

UDK: 330.341.1

dr. Metka Stare*, dr. Maja Bučar**

Inovacije v storitvah - možnosti slovenskih akterjev v EU?

Povzetek

Prispevek obravnava odnos med inovacijami in storitvami v tranzicijskih državah - novih članicah EU, in se osredotoča na stanje v Sloveniji. Najprej predstavi konceptualni okvir pri opredelitvi inovacij v storitvah in različne razsežnosti inoviranja v storitvah, ki presegajo sektorsko opredelitev. V osrednjem delu obravnavamo

pomanjkljivo razumevanje inovacij v storitvah v državah v tranziciji/Sloveniji. Na podlagi podatkov inovacijske ankete CIS3 in CIS4 analiziramo intenzivnost inovacijske dejavnosti v Sloveniji v primerjavi z državami EU in ugotovljamo, kakšne so razlike med inovacijsko dejavnostjo v storitvenih in predelovalnih dejavnostih.

Prispevek identificira ključne splošne in posebne ovire za inovacije v storitvah, še posebno tiste, ki so značilne za tranzicijske države. S prikazom stanja in analize ovir v zaključku predlagamo osnovne smeri politike spodbujanja inovacij v storitvah, kar bi prispevalo k zmanjšanju zaostanka za razvitejšimi državami.

Ključne besede: inovacije v storitvah, tranzicijske države, ovire za inovacije v storitvah

Summary

The article explores the relationship between innovations and services in transition economies - i.e. new EU Member States, focusing on Slovenia. We first present a conceptual framework for defining innovation in services and different dimensions of innovation in services that transcend the boundaries of sectoral definition. The central part of the article deals with the deficient understanding

of innovation in services in transition economies/Slovenia. Using CIS3 and CIS4 innovation survey data, we analyse the intensity of innovative activity in Slovenia compared to the EU and examine differences in innovative activity in services and manufacturing. Further, we identify key general and service-specific barriers to innovation in services, particularly those that are character-

istic for transition economies. Based on an overview of the present status of innovation in services and analysis of barriers to innovation in services in Slovenia/transition economies, we propose in conclusion some basic guidelines for policies towards encouraging innovation in services that could contribute to decreasing the lag of transition economies behind developed countries.

Key words: innovation in services, transition economies, barriers to service innovation

JEL: O310, L800, L880, O380

* Center za mednarodne odnose, Fakulteta za družbene vede.

** Center za mednarodne odnose, Fakulteta za družbene vede.

1. Izhodišča¹

"Zdi se, kakor da so storitve in inovacije dva vzporedna svetova, ki obstajata popolnoma neodvisno drug od drugega." (Gallouj, 2002)

Paradoks, na katerega je opozoril avtor omenjenega citata in zadeva teoretične razprave, ki so prevladovali v razvitih državah do začetka devetdesetih let prejšnjega stoletja, je v Sloveniji zelo aktualen danes. Tranzicijska gospodarstva, med njimi tudi Slovenija, so dolga leta zanemarjala vlogo storitev v povečevanju gospodarske učinkovitosti ter zmožnosti inovacij v storitvah za doseganje dolgoročne rasti in konkurenčnosti. Če še lahko govorimo o določeni tradiciji inoviranja na področju tehničnih inovacij in v proizvodnem sektorju, je izkušenj z netehnološkimi inovacijami in inovacijami v storitvah nasploh malo. Zlasti pomanjkljivo je poznavanje posebnosti inoviranja v storitvah, ki je podlaga za vzpostavitev spodbudnega okolja za inovacije v storitvah in za oblikovanje ustrezne ekonomske politike.

V razvitih državah se od devetdesetih let 20. stoletja uveljavljajo znanstvena spoznanja o inovacijski dejavnosti kot dejavniku konkurenčnosti s koncepti *nacionalne inovacijske sposobnosti* (Stern, Porter in Furman, 2002) in *nacionalnega inovacijskega sistema* (Nelson, 1993, Freeman in Soete, 1997), ki so spodbudili vlade v razvitih državah, da se dejavneje vključijo v oblikovanje inovacijske politike. Čeprav se je ta sprva osredotočala predvsem na proizvodno dejavnost in z njo povezane tehnološke spremembe, se v zadnjem času namenja vse več pozornosti inovacijam v storitvah in netehnološkim inovacijam v celotnem gospodarstvu. Postopoma se krepi spoznanje, da so tudi storitve inovativne. K temu je pripomogel hiter razvoj informacijsko-komunikacijskih tehnologij (IKT), ki so odprle številne možnosti za produktne, procesne in organizacijske inovacije v storitvah. Hkrati je uvajanje IKT še bolj poudarilo prepletenost in medsebojno odvisnost industrijske in storitvene proizvodnje ter vpetost storitvenih funkcij v vse faze poslovnih procesov. Takšen odnos do povezovanja storitev in inovacijske politike na konceptualni ravni in na ravni nacionalnih politik je zaznati predvsem v gospodarsko razvitih okoljih². V zadnjih letih je na tem področju zelo dejavna tudi Evropska komisija s pripravo vrste

dokumentov in ukrepov, ki prispevajo k boljšemu razumevanju posebnosti inovacij v storitvah in k oblikovanju ustreznih politik. V tej smeri gre razumeti tudi pripravo smernic za evropsko strategijo podpore inovacijam v storitvah (CEC, 2007).

Prispevek razlaga odnos med inovacijami in storitvenim sektorjem v tranzicijskih državah – novih članicah EU³, tako da se osredotoča predvsem na Slovenijo. Najprej predstavi konceptualni okvir pri opredelitvi inovacij v storitvah in različne razsežnosti inoviranja v storitvah, ki presegajo zgolj sektorsko opredelitev. Sledi prikaz pomanjkljivega razumevanja inovacij v storitvah v državah v tranziciji/Sloveniji, ki se kaže v nizki ravni inovativnosti v storitvenih v primerjavi s podjetji predelovalnih dejavnosti in v zapostavljanju inovacij v storitvah pri oblikovanju inovacijske politike. Na podlagi podatkov inovacijskih anket CIS3 in CIS4 analiziramo intenzivnost inovacijske dejavnosti v Sloveniji v primerjavi z državami EU ter ugotovljamo razlike med inovacijsko dejavnostjo v storitvenih in predelovalnih dejavnostih. V nadaljevanju analiziramo inovacijsko dejavnost v storitvah glede prepoznavanja ključnih ovir na tem področju ter jih razdelimo na splošne, značilne za vse sektorje gospodarstva, in na tiste, ki so posebne za storitve. S prikazom stanja in analizo ovir na koncu navajamo glavne ugotovitve o možni politiki spodbujanja inovacij v storitvah, kar bi prispevalo k zmanjšanju zaostanka za razvitejšimi državami na tem področju.

