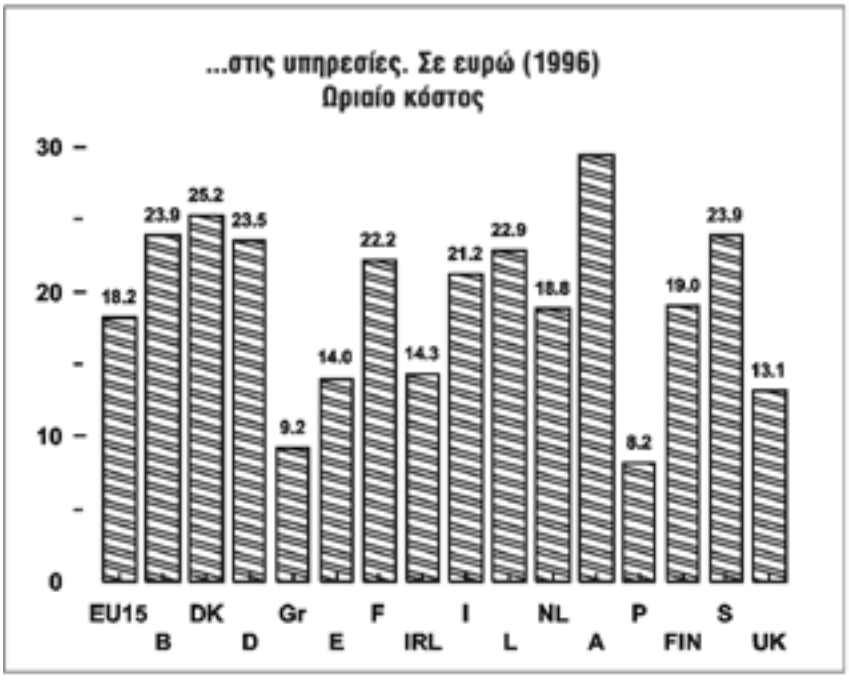
Σε ότι αφορά τις διεθνείς συγκρίσεις των μηνιαίων αποδοχών των μισθωτών ανά κλάδο του τομέα των υπηρεσιών σε κοινό νόμισμα (Ευρώ / ECU), τα πιο πρόσφατα διαθέσιμα στοιχεία περιέχονται στην έκδοση European Social Statistics-Labour Costs της Eurostat του έτους 2001, και αναφέρονται στο έτος 1996. Με βάση τα στοιχεία αυτά, ο μέσος μισθός στην Ελλάδα ανερχόταν, το 1996, περίπου στο 50% του μέσου όρου της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η αναλογία του 50% μετατρέπεται σε αναλογία 65% περίπου όταν οι υπολογισμοί γίνονται σε Ισοτιμίες Αγοραστικής Δύναμης. Από αυτόν τον γενικό κανόνα (αναλογία μισθών Ελλάδας / ΕΕ 50% σε Ευρώ και 65% σε Μονάδες Αγοραστικής Δύναμης) αποκλίνουν οι μισθοί των τηλεπικοινωνιών και των ταχυδρομείων (αναλογία 80% σε ΜΑΔ), των ταξιδιωτικών γραφείων, των εστιατορίων και των ξενοδοχείων (αναλογία περίπου 100% σε ΜΑΔ).

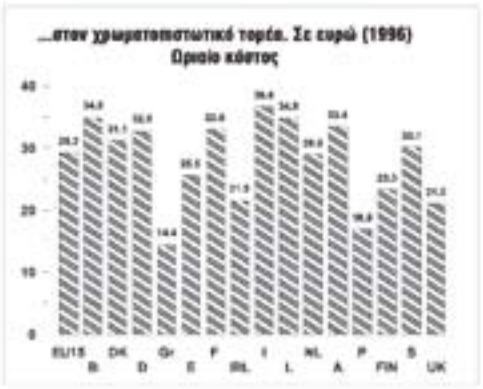
Το ύψος των αποδοχών ανά κλάδο φαίνονται αναλυτικά στο διάγραμμα 9 σε Ευρώ (ECU) και στο διάγραμμα 10 σε Ισοτιμίες Αγοραστικής Δύναμης.

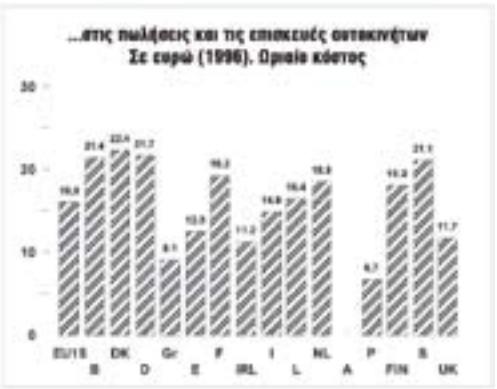
Διάγραμμα 9

Ωριαίο ή μηνιαίο κόστος εργασίας

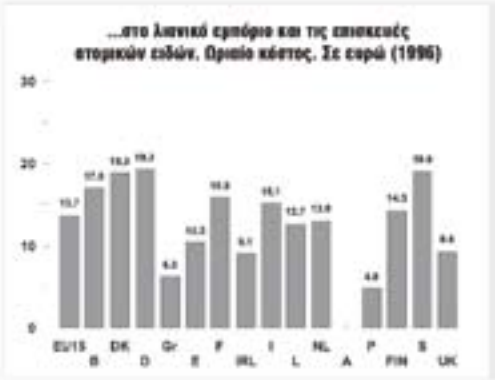




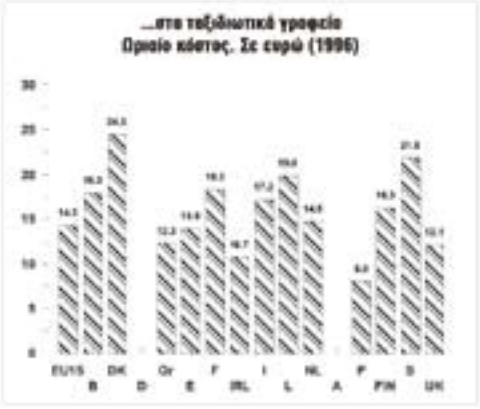

...στον χρηματοπιστωτικό τομέα. Σε ευρώ (1996)
Ωριαίο κόστος
40
30
20
10
0
EU15
B
DK
D
Gr
E
F
IRL
I
L
NL
A
P
FIN
S
UK

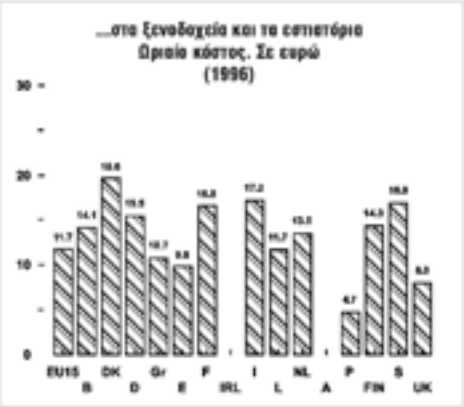

...στις πωλήσεις και τις επισκευές αυτοκινήτων
Σε ευρώ (1996). Ωριαίο κόστος
30
20
10
0
EU15
B
DK
D
Gr
E
F
IRL
I
L
NL
A
P
FIN
S
UK

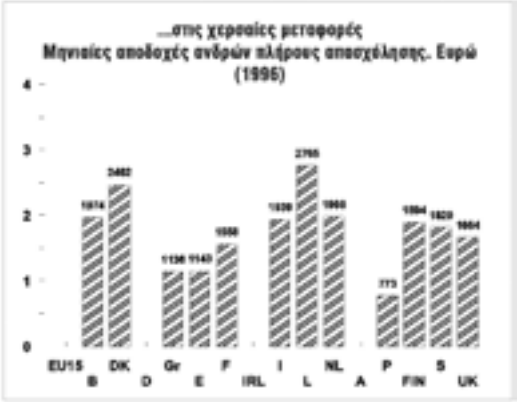

...στο χονδρικό εμπόριο και τους ενδιάμεσους
Ωριαίο κόστος. Σε ευρώ (1996)
30
20
10
0
EU15
B
DK
D
Gr
E
F
IRL
I
L
NL
A
P
FIN
S
UK


...στο λιανικό εμπόριο και τις επισκευές
ατομικών ειδών. Ωριαίο κόστος. Σε ευρώ (1996)
30
20
10
0
EU15
B
DK
D
Gr
E
F
IRL
I
L
NL
A
P
FIN
S
UK

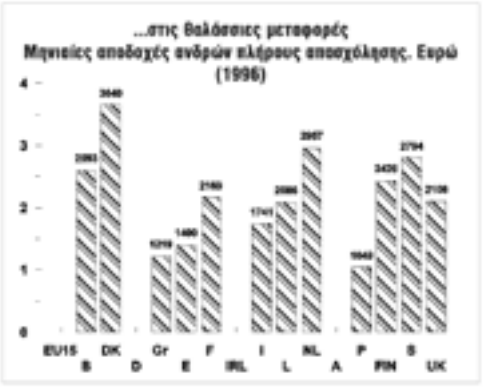

...στα ταχυδρομεία και τις τηλεπικοινωνίες
Μηνιαίες αποδοχές ανδρών πλήρους απασχόλησης
Ευρώ (1996)
4
3
2
1
0
EU15
B
DK
D
Gr
E
F
IRL
I
L
NL
A
P
FIN
S
UK


...στα ταξιδιωτικά γραφεία
Ωριαίο κόστος. Σε ευρώ (1996)
30
25
20
15
10
5
0
EU15
B
DK
D
Gr
E
F
IRL
I
L
NL
A
P
FIN
S
UK


...στα ξενοδοχεία και τα εστιατόρια
Ωριαίο κόστος. Σε ευρώ
(1996)
EU15 DK Gr F I NL P S
B D E IRL L A FIN UK

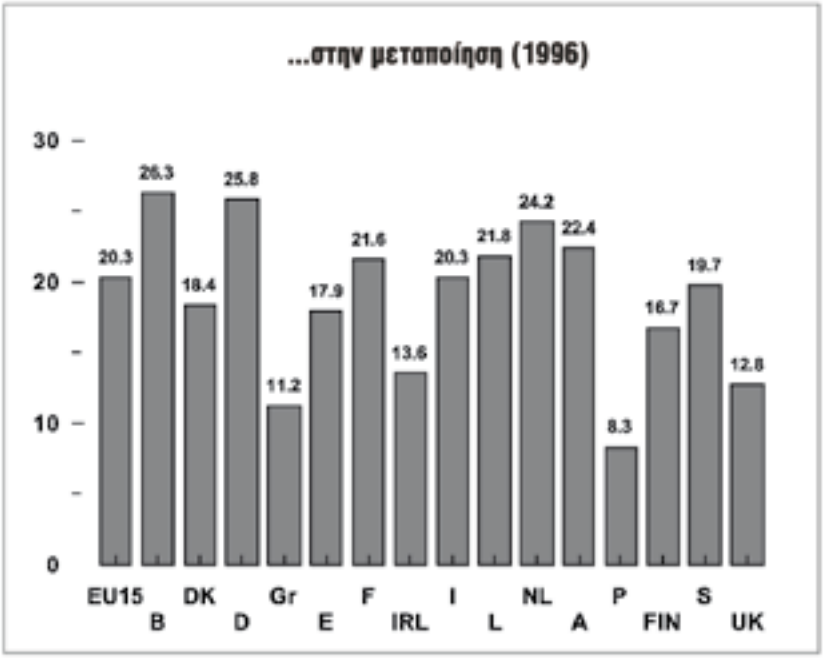

...στις χερσαίες μεταφορές
Μηνιαίες αποδοχές ανδρών πλήρους απασχόλησης. Ευρώ
(1996)
EU15 DK Gr F I NL P S
B D E IRL L A FIN UK

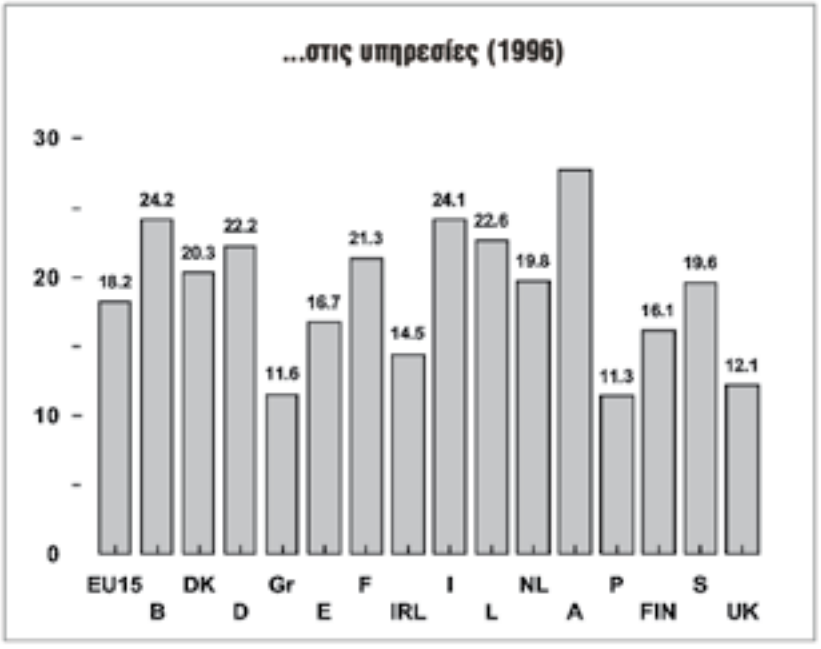

...στις αεροπορικές μεταφορές
Μηνιαίες αποδοχές ανδρών πλήρους απασχόλησης. Ευρώ
(1996)
EU15 DK Gr F I NL P S
B D E IRL L A FIN UK

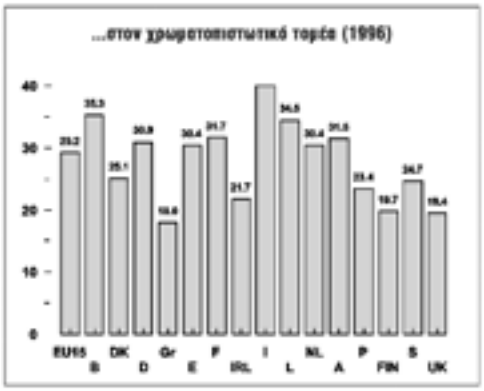

...στις θαλάσσιες μεταφορές
Μηνιαίες αποδοχές ανδρών πλήρους απασχόλησης. Ευρώ
(1996)
EU15 DK Gr F I NL P S
B D E IRL L A FIN UK