2. Teoretično-konceptualni pristopi pri opredelitvi in merjenju inovacij v storitvah

2.1 Teoretično-konceptualni pristopi

Proučevanje inovacij v storitvah je kakor vsako razmeroma novo področje raziskovanja v začetku naletelo na omejitve in zastarele vzorce razumevanja. Inovacije so bile tradicionalno (ozko) pojmovane kot tehnične spremembe, osredotočene na nove, korenite tehnične rešitve v proizvodnji. Zato so bile storitvene dejavnosti, ki so manj uporabljale tradicionalne tehnologije, razumljene kot inovacijsko

¹ Članek je nastal v okviru raziskovalnega dela v programski skupini "Možnosti in priložnosti Slovenije in njenih akterjev v pogojih članstva Evropske unije".

² Kot primer navajamo program nemške vlade iz leta 2006 Inovacije s storitvami, ki priznava medsebojno povezanost industrijske in storitvene proizvodnje ter na tej podlagi uvaja ukrepe za pospešitev inovacije v storitvah ne glede na dejavnost, s katero se ukvarja podjetje (Rubalcaba, 2006).

³ Izraz nove članice uporabljamo za vseh 13 držav, ki so se pridružile EU po letu 2004.

nedejavne in tako brez posebne vloge na inovacijskem področju. Pa vendar je že Schumpeter opredelil inovacije bistveno širše kakor zgolj novo tehnično rešitev: »kot uvedbo novih elementov ali nove kombinacije elementov v proizvodnjo ali dobavo proizvodov in storitev« (Schumpeter, 1934: 66). Ta pogled zajame različna področja inovacijske dejavnosti, nekatera celo izrazito specifična za storitveni sektor, na primer tržne in organizacijske inovacije. Schumpetrovo razumevanje inovacij omogoča analizo proizvodne in storitvene dejavnosti pod enakimi pogoji, tako pa zagotavlja storitvam tisto raven pozornosti, ki si jo glede na obseg in rast svojih dejavnosti tudi zaslužijo (Drejer, 2004: 560).

Zaradi prevladujoče vloge storitev v sodobnih gospodarstvih ter pomena inovacij za gospodarsko rast in razvoj se inovacijske dejavnosti v storitvah postopoma razumevajo in analizirajo širše. Raziskovalno delo se usmerja v iskanje jasnejše opredelitve posebnih lastnosti inovacij v storitvah in v iskanje skupnih elementov inovacijske dejavnosti v predelovalni dejavnosti. Eden vodilnih teoretikov na področju inovacij v storitvah povzema razvoj raziskav na tem področju kot prehod od popolnoma tehnološkega pristopa, prek ozko storitveno specifičnega do na koncu prevladujočega, integrativnega pristopa k razumevanju inovacij v storitvah (Gallouj, 2002). Tehnološki pristop se ukvarja predvsem z vprašanjem vstopa tehnologije v storitveno dejavnost, medtem ko storitveno specifični analizira tudi tiste oblike inovacij, ki so lastne samo storitvam (npr. *ad hoc* inovacije, neopredmeteni procesi in produkti). Integrativni pristop izhaja iz načela, da ni potrebe po ločeni obravnavi inovacij v storitvah od inovacij v predelovalni dejavnosti, saj obe dejavnosti konvergirata, ločnica med storitvami in proizvodnjo pa se briše. Nekateri utemeljujejo pravilnost tega pristopa z omejenostjo tradicionalne, ozko tehnične obravnave inovacij tudi za proizvodno dejavnost, saj tudi tam nastajajo netehnološke inovacije (Drejer, 2004). Novejše raziskave potrjujejo, da imajo inovacije v storitvah več razsežnosti ter da so pogosto povezane z organizacijskimi spremembami, ki vključujejo novo zasnovo storitev, nove odnose s strankami in nove načine distribucije storitev (Van Ark et al., 2003, Howells, Tether, 2004). Hkrati ugotavljajo, da sta tehnična in netehnčna razsežnost inovacij komplementarni in da je lahko pomen ene ali druge glede na tip storitve različen (Van Ark et al., 2003).

Opredelitev in merjenje inovacijske dejavnosti v storitvenem sektorju je zahtevno vprašanje ne le

zaradi raznovrstnosti in posebnih lastnosti storitev (neopredmetenost, interaktivnost med dobaviteljem in uporabnikom, informacijska intenzivnost), ampak tudi zaradi različnih vlog, ki jih imajo storitve v procesu inoviranja. Dodaten izziv za razumevanje inovacij v storitvah prinaša naraščajoča povezanost in prepletenost storitvene in industrijske proizvodnje na ravni dejavnosti (npr. raziskovalna in farmacevtska dejavnost) in na ravni poslovnih funkcij (npr. krepitev trženjske funkcije v industriji bele tehnike). Zato je treba pri opredeljevanju inovacij v storitvah upoštevati širok pristop, ki po eni strani temelji na kriteriju storitvenih dejavnosti, po drugi strani pa na kriteriju storitvenih funkcij (Fostering Innovation in Services, 2007). Na tej podlagi ločimo:

a) *inovacije v storitveni dejavnosti na podlagi novih tehnologij* (npr. uvajanje bankomatov v bančne storitve) ali inovacije storitvenih funkcij na podlagi IKT (npr. internetno oglaševanje);

b) *organizacijske ali netehnološke inovacije v storitvenih dejavnostih* (npr. dostava hrane na dom v gostinskih storitvah) ali v storitvenih funkcijah v katerikoli dejavnosti (npr. inovativno oblikovanje avtomobilov ali outsourcing⁴ marketinške funkcije v tekstilni industriji).

Poleg teh dveh osnovnih tipov inovacij v storitvah je treba upoštevati še *vlogo storitev kot katalizatorja in spodbujevalca inovacijskih procesov v celotnem gospodarstvu* (npr. svetovalne storitve ali storitve, povezane z zaščito intelektualne lastnine). Nekatero storitve, ki temeljijo na znanju, lahko stopajo v inovacijski proces na vse tri načine: so vir organizacijskih inovacij, generator inovacij na podlagi IKT in spodbujevalec inovacij v celotnem gospodarstvu (Miles, 2001: 27). Takšen je primer inženirskega in tehničnega svetovanja, tržnih raziskav in oblikovanja.