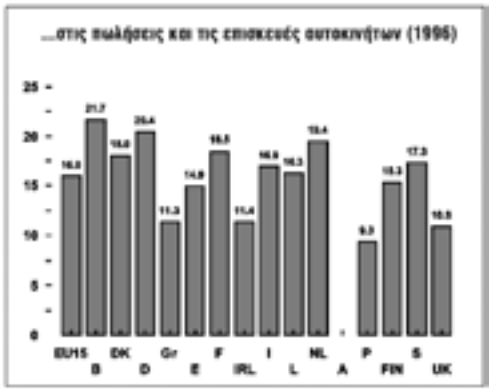
Διάγραμμα 10

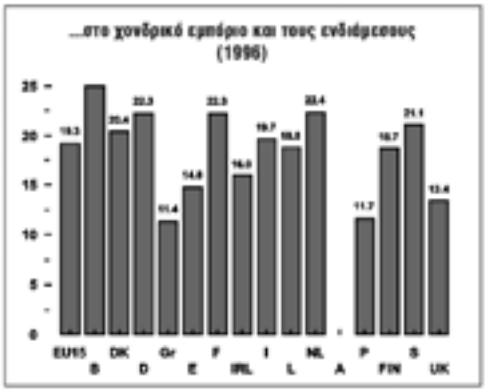
Αγοραστική δύναμη ωρομισθίου σε ΜΑΔ

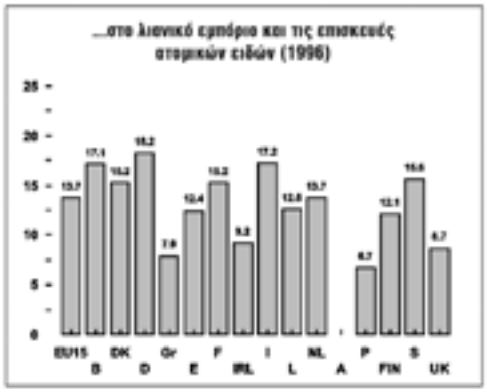


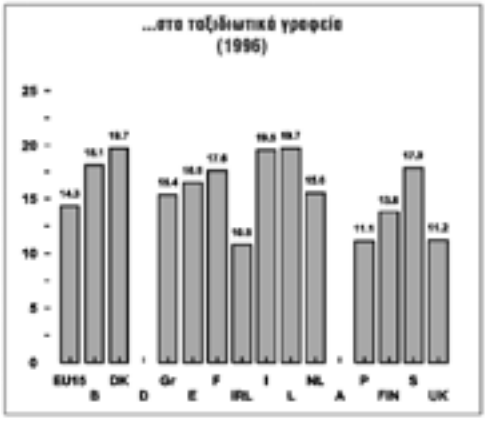



...στον χρωματοπιστωτικό τομέα (1996)
EU15 DK Gr F I NL P S
B D E IRL L A FIN UK


...στις πωλήσεις και τις επισκευές αυτοκινήτων (1996)
EU15 DK Gr F I NL P S
B D E IRL L A FIN UK

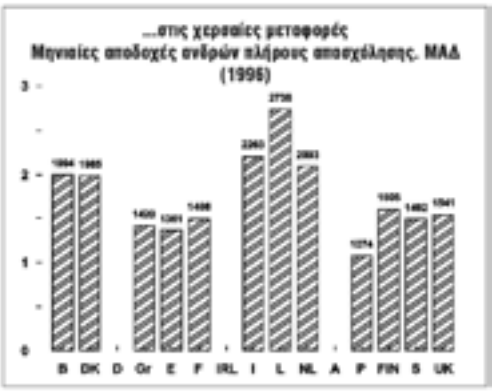

...στο χονδρικό εμπόριο και τους ενδιάμεσους (1996)
EU15 DK Gr F I NL P S
B D E IRL L A FIN UK

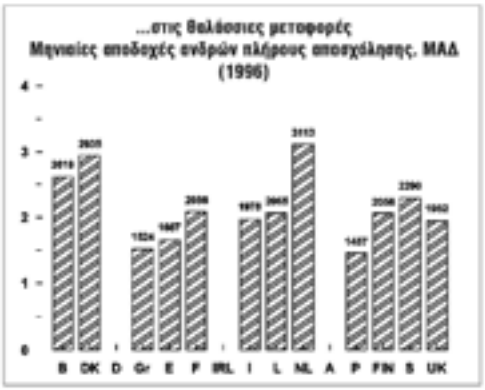

...στο λιανικό εμπόριο και τις επισκευές ατομικών ειδών (1996)
EU15 DK Gr F I NL P S
B D E IRL L A FIN UK

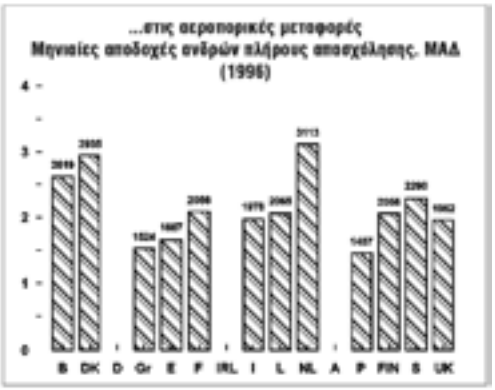

...στα ταξιδιωτικά γραφεία (1996)
EU15 DK Gr F I NL P S
B D E IRL L A FIN UK


...στα ξενοδοχεία και τα εστιατόρια (1996)
EU15 DK Gr F I NL P S
B D E IRL L A FIN UK


...στα ταχυδρομεία και τις τηλεπικοινωνίες
Μηνιαίες αποδοχές ανδρών πλήρους απασχόλησης. ΜΑΔ
(1996)
B DK D Gr E F IRL I L NL A P FIN S UK


...στις χερσαίες μεταφορές
Μηνιαίες αποδοχές ανδρών πλήρους απασχόλησης. ΜΑΔ
(1996)
B DK D Gr E F IRL I L NL A P FIN S UK


...στις θαλάσσιες μεταφορές
Μηνιαίες αποδοχές ανδρών πλήρους απασχόλησης. ΜΑΔ
(1996)
B DK D Gr E F IRL I L NL A P FIN S UK


...στις αεροπορικές μεταφορές
Μηνιαίες αποδοχές ανδρών πλήρους απασχόλησης. ΜΑΔ
(1996)
B DK D Gr E F IRL I L NL A P FIN S UK

Κεφάλαιο Έβδομο: Από τους τομείς παραγωγής στα παραγωγικά συμπλέγματα

7.1. Παραγωγικά συμπλέγματα, πόλοι ανταγωνιστικότητας και ο ρόλος των υπηρεσιών

Η διαίρεση του παραγωγικού συστήματος σε τομείς (πρωτογενή, δευτερογενή και τριτογενή) και σε κλάδους, με όλες τις αδυναμίες που αυτή παρουσιάζει (βλ. αναλυτικά στο Κεφάλαιο 2) χρησιμοποιήθηκε και στις θεωρίες του διεθνούς εμπορίου. Είναι χαρακτηριστικό, από την άποψη αυτή, το γεγονός ότι το θεώρημα Hecksher-Ohlin, που απετέλεσε τον ακρογωνιαίο λίθο των παραδοσιακών θεωριών του διεθνούς εμπορίου είναι διατυπωμένη με βάση την έννοια του κλάδου παραγωγής: κάθε χώρα ή κάθε περιοχή έχει συμφέρον να εξειδικευτεί στους κλάδους εκείνους που βασίζονται κυρίως στον συντελεστή παραγωγής τον οποίο η συγκεκριμένη χώρα διαθέτει σε αφθονία. Εντούτοις, από τις αρχές της δεκαετίας του '90, η εξέλιξη του παραγωγικού συστήματος, επιβάλλει την επανεξέταση του ρόλου των υπηρεσιών στην νέα πραγματικότητα του διεθνούς εμπορίου -επομένως στην διαμόρφωση της εθνικής ανταγωνιστικότητας. Με την εμφάνιση νέων παραγωγικών πρακτικών ως απάντηση στις αλλαγές από την ζήτηση και την προσφορά, και την ανάδειξη της οικονομίας της πληροφορίας στα πλαίσια της οποίας οι υπηρεσίες δημιουργούν παραγωγικά συμπλέγματα με την υλική παραγωγή, η παραδοσιακή ανάλυση των διεθνών ανταλλαγών με όρους κλάδων και τομέων, προσεγγίζει τα όριά της.

Η οικονομική θεωρία δεν έχει καταλήξει σε ένα ολοκληρωμένο και γενικά αποδεκτό σύνολο γνώσεων ως προς τον ρόλο των υπηρεσιών στην διαμόρφωση της ανταγωνιστικότητας μέσω της σύμφυσής τους με την παραγωγή υλικών αγαθών (μεταποι-

ητικών ή αγροτικών προϊόντων). Σε αυτήν την κατεύθυνση, πολύ σημαντική είναι η συμβολή της θεωρίας του διεθνούς εμπορίου που αναπτύχθηκε από τον Laffay[8] (1979, 1987, 1989) με βάση την έννοια των *πόλων ανταγωνιστικότητα*ς. Ο Laffay δείχνει ότι η ανταγωνιστικότητα εξαρτάται από την απόκτηση ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων σε ορισμένα προϊόντα, *η παραγωγή των οποίων διατηρεί σημαντικές ανωφερείς και κατωφερείς σχέσεις με άλλες οικονομικές δραστηριότητε*ς. Αναφέρεται, δηλαδή, στην ύπαρξη παραγωγικών συμπλεγμάτων, στα οποία συμμετέχουν δραστηριότητες της μεταποίησης, του πρωτογενούς ή του τριτογενούς τομέα ανεξαρτήτως, και οι οποίες συνδέονται με ισχυρές διακλαδικές σχέσεις. Ορισμένες από τις δραστηριότητες αυτές διαθέτουν ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα, των οποίων οι ωφέλειες πολλαπλασιάζονται μέσω των έντονων διακλαδικών σχέσεων που διατηρούν με τις άλλες δραστηριότητες που συμμετέχουν στο παραγωγικό σύμπλεγμα[9]. Στα πλαίσια ενός πόλου ανταγωνιστικότητας, οι υπηρεσίες συμμετέχουν ισότιμα με τις μεταποιητικές ή τις αγροτικές δραστηριότητες.

Με αυτά τα δεδομένα, έχει ενδιαφέρον η ανάλυση των παραγόντων που καθορίζουν την ικανότητα των παραγωγικών δυνάμεων μιας χώρας ή μιας περιοχής να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις μιας στρατηγικής για την συγκρότηση πόλων ανταγωνιστικότητας (επομένως για την παραγωγική εξειδίκευση σε δυναμικές δραστηριότητες με ισχυρές ανιούσες και κατιούσες κλαδικές διασυνδέσεις). Σε συνθήκες εντεινόμενης διεθνοποίησης της παραγωγής και χρηματιστικής παγκοσμιοποίησης, δημιουργούνται νέες συνθήκες στην κινητικότητα των συντελεστών παραγωγής: ορισμένοι από αυτούς αποκτούν μέγιστη κινητικότητα, ενώ ορισμένοι άλλοι παραμένουν αμετακίνητοι, είτε στο εσωτερικό των εθνικών συνόρων, είτε στο εσωτερικό των περιοχών. Οι τεχνολογίες και τα κεφαλαιουχικά αγαθά, αλλά και

8. Lafay G. (1979), "Stratégies de spécialisation ou division internationale du travail?", περιέχεται στο Économie et Finance Internationales, Dunod, και (1987), "Avantage comparatif et compétitivité», Économie Prospective Internationale, no29, 1er trimestre, και (1989), La fin des avantages acquis, Economica

9. Αν η οικονομία μιας περιοχής καταφέρει να αποκτήσει πλεονεκτική θέση, είτε σε μια ταχέως αναπτυσσόμενη, είτε σε μια μεγάλη αγορά χάρη σε μια συγκεκριμένη παραγωγική δραστηριότητα που παρουσιάζει ισχυρές διασυνδέσεις με ανωφερείς και κατωφερείς δραστηριότητες, τότε συγκροτείται ένας πόλος ανταγωνιστικότητας με θετικές επιπτώσεις στο σύνολο του παραγωγικού συστήματος, στους μεν ανιόντες κλάδους με την αύξηση της ζήτησης για ενδιάμεσα και κεφαλαιουχικά αγαθά, στους δε κατιόντες κλάδους με την μείωση των κόστους των προϊόντων που βρίσκονται στα επόμενα στάδια παραγωγής.

το χρηματικό κεφάλαιο, μπορούν να πουληθούν σε οποιαδήποτε αγορά και να χρησιμοποιηθούν από οποιοδήποτε εθνικό ή τοπικό παραγωγικό σύστημα. Επίσης, τα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα καθιστούν εύκολη την πρόσβαση στην πληροφορία από οποιονδήποτε τόπο του αναπτυγμένου κόσμου, καθώς και την χρήση υπηρεσιών που σχετίζονται με την εμπορία των προϊόντων, την λογιστική και μια σειρά άλλες υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις (business services). Σε αντίθεση με τους συντελεστές παραγωγής υψηλής κινητικότητας, που διατίθενται στις διεθνείς και τις παγκόσμιες αγορές, ορισμένοι άλλοι συντελεστές παραμένουν προσδεμένοι στον εθνικό χώρο ή στον χώρο επιμέρους περιοχών. Πρόκειται κυρίως για τους παράγοντες που σχετίζονται με το εργατικό δυναμικό, την γεωγραφία της περιοχής, την ιστορία της και το «κοινωνικό της κεφάλαιο»[10]. Οι παράγοντες που σχετίζονται με το εργατικό δυναμικό (Malecki 1999) είναι το εκπαιδευτικό και το μορφωτικό επίπεδο, οι δεξιότητες και οι τεχνικές γνώσεις των εργαζομένων, η «εργασιακή τους κουλτούρα», οι άρρητες γνώσεις τους (tacit skills), οι «κοινωνικές τους ικανότητες» (social skills), οι γενικές τους ικανότητες (generic skills) που χρησιμοποιούνται ανεξάρτητα από την ειδική φύση της εργασίας τους. Οι παράγοντες που σχετίζονται με την ιστορία αφορούν στις παραδόσεις, στους άτυπους κανόνες στους οποίους υπακούει η οικονομική ζωή της περιοχής ή της χώρας, στην αλληλεγγύη, στην αμοιβαία βοήθεια και στην από κοινού ανάπτυξη και προώθηση ιδεών (Putnam 1999) που χαρακτηρίζει ενίοτε τις περιοχές ή τα τοπικά παραγωγικά δίκτυα, στην ποιότητα ζωής της περιοχής, στον συνδυασμό θεσμών, κανόνων και πρακτικών που καθιστούν λιγότερο ή περισσότερο δημιουργικές τις οικονομικές δραστηριότητες μιας περιοχής.

Οι παράγοντες που σχετίζονται με την γεωγραφία αφορούν στους φυσικούς πόρους και στην γεωγραφική θέση της περιοχής, στις υποδομές, στις οικονομίες συγκέντρωσης (agglomeration economies) που προσφέρουν οι πόλεις ή τα εγκατεστημένα δίκτυα επιχειρήσεων. Οι οικονομίες συγκέντρω-

10. «By analogy with notions of physical capital and human capital --tools and training that enhance individual productivity- "social capital" refers to features of social organization, such as networks, norms, and trust that facilitate coordination and cooperation for mutual benefit. Social capital enhances the benefits of investment in physical and human capital». Robert Putnam, "The Prosperous Community. Social Capital and Public Life", The American Prospect Vol.4, No13, 1999

σης σχετίζονται με τις εξωτερικές οικονομίες που προκύπτουν από την συγκρότηση των επιχειρήσεων μιας περιοχής σε δίκτυα (networks) τοπικά συγκεντρωμένων επιχειρήσεων (clusters) που περιλαμβάνουν μονάδες παραγωγής του ιδίου παραγωγικού κλάδου, υπεργολάβους, προμηθευτές, επιχειρήσεις που προσφέρουν υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις (business services) κ.ά. (Benko & Lipietz 1992). Όλα αυτά τα χαρακτηριστικά που μπορούν να ευνοήσουν την παραγωγή, την παραγωγικότητα και την ανταγωνιστικότητα της περιοχής συνιστούν το «τοπικό κεφάλαιο» (territorial capital), το οποίο ευνοεί την ανάπτυξη καθορισμένων οικονομικών δραστηριοτήτων στην περιοχή. Το «τοπικό κεφάλαιο» είναι το σύνολο των παραγόντων που μπορούν να προσδώσουν στην περιοχή, όχι μόνον συγκριτικά πλεονεκτήματα, αλλά και *ανταγωνιστικά* πλεονεκτήματα.

Οι παραπάνω σύγχρονες τάσεις ευνοούν την υιοθέτηση μιας πολιτικής *ενδογενούς ανάπτυξης* κάθε περιοχής ή χώρας βασισμένης στα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματά της και στην οργάνωση των επιχειρήσεων σε *δίκτυα τοπικά συγκεντρωμένων παραγωγικών δραστηριοτήτων* (clusters) (Porter 1990). Σε αυτό συμβάλλει και η ανάδυση του μοντέλου της *ευέλικτης εξειδίκευσης* (Piore & Sabel 1984) της παραγωγής, η οποία βασίζεται σε μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις που προσαρμόζονται γρήγορα στις αλλαγές της καταναλωτικής ζήτησης και στην διαφοροποίηση των προτιμήσεων των σύγχρονων καταναλωτών, αλλά και στις ειδικές γνώσεις της εργασιακής δύναμης. Στο επίκεντρο της πολιτικής της ενδογενούς ανάπτυξης της περιοχής με μέσο την συγκρότηση τοπικών δικτύων, βρίσκονται οι μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, οι οποίες καλούνται να οργανωθούν σε *παραγωγικές συνοικίες* (industrial districts) στην βάση της συνεργασίας και της άμιλλας έτσι ώστε να αντισταθμίσουν την έλλειψη οικονομιών κλίμακας και συγκέντρωσης που τις χαρακτηρίζει[11].

Τα τοπικά δίκτυα συχνά καταλήγουν σε εξειδικευμένες τοπικές παραγωγικές συγκεντρώσεις (clusters) που βασίζουν τα ανταγωνιστικά τους πλεονεκτήματα στα χαρακτηριστικά της περιοχής και σε «παραγωγικές συνοικίες» που επιτρέπουν -μεταξύ

11. Οι μελέτες των Beccatini (1992), Bagnasco & Trigilia (1993) σχετικά με την «Τρίτη Ιταλία» ανέδειξαν την επικαιρότητα της έννοιας των «παραγωγικών συνοικιών» που είχε διατυπώσει για πρώτη φορά ο Alfred Marshal το 1900 για να περιγράψει τον συντονισμό των επιχειρήσεων μιας περιοχής μέσω της αγοράς και μέσω των αμοιβαίων σχέσεων που καθίστανται δυνατές χάρη στην γεωγραφική εγγύτητα.

άλλων- τον καλύτερο καταμερισμό εργασίας, την αύξηση της αποτελεσματικότητας και την μείωση του κόστους[12].

Σε αυτά τα πλαίσια, ο ρόλος της πολιτικής είναι να ξεχωρίζει τα σημεία αιχμής του παραγωγικού δυναμικού μιας περιοχής και να ενισχύει τις συναφείς και υποστηρικτικές δραστηριότητες (οικονομικές, διοικητικές, εκπαιδευτικές κλπ). Επίσης, με δεδομένο ότι τα πλεονεκτήματα συγκέντρωσης (agglomeration economies) δεν προκύπτουν μόνον από την οργάνωση των επιχειρήσεων σε τοπικό δίκτυο αλλά και από την σύνδεσή του με τις τοπικές υποδομές και τους τοπικούς θεσμούς, σημαντικό ρόλο αναλαμβάνουν οι δημόσιες επενδύσεις, η εκπαίδευση και η κατάρτιση, οι μορφές τοπικής διακυβέρνησης, οι εξειδικευμένες υποδομές.

Οι θεωρίες της ενδογενούς ανάπτυξης υποστηρίζουν τις παραπάνω κατευθύνσεις πολιτικής στις περιοχές υπογραμμίζοντας την σημασία που έχουν για την ανάπτυξη, παράγοντες όπως οι διαδικασίες εκπαίδευσης, κατάρτισης και εκμάθησης μέσα στην παραγωγή (learning by doing), οι εξωτερικές οικονομίες (η υψηλή παραγωγικότητα μιας επιχείρησης επιτρέπει την αύξηση της παραγωγικότητας σε άλλες επιχειρήσεις), η συσσώρευση της γνώσης και οι υποδομές. Ιδιαίτερη σημασία αποδίδεται κατά τα τελευταία έτη στην γνώση ως συντελεστή παραγωγής: Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας (Μάρτιος 2000) υιοθέτησε έναν νέο στρατηγικό στόχο σύμφωνα με τον οποίο η Ευρωπαϊκή Ένωση πρέπει να μετατραπεί στην διάρκεια της δεκαετίας, στην πιο ανταγωνιστική, βασισμένη στην γνώση (knowledge-based economy) οικονομία του πλανήτη. Ο νέος στόχος επισύρει μια ακόμη μεγαλύτερη έμφαση στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων και των γνώσεων του εργατικού δυναμικού, στην δια βίου μάθηση, και στις αλλαγές στις εργασιακές διαδικασίες έτσι ώστε να αξιοποιηθούν έγκαιρα οι δυνατότητες αύξησης της παραγωγικότητας που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες όταν υπάρχει εσωτερική, οργανωτική ευελιξία στις μονάδες παραγωγής. Σ' αυτό το πλαίσιο χρησιμοποιείται και ο όρος των learning regions (OECD 2001), των «περιοχών που μαθαίνουν»

12. Οι μεγάλες επιχειρήσεις συνήθως περιλαμβάνουν στο εσωτερικό τους όλες τις υπηρεσίες που είναι περιφερειακές προς την παραγωγική διαδικασία (νομικές και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, προσλήψεις, μάρκετινγκ, εξωτερικό εμπόριο κλπ). Για να αποκτήσουν και οι μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις τα πλεονεκτήματα αυτά, μπορούν να σχηματίσουν δίκτυο με το οποίο μπορούν να μοιρασθούν τις υπηρεσίες αυτές με μικρό κόστος (Porter 2000).

χάρη σε δράσεις που αποσκοπούν στην ενθάρρυνση και την διάχυση της καινοτομίας και της γνώσης σε ολόκληρη την περιοχή (εκπαίδευση, κατάρτιση, σεμινάρια και workshops, ιστοσελίδες και άλλες μορφές διάχυσης της γνώσης).

Είναι προφανές πως με τα παραπάνω δεδομένα, είτε αναφερόμαστε σε πόλους ανταγωνιστικότητας, είτε σε δίκτυα επιχειρήσεων, παραγωγικές συνοικίες, οικονομία της γνώσης, «περιοχές που μαθαίνουν» κλπ, ο ρόλος των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις, αλλά και των υπηρεσιών που συμμετέχουν στην συγκρότηση της εργασιακής δύναμης (με προεξάρχοντα τον ρόλο της εκπαίδευσης), είναι πλέον πρωταρχικής σημασίας στην σημερινή εποχή.

Προκειμένου αυτή η διαπίστωση να αποκτήσει πιο συγκεκριμένο νόημα παρουσιάζουμε παρακάτω δύο παραδείγματα που έχουν μεγάλη σημασία για την ελληνική οικονομία: το αγρο-διατροφικό σύμπλεγμα και τον τουρισμό (ο οποίος αποτελεί χαρακτηριστική περίπτωση πόλου ανταγωνιστικότητας, είτε σε εθνικό είτε σε τοπικό επίπεδο).

7.2. Μελέτη περίπτωσης: το αγρο-διατροφικό σύμπλεγμα

Μια κοινή διαπίστωση που διατρέχει την διεθνή βιβλιογραφία σχετικά με την εξέλιξη των δομών του αγρό-διατροφικού παραγωγικού συστήματος, είναι ότι η διαμόρφωση των παραγωγικών διαδικασιών ορίζεται, πλέον, σε μεγάλο βαθμό από τις εκφραζόμενες ανάγκες του καταναλωτή. Οι παραγωγικές διαδικασίες των αγρο-διατροφικών αλυσίδων καθορίζονται όλο και περισσότερο από την «συμπεριφορά του καταναλωτή» (είναι «consumer-driven») σε αντίθεση με τα παλαιότερα παραγωγικά μοντέλα που ήταν σε μεγάλο βαθμό βασισμένα στις κατευθύνσεις των παραγωγών (ήταν «producer-driven»). Αυτό οδήγησε στην έννοια της «αποδοτικής απόκρισης στον καταναλωτή» (ECR: Efficient Consumer Response»). Σύμφωνα με τον Poole (1997), «η αποδοτική απόκριση στις απαιτήσεις του καταναλωτή αποτελεί τον σύγχρονο μεταδότη των δομικών αλ-

λαγών στις αγορές τροφίμων». Ο ορισμός του «νέου παραγωγικού υποδείγματος» έρχεται να συμπληρώσει τα παραπάνω: το νέο παραγωγικό υπόδειγμα, βασίζεται στην εφαρμογή νέων οργανωτικών αρχών που προάγουν την προσαρμοστικότητα των επιχειρήσεων στις μεταβολές της διεθνούς συγκυρίας και στις απαιτήσεις της ζήτησης. Βασίζεται επίσης στην καινοτομία και την βελτίωση της ποιότητας, τόσο των διαδικασιών παραγωγής όσο και των προϊόντων. Ως εκ τούτου, η ανάλυση των χαρακτηριστικών της ζήτησης αποτελεί το σημαντικότερο, ενδεχομένως, στάδιο για την προώθηση της ιδιωτικής επιχειρηματικής δράσης και των αναπτυξιακών πρωτοβουλιών. Οι αλλαγές στα καταναλωτικά πρότυπα των κατοίκων της Ευρωπαϊκής Ένωσης συνδέονται με το σχετικά υψηλό διαθέσιμο εισόδημα ανά κεφαλή και την συνακόλουθη στροφή προς προϊόντα ανώτερης ποιότητας, την ύπαρξη ενός περισσότερο μορφωμένου καταναλωτή, με τις μεταβαλλόμενες δημογραφικές δομές των ευρωπαϊκών κοινωνιών (στο σύνολο των χωρών του ΟΟΣΑ, ο μέσος όρος ηλικίας του πληθυσμού αυξάνεται), με την αύξηση του ποσοστού των μονοπρόσωπων ή ολιγομελών νοικοκυριών, με την έξοδο περισσοτέρων γυναικών στην αγορά εργασίας και την συνακόλουθη εξωτερίκευση παραδοσιακών οικιακών εργασιών, με την άνοδο της γενικής ανησυχίας των πολιτών για τα ζητήματα οικολογίας και τα ζητήματα υγείας.

Οι παραπάνω παράγοντες οδηγούν στην αυξανόμενη κατάτμηση των αγορών, στην εμφάνιση νέων προϊόντων (ανανέωση και διαφοροποίηση των προϊόντων), στην σημαντική θέση της διαφήμισης στα πλαίσια των νέων ανταγωνιστικών συνθηκών, στην ζήτηση για προϊόντα υψηλής προστιθέμενης αξίας, στην ζήτηση για πιο λειτουργικά (εξυπηρετικά) προϊόντα διατροφής (όπως π.χ. τα προ-παρασκευασμένα), στην εντονότερη παρουσία και στην μεγαλύτερη ποικιλία «εθνικών» διατροφικών προϊόντων, στην αύξηση της κατανάλωσης εκτός εστίας (ύπαρξη περισσοτέρων και μικρότερων νοικοκυριών), στην αυξανόμενη ευαισθησία όσον αφορά τις θρεπτικές ιδιότητες του προϊόντος, στην αυξανόμενη ευαισθησία σε θέματα υγειονομικής ποιότητας (είτε αυτό αφορά στην παραγωγή, είτε στην διανομή του προϊόντος), στην ζήτηση για υπηρεσίες διανομής έτοιμων γευμάτων.

Εντείνονται, ιδιαίτερα, οι απαιτήσεις των καταναλωτών σε θέματα οικολογικού ενδιαφέροντος: τόσο οι ευρωπαίοι όσο

και αμερικανοί καταναλωτές εκφράζουν αυξανόμενη επιθυμία για αγορά προϊόντων που έχουν παραχθεί με «οικολογικά ευαίσθητες διαδικασίες». Η προτίμηση για προϊόντα βιολογικής καλλιέργειας παρουσιάζει βεβαίως ανοδική τάση στην ευρωπαϊκή αγορά. Οι οικολογικές ανησυχίες των καταναλωτών και των watchdog groups (δηλαδή των επιτροπών που ελέγχουν την προστασία δικαιωμάτων ή την τήρηση της δεοντολογίας σε καταναλωτικά ή περιβαλλοντικά ή άλλα ζητήματα) αφορούν τόσο στα ίδια τα διατροφικά προϊόντα όσο και τις συνδεόμενες με αυτά παραγωγικές διαδικασίες. Το οικολογικό ενδιαφέρον της ζήτησης επικεντρώνεται, σε μεγάλο βαθμό, στην υγειονομική ποιότητα και τη θρεπτική αξία των προϊόντων.

Συμπερασματικά, οι αλλαγές από την πλευρά της ζήτησης στην βιομηχανία τροφίμων συμπίπτουν σε γενικές γραμμές με την εξάντληση της δυναμικής που τροφοδότησε για περισσότερο από τρεις δεκαετίες το μεταπολεμικό μοντέλο ανάπτυξης του «φορντισμού. Τα χαρακτηριστικά της ζήτησης στα πλαίσια του μοντέλου αυτού παρέπεμπαν στην μαζική κατανάλωση, σε ελάχιστη διαφοροποίηση των προϊόντων και σε υψηλή ελαστικότητα της ζήτησης ως προς την τιμή . Ο σημερινός καταναλωτής, όμως, είναι σαφώς πιο ευαίσθητος ως προς την διαφοροποίηση των προϊόντων, οι προτιμήσεις του μεταβάλλονται πολύ συχνότερα, και νέες ευαισθησίες οικολογικού, θρεπτικού και υγειονομικού χαρακτήρα επηρεάζουν καθοριστικά τις διατροφικές προτιμήσεις του. Η κατανόηση και αφομοίωση αυτών των αλλαγών από την πλευρά των επιχειρήσεων (ή και από τους εθνικούς / τοπικούς φορείς) καθορίζει σε μεγάλο βαθμό την ανταγωνιστικότητα μιας περιοχής στα πλαίσια του νέου ανταγωνιστικού περιβάλλοντος. Η παραγωγή μεταμορφώνεται επειδή έχει αλλάξει η συμπεριφορά του καταναλωτή, δεν είναι πλέον producer-driven, αλλά τοποθετεί τις προτιμήσεις και τις απαιτήσεις του καταναλωτή στο κέντρο των παραγωγικών πρακτικών -γίνεται επομένως consumer-driven. Απαιτήσεις σε θέματα υγειονομικής ασφάλειας των προϊόντων, σε θέματα θρεπτικής αξίας των τροφίμων (οργανοληπτική και θρεπτική ποιότητα των τροφίμων) και σε θέματα σεβασμού προς το περιβάλλον και την μεταχείριση των ζώων (στα πλαίσια των παραγωγικών διαδικασιών), καθώς και η σταδιακή ανάδειξη νέων διαιτητικών συνηθειών στις χώρες του ΟΟΣΑ (αυξανόμενη κατανάλωση φρέσκων λαχανικών, μείωση της κατανάλωσης βοοειδούς κρέατος, μείωση της κατα-

νάλωσης ζάχαρης, κτλ) πρέπει επομένως να τίθενται στο επίκεντρο κάθε στρατηγικού σχεδίου των αγρο-διατροφικών συμπλεγμάτων.