Samo ob upoštevanju različnih razsežnosti storitvenih inovacij oziroma inovacij v storitvah lahko pravilno ocenimo njihov pomen in prispevek k povečani konkurenčnosti.

2.2. Merjenje inovacij v storitvah

Celovitost proučevanja širše razsežnosti inovacij v storitvah se kaže tudi pri njihovem statističnem spremljanju, ki se razvija, vendar je še precej pomanjkljivo in omejeno z razpoložljivostjo podatkov o različnih tipih inovacij v storitvah, ki se osredotočajo predvsem na tehnološke inovacije

⁴ Izraz outsourcing storitev na splošno opredeljuje način izvajanja storitev s pomočjo zunanjih izvajalcev (izven podjetja), ne glede na lokacijo zunanjega dobavitelja storitev (doma ali v tujini). Offshoring pa opredeljuje zagotavljanje storitev od ponudnikov v tujini (Stare, 2006).

proizvodov/storitev in procesov. Inovacijske ankete, kakršna je Community Innovation Survey (CIS), so najpogostejši vir primerljivih podatkov o inoviranju v državah EU. Zasnovane so bile za spremljanje in analizo tehničnih vidikov inoviranja v industriji, postopoma pa so bile vanje vključene tudi nekatere storitvene dejavnosti⁵. Kljub temu se ankete CIS osredotočajo predvsem na produktne in procesne inovacije⁶. Tako je inovacijska dejavnost v storitvenem sektorju podcenjena, saj so v mnogih storitvah še posebej pomembne zlasti netehnološke oziroma organizacijske inovacije, kar je bilo potrjeno s študijami primerov. Tudi empirični podatki iz raziskave Innobarometer 2002⁷ so pokazali, da je bilo 34 % podjetij v storitveni dejavnosti vključenih v razvoj novega proizvoda, 24 % v razvoj novega postopka in kar 54 % v razvoj organizacijskih novosti (Howells, Tether, 2004). Zato so v okviru nadaljnjih anket CIS⁸ (CIS3 in CIS4) poskušali bolj zajeti in oceniti tudi organizacijske in trženjske inovacije⁹. Anketa CIS4 je potrdila, da je v večini držav EU med inovacijsko dejavnimi podjetji delež tistih, ki uvajajo tudi organizacijske in/ali trženjske inovacije, višji med storitvenimi kakor med predelovalnimi podjetji. Znatno razliko v korist večjega deleža predelovalnih podjetij pri organizacijskih inovacijah ugotavljata edino Irska in Slovenija (Eurostat, CIS4, SURS, 2007).

Zaradi razlik v naravi inovacijske dejavnosti na storitvenem in predelovalnem področju je treba biti pazljiv pri primerjavi različnih kazalnikov med državami. Na to opozarjajo nekatere študije, ki so primerjale inovacijsko sposobnost držav na obeh področjih (Kanerva et al., 2006)¹⁰. Pri tem so upoštevali širši izbor dejavnikov, ki vplivajo na

inovacijsko sposobnost¹¹, in na njihovi podlagi oblikovali sintezni inovacijski indeks v storitvah (SII). Avtorji priznavajo, da je konstrukcija takšnih indeksov zelo zahtevna zaradi pomanjkanja podatkov za vrsto kazalnikov po državah. Njihova slabost je tudi, da se vrednost posameznega kazalnika nanaša na zadnje leto, za katero so na razpolago podatki, ti pa lahko zelo nihajo in tako vplivajo na relativni položaj države, kar potrjujeta analizi za leti 2006 in 2007. Izračuni SII za storitve za EU-27 v letu 2006 (Kanerva et al., 2006) npr. kažejo, da so najvišjo vrednost indeksa dosegle skandinavske in nekatere druge razvite države, med prvimi desetimi pa so bile uvrščene kar štiri nove članice EU (Latvija, Češka, Romunija in Slovaška). Slovenija je zasedla 20. mesto med EU-27¹². Druga študija (Arundel et al., 2007) je bila narejena na podlagi novejših podatkov¹³ in nekaterih spremenjenih kazalnikov, vendar je bilo zaradi pomanjkanja novejših podatkov sintezni indeks inovativnosti v storitvah mogoče izračunati le za 17 držav EU. Rezultati kažejo, da sta med prvimi desetimi državami po inovacijski sposobnosti v storitvah od novih članic samo še Češka in Estonija, Slovenija pa ni uvrščena, ker ni podatkov za minimalni izbor kazalnikov, iz katerih je izračunan sintezni indeks inovativnosti v storitvah. Omenjene empirične analize so vsekakor napredek v ocenjevanju inovacijske sposobnosti držav v storitvah, vendar pa naletimo na težavo razpoložljivosti podatkov za zadosti kazalnikov v vsaki državi, pa tudi na omejitve, značilne za konstruiranje sinteznih indeksov. Kljub izboljšanju kazalnikov za merjenje inovacijske dejavnosti v storitvah je njihov nadaljnji razvoj nujen tudi zaradi raznovrstnosti storitev, ki se poleg drugega izraža v intenzivnosti in naravi inovacijske dejavnosti.

⁵ V CIS2, ki je bila izvedena v EU-15, so bile vključene posamezne tržne storitve.

⁶ Produktna inovacija je uvedba novega ali bistveno izboljšanega proizvoda ali storitve na trg. Procesna inovacija je uveljavitev novega ali bistveno izboljšanega proizvodnega postopka za distribucijo surovin, izdelkov ali storitev ali pa podporne dejavnosti za izdelke ali storitve.

⁷ Innobarometer je mnenjska raziskava med evropskimi menedžerji in ne znanstvena analiza.

⁸ CIS3 je vključil v anketo kazalnik netehnoloških sprememb (napredne menedžerske tehnike, nova ali znatno spremenjena organizacijska sestava, pomembne spremembe v estetskem videzu ali oblikovanju proizvoda), CIS4 pa inovacije v zvezi z organizacijo in trženjem. Vendar pa v priročniku iz Osla (2. izdaja), ki je podlaga za ankete CIS, podjetja, ki uvajajo netehnološke spremembe in organizacijske inovacije, niso opredeljena kot inovatorji. Šele tretja izdaja priročnika iz Osla (2005), na podlagi katerega se bo izvajala anketa CIS5, bo odpravila nekatere pomanjkljivosti.

⁹ Organizacijske inovacije uvajajo nove organizacijske metode v poslovanje podjetij, v organizacijo delovnega mesta ali odnos s kupci in dobavitelji. Trženjske inovacije uvajajo nove trženjske metode, vključno s spremembami v oblikovanju, pakiranju, oglaševanju proizvodov in oblikovanju cen (Bloch, 2005).

¹⁰ Po njihovem mnenju inovacije v storitvah dosti manj temeljijo na akumulaciji zmogljivosti kakor v predelovalnih dejavnostih. Skladno s tem naj bi storitvena podjetja dosti hitreje napredovala v inovacijskih dejavnostih kakor predelovalna, v katerih je potrebna zaloga akumuliranih sposobnosti in zmogljivosti.

¹¹ Podatki o teh kazalnikih izhajajo iz European Innovation Scoreboard (EIS) in so razvrščeni v sedem skupin: človeški viri (3 kazalniki), povpraševanje po inovacijah (2 kazalnika), tehnološko znanje (2 kazalnika), netehnološke spremembe (5 kazalnikov), viri znanja (7 kazalnikov), komercializacija (2 kazalnika) in intelektualna lastnina (2 kazalnika) (podrobneje glej Kanerva et al., 2006).

¹² Za podlago so bili uporabljeni podatki EIS 2005 in CIS3.

¹³ EIS 2006 in CIS4.

3. Pomen inovacij v storitvah v tranzicijskih državah in stanje v Sloveniji

3.1 Osnovna izhodišča

Tranzicijska gospodarstva, med njimi Slovenija, so dolga leta zanemarjala zmožnost inovacij v storitvah kot dejavnika dolgoročne rasti in konkurenčnosti. Po eni strani je to posledica neustreznega razvoja storitev v preteklosti zaradi pojmovanja storitev kot neproduktivnega dela in materialne zasnove vrednotenja proizvodnje (Kostecki, 1996: 8), ki se je kazalo v velikem zaostanku njihove razvitosti v zvezi s standardi razvitih držav glede na delež v zaposlenosti in dodani vrednosti, pa tudi glede na raznovrstnost in kakovost storitev. Po drugi strani je bilo razumevanja inovacij omejeno zgolj na tehnološke spremembe v industriji. Zato je tudi za Slovenijo ob tradiciji tehničnega inoviranja v industriji značilno zelo pomanjkljivo poznavanje posebnosti inoviranja v storitvah in netehničnih inovacij. Storitveni sektor je v tranzicijskih državah v zadnjih 15 letih pridobil prevladujoč položaj v BDP in zaposlenosti ter zmanjšal zaostanek v razvitosti v primerjavi z razvitimi tržnimi gospodarstvi, še zlasti v tradicionalnih storitvah, kakršna sta trgovina in promet. Poslovne storitve, ki temeljijo na znanju, kljub napredku precej zaostajajo za standardi v razvitih državah. Poleg te nezadostne razvitosti se pomanjkljivosti tranzicijskih držav kažejo v učinkovitosti storitvenega sektorja in majhni internacionalizaciji storitev. Omenjene težave so predvsem odsev nezadostne konkurence na trgih storitev in šibke inovacijske dejavnosti v storitvah v teh državah (Stare, 2007).

Raziskav in empiričnih analiz o inoviranju v storitvah v tranzicijskih državah v preteklosti je sorazmerno malo. Tako je zelo opazna ugotovitev analize, ki je bila opravljena na Madžarskem leta 2000–2001, da so storitvena podjetja bolj pasivni kakor aktivni inovatorji, saj inovirajo predvsem z nakupom tehnologije, kar utemeljujejo z nižjo ravnijo konkurence v storitvah (Inzelt, 2002: 375).

3.2 Primerjalna ocena inovacijske dejavnosti v storitvah v Sloveniji

Zaradi težav, ki se pojavljajo pri izračunu sinteznih indeksov inovativnosti se v nadaljevanju ome-

jujemo na analizo osnovnega kazalnika inovativnosti, to je delež inovacijsko dejavnih podjetij v storitvenih in predelovalnih dejavnostih¹⁴. Čeprav gre samo za en kazalnik, je ta vendarle končni rezultat delovanja množice dejavnikov v podjetju in širšem inovacijskem okolju, ki vplivajo na intenzivnost inoviranja. V analizi želimo ugotoviti predvsem, kakšen je položaj Slovenije glede stopnje inovativnosti v storitveni in predelovalni dejavnosti, ter jo primerjati z drugimi članicami EU. Izhajamo iz anket CIS3 in CIS4, ki predstavljata metodološko poenoteno zbirko podatkov o inovacijski dejavnosti držav EU-27 v predelovalni dejavnosti in izbranih storitvenih dejavnostih¹⁵. Anketa CIS3 je zajela obdobje 2000–2002, CIS4 pa obdobje 2002–2004.

V tabeli 1 je prikaz inovacijske intenzivnosti storitvenih in predelovalnih dejavnosti v dveh obdobjih; države so razvrščene po deležu inovacijsko dejavnih storitvenih podjetij med letoma 2000–2002 in 2002–2004 (za vsak podatek je v oklepaju pripisan vrstni red države za neko obdobje in dejavnost). Kljub temu da so pri posameznih državah opazne velike razlike v podatkih za obe obdobji (npr. Grčija in Irska), lahko iz uvrstitev držav sklepamo na nekatere značilnosti. Najboljše rezultate glede deleža inovacijsko dejavnih podjetij v obeh obdobjih dosega Nemčija, sledijo Avstrija, Danska, Švedska in Belgija, če pa upoštevamo samo storitvena podjetja, so v najboljšem položaju Nemčija, Luksemburg in Švedska. Med starimi in novimi članicami EU so opazne precejšnje razlike glede inovacijske aktivnosti, saj dosežata v obeh obdobjih le Estonija in Ciper boljše rezultate od nekaterih starih članic; v drugem obdobju tudi Češka prekaša vsaj eno staro članico EU. V povprečju je zaostanek novih članic EU za starimi dosti večji pri deležu inovacijsko dejavnih podjetij v storitvah kakor pa v predelovalnih podjetjih, čeprav se je med opazovanima obdobjema pri obeh vrstah podjetij zmanjšal. Slovenija zaseda zelo neugoden položaj in kljub povečanju deleža inovacijsko dejavnih podjetij svojega položaja med članicami EU-27 ni izboljšala, saj je pri predelovalnih podjetjih napredovala, pri storitvenih pa nazadovala za eno mesto.