Σε ότι αφορά τις αλλαγές στην πλευρά της προσφοράς, με βάση την διεθνή βιβλιογραφία, οι πιο αποδοτικές επιχειρήσεις της βιομηχανίας τροφίμων θα είναι αυτές που θα έχουν επιτύχει τη ανάπτυξη σταθερών σχέσεων με τις επιχειρήσεις των ανιόντων και κατιόντων κλάδων (ανωφερείς και κατωφερείς δραστηριότητες), την ανάδειξη και την σταθεροποίηση ποιοτικών χαρακτηριστικών γύρω από μια ισχυρή εμπορική ονομασία, την συνεχή προώθηση καινοτομικών δράσεων. Κεντρικό ρόλο σε μια τέτοια στρατηγική κατέχει το «ανθρώπινο κεφάλαιο» (ΟΟΣΑ, 1998). Για να επιβιώσουν στα πλαίσια του νέου παγκοσμιοποιημένου διατροφικού περιβάλλοντος, εντός του οποίου ο καταναλωτής θα επιβάλλει ολοένα και περισσότερο τις προσωπικές απαιτήσεις του, και με αυξημένη την παρουσία των νέων τεχνολογιών, οι επιχειρήσεις της βιομηχανίας τροφίμων και ποτών θα πρέπει να προβούν σε ριζικές αλλαγές των παραγωγικών πρακτικών τους. Οι αλλαγές που παρατηρούμε σήμερα απαιτούν μια ουσιαστική αλλαγή νοοτροπίας, την μεταβολή της συμπεριφοράς του συνόλου των παραγόντων του κλάδου της βιομηχανίας τροφίμων και ποτών όπως και των σχετικών πολιτικών.(Commission des affaires economiques et du Plan, SENAT, 1999).

Από τις παραπάνω θέσεις προκύπτει η σημασία που έχουν, για το μέλλον της αγρο-διατροφικής αλυσίδας, η συνεργασία μεταξύ επιχειρήσεων, η οριζόντια ολοκλήρωση, η έρευνα και καινοτομία, η κατάρτιση στα πλαίσια των νέων παραγωγικών και ανταγωνιστικών συνθηκών, η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας. *Σε αυτό το πλαίσιο, ο ρόλος των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις (business services) και των υπηρεσιών που συντείνουν στην συγκρότηση μιας ποιοτικά ανώτερης εργασιακής δύναμης είναι εξαιρετικά σημαντικός.*

Η εγκατάσταση κάθετων σχέσεων είναι πρωταρχικής σημασίας για την μελλοντική ανάπτυξη του αγρο-διατροφικού συμπλέγματος σε εθνικό ή τοπικό επίπεδο. Για να προσφέρει ποικιλία προϊόντων με σταθερή ποιότητα στους καταναλωτές της, μια αλυσίδα διανομής θα προτιμήσει την ασφάλεια που παρέχει η σταθερή συνεργασία με έναν ή περισσότερους ειδικευμένους παραγωγούς (σε αντίθεση με τους κινδύνους που παρουσιά-

ζουν οι αγοροπωλησίες σε ανοιχτές αγορές). Από την πλευρά της προσφοράς, ο παραγωγός είναι σε θέση να παράγει την ζητούμενη ποικιλία με σταθερά ποιοτικά χαρακτηριστικά εφόσον έχει σταθερές σχέσεις με τους προμηθευτές (σταθερότητα στην ποιότητα της πρώτης ύλης). Η ολοκλήρωση με τους κατιόντες κλάδους θα παρέχει στον παραγωγό μια σταθερή διέξοδο για τα προϊόντα του και μια πιθανή κάλυψη ως προς τις μεταβολές των τιμών. Η ύπαρξη σταθερών σχέσεων συνεργασίας επιτρέπει την εφαρμογή των αρχών της «ολοκληρωμένης διαχείρισης». Η αλυσίδα διανομής ή η μεταποιητική μονάδα μπορεί ανά πάσα στιγμή να ελέγχει την απαιτούμενη υγειονομική ή οργανοληπτική ποιότητα του προϊόντος. Τέλος, οι κάθετες σχέσεις επιτρέπουν την ακριβή και ταχεία κυκλοφορία της πληροφορίας από την διανομή στον παραγωγό με αποτέλεσμα την άμεση προσαρμογή της προσφοράς στην ζήτηση. Η ανάπτυξη κάθετων σχέσεων ενισχύει σε μεγάλο βαθμό την δυνατότητα μιας αγρο-διατροφικής αλυσίδας να αποκριθεί στις ποιοτικές απαιτήσεις του καταναλωτή. Η κάθετη ολοκλήρωση περιλαμβάνει την προ-επεξεργασία των πρώτων υλών. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η ανάγκη για την εξωτερίκευση (outsourcing) της συλλογής του γάλακτος με στόχο την επικέντρωση του ενδιαφέροντος των τυρο-γαλακτοκομικών επιχειρήσεων στις ενδιάμεσες και τελικές παραγωγικές διαδικασίες. Επιτυγχάνεται προσαρμογή των αγροτικών και αλιευτικών προϊόντων στις ιδιαίτερες ανάγκες της βιομηχανίας τροφίμων, προάγεται η ολοκληρωμένη διαχείριση, εμπλέκονται οι επιχειρήσεις της διανομής στον προγραμματισμό και τον σχεδιασμό των παραγωγικών κατευθύνσεων.

Σημαντική είναι η συμβολή των κάθετων σχέσεων σε θέματα διασφάλισης της υγειονομικής ποιότητας. Βασικός στόχος της διατροφικής ασφάλειας είναι, πρώτον, η ελαχιστοποίηση των πηγών κινδύνου και των πιθανοτήτων ατυχήματος, και δεύτερον, η ενίσχυση των ικανοτήτων άμεσης επέμβασης σε περίπτωση ατυχήματος. Είτε πρόκειται για την άμεση παραγωγή νέων γνώσεων για την αντιμετώπιση νέων προβλημάτων, είτε για την αποτελεσματική αντίδραση σε τυχαία ή πρωτοεμφανιζόμενα περιστατικά, η διασφάλιση της ποιότητας εξαρτάται από τον συντονισμό και την συνεργασία των φορέων της αγρό-διατροφικής αλυσίδας. Ο κάθε φορέας κατέχει μια περιορισμένη μερίδα των γνώσεων, δεξιοτήτων και των δυνατοτήτων παρέμβασης που

απαιτούνται για την επίλυση του προβλήματος .Η διασφάλιση της ποιότητας απαιτεί την αύξηση των ποιοτικών έλεγχων κατά την διάρκεια των παραγωγικών διαδικασιών και των ανταλλαγών την διάχυση των τμηματικών γνώσεων του κάθε παραγωγού και του κάθε κρίκου στο σύνολο της αγρο-διατροφικής αλυσίδας, την παροχή πληροφορίας στον τελικό καταναλωτή.

Πολλές μικρομεσαίες επιχειρήσεις των κλάδου τροφίμων αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα για την λύση των οποίων η οριζόντια συνεργασία αποτελεί την ορθή στρατηγική. Η οριζόντια συνεργασία αναφέρεται στην εκτέλεση κοινών ερευνητικών προγραμμάτων, την κοινή πρόσληψη ειδικευμένων επιστημόνων, την κοινή αξιολόγηση και προσέγγιση αγορών, την ευαισθητοποίηση και την κινητοποίηση των εμπλεκόμενων φορέων σε θέματα ποιότητας, περιβάλλοντος και καινοτομίας. Η οργάνωση των δραστηριοτήτων σε σύμπλεγμα ανωφερών και κατωφερών δραστηριοτήτων, η ανάπτυξη της δικτύωσης και η κοινή αντιμετώπιση και διαχείριση συγκεκριμένων προβλημάτων είναι σε θέση να ενισχύσουν σημαντικά τις τοπικές επιχειρήσεις τροφίμων. Πολλές από τις προκλήσεις των νέων ανταγωνιστικών συνθηκών μπορούν να αντιμετωπιστούν μόνο με την προώθηση της κοινής δράσης. Η συνεργασία πρέπει να προωθηθεί σε όλα τα επίπεδα: σε επίπεδο αγρο-διατροφικού συμπλέγματος, σε επίπεδο βιομηχανίας τροφίμων ή και σε επίπεδο αγροτικών επιχειρήσεων.

Η έρευνα και τεχνολογία στην βιομηχανία τροφίμων επικεντρώνεται στην κατάτμηση της προ-σφοράς και την διαφοροποίηση των προϊόντων, στην κατάκτηση νέων αγορών (ιδιαίτερα αγορών του εξωτερικού), στην ικανοποίηση των απαιτήσεων των καταναλωτή, στην εύρεση ή την βελτίωση νέων παραγωγικών διαδικασιών (αύξηση της αποδοτικότητας ή μείωση του κόστους). Οι μη υλικές επενδύσεις, που αφορούν κατ' εξοχήν στην έρευνα και την καινοτομία, αποκτούν ολοένα και σημαντικότερη θέση στις επιχειρήσεις τροφίμων. Οι επενδύσεις αυτές αποτελούν έναν εκ των σημαντικότερων παραγόντων αύξησης της προστιθέμενης αξίας των προϊόντων, διότι προβιβάζουν την καινοτομία και την διαφοροποίηση.

Η διαφοροποίηση επικεντρώνεται στην βελτίωση της ποιότητας, υγειονομικής, λειτουργικής, οργανοληπτικής και τεχνολογικής, στην χρήση εμπορικής ονομασίας ή επίσημων σύμβολων ποιότητας, στην κατάργηση των χαρακτηριστικών που δεν ανα-

γνωρίζονται από τον καταναλωτή, στην εξειδίκευση σε συγκεκριμένα τμήματα της αγοράς (προσφορά προσαρμοσμένη σε ένα τμήμα της αγοράς). Μεγάλη είναι η σημασία της καινοτομίας για την ανάπτυξη στρατηγικών δημιουργίας και προώθησης νέων προϊόντων. Οι στρατηγικές αυτές προϋποθέτουν σημαντικές επενδύσεις για την μελέτη των προσδοκιών του καταναλωτή, την ανάλυση των αναγκών του, τον σχεδιασμό του προϊόντος και το μάρκετινγκ. Στα πλαίσια των στρατηγικών έρευνας και καινοτομίας, οι προσπάθειες για την ανάπτυξη καινοτομικών προϊόντων πρέπει να συμπληρώνονται με ερευνητικές προσπάθειες αύξησης της προστιθέμενης αξίας χάρη στην βελτίωση της θρεπτικής αξίας του προϊόντος και της υγειονομικής ασφάλειας. Μια τέτοια κατεύθυνση ενδείκνυται ακόμα περισσότερο για τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις των οποίων τα μεγέθη απαγορεύουν την πρόσβαση σε στρατηγικές καινοτομικών προϊόντων.

Οι τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας επηρεάζουν την λειτουργία και την «συμπεριφορά» των επιχειρήσεων του αγρο-διατροφικού συμπλέγματος με τις ευκαιρίες που προκύπτουν από την χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και των επικοινωνιών για την βιομηχανία τροφίμων, και τους κινδύνους που εμπεριέχουν οι τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας για τις επιχειρήσεις του κλάδου, ιδιαίτερα σε περίπτωση διατροφικού ατυχήματος. Διακρίνουμε τρία είδη αλλαγών που επέρχονται λόγω νέων τεχνολογιών: (α) τις αλλαγές στην οργάνωση της επιχείρησης, (β) στην εμπορία των προϊόντων της, και (γ) στην ανάλυση των χαρακτηριστικών του καταναλωτή. Η εισαγωγή λογισμικών συστημάτων επιτρέπει την οργανωτική αναβάθμιση της επιχείρησης. Παράλληλα, η εφαρμογή της πιστοποίησης και άλλων πρακτικών που αποσκοπούν στην αποτελεσματική διαχείριση της ποιότητας, προϋποθέτουν την ύπαρξη πληροφορικών συστημάτων. Η βιομηχανία τροφίμων έχει πλέον την δυνατότητα μέσω των πληροφορικών δικτύων (κυρίως του Internet) να παρέχει μια σειρά λεπτομερών πληροφοριών για τα προϊόντα της. Η πώληση μέσω διαδικτύου (ηλεκτρονικό εμπόριο) αποτελεί μια αναπτυσσόμενη πρακτική με μεγάλες προοπτικές. Υπολογίζεται ότι το 2015, το ηλεκτρονικό εμπόριο θα καλύπτει περίπου 15% των συνολικών πωλήσεων της βιομηχανίας τροφίμων (ΟΟΣΑ, 1997). Η αυξημένη χρήση ηλεκτρονικού εμπορίου θα επέτρεπε σε πολλές περιπτώ-

σεις εξοικονόμηση ενός σημαντικού μέρους του κόστους που σχετίζεται με την εμπορία του προϊόντος. Τέλος, η βιομηχανία τροφίμων έχει ολοένα και περισσότερο την ανάγκη να συλλέγει και να εντάσσει στην στρατηγική της μεγάλο αριθμό πληροφοριών σχετικά με τις αγορές των καταναλωτών. Οι πληροφορίες σε σχέση με τους καταναλωτές πρέπει να συλλέγονται και να αναλύονται με στόχο την προσαρμογή της παραγωγής στα χαρακτηριστικά και τις απαιτήσεις της ζήτησης. Οι επιχειρήσεις της βιομηχανίας τροφίμων και ποτών θα αντιμετωπίσουν μια τεχνολογική και οργανωτική πρόκληση ύψιστης ανταγωνιστικής σημασίας για τον προσδιορισμό των διαφοροποιούμενων προτιμήσεων των καταναλωτών και τον εντοπισμό των ανεκμετάλλευτων ευκαιριών. Η επικέντρωση της προσοχής των επιχειρήσεων της βιομηχανίας τροφίμων στην συλλογή και ανάλυση των πληροφοριών επιτρέπει την προσαρμογή των ανωφερών δραστηριοτήτων στις νέες παραγωγικές ανάγκες, την μείωση του χρόνου αντίδρασης στις αλλαγές της ζήτησης, την μείωση του κόστους, τον εντοπισμό των ανεκμετάλλευτων εμπορικών ευκαιριών. Πέραν των πλεονεκτημάτων που προσφέρει στις επιχειρήσεις ο έλεγχος των τεχνολογιών της πληροφορίας και των επικοινωνιών, η βιομηχανία τροφίμων οφείλει να προσδιορίσει τους πιθανούς κινδύνους που εμπεριέχει η χρήση αυτών των τεχνολογιών. Σε μια παγκόσμια αγορά, όπου η ασφαλής και ποιοτική διατροφή συζητείται καθημερινά, η εμφάνιση διατροφικού ατυχήματος μπορεί να προκαλέσει μέσα σε λίγες ώρες την πλήρη απαξίωση μιας επιχείρησης της βιομηχανίας τροφίμων. Αποτελεί επομένως μέγιστης σημασίας καθήκον της επιχείρησης να αναλύσει τους κινδύνους που συνοδεύουν την εφαρμογή των νέων τεχνολογιών.