V nadaljevanju podrobneje analiziramo podatke iz ankete CIS4, ki se nanašajo na obdobje 2002–2004. Iz slike 1 je razvidno, da je v večini držav EU-27 inovacijska intenzivnost večja v predelovalnih kakor storitvenih dejavnostih; velika

¹⁴ Izračun kot odstotek inovacijsko dejavnih podjetij (tista, ki so uvedla inovacijo proizvoda/storitve ali postopka) glede na celotno število podjetij v neki dejavnosti.

¹⁵ Med storitvenimi dejavnostmi so zajeti naslednji oddelki in skupine SKD: (51) posredništvo in trgovina na debelo, (60–64) promet, skladiščenje in zveze, (65–67) finančno posredništvo, (72) obdelava podatkov, (73) raziskovanje in razvoj, (74.2) projektiranje in tehnično svetovanje ter (74.3) tehnično preizkušanje in analiziranje.

Tabela 1: Delež inovacijsko dejavnih podjetij v predelovalnih in storitvenih dejavnostih EU-27, 2000–2002 in 2002–2004, v %

		2000-2002		2002-2004	
		Predelovalne dejavnosti	Storitvene dejavnosti	Predelovalne dejavnosti	Storitvene dejavnosti
1	Nemčija (DE)	66,5 (2)	57,1 (1)	74,0 (1)	57,5 (1)
2	Luksemburg (LU)	49,8 (8)	48,0 (4)	49,3 (9)	53,2 (2)
3	Estonija (EE)	38,9 (15)	33,0 (13)	48,2 (10)	50,7 (3)
4	Avstrija (AT)	53,3 (5)	44,9 (7)	57,5 (5)	47,9 (4)
5	Danska (DK)	52,7 (6)	36,5 (11)	57,8 (4)	46,0 (5)
6	Švedska (SE)	47,7 (10)	46,4 (5)	54,9 (6)	45,9 (6)
7	Belgija (BE)	59,1 (3)	42,4 (8)	58,2 (3)	45,3 (7)
8	Portugalska (PT)	44,8 (12)	50,1 (3)	38,8 (14)	44,3 (8)
9	Grčija (GR)	27,3 (22)	32,7 (14)	61,4 (2)	43,8 (9)
10	Velika Britanija (UK)	39,1 (14)	32,6 (15)	44,6 (11)	41,8 (10)
11	Ciper (CY)	50,6 (7)	46,1 (6)	53,2 (7)	37,9 (11)
12	Finska (FI)	49,4 (9)	39,8 (9)	50,5 (8)	36,8 (12)
13	Španija (ES)	37,6 (16)	24,6 (18)	34,9 (19)	36,8 (13)
14	Češka R. (CZ)	32,3 (18)	27,4 (16)	41,7 (12)	33,9 (14)
15	Italija (IT)	40,2 (13)	25,3 (17)	37,6 (15)	33,5 (15)
16	Francija (FR)	46,0 (11)	33,8 (12)	36,9 (16)	32,1 (16)
17	Nizozemska (NL)	54,6 (4)	38,4 (10)	41,5 (13)	29,2 (17)
18	Irska (IE)	75,4 (1)	51,7 (2)	36,4 (17)	29,0 (18)
19	Litva (LT)	35,4 (17)	22,1 (19)	31,2 (20)	25,7 (19)
20	Poljska (PL)	17,8 (26)	16,2 (20)	26,2 (23)	22,0 (20)
21	Madžarska (HU)	28,0 (21)	15,7 (22)	21,2 (25)	20,4 (21)
22	Latvija (LV)	23,0 (23)	15,2 (23)	17,4 (27)	17,6 (22)
23	Slovaška (SK)	22,5 (24)	15,9 (21)	27,3 (21)	17,0 (23)
24	Malta (MT)	28,1 (20)	11,4 (26)	27,0 (22)	16,1 (24)
25	Romunija (RO)	19,4 (25)	13,0 (24)	21,8 (24)	16,1 (25)
26	Slovenija (SI)	28,2 (19)	12,8 (25)	35,0 (18)	16,0 (26)
27	Bolgarija (BG)	13,1 (27)	8,6 (27)	18,2 (26)	12,7 (27)

Vir: CIS3 in CIS4, Eurostat.

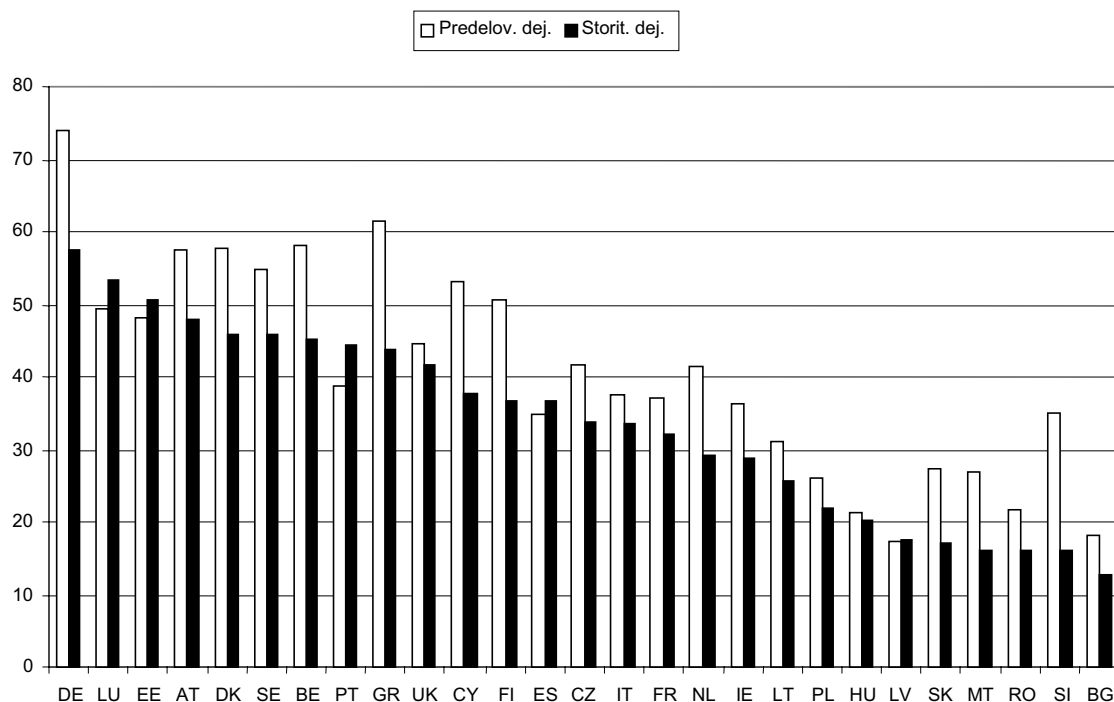
razlika v korist storitvenih dejavnosti je očitna zlasti pri Portugalski. V splošnem obstaja visoka in pozitivna medsebojna odvisnost med intenzivnostjo inovacijske dejavnosti držav v predelovalni in storitveni dejavnosti, čeprav so v nekaterih državah opazne znatne razlike¹⁶. Mednje spada Slovenija, v kateri je delež podjetij, ki inovirajo v storitveni dejavnosti, več kakor še enkrat nižji od tistega v predelovalnih dejavnostih. Ob opozarjanju na velike razlike v Sloveniji se