Το μέλλον της βιομηχανίας τροφίμων και ποτών θα εξαρτηθεί άμεσα από τις απαντήσεις που θα δώσουν οι επιχειρήσεις σε διάφορα ζητήματα όπως: η κατάρτιση του προσωπικού, η δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης μεταξύ του εργατικού προσωπικού και της διοίκησης, η βελτίωση των συνθηκών εργασίας, η πρόσληψη τεχνικού προσωπικού και στελεχών, το επίπεδο των αποδοχών, η διάδοση των τεχνικών διαχείρισης ανθρώπινων πόρων. Σύμφωνα με τον ΟΟΣΑ (1998) «Οι πιο αποδοτικές επιχειρήσεις της βιομηχανίας τροφίμων και ποτών θα είναι αυτές των οποίων (...) κύριο ενεργητικό θα είναι το ανθρώπινο κεφάλαιο, αξιοποιημένο με τρόπο ώστε να ελέγχουν συγκεκριμένα τμή-

ματα των αγορών». Προκύπτουν επομένως οι παρακάτω ανάγκες: βελτίωση, τόσο των τεχνικών γνώσεων των εργαζόμενων, όσο και της γενικότερης κατανόησης, εκ μέρους τους, των παραγωγικών συστημάτων, αύξηση της ικανότητας των εργαζομένων να επεξεργάζονται την πληροφορία και να εκπαιδεύονται σε συνεχή βάση, υποκίνηση του ενδιαφέροντος των εργαζομένων για την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης. Για να προσαρμοστούν σε παραγωγικές διαδικασίες υψηλότερης προστιθέμενης αξίας, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να αυξήσουν σημαντικά τις γνώσεις και τις δεξιότητες του προσωπικού τους. Για να επιτευχθεί αυτό, θα χρειασθεί σημαντική προσπάθεια συνεχούς εκμάθησης (κατάρτισης) και να επιδιωχθεί η πολυ-ειδίκευση του εργατικού δυναμικού.

Σε επίπεδο παραγωγικών μονάδων, οι παραδοσιακές μέθοδοι διαχείρισης της ποιότητας αντιστοιχούν στον έλεγχο της συμμόρφωσης των προϊόντων στις τεχνικές προδιαγραφές. Ο έλεγχος πραγματοποιείται στο τέλος των παραγωγικών διαδικασιών, γίνεται δηλαδή εκ των υστέρων. Όσον αφορά τις σχέσεις με τις ανωφερείς δραστηριότητες, και συγκεκριμένα με την γεωργία, ο έλεγχος συνοψίστηκε για μακρό χρονικό διάστημα στην απλή επιθεώρηση των προϊόντων: παρότι οι συνεργαζόμενοι με την βιομηχανία τροφίμων αγροτικοί συνεταιρισμοί συνέβαλαν σε ορισμένες περιπτώσεις στην εμβάθυνση και την συστηματοποίηση των διαδικασιών ελέγχου, οι διαδικασίες αυτές δεν είναι σε θέση να στηρίξουν με ικανοποιητικό τρόπο τις πρακτικές «ολικής ποιότητας». Μια πιο εξελιγμένη μορφή ελέγχου παρατηρείται στις ίδιες τις μεταποιητικές μονάδες με την εισαγωγή στατιστικών μεθόδων και δειγματοληψίας.

Με σκοπό την λύση των προβλημάτων που χαρακτηρίζουν τις παραδοσιακές πρακτικές ελέγχου και με πυξίδα τις αυξανόμενες απαιτήσεις των αγορών σε θέματα ποιότητας, οι βιομηχανίες αναζήτησαν νέες μεθόδους (όπως η μέθοδος HACCP: Σύστημα Ανάλυσης Επικινδυνότητας και Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου) με στόχο την ελαχιστοποίηση και την αντιμετώπιση των πηγών κινδύνου.

Κατά τα τελευταία έτη, οι επιχειρήσεις προχώρησαν σε ριζικές αλλαγές: οι παραγωγοί και οι αλυσίδες διανομής ανέπτυξαν στρατηγικές με κύριο χαρακτηριστικό την αξιοποίηση των ποιοτικών παραγόντων (οι εν λόγω παράγοντας θεμελιώνουν την «ανταγωνιστικότητα ποιότητας»). Οι στρατηγικές αυτές μας πα-

ραπέμπουν στην διαφοροποίηση και στην κατάτμηση της πελατείας και πηγάζουν από τις αυξανόμενες απαιτήσεις σε θέματα ποιότητας: η εξέλιξη των τρόπων ζωής και των διατροφικών συνηθειών οδηγούν σε νέες ανάγκες όπως περισσότερη ασφάλεια, ποικιλία και λειτουργικότητα (ευκολία χρήσης, διαθεσιμότητα και σταθερότητα, νέες ή αυξημένες απαιτήσεις σε θέματα υγειονομικής, τεχνολογικής, λειτουργικής και οργανοληπτικής ποιότητας). Παράλληλα, οι επιχειρήσεις επωφελούνται από τις ετερογενείς προτιμήσεις των καταναλωτών και τις ανισότητες στην αγοραστική δύναμη διαφόρων μερίδων καταναλωτών για να αναπτύξουν τις πωλήσεις τους. Προκειμένου να προσαρμοσθούν στις μεταβαλλόμενες και διαφοροποιημένες προσδοκίες της πελατείας, οι επιχειρήσεις προχώρησαν στην κατάτμηση της ζήτησης: κάθε τμήμα της πελατείας αντιστοιχεί σε μια ξεχωριστή αγορά, μια «αγορά πελατείας». Κύριο χαρακτηριστικό των τμημάτων αυτών της αγοράς αποτελεί ο μειωμένος ρόλος της τιμής ως παράγοντα επιλογής και ο αυξημένος ρόλος των θρεπτικών χαρακτηριστικών, των ενσωματωμένων στο προϊόν υπηρεσιών, της έκτασης της προσφερόμενης γκάμας προϊόντων (ποικιλία), η αξιοπιστία και η σαφήνεια της πληροφορίας που αναφέρεται στις ιδιότητες του προϊόντος. Η μαζική παραγωγή ομοιόμορφων προϊόντων έθετε το δίλημμα «ποιότητα ή παραγωγικότητα» και επέλεγε την παραγωγικότητα και την συνακόλουθη μείωση της τιμής. Η ευέλικτη μαζική παραγωγή δεν αποδέχεται το δίλημμα και επιδιώκει να επιτύχει αμφότερους τους στόχους. Αυτήν την επιδίωξη της σύγχρονης παραγωγής συνοψίζει ο όρος της «οικονομίας της ποικιλίας». Μια «οικονομία της ποικιλίας» περιλαμβάνει την μείωση του κόστους παραγωγής ενώ ταυτοχρόνως η επιχείρηση παράγει μεγαλύτερη ποικιλία προϊόντων. Σε μια «οικονομία της ποικιλίας», στόχος των επιχειρήσεων είναι να εντοπίσουν και να προβλέψουν τις μελλοντικές ανάγκες των καταναλωτών: η παραγωγή δεν προηγείται πλέον της επικοινωνίας, η σύλληψη, παραγωγή και διανομή του προϊόντος πραγματοποιείται ανάλογα με τα χαρακτηριστικά μιας προγενέστερα εντοπισμένης και στοχευόμενης πελατείας.

Η δημιουργία ισχυρών εμπορικών ονομασιών προσπαθεί με την μεσολάβηση μιας αναγνωρίσιμης ένδειξης, την εμπορική ονομασία να δημιουργήσει μια σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ της προσφοράς και της ζήτησης, ταυτίζοντας την ποιότητα του προϊόντος (υπό όλες της πτυχές της) με τον παραγωγό.

Σε αυτό το πλαίσιο, η παραγωγή *πιστοποιημένων προϊόντων* γίνεται αντιληπτή ως μια σημαντική προοπτική για την περιφερειακή ανάπτυξη, την αύξηση της απασχόλησης, την βελτίωση των εξαγωγικών επιδόσεων κλπ. Τα πιστοποιημένα προϊόντα δεν αποτελούν πλέον περιθωριακά προϊόντα (προϊόντα περιορισμένων αγορών για τοπική κατανάλωση, προϊόντα πολυτελείας κλπ). Η προώθηση και η επιτυχία των πιστοποιημένων προϊόντων θα εξαρτηθεί άμεσα σε τοπικό ή εθνικό επίπεδο από την ύπαρξη, τον δυναμισμό και την συσσώρευση εμπειρίας. Η τυποποίηση (normalisation) έχει σαν στόχο την προσαρμογή των προϊόντων στους κανόνες υγειονομικής ποιότητας, τον έλεγχο της ετερογένειας των προϊόντων, την κωδικοποίηση των παραγωγικών πρακτικών κλπ. Η πιστοποίηση εγγυάται ότι το προϊόν, η υπηρεσία ή η διαδικασία παρουσιάζει τα αναφερόμενα χαρακτηριστικά. Η πιστοποίηση αναγνωρίζεται από τον καταναλωτή από την παρουσία ειδικών ενδείξεων ή συμβόλων. Την εγκυρότητά της εγγυάται η επέμβαση ενός τρίτου φορέα με ανεξάρτητη ιδιότητα και με αρμοδιότητα την προδιαγραφή των ενδείξεων, τον έλεγχο συμμόρφωσης των προϊόντων στις εν λόγω ενδείξεις και τέλος την παράδοση του πιστοποιητικού καταλληλότητας. Με την τυποποίηση και την πιστοποίηση, η πολιτική της ποιότητας επιδιώκει την προσαρμογή των παραγωγικών δομών του αγροδιατροφικού συμπλέγματος στην κατάτμηση της αγοράς.

- ***Ο ρόλος των υπηρεσιών στο αγρο-διατροφικό σύμπλεγμα***

Ο ρόλος των υπηρεσιών στο αγρο-διατροφικό σύμπλεγμα καθίσταται έκδηλος χάρη στην εξειδίκευση των στόχων που τίθενται με βάση την παραπάνω ανάλυση. Το σύνολο των ενεργειών που παρατίθενται παρακάτω αφορούν σε επιχειρήσεις του τομέα των υπηρεσιών (ακριβέστερα των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις):

Στόχος 1: Προώθηση της κατάρτισης, της έρευνας και της καινοτομίας

1.1. Χρήση των οικονομικών και κοινωνικών επιστημών για την ανάλυση των σύγχρονων τάσεων της κατανάλωσης. Δημιουργία επιχειρήσεων συμβουλευτικών υπηρεσιών

με αντικείμενο την παρακολούθηση των εξελίξεων στις αγορές τροφίμων.

1.2. Συνεργασία μεταξύ των Πανεπιστημιακών Σχολών και των επιχειρήσεων του παραγωγικού συστήματος των τροφίμων με σκοπό την επιστημονική και τεχνική υποστήριξη των παραγωγών. Εγκατάσταση εργαστηρίων για την από κοινού εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων.

1.3. Προσανατολισμός των κέντρων κατάρτισης σε περιεχόμενο που αφορά συγκεκριμένα στους κλάδους της γεωργίας, της αλιείας και της βιομηχανίας τροφίμων.

1.4. Προσανατολισμός της κατάρτισης στην κατεύθυνση της πολλαπλής ειδίκευσης των εργαζομένων.

1.5. Οργάνωση ημερίδων, έκδοση εντύπων και χρήση άλλων επικοινωνιακών μέσων για την συστηματική προβολή (ιδιαίτερα μεταξύ των νέων) των επαγγελμάτων και των επιχειρηματικών ευκαιριών της βιομηχανίας τροφίμων. Ενέργειες για την αναβάθμιση του status των επαγγελμάτων του αγροτικού τομέα.

1.6. Προώθηση του ηλεκτρονικού εμπορίου στις επιχειρήσεις της βιομηχανίας τροφίμων και στα προϊόντα της περιοχής συνολικά.

1.7. Συμμετοχή σε ερευνητικά προγράμματα με αντικείμενο τις ευκαιρίες αξιοποίησης των αποβλήτων της βιομηχανίας τροφίμων και ποτών. Ένταξη των τοπικών επιχειρήσεων σε σχετικά προγράμματα. Ανακύκλωση λυμάτων ελαιοτριβείων για την παραγωγή υποπροϊόντων.

Στόχος 2. Προώθηση όλων των μορφών ποιότητας

2.1. Επιχειρήσεις για την παρακολούθηση των ζητημάτων υγειονομικής ασφάλειας και οργανοληπτικής ποιότητας. Επιχειρήσεις για την προώθηση της τοπικής γαστρονομικής παράδοσης.

2.2. Βελτίωση των οργανοληπτικών χαρακτηριστικών των τοπικών προϊόντων. Προώθηση της διαφοροποίησης των προϊόντων (ευέλικτη μαζική παραγωγή). Επιχειρήσεις συμβουλευτικών υπηρεσιών.

2. 3. Προσδιορισμός του συνόλου των προϋποθέσεων για την γενίκευση της παραγωγής πιστοποιημένων προϊόντων

στην περιοχή. Γραφείο συμβούλων σε θέματα ποιότητας και πιστοποίησης για την από κοινού εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων της περιοχής.

2.4. Καταγραφή των ευκαιριών για την δημιουργία νέων προϊόντων που θα συνδέουν το όνομά τους με την περιοχή (προϊόντα ονομασίας προέλευσης, γεωγραφικής ένδειξης και παραδοσιακά προϊόντα). Επιχειρήσεις συμβουλευτικών υπηρεσιών.

2.5. Προώθηση των διαδικασιών διασφάλισης της ποιότητας (ISO 9000, ISO 14 000, μέθοδος HACCP, κτλ) με την δημιουργία των απαιτούμενων προγραμμάτων κατάρτισης. Οργάνωση εργαστηρίων από ιδιωτικές επιχειρήσεις για την από κοινού εξυπηρέτηση των παραγωγών της περιοχής.

2.6. Διασφάλιση της βέλτιστης ποιότητας των προϊόντων (εμπορικές ονομασίες, αντιμετώπιση επιπτώσεων από μεμονωμένες περιπτώσεις υγειονομικών ατυχημάτων). Η χρήση του ονόματος της περιοχής πρέπει να συνδέεται με αυστηρούς ελέγχους από εξωτερικούς φορείς (ιδιωτικές επιχειρήσεις υπηρεσιών) ώστε να επιτευχθεί η βέλτιστη υγειονομική ποιότητα των προϊόντων.

2.7. Σχεδιασμός συγκεκριμένης μεθοδολογίας για την αντιμετώπιση τυχόν υγειονομικής κρίσης για το σύνολο των αγρό - διατροφικών συμπλεγμάτων της περιοχής. Διάδοση της εν λόγω μεθοδολογίας προς όλα τα στελέχη και εμπλοκή των εργαζομένων. Επιχειρήσεις συμβουλευτικών υπηρεσιών.

2.8. Προσδιορισμός των κριτηρίων υλοποίησης της ολοκληρωμένης διαχείρισης («ιχνηλασία» της ποιότητας) για το σύνολο των αγρό-διατροφικών συμπλεγμάτων. Επιχειρήσεις συμβουλευτικών υπηρεσιών.

Στόχος 3. Επικοινωνία

3.1. Απόκτηση και εδραίωση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στην ποιότητα των προϊόντων της περιοχής. Προβολή των γευστικών ιδιοτήτων και της υγειονομικής ποιότητας των τοπικών προϊόντων. Διαφημιστικές εταιρείες.

3.2. Σχεδιασμός και προώθηση από τους φορείς της τοπικής ανάπτυξης μιας επικοινωνιακής πολιτικής με στόχο την

προβολή της περιοχής συνολικά (φυσικά προτερήματα, παραδόσεις, κλπ) και σε συνδυασμό με τα προϊόντα της τοπικής βιομηχανίας τροφίμων. Διαφημιστικές εταιρείες.