dostikrat izraža mnenje, da je za to kriva neustreznost kazalnikov za merjenje inovacijske dejavnosti v storitvah. Tudi nepoznavanje procesa inoviranja v storitvah naj bi vplivalo na to, da tisti, ki izpolnjujejo inovacijske vprašalnike v storitvenih podjetjih, dejansko podcenijo inovacijsko dejavnost. Čeprav bi se s temi argumenti lahko celo strinjali¹⁷, je težko verjeti, da bi ob enaki metodologiji in enakih navodilih za izpolnjevanje ankete CIS4 v vseh državah EU-27 prav v Sloveniji nastale takšne razlike

¹⁶Korelacija ranga držav EU po intenzivnosti inoviranja v predelovalnih in storitvenih dejavnostih je zelo visoka in je znašala 0,868 za podatke CIS3 in 0,873 za podatke CIS4.

¹⁷Skupina izvedencev Evropske komisije, ki se je ukvarjala s posebnostmi inoviranja v storitvah, meni, da so statistike s tega področja močno nagnjene v korist tehnoloških inovacij ter da je treba zato izboljšati merjenje vložkov v inovacije in njihovih rezultatov v inovacijah v storitvah.

Slika 1: Delež inovacijsko dejavnih podjetij v predelovalni in storitveni dejavnosti v EU-27, 2002–2004, v %



Vir: glej tabelo 1.

v prepoznavanju inovacijske dejavnosti v storitvenih podjetjih in tako podcenjenosti inovacij na tem področju. Glede na poznavanje razmer se nam zdi verjetnejše, da je uvajanje novih proizvodov in procesov v storitveni dejavnosti v Sloveniji dejansko šibko.

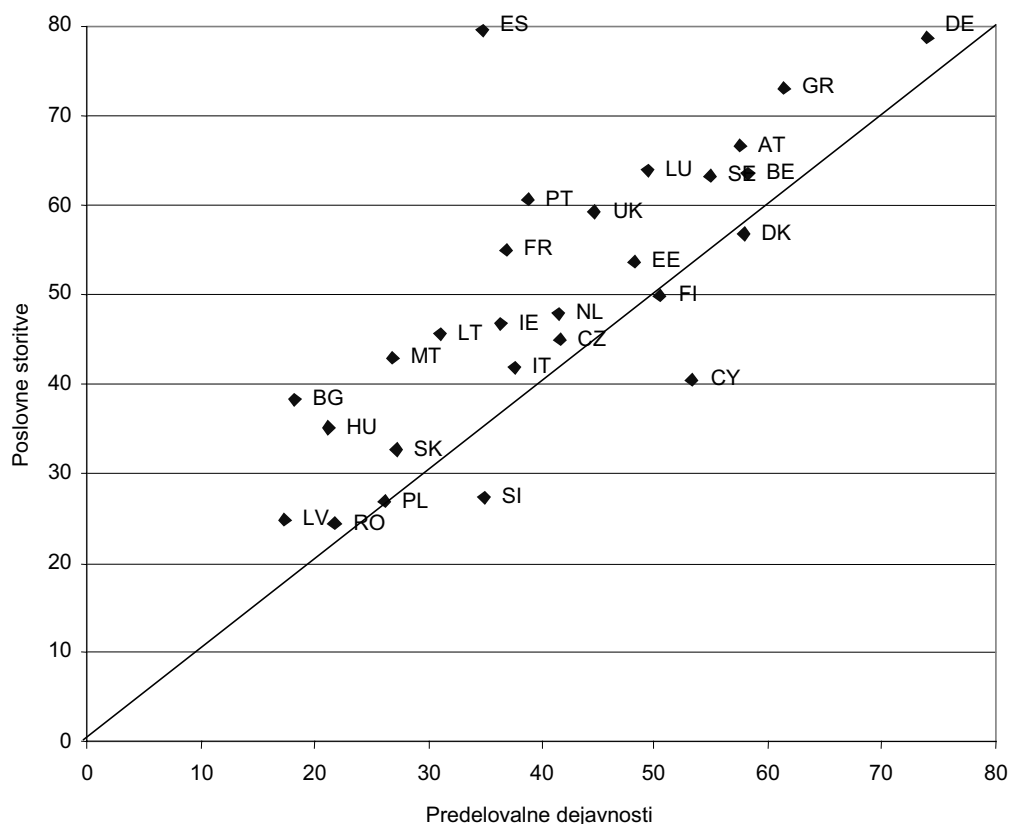
Kakor smo že omenili, se stopnja inovacijske dejavnosti med posameznimi vrstami storitev močno razlikuje. Najinovativnejše so na znanju temelječe poslovne storitve, za katere je značilna tudi visoka intenzivnost izdatkov za raziskave in razvoj, zlasti v povezavi z IKT, pa tudi narava inovacij je pri njih podobna tisti v predelovalnih podjetjih. Nekatere druge storitve so dosti manj inovativne in uvajajo v glavnem netehnološke inovacije. Zato je treba podatke o inovacijski dejavnosti v storitvah na splošno razlagati zelo pazljivo oziroma upoštevati razlike med vrstami storitev. Na podlagi podatkov CIS4 o inovacijski dejavnosti v obdobju 2002–2004 ugotavljamo, da so podjetja z na znanju temelječimi poslovnimi storitvami vsaj tako inovativna kakor podjetja iz predelovalnih dejavnosti¹⁸ (slika 2).

V skoraj vseh državah EU-27 je inovacijska dejavnost podjetij v poslovnih storitvah višja ali podobna inovacijski dejavnosti predelovalnih podjetij, tudi v Nemčiji, ki ima visok delež inovacijsko dejavnih podjetij v predelovalni industriji. Samo v Sloveniji in na Cipru inovacijska intenzivnost v poslovnih storitvah ne dosega tiste v predelovalnih dejavnostih, pri čemer je na Cipru znatno višja kakor pri nas. Omenjene značilnosti dodatno potrjujejo šibke plati inoviranja v storitvah na Slovenskem.

Ker so na znanju temelječe poslovne storitve hkrati spodbujevalec in katalizator inovacijskih procesov v gospodarstvu na splošno, je to lahko resna grožnja napredovanju Slovenije po lestvici konkurenčnosti. Pomembne ovire nam očitno onemogočajo, da bi se inoviranje na storitvenem področju širilo hitreje. Pri tem nikakor ne moremo biti zadovoljni niti z inovativnostjo predelovalnih dejavnosti, saj je tudi tam zaostanek za naprednejšimi državami EU velik. V nadaljevanju obravnavamo dejavnike, ki neugodno vplivajo na inovativnost v storitvah.

¹⁸ Če bi bili znani podatki o inovacijski dejavnosti tudi za druge na znanju temelječe storitve, npr. za raziskave in razvoj (SKD 73), bi lahko to ugotovitev še dodatno potrdili.

Slika 2: Delež inovacijsko dejavnih podjetij v predelovalni dejavnosti in poslovnih storitvah v EU-27, 2002–2004, v %



Vir: CIS4, Eurostat.

Opomba: poslovne storitve zajemajo dejavnosti SKD 72 (računalniške in informacijske storitve), 74.2 (arhitekturne in inženirske storitve ter svetovanje) in 74.3 (tehnično testiranje in analize).

4. Ovire za inoviranje v storitvah

Z analizami ovir za inovacije v storitvah v EU-15 so se ukvarjali številni avtorji (Preissl, 1998, Kuusisto in Meyer, 2003, Van Ark et al., 2003), za države v tranziciji pa velja opozoriti na analizo med izbranimi storitvenimi podjetji (Stanovnik et al., 2000) in podobno na Madžarskem (Inzelt, 2002).

Po analizi ovir, izhajajočih iz odgovorov storitvenih podjetij, ki inovirajo (CIS3), so bile ugotovljene podobne osnovne ovire, kakršne navajajo omenjene študije: visoki stroški inovacijske dejavnosti, pomanjkanje ustreznih finančnih virov, ocenjena visoka stopnja tveganja in premalo ustreznih človeških virov. V novih državah članicah sta bila kot glavna razloga za skromno inovacijsko dejavnost v storitvenem sektorju poudarjena pomanjkanje sredstev in visoki inovacijski stroški (Statistics in Focus, 2004). Menimo, da so takšni odgovori delno lahko posledica neustreznega pojmovanja inovacij kot primarnega tehnološkega

pojava, ki je navadno tudi stroškovno intenzivnejši. Trdimo pa, da inovacijsko dejavnost v storitvah v tranzicijskih državah in Sloveniji ovirajo še drugi dejavniki, ki so posledica posebnega družbeno-ekonomskega razvoja in podjetniškega okolja. Razlikujemo splošne ovire in tiste, ki so značilne za inovacije v storitvah in jih na kratko obravnavamo v nadaljevanju.

4.1 Splošne ovire

Nekatere ovire vplivajo na inovacijsko dejavnost na splošno, ne glede na sektor, čeprav imajo včasih posebno neugoden učinek na storitve. Mednje uvrščamo posebnosti podjetniškega okolja in s tem povezano kulturo, pomanjkanje ustreznega znanja ter institucionalne in sistemske ovire (več v Bučar in Stare, 2003, str. 78–87). Čeprav se je na podlagi spodbujanja podjetništva položaj v Sloveniji in drugih novih članicah precej spremenil, je odpravljanje vrednostnih in kulturnih ovir dolgoročen proces, ki zahteva sistematičnost pri povezovanju znanja o inovacijah, inovacijski politiki in upravljanju inovacij.

Pomanjkanje ustreznega znanja in sposobnosti je resna ovira za inovacije, posebno upoštevajoč, da znanje hitro zastara in da ga je treba vseskozi dopolnjevati. Sodeč po ugotovitvah analiz inovacijske dejavnosti v novih članicah, nastaja največje neskladje pri prenosu invencije v inovacijo – se pravi v fazi, ko je treba inventivno idejo prenesti v tržno zanimiv proizvod oziroma storitev. K temu je močno pripomoglo tehnično razumevanje inovacij, pa tudi dediščina planskega sistema, pri katerem je bilo v ospredju vprašanje, kako »proizvesti« in ne kako »prodati«. Pomanjkanje upravljalvskega in trženjskega znanja, potrebnega za uspešen inovacijski proces, še traja. Prav od tega znanja pa je odvisna dinamika in učinkovitost tega procesa, morda še bolj izražena v storitvenih inovacijah.

Vzpostavitev celovitega nacionalnega inovacijskega sistema, vključno z ustreznimi finančnimi viri, ni bila v nobeni od tranzicijskih držav visoko na listi prednostnih nalog gospodarske politike. Pri načrtovanju ukrepov na tem področju je bilo navadno uporabljeno zelo ozko razumevanje inovacij (EC, 2001). Inovacijska politika se je usmerjala predvsem na institucije, ki so spodbujale pridobivanje in širjenje novega znanja ter so glavni viri (tehničnih) inovacij. Mehanizmi, ki bi podpirali pridobivanje upravljalvskega ali organizacijskega znanja ter uvajanje novih finančnih shem, so se pogosto zanemarjali (Bučar in Stare, 2006). Kakor ugotavljata Mickiewicz in Radošević za tranzicijske države, »je bila inovacijska politika v zadnjih desetih letih podrejena drugemu, pomembnejšemu tranzicijskemu prizadevanju« (2001: 10). Uvajanje podpornih ukrepov je spremljalo slabo usklajevanje in preglednost dela različnih državnih organov ter pogosto spreminjanje podpornih mehanizmov. Zelo počasi nove članice uvajajo v svojo inovacijsko politiko redno spremljanje in vrednotenje ukrepov, še največ prav na podlagi evropskih pobud (INNO Trendchart, 2006).