3.3. Εγκατάσταση συστήματος ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης της τοπικής κοινωνίας στα θέματα ποιότητας, ανάπτυξης πνεύματος συνεργασίας και τοπικής συνείδησης. Μέσα μαζικής ενημέρωσης, εκπαίδευση, διαφήμιση.

Στόχος 4. Προώθηση του νέου παραγωγικού υποδείγματος

Όλες οι ενέργειες για την επίτευξη αυτού του στόχου αφορούν στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις για την ανάπτυξη:

4.1. της διαρθρωτικής ανταγωνιστικότητας (ομαδική εργασία και ικανότητα των εργαζομένων να ανταποκρίνονται σε μεγάλο αριθμό εργασιών και ευθυνών, συνεργασία μεταξύ τμημάτων της επιχείρησης, συνεργασία επιχείρησης με προμηθευτές, συνεχής λειτουργία του μηχανικού εξοπλισμού, ευέλικτες τεχνολογίες παραγωγής για ευέλικτη μαζική παραγωγή).

4.1. της δικτύωσης των επιχειρήσεων (συγκρότηση cluster). Ανάπτυξη της συνεργασίας μεταξύ των φορέων στα διαφορετικά στάδια παραγωγής και επεξεργασίας των προϊόντων. Η συνεργασία είναι σε θέση να εμπλέξει μεγάλο αριθμό επιχειρήσεων σε περισσότερες δράσεις που πραγματοποιούνται από κοινού με σαφείς οικονομίες συγκέντρωσης (κοινά ερευνητικά προγράμματα, κοινή πρόσληψη ειδικευμένου προσωπικού και στελεχών, κοινή αξιολόγηση και προσέγγιση των αγορών των πρώτων υλών, ευαισθητοποίηση και κινητοποίηση των λοιπών εμπλεκόμενων φορέων σε θέματα ποιότητας, περιβάλλοντος και καινοτομίας, από κοινού προώθηση των προϊόντων της περιοχής κλπ).

4.2. της δημιουργία κύκλων επικοινωνίας μεταξύ των εμπλεκομένων φορέων των αγρό-διατροφικών συμπλεγμάτων με σκοπό τον προσδιορισμό των αναγκών (α) για εξωτερίκευση εργασιών της τοπικής βιομηχανίας τροφίμων (outsourcing) και από κοινού ανάθεση εργασιών σε τρίτους, και (β) των αναγκών για κατάρτιση.

Προτεραιότητα 5. Αναδιάρθρωση της αγροτικής παραγωγής

5.1. Συμβουλευτικές υπηρεσίες για τον αναπροσανατολισμό της αγροτικής παραγωγής στην κατεύθυνση ικανοποίησης των σύγχρονων τάσεων της ζήτησης:

5.2. Συμβουλευτικές υπηρεσίες για την οργάνωση και τον εκσυγχρονισμό της εμπορίας των γεωργικών προϊόντων.

Κεφάλαιο Όγδοο: Συμπεράσματα

Τα τριάντα έτη που ακολούθησαν το τέλος του δευτέρου παγκοσμίου πολέμου χαρακτηρίσθηκαν, από τους ιστορικούς και τους επιστήμονες των κοινωνικών επιστημών που ασχολήθηκαν με την περίοδο αυτή ως η «χρυσή εποχή του καπιταλισμού»[13]. Το παραγωγικό υπόδειγμα που επέτρεψε στις χώρες της Δύσης να διανύσουν την πιο θεαματική περίοδο οικονομικής ανάπτυξης που υπήρξε ποτέ, βασίσθηκε στην βιομηχανία. Η μαζική τυποποιημένη παραγωγή βιομηχανικών προϊόντων, η επικράτηση της «επιστημονικής οργάνωσης της εργασίας» (Taylor, Ford) στις μονάδες παραγωγής, η αυτοματοποίηση στις βιομηχανίας συνεχούς ροής (χημική βιομηχανία, μεταλλουργία, διύλιση πετρελαίου κλπ), η διατήρηση της διανομής του προϊόντος σε σταθερά επίπεδα και καθιστούσε έτσι δυνατή την μαζική κατανάλωση, ήταν τα βασικά χαρακτηριστικά της περιόδου. Θεμελιώδους σημασίας παράγοντας υπήρξε το γεγονός ότι η υψηλή καταναλωτική δαπάνη των νοικοκυριών αφορούσε σε αγαθά μαζικής παραγωγής τα οποία δεν διέθεταν ακόμη τα νοικοκυριά. Επρόκειτο για αγαθά που είχε μεν δημιουργήσει η δεύτερη βιομηχανική επανάσταση, αλλά μόνον η μαζική τυποποιημένη παραγωγή κατέστησε αρκούντως φθηνά ώστε να γίνουν προσιτά από την μεγάλη πλειοψηφία των νοικοκυριών. Η περίοδος της «χρυσής εποχής» της καπιταλιστικής ανάπτυξης έληξε κατά την διάρκεια του πρώτου ημίσεως της δεκαετίας του ’70, με μια διαρθρωτική κρίση που εκδηλώθηκε σε πολλές βαθμίδες της οικονομίας, της παραγωγής και της κατανάλωσης[14], και η οποία διήρκεσε επί τρεις δεκαετίες στις ΗΠΑ, διαρκεί δε ακόμη στην Ευρώπη, όπου

---

13. Βλ. Eric Hobsbawm (1994), Age of Extremes, Michael Joseph, Penguin Group, ένατο κεφάλαιο με τον τίτλο The Golden Years.

14. Aglietta M.(1976), Régulation et crises du capitalisme, Calman-Levy, Billaudot B.& Gauron A.(1985), Croissance et Crise, La Dècouverte, Busch K.(1987), Η κρίση των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Ερατώ, Αθήνα, Husson M.(1996), Misère du Capital, Syros, Lipietz A.(1979), Crise et Inflation, Maspero, Loiseau B., Mazier J., Winter M.B.(1976) “Répartition, accumulation et rentabilité du capital”, SEF, No 25, Rosier B. & Pierre Dockes (1983), Rythmes Economiques, Maspero, Rosier B.(1975), Croissance et crise capitalistes, PUF, Mandel E.(1980) Long Waves in Capitalist Development, Cambridge University Press, Mandel E.(1982) La crise de 1975-1982, Flammarion, Mandel E. (1998), Le troisième âge du capitalisme, Les éditions de la passion.

οι παραγωγικές επενδύσεις βρίσκονται σήμερα στο χαμηλότερο ιστορικό επίπεδο μετά το τέλος του δευτέρου παγκοσμίου πολέμου. Από τις αρχές της δεκαετίας του '80, άνοιξε μια νέα φάση για την ευρωπαϊκή οικονομία, κατά την οποία ένα μέρος των μέσων παραγωγής, εξ' αιτίας της μειωμένης του ικανότητας να παράγει κέρδη, αδυνατούσε να λειτουργήσει ως κεφάλαιο, και ως εκ τούτου οδηγήθηκε σε εκκαθάριση. Η απομάκρυνση από την αγορά των λιγότερο κερδοφόρων κεφαλαίων και η συνακόλουθη μείωση της παραγωγής έθεσαν σε διαθεσιμότητα ένα μέρος του εργατικού δυναμικού και υποχρέωσαν ένα άλλο μέρος, που διατηρεί την απασχόλησή του, να δεχθεί είτε πραγματικούς μισθούς μικρότερους από εκείνα τα επίπεδα που αντιστοιχούν στα καταναλωτικά πρότυπα της εποχής μας (στο "ιστορικό στοιχείο των αναγκών" της εποχής μας), είτε μεταβολές στην αγορά εργασίας -δηλαδή μεταβολές στους όρους πώλησης και κατανάλωσης της εργασιακής δύναμης.

Πέραν αυτών, όμως, η κρίση, με τις εκκαθαριστικές της λειτουργίες δημιούργησε τις δυνατότητες, για την αναδιάρθρωση της παραγωγής, δηλαδή μια σειρά από ριζικές αλλαγές, είτε στα μέσα παραγωγής, είτε στην οργάνωση της εργασίας, που συντομεύουν τον κοινωνικά αναγκαίο χρόνο για την παραγωγή μιας μονάδας προϊόντος, ή ακόμη, οδηγούν σε βελτίωση της ποιότητας, ή στην παραγωγή νέων προϊόντων. Ο οικονομικός σχηματισμός που αναδύεται, με τον τρόπο αυτό, και του οποίου τα βασικά χαρακτηριστικά είναι ήδη ευδιάκριτα, εμπεριέχει την αύξηση της συμμετοχής στο ΑΕΠ του τομέα των υπηρεσιών. Αυτή η διαρθρωτική αλλαγή οφείλεται στην αύξηση της ζήτησης για προϊόντα του τομέα των υπηρεσιών.

Η μετατόπιση αυτή οφείλεται σε δύο παράγοντες: Πρώτον, η υποτιθέμενη «τρίτη βιομηχανική επανάσταση» δεν κατόρθωσε να δημιουργήσει νέα υλικά αγαθά που θα ήταν σε θέση να επιταχύνουν εκ νέου --και με θεαματικό τρόπο-- την ζήτηση που απευθύνεται στην βιομηχανία. Τα υλικά αγαθά που δημιούργησε η δεύτερη βιομηχανική επανάσταση συγκροτούν, στο μεγαλύτερο μέρος του, το «καλάθι» των βιομηχανικών αγαθών που καταναλώνουν σήμερα τα νοικοκυριά, παρόλο που αυτά τα βιομηχανικά αγαθά διατίθενται πλέον σε μεγάλη ποικιλία χάρη στην πολιτική της διαφοροποίησης των προϊόντων που ακολουθούν οι επιχειρήσεις. Δεύτερον, οι υπηρεσίες είναι τομέας που δημι-

ουργεί νέα προϊόντα για τα οποία εκδηλώνουν αυξανόμενο ενδιαφέρον, τόσο τα νοικοκυριά, όσο και οι επιχειρήσεις.

Σε ότι αφορά τα νοικοκυριά, πραγματοποιούν μια μετατόπιση της καταναλωτικής ζήτησής τους προς τις υπηρεσίες, για μια σειρά κοινωνικών ή δημογραφικών λόγων: πρώτον, οι οικονομικά ανεπτυγμένες χώρες έχουν εισέλθει σε περίοδο δημογραφικής γήρανσης με αποτέλεσμα την αυξανόμενη ζήτηση για υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας, δεύτερον, οι συνθήκες παρατεταμένης ανεργίας και εργασιακής ανασφάλειας εξωθούν τα νοικοκυριά σε αυξανόμενη κατανάλωση υπηρεσιών εκπαίδευσης και κατάρτισης, τρίτον, η αλλαγή της θέσης της γυναίκας στην οικονομία και την οικογένεια οδηγεί σε αυξανόμενη εξωτερίκευση παραδοσιακών λειτουργιών της οικιακής εργασίας η οποία (εξωτερίκευση) προκαλεί ισχυρή ανάπτυξη του κλάδου της εστίασης (αλυσίδες «έτοιμου» φαγητού, fast food κλπ) και της φροντίδας παιδιών και ηλικιωμένων, τέταρτον, η θεαματική ανάπτυξη της βιομηχανίας του θεάματος, της ψυχαγωγίας, των ταξιδιών και των τουριστικών δραστηριοτήτων.

Σε ότι αφορά τις επιχειρήσεις, αυξάνουν την ζήτησή τους για εξωτερικές υπηρεσίες για να ανταποκριθούν στα νέα χαρακτηριστικά της καταναλωτικής ζήτησης: η άνοδος του ατομικισμού, ευνοεί την υποχώρηση της «λογικής» (ή παραδοσιακής) κατανάλωσης και την ενίσχυση της νέας κατανάλωσης που εξαρτάται από το κοινωνικό περιβάλλον (consommation contextuelle). Η πρώτη σχετίζεται με τις φυσιολογικές ανάγκες ενώ η δεύτερη εκφράζει τις ανάγκες κοινωνικής ύπαρξης και status. Η «κατανάλωση που σχετίζεται με το κοινωνικό περιβάλλον» λαμβάνει υπόψη της όχι μόνον τα εσωτερικά, απτά, υλικά στοιχεία του προϊόντος αλλά και το σύνολο του συμβολικού του περιεχόμενου. Αυτό έχει ως συνέπεια την αλματώδη αύξηση του αριθμού των προϊόντων ως αποτέλεσμα της ανάγκης διαφοροποίησης των καταναλωτών (κατανάλωση ως συμβολική επιβεβαίωση της ατομικότητας), την ανάδειξη του ρόλου της μάρκας (brand) σε σημαντικό παράγοντα ανταγωνιστικότητας, την απόδοση ιδιαίτερης σημασίας στην παρουσίαση (η εξωτερική όψη) των προϊόντων, στην ανάπτυξη δικτύων εξυπηρέτησης των πελατών πριν και μετά από την πώληση, στην χρήση της διαφήμισης και των σύγχρονων μέσων μαζικής επικοινωνίας ως σύνδεσμο μεταξύ της ευέλικτης μαζικής παραγωγής και του καταναλωτή που αναζητά την κοινωνική διάκριση. Οι παραπάνω εξελίξεις έχουν σο-

βαρές επιπτώσεις στις σχέσεις βιομηχανίας και υπηρεσιών, οι οποίες ανανεώνονται και αποτελούν έναν από τους κύριους παράγοντες ανταγωνιστικότητας των σημερινών επιχειρήσεων. Η θέση της καινοτομίας ως κύρια πηγή κέρδους, η υπεροχή της «κοινωνικής-συμβολικής» πτυχής της κατανάλωσης ως προς την «λογική-φυσιολογική» μορφή της και η ανάδυση νέων συστημάτων αξιών με επίκεντρο την ατομικότητα, την εξατομίκευση και την διάκριση, παρέχουν στις υπηρεσίες μια καταλυτικής σημασίας θέση για τον δυναμισμό και την ανταγωνιστικότητα των βιομηχανικών επιχειρήσεων. Ορισμένοι συγγραφείς αναφέρονται στην συγκρότηση «βιομηχανικο-τριτογενών συμπλεγμάτων» προσπαθώντας να απεικονίσουν την αυξανόμενη αμοιβαία εξάρτηση της βιομηχανίας και των υπηρεσιών στα πλαίσια της οικονομίας της πληροφορίας, «της δημιουργικής εργασίας» και του «γνωστικού καταμερισμού της εργασίας».

Επομένως, η αύξηση της ζήτησης των νοικοκυριών, και των επιχειρήσεων για προϊόντα του τομέα των υπηρεσιών έχει μακροοικονομικές διαστάσεις τις οποίες είχε προβλέψει το θεωρητικό μοντέλο που παρουσίασε ο Baumol το 1967 σχετικά με την ανισομερή ανάπτυξη (τεχνολογία, παραγωγικότητα) των δύο τομέων (βιομηχανίας και υπηρεσιών). Επιπλέον, το μοντέλο υποθέτει (χάριν απλοποίησης) ότι το κόστος εργασίας είναι το μοναδικό κόστος που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις και ότι οι μισθοί μεταβάλλονται εξίσου στους δύο τομείς διότι καθορίζονται από τις αυξήσεις της παραγωγικότητας της εργασίας στην βιομηχανία. Με αυτές τις υποθέσεις αποδεικνύεται ότι λιγότερη εργασία απαιτείται για την παραγωγή του προϊόντος στην βιομηχανία, ενώ η αντίστοιχη ποσότητα εργασίας αυξάνεται στις υπηρεσίες, ακόμη και αν οι αναλογίες στην παραγωγή των δύο τομέων μείνουν σταθερές. Επίσης, καθώς οι μισθοί δεν μπορούν να προσαρμοσθούν στις χαμηλότερες αυξήσεις της παραγωγικότητας των υπηρεσιών, οι σχετικές τιμές του τομέα των υπηρεσιών αυξάνονται. Το μοντέλο του Baumol προβλέπει για τις υπηρεσίες δύο δυνατά ενδεχόμενα: Εάν υπάρχει υψηλή εισοδηματική ελαστικότητα της ζήτησης για υπηρεσίες, επομένως διαρθρωτική μετατόπιση της κατανάλωσης από τα υλικά στα άυλα αγαθά, τότε θα αυξηθεί η παραγωγή υπηρεσιών, και με δεδομένη τις μικρές αυξήσεις της παραγωγικότητας της εργασίας, θα αυξηθεί και η απασχόληση. Αντιθέτως, εάν η εισοδηματική ελαστικότητα της ζήτησης για υπηρεσίες δεν είναι υψηλή,

τότε, η ζήτηση θα μειώνεται καθώς θα αυξάνονται οι τιμές των υπηρεσιών, έτσι ώστε η επέκταση του τριτογενούς τομέα τελικά να αναχαιτισθεί. Επειδή όπως έχει διαπιστωθεί, η εισοδηματική ελαστικότητα είναι υψηλή, το μοντέλο του Baumol παρέχει ικανοποιητική ερμηνεία: (α) του αυξανόμενου βάρους των υπηρεσιών στην οικονομία, (β) της μειούμενης συμμετοχής της βιομηχανίας στο ΑΕΠ και την συνολική απασχόληση, (γ) της επιβράδυνσης της παραγωγικότητας στο σύνολο της οικονομίας (αφού αυτή είναι ο σταθμικός μέσος των παραγωγικοτήτων των δύο τομέων, όπου τα βάρη ισούνται με το ποσοστό συμμετοχής εκάστου τομέα στην συνολική απασχόληση), (δ) της ταχύτερης αύξησης των τιμών στις υπηρεσίες σε σύγκριση με την βιομηχανία. Η κατανομή της συνολικής απασχόλησης μεταξύ των τομέων παραγωγής στην Ευρωπαϊκή Ένωση εξελίχθηκε σύμφωνα με τις προβλέψεις του μοντέλου του Baumol.

Η επιβράδυνση της παραγωγικότητας της οικονομίας σχετίζεται επομένως με την αυξανόμενη συμμετοχή των υπηρεσιών στο ΑΕΠ. Εντούτοις, το «παράδοξο της παραγωγικότητας» (κατά την έκφραση του Solow) σχετίζεται και με το γεγονός ότι η τεχνολογική πρόοδος παρουσιάζεται κατεξοχήν σε κλάδους της βιομηχανίας, που δεν είναι πλέον πρωταρχικοί από την άποψη της κοινωνικής ζήτησης[15]. Από αυτό απορρέει η αδυναμία του καπιταλισμού να εγκαταστήσει εκ νέου έναν χρηστό κύκλο *à la Kaldor*[16] όπου οι αυξήσεις της ζήτησης (άρα και της παραγωγής) θα οδηγούσαν σε αυξήσεις της παραγωγικότητας και αυτές με την σειρά τους σε νέες αυξήσεις της παραγωγής, όπως είχε συμβεί κατά την «χρυσή εποχή» των ετών 1945-1975.

Οι χαμηλές αυξήσεις της παραγωγικότητας της εργασίας ενδέχεται να επιβραδύνουν την άνοδο του βιοτικού επιπέδου των εργαζομένων: διότι με μια πρόοδο των πραγματικών μισθών που θα ισούται ή θα υπολείπεται των αυξήσεων της παραγωγικότητας, θα αυξηθεί ο αριθμός των χαμηλόμισθων που εργάζονται στον τομέα των υπηρεσιών. Με άλλα λόγια, ένα νέο μακρό κύμα οικονομικής άνθισης ενδέχεται να συνοδεύεται από κοινωνική οπισθοχώρηση, στασιμότητα ή πολύ μικρή πρόοδο για ένα ση-

15. M. Husson (1999), «L'inadéquation des besoins à l'offre comme obstacle à l'expansion», Communication au colloque international Théorisation du long terme et dépassement des phases dépressives LATEMA Monpellier, et Surfing on the long wave. http://hussonet.free.fr

16. E.Appelbaum (1995), «New Work Systems in the New World Order», in Beware the US Model, ό.π. σελίδες 40-45.

μαντικό τμήμα των εργαζόμενων τάξεων. Ως εκ τούτου η διείσδυση και η ανάπτυξη των συνδικαλιστικών οργανώσεων των εργαζομένων στον τομέα των υπηρεσιών θα έπρεπε να γίνει μία εκ των προτεραιοτήτων των οργανωμένων δυνάμεων του κόσμου της εργασίας.

Η μετατόπιση από τον βιομηχανικό τομέα, όπου παραδοσιακά τα εργατικά σωματεία ήταν ισχυρά, προς τον τομέα των υπηρεσιών, πραγματοποιείται μέσα σε συνθήκες νεοφιλελεύθερης απορύθμισης της αγοράς εργασίας, η οποία (απορύθμιση) ευνοεί τον ήδη υπάρχοντα δυϊσμό της αγοράς εργασίας και τον συμπληρώνει με τον νέο δυϊσμό στο εσωτερικό των επαγγελμάτων (βλ. αναλυτικά στο κεφάλαιο 6). Οι αγορές εργασίας των υπηρεσιών του ιδιωτικού τομέα βρίσκονται στο επίκεντρο της ανάπτυξης της «ευελιξίας» και της μερικής απασχόλησης.

Ο τομέας των υπηρεσιών, εντούτοις, περιλαμβάνει και μια σειρά σύγχρονων επιχειρήσεων που απασχολούν ειδικευμένη εργασία, η οποία ανήκει στην «πρωτεύουσα αγορά εργασίας». Υπάρχουν τάσεις ανάπτυξης των υπηρεσιών προς μιαν άλλη κατεύθυνση, αυτής του νέου παραγωγικού υποδείγματος, της οικονομίας της γνώσης και των νέων τεχνολογιών: Η μεταποιητική βιομηχανία εξαρτάται όλο και περισσότερο, για σημαντικές συνιστώσες της ανταγωνιστικότητάς της, από μια σειρά υπηρεσιών που προμηθεύεται από ένα ιδιαίτερο τμήμα του τριτογενούς, τις «υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις» (business services). Αυτό το φαινόμενο σχετίζεται και με το γεγονός της εξωτερίκευσης μιας σειράς εργασιών (outsourcing, subcontracting) που η βιομηχανική επιχείρηση παλιότερα πραγματοποιούσε στο εσωτερικό της και τις οποίες τώρα αναθέτει όλο και περισσότερο σε επιχειρήσεις υψηλής ειδίκευσης και εξειδίκευσης του τομέα των υπηρεσιών (λογιστική, χρηματοοικονομική διαχείριση, marketing, διαχείριση ανθρώπινων πόρων κ.ά.) Η ανταγωνιστικότητα της μεταποίησης εξαρτάται έτσι από την ποιότητα αυτού του ιδιαίτερου τμήματος του τριτογενούς που είναι οι «υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις». Οι υπηρεσίες αυτές αναπτύσσονται ταχύτατα σε μια σειρά οικονομικά προηγμένων χωρών. Η κινητήρια δύναμη της ανάπτυξης αυτού του κλάδου των υπηρεσιών είναι η αυξανόμενη ζήτηση, εκ μέρους των παραγωγών, για εξωτερικές υπηρεσίες τις οποίες προσφέρουν ειδικευμένοι προμηθευτές. Μέσω της εξωτερίκευσης, πολλές επιχειρήσεις αναθέτουν σε αυτούς τους προμηθευτές, εργασίες που παλαιότερα

παρήγαγαν αυτές οι ίδιες επιχειρήσεις στο εσωτερικό τους (in-house activities).

Μέσω αυτής της αυξανόμενης αλληλεξάρτησης των βιομηχανικών επιχειρήσεων και των επιχειρήσεων των υπηρεσιών τείνει να δημιουργηθούν παραγωγικά συμπλέγματα στα οποία συμμετέχουν επιχειρήσεις από αμφότερους τους τομείς. Οι επιχειρήσεις αυτές συνδέονται με σχέσεις ανταλλαγής, συνεργασίας και δικτύωσης, έτσι ώστε να επωφελούνται μιας σειράς οικονομιών, μείωσης του κόστους και βελτίωσης της διαρθρωτικής ανταγωνιστικότητας. Χαρακτηριστική περίπτωση τέτοιων παραγωγικών συμπλεγμάτων αποτελούν ο τουρισμός και τα σύγχρονα αγρο-διατροφικά συμπλέγματα επιχειρήσεων που ανήκουν στην βιομηχανία, στον αγροτικό τομέα και στις υπηρεσίες. Στο κεφάλαιο 7 αναλύεται η έννοια του παραγωγικού συμπλέγματος και εκτίθενται, ως μελέτη περίπτωσης, οι εξελίξεις στα αγρο-διατροφικά συμπλέγματα. Σε ότι αφορά τον τουρισμό, χαρακτηριστικό είναι ότι δεν εμφανίζεται ως κλάδος ή τομέας σε καμία καθιερωμένη κατάταξη των παραγωγικών δραστηριοτήτων, και τον αποκαλούμε «τουριστικό κλάδο» ή «τουριστική βιομηχανία» μόνον καταχρηστικά, διότι περιλαμβάνει ετερογενείς παραγωγικές δραστηριότητες άλλων κλάδων (ξενοδοχεία, εστίαση, τουριστικά γραφεία, κατασκευές κλπ) που συγκροτούν το παραγωγικό σύμπλεγμα του τουρισμού.

Η αυξανόμενη αλληλεξάρτηση βιομηχανίας, αγροτικού τομέα και υπηρεσιών, θέτει σε αμφισβήτηση την παραδοσιακή διαίρεση του παραγωγικού συστήματος σε πρωτογενή, δευτερογενή και τριτογενή τομέα. Οι υπηρεσίες ορίσθηκαν «εξ υπολοίπου» , δηλαδή ως το υπόλοιπο της αφαίρεσης του αγροτικού τομέα και της βιομηχανίας από το σύνολο της οικονομίας. Ως τριτογενής τομέας ορίζεται δηλαδή το σύνολο των παραγωγικών δραστηριοτήτων που δεν ανήκουν στον αγροτικό ή τον βιομηχανικό τομέα. Η ανάπτυξη των υπηρεσιών έγινε αρχικά κατανοητή σε αντιπαράθεση με τον δευτερογενή και τον πρωτογενή τομέα. Σήμερα, οι σχέσεις με την βιομηχανία δεν θεωρούνται πλέον ανταγωνιστικές. Αντιθέτως, υπηρεσίες και βιομηχανία «συμβιώνουν» και η σχέση τους είναι συμπληρωματική. Η δυναμική και η «υγεία» των υπηρεσιών που παρέχονται στις επιχειρήσεις ορίζουν σε μεγάλο βαθμό την ανταγωνιστικότητα της βιομηχανίας και του συνόλου της οικονομίας. Η ανάδειξη της *οικονομίας της πληροφορίας,* του *γνωστικού καταμερισμού της*

εργασίας και του *νέου παραγωγικού υποδείγματος* φαίνεται ότι αποτελούν ένα προνομιακό πλαίσιο ανάπτυξης για τις υπηρεσίες --πλαίσιο στο οποίο οι υπηρεσίες και η συνεργασία με την βιομηχανία κατέχουν πρωτεύοντα ρόλο στην δυναμική του οικονομικού συστήματος (βλ. αναλυτικά στο κεφάλαιο 3). Σε αυτό το πλαίσιο, αντίστοιχα αναβαθμισμένος είναι και ο ρόλος του εργατικού δυναμικού.

Επομένως, το μέλλον του τομέα των υπηρεσιών εμφανίζει δύο εκδοχές: την εκδοχή της ανειδίκευτης φθηνής εργασίας και του νέο-ταιηλορισμού, και την εκδοχή του νέου παραγωγικού υποδείγματος και των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις.

Στον βαθμό που η πολιτική μπορεί να επηρεάσει στο σχετικό βάρος αυτών των δύο διακριτών τμημάτων του τομέα των υπηρεσιών, αποτελεί συμφέρον του κόσμου της εργασίας να δοθεί προτεραιότητα στην ανάπτυξη του συγχρόνου τμήματος των υπηρεσιών, των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις (business services). Εντούτοις, η ενίσχυση αυτού του τμήματος των υπηρεσιών δεν αποτελεί συμφέρον μόνον των εργαζομένων, αλλά και της εθνικής οικονομίας, διότι ακριβώς αυτό το τμήμα σχετίζεται με την ανταγωνιστικότητα και τις επιδόσεις στο εξωτερικό εμπόριο. Η σημασία του τομέα των υπηρεσιών για το ισοζύγιο τρεχουσών συναλλαγών είναι διπλή: πρώτον, ο τριτογενής τομέας συμμετέχει άμεσα στις εξαγωγές, και μάλιστα κατά πολύ περισσότερο από όσο δείχνει η παραδοσιακή στατιστική του εξωτερικού εμπορίου (βλ. αναλυτικά στο κεφάλαιο 4), και δεύτερον, οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις, σε συνάφεια με την βιομηχανία καθορίζουν την εθνική ανταγωνιστικότητα, ιδιαίτερα όταν συγκροτούν «πόλους ανταγωνιστικότητας» (βλ. αναλυτικά στο κεφάλαιο 7). Αντιθέτως, το τμήμα εκείνο του τριτογενούς τομέα που στηρίζεται στην φθηνή ανειδίκευτη εργασία και στον νεοταιηλορισμό είναι εσωστρεφές και έχει ασήμαντη ή μηδενική συμμετοχή στις εξαγωγές.

Σε ότι αφορά την σημασία του τομέα των υπηρεσιών για την αύξηση της απασχόλησης, αυτή σχετίζεται με την χαμηλή παραγωγικότητα που τον χαρακτηρίζει. Εντούτοις, υπάρχουν υπηρεσίες με σημαντικές επενδύσεις σε τεχνολογικό εξοπλισμό (π.χ. η μεταφορά φυσικών πόρων και εμπορευμάτων, η παροχή ενέργειας, οι αεροπορικές και οδικές μεταφορές, ο σιδηρόδρομος). Παράλληλα, οι υπηρεσίες αποτελούν σήμερα τους κύριους χρήστες των τεχνολογιών της πληροφορίας και της τηλεπικοινω-

νίας (ηλεκτρονική επεξεργασία κωδικοποιημένων δεδομένων: τράπεζες, ασφαλιστικές εταιρίες κτλ.). Πραγματοποιούνται για τον λόγο αυτό, σημαντικές αυξήσεις της παραγωγικότητας της εργασίας σε ορισμένους κλάδους. Στην Ελλάδα, οι παραπάνω παράγοντες συνδυάζονται και με φαινόμενα σύγκλισης (η Ελλάδα ως χώρα χαμηλότερης παραγωγικότητας είναι λογικό να αυξάνει ταχύτερα την παραγωγικότητά της έως ότου προσεγγίσει τα «τεχνολογικά σύνορα» που έχουν προσεγγίσει οι πλέον προηγμένες ευρωπαϊκές χώρες). Ως αποτέλεσμα, οι αυξήσεις της παραγωγικότητας της εργασίας στον τριτογενή τομέα των υπηρεσιών στην Ελλάδα παρουσιάζουν ανοδική τάση. Ενώ κατά το πρώτο ήμισυ της δεκαετίας του '90 οι εν λόγω αυξήσεις κινήθηκαν στην περιοχή του 1% ετησίως, βρίσκονται πλέον στην περιοχή του 3%. Όμως, στον βαθμό που αυξάνεται η παραγωγικότητα της εργασίας, οι αυξήσεις του ΑΕΠ δεν μετατρέπονται σε αυξήσεις της απασχόλησης και η ικανότητα του τομέα των υπηρεσιών να δημιουργεί νέες θέσεις εργασίας βαίνει μειούμενη. Στον βαθμό που επιταχύνεται η παραγωγικότητα, επιβραδύνεται η απασχόληση, επομένως και η ικανότητα της οικονομικής μεγέθυνσης να αυξήσει άμεσα τον αριθμό των εργαζομένων. Επομένως, η αύξηση της απασχόλησης και η αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας εμφανίζονται ως αντιφατικοί στόχοι στην βραχυπρόθεσμη διάρκεια. Εντούτοις, γνωρίζουμε από την πρόσφατη διεθνή εμπειρία, αλλά και από την οικονομική ιστορία, ότι οι αυξήσεις της παραγωγικότητας της εργασίας οδηγούν μακροπρόθεσμα σε αύξηση της απασχόλησης, διότι η αύξηση της παραγωγικότητας μακροπρόθεσμα επιτρέπει στο οικονομικό σύστημα να παρακάμψει τις εγγενείς αντιφάσεις του και τις διαρθρωτικές κρίσεις του. Προς το παρόν, πάντως, οι μεγάλες αυξήσεις της παραγωγικότητας της εργασίας στον τομέα των υπηρεσιών, κατά τα τελευταία έτη στην Ελλάδα, δεν έχουν ακόμη επιφέρει τα αναμενόμενα ευνοϊκά τους αποτελέσματα στον αριθμό των απασχολουμένων.

Βιβλιογραφία

- **Aaditya Matoo. (2001),** «Shaping future rules for trade in services: lessons from the Gatt», World Bank.
- **Agathocleous A. (1998),** «La qualité de service: coproduction, cohérence et performance», Actes du colloque Coproduction de la qualité, Toulouse, 12- 13 Novembre, 1998.
- **Aglietta M.(1976),** Régulation et crises du capitalisme, Calman-Levy.
- **Amable B. (1990),** «Spécialisation Internationale et Politique Industrielle», Revue de l'IRES no4.
- **Amin A., & Robins K. (1992),** «Le retour des économies régionales? La géographie mythique de l'accumulation flexible», στο Benko G. B. & Lipietz A., (éds.), Les régions qui gagnent, PUF.
- **Amin A., Thrift N. (1992),** «Neo-Marshallian nodes in global networks», International Journal of Urban and Regional Research, 16,4, 571-87.
- **Attali J. (1981),** Les trois mondes, Fayard.
- **Azariadis C. (1975),** «Implicit Contracts and Underemployment Equlibria» Journal of Political Economy.
- **Bailly A., Boulianne L.,** Maillat D. et alii (1985), «Nouvelle nomenclature du système de production et rôle des activités de service», Lausanne, Communauté d'Etudes pour l'Aménagement du territoire.
- **Baily M. & Gersbach H. (1995),** «Efficiency in Manufacturing and the Need for Global Competition»; Brooking papers: Microeconomics.
- **Bailly A & Maillat D. (1990),** Services, Encyclopédie Economique, Economica.
- **Bailly A. & Maillat D (1988),** Le secteur tertiaire en question, deuxième édition, Editions Régionales Européennes.

- **Barcet A & Bonamy J. (1990),** «Les Services », Revue d'Economie Industrielle.
- **Baumol W., Blackman S.A., Wolff E.N., (1985),** «Unbalanced Growth Revisited: Asymptotic Stagnancy and New Evidence», American Economic Review, 75 (4)
- **Baumol W. (1967),** «Macroeconomics of Unbalanced Growth: The Anatomy of Urban Crisis», American Economic Review, Vol. 57, pp. 415-426.
- **Benko G. B. & Lipietz A. (1992),** «De la régulation des espaces aux espaces de la régulation», στο Boyer & Saillard (ed.), L'état de la théorie de la régulation, La Découverte.
- **Bensahel L. (1997),** Introduction a l'économie des services, PUG.
- **Bensahel L. (1994),** «Du concept de productivité a celui de d'efficacité: les difficultés d'évaluation du secteur universitaire», Thèse de doctorat d'économie européenne, Grenoble, 1994.
- **Billaudot B.& Gauron A. (1985),** Croissance et Crise, La Découverte.
- **Bosch G. (2000),** «The service gap in Germany», Institut Arbeit Und Technik.
- **Bourdieu P (1979),** La distinction, Edition du minuit.
- **Boyer R. & Durand J.P. (1993),** L' après fordisme, Syros.
- **Browning H.C & Singelmann J. (1978),** «The transformation of the US labour force: the interaction of industry and occupation», Politics and Society, number 8, σελ 481-509.
- **Busch K.(1987),** Η κρίση των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Ερατώ.
- **Caire G. (2001),** Economie du travail, Bréal.
- **Chapignac P. (1996),** «Les prémisses d'une transformation structurelle du système économique», Problèmes Economiques, Numéro 2464-2465.
- **Clark C. (1940),** The Conditions of Economic Progress, Macmillan.

- **Cohen S & Zysman J. (1987),** Manufacturing Matters, Basic Books, New York.
- **Commission of the European Communities (1998),** «The Contribution of Business Services to Industrial Performance: A Common Policy Framework», Communication for the Commission to the Council COM(1998)534 final, 21 September, paper submitted for consideration at the OECD Business and Industry Policy Forum on Realizing the Potential of the Service Economy, 28 September.
- **Coriat B. (1990),** L'atelier et le Robot.
- **David P.A. (1991),** «Computer and Dynamo: the modern productivity paradox in a not-too-distant mirror», Technology and Productivity, OECD.
- **de Bandt J. (1999),** «The Concept of Labour and Competence Requirements in a Service Economy», The Service Industries Journal, 19 (1).
- **de Bandt J. (1995),** Services aux entreprises, Economica.
- **de Bandt J. (1991),** Les services, Economica.
- **de Bandt J. & Gadrey J. (1994),** Relations de services, Marchés de Services, Editions du CNRS.
- **Department of Industry, Science and Resources (1999),** The Australian Service Sector Review 2000, Canberra.
- **Doeringer P & Piore M. (1971),** Internal Labor markets and Manpower analysis, Lexington (Mass.)
- **Eiglier P & Langeard E. (1987),** Servuction, le marketing des services, Mac Graw Hill.
- **Evangelista & Savona M. (1998),** «Patterns of Innovation in Services: The results of the Italian innovation survey», 7th annual RESER Conference, Berlin, 8-10 October.
- **European Commission (2000),** European competitiveness report.
- **Fisher A.G.B. (1939),** «Production, Primary, Secondary and Tertiary», Economic Record.
- **Foray D. (2000),** L'économie de la connaissance, La Découverte.

- **Foray D. (1995),** «Standard de référence, coût de transaction et économie de la qualité: un cadre d'analyse», in Agro-alimentaire: une économie de la qualité, INRA, editions ECONOMICA.
- **Fouquet A. (1990),** «Modes de vie», Encyclopédie Economique, Economica.
- **Fuchs V. (1968),** «The service economy», NBER-Columbia University Press.
- **Gadrey J. (1996),** L'économie des services, La Découverte.
- **Gadrey J. (1994),** «La modernisation des services professionnels», Revue française de Sociologie», numéro 35.
- **Gadrey J. (1992),** L'économie des services, La Découverte.
- **Gadrey J. (1991),** «Le service n'est pas un produit: quelles implications pour l'analyse économique et la gestion», Politiques et Management public, vol 9.
- **Gadrey J. et Delaunay J.C (1992),** Services in economic thought: three centuries of debate, Kluwer Academic Publishers.
- **Gadrey J & Zarifian P. (2002),** «L'émergence d'un modèle de service: enjeux et réalités», Entreprises et Carrières, Editions Liaisons.
- **Gallouj F. (1998),** «Innovation in services and the attendant myths», STEP group.
- **Gallouj C & Gallouj F. (1997),** «L'innovation dans les services et le modèle du cycle de produit inversé», Revue Française de Gestion.
- **Hirschhorn L. (1987),** «L'économie post-industrielle: quel travail, quelle compétence pour un nouveau mode de production?», Economie et Humanisme, numéro 295.
- **Hufbauer G & Warren T. (1999),** «The globalization of services. What has happened? What are the implications?», Institute for International Economic, Working paper Number 99-12.
- **Husson M.(1996),** Misère du Capital, Syros.

- **Ιωακείμογλου Η., Ευσταθόπουλος Γ. (2000),** «Ανταγωνιστικότητα, ΟΝΕ και βιομηχανική πολιτική», περιέχεται στο ΟΝΕ, Ανταγωνιστικότητα και Διαρθρωτικές Αλλαγές, Ινστιτούτο Εργασίας ΓΣΕΕ, Τετράδια του ΙΝΕ No 20-21 /2001.
- **Ioakimoglou E., Soumeli E., Carley M. (2002),** Low-wage workers and the working poor, European Industrial Relations Observatory.
- **Καραμεσίνη Μ. & Ιωακείμογλου Η. (2003),** Προσδιοριστικοί παράγοντες του μισθολογικού χάσματος μεταξύ ανδρών και γυναικών, Κέντρο Έρευνας Θεμάτων Ισότητας.
- **Lafay G. (1989),** La fin des avantages acquis, Economica.
- **Lafay G. (1987),** «Avantage comparatif et compétitivité», Économie Prospective Internationale, no29, 1er trimestre.
- **Lafay G. (1979),** «Stratégies de spécialisation ou division internationale du travail?», περιέχεται στο Économie et Finance Internationale, Dunod.
- **Lipietz A. (1979),** Crise et Inflation, Maspero.
- **Lipietz A. (1980),** «Le tertiaire, arborescence de l'accumulation capitaliste: prolifération et polarisation», Critique de l'économie politique, numéro 12.
- **Loiseau B., Mazier J., Winter M.B.(1976),** «Répartition, accumulation et rentabilité du capital», SEF, No 25.
- **Lorino P. (1991),** L'économiste et le manageur, La Découverte.
- **Maclean D. (1997),** «Lagging Productivity Growth in the Service Sector: Mismeasurement, Mismanagement or Misinformation?», Bank of Canada, Working Paper 97-6.
- **Malecki E.J. (1999),** «Knowledge and regional competitiveness», Paper presented at the International Symposium Knowledge, Education and Space, Heidelberg.
- **Mandel E. (1998),** Le troisième âge du capitalisme, Les éditions de la passion.
- **Mandel E.(1980),** Long Waves in Capitalist Development, Cambridge University Press.

- **Mandel E.(1982),** La crise de 1975-1982, Flammarion.
- **Maruani M & Nicole C. (1989),** «La flexibilité a temps partiel, conditions d'emploi dans le commerce», La documentation française, Paris.
- **Mayere A. (1990),** «Pour une économie de l'information», Editions du CNRS.
- **Miles I. (1995),** «Services Innovation, Statistical and Conceptual Issues», University of Manchester.
- **Mintzerg H. (1982),** Structure et dynamique des Organisations, Editions d'Organisation, Paris.
- **Mouhoud E.M. (1998),** «Globalisation et régionalisation des économies: fondements et logiques en œuvre», La Revue de L' IRES, Numéro 27.
- **Noyelle T (1985),** New Technologies and Services: Impact on Cities and Jobs, University of Maryland, College Park, 1985.
- **OECD (2000),** The Service Economy, Science Technology Industry, Business and Industry Policy Forum Series.
- **OECD (1999a),** «Promouvoir l'innovation et la croissance dans les services», Direction de la Science, de la Technologie et de l' Industrie, [Document DSTI/STP/TIP(99)4].
- **OECD (1999b),** Assessing Barriers to Trade in Services: Financial Information and Advisory Services, [TD/TC/ WP(98)51/REV1].
- **OECD (1999c),** Libéraliser les échanges transfrontières dans les services professionnels, [DAFFE/INV(99)5/REV1].
- **OECD (1999d),** International Direct Investment Statistics Yearbook 1998, OECD, Paris.
- **OCDE (1999e),** «Conclusions du Conseil de l'Union Européenne relatives aux services aux entreprises et a leur contribution a la compétitivité de l'industrie européenne», Forum de l'OCDE sur la politique de l'entreprise et de l'industrie.
- **OECD (1997),** «Technology, productivity and job creation», OECD Publications.

- **Perrot A. (1997),** Les nouvelles théories du travail, La Découverte.
- **Perroux, F. (1970),** «Note on the concept of growth poles», in McKee, Dean, Leahy (eds.), Regional economics: Theory and practice. The Free Press, New York, 93-103.
- **Petit P. (1986),** Slow Growth and the Service Economy. London: Frances Pinter.
- **Pilat D. (2001),** Innovation and productivity in services, συλλογικός τόμος, ΟΟΣΑ.
- **Piore M. (1990),** «The Economic Revival of the 1990s: Technology, Organisational Structure and Competitive Strategy», OECD Working Paper.
- **Piore M. & Sabel C. (1984),** The Second Industrial Divide, New York: Modern Library.
- **Poole (1997),** «Change and Research in the food industry: a European perspective» in Strategy and Policy in the food system: emerging issue, Food Marketing Policy Center - Department of Agricultural and Resource Economics, University of Connecticut and University of Massachusetts.
- **Porter M. (2000),** «Clusters and the New Economics of Competition», in Garten, J. E. (ed.), World Views, Harvard Business Review Books.
- **Porter M. (1990),** The Competitive Advantage of Nations, MacMillan.
- **Porter M. (1985),** «Competitive advantage: creating and sustaining superior performance», (New York: The Free Press).
- **Putnam R. (1999),** «The Prosperous Community. Social Capital and Public Life», The American Prospect Vol.4, No13.
- **Reich R. (1993),** L'économie mondialisée, Dunod.
- **Rosier B. & Pierre Dockes (1983),** Rythmes Economiques, Maspero.
- **Rubalcaba-Bermejo L (1999),** Business Services in European Industry, European Commission.

- **Sabel C. (2001),** «Diversity, Not Specialization: The Ties that Bind the (New) Industrial District» Columbia Law School, Paper presented to Complexity and Industrial Clusters: Dynamics and Models in Theory and Practice. A Conference Organized by Fondazione Montedison Under the Aegis of Accademia Nazionale dei Lincei Milan June 19-20th, 2001.
- **Sauviat C. (1998),** «Services informationnels, nouvelle division du travail et mondialisation sélective», La Revue de L'IRES, Numéro 27.
- **Taddei D. και Coriat B. (1993),** Made in France, Le Livre de Poche.
- **Tofler A. (1990),** Les nouveaux pouvoirs, Fayard.

Copyright ΙΝΕ/ΓΣΕΕ-ΑΔΕΔΥ

ISBN: 960-87797-6-6

Σελιδοποίηση - Εκτύπωση:
ΚΑΜΠΥΛΗ Adv.
Αντιγόνης 60 & Λένορμαν, 104 42 Κολωνός
Τηλ.: 210 5156810-20-30 Fax: 210 5156811
e-mail: info@kambili.gr • http://www.kambili.gr

ISBN: 960-87797-6-6