4.2 Posebne ovire za inovacije v storitvah

Te ovire izražajo pomanjkljivosti v delovanju storitvenih trgov novih članic, v organizaciji proizvodnje in distribucije storitev ter v pomanjkljivem razumevanju celovitosti inovacijskega procesa v storitvah med oblikovalci politike. Čeprav je imel storitveni sektor v novih članicah EU med tranzicijo izjemno hitro rast, njegova sestava ni sledila tej dinamiki. V novih članicah

prevladujejo tradicionalne tržne storitve, kakršne so trgovina in promet, medtem ko so največji zaostanki za starimi članicami EU izraziti zlasti glede finančnih in poslovnih storitev. Šibka kakovost in učinkovitost storitev, skupaj z nizko stopnjo njihove internacionalizacije, se kaže kot dodatno nasprotje v razvoju storitvenega sektorja (podrobno v Stare, 2007). V nadaljevanju na kratko omenjamo nekatere ovire, ki niso spodbudno okolje za inovacije v storitvah v Sloveniji, večinoma pa veljajo tudi za druge nove članice EU.

Nezadostna konkurenca v storitveni dejavnosti

Uvajanje inovacije je pogosto načrtovani odgovor podjetij na tržne priložnosti in izzive (Hauknes, 1998: 6). Da se inovacije uspešno razvijajo v konkurenčnem okolju, je pomembno za nove članice EU, pri katerih konkurenca med ponudniki storitev nima daljše tradicije. Tudi po uvedbi tržno naravnanih reform v teh državah, ki je izpostavila industrijo ostri tuji konkurenci, so storitvene dejavnosti precej bolj zaščitene pred domačo in tujo konkurenco. Delno je to posledica tradicionalno večje zaščite storitvenih dejavnosti zaradi same narave nekaterih storitev, delno pa tudi počasnejše deregulacije (odprava ovir pri vstopu novih domačih in tujih podjetij na storitveni trg) ter nezadostnih človeških in institucionalnih zmogljivosti za učinkovito izvajanje predpisov¹⁹. Ker stopnja konkurence vpliva na povpraševanje po inovacijah (Radošević, 2004: 655), se to v storitvenih dejavnostih kaže tudi na manjši motiviranosti podjetij za inovacijsko dejavnost. Ob pomanjkljivi ponudbi raznovrstnih storitev v preteklosti, ki jo je označevala slaba kakovost in odsotnost konkurence, tudi pritisk na prilagajanje storitev potrebam potrošnikom ni deloval spodbudno, kakor je bilo to v bolj razvitih tržnih gospodarstvih. Če upoštevamo še, da so inovacije v storitvah predvsem posledica interakcije potrošnikov in dobaviteljev ter ne toliko formalne raziskovalno-razvojne dejavnosti, je jasno, da novim članicam manjka ena od najpomembnejših spodbud za inoviranje (Kuusisto in Meyer, 2003: 22).

Kljub temu da se na znanju temelječe storitve v novih članicah EU izboljšujejo, tudi zaradi povečanega dotoka tujih naložb vanje, konkurenca na tem področju še vedno ni velika, med drugim tudi zaradi nižje stopnje outsourcinga v primerjavi z razvitimi državami in visoke stopnje diferenciacije teh storitev. Zlasti mala in srednje velika podjetja nimajo zadosti profesionalnih znanj, veččin

¹⁹ Gre za pomanjkanje strokovnjakov za neodvisne regulativne institucije in za njihovo nezadostno usposobljenost, ki omogoča učinkovitejšo delo teh institucij. Hkrati se dogaja, da neodvisni regulatorji dejansko niso neodvisni od izvršilne oblasti.

in izkušenj. Z uveljavitvijo Direktive o storitvah na notranjem trgu EU je pričakovati povečano konkurenco med ponudniki, tako pa več spodbude za inovacije. Na podlagi podatkov o tržni koncentraciji in gibanju števila podjetij se za Slovenijo ugotavlja, da je raven konkurence v tržnih storitvah nezadostna (Stare, Šušteršič in Kmet, 2007), kar prispeva k pojasnjevanju nizke stopnje inovativnosti storitev.

Razvitost na znanju temelječih storitev

Številne analize inovacijske dejavnosti so potrdile pomembno vlogo na znanju temelječih storitev pri ustvarjanju znanja, njegovi uporabi in širjenju znotraj inovacijskih sistemov²⁰ (Miles, 2001, Muller in Zenker, 2001, Howells in Tether, 2004, OECD, 2006). Pri teh storitvah je inovacijska dejavnost zelo visoka, hkrati pa imajo posebno vlogo pri širjenju inovacij v celotnem gospodarstvu. Za učinkovitost teh storitev je pomembno zlasti upravljavsko, organizacijsko in trženjsko znanje, ki krepi inovacijsko sposobnost. Kakor opozarja Illeris (1996), so imele socialistične države tehnično dobro izobraženo delovno silo, ki pa ni imela ustreznega organizacijskega ali inovacijskega znanja.

Raven razvoja na znanju temelječih storitev in njihova specializacija vpliva na intenzivnost povezav med različnimi deli gospodarstva, tako pa omogoča učinkovito izvajanje inovacijske dejavnosti v vseh delih gospodarstva. Najnovejše raziskave tudi statistično potrjujejo, da obstaja pozitivna korelacija med deležem na znanju temelječih poslovnih storitev v dodani vrednosti ali zaposlenosti in inovacijsko sposobnostjo držav (Arundel et al., 2007). Zaostanek Slovenije in drugih novih članic EU za starimi pa je največji prav pri storitvah, temelječih na znanju (UMAR, 2006). Zamuda pri razvoju slednjih je pogojena s predtranzicijsko gospodarsko ureditvijo, za katero je bila po eni strani značilna nizka raven razvoja poslovnih storitev, po drugi pa njihova internalizacija v proizvodnem sistemu. Zaposleni, ki so jih opravljali, pogosto niso imeli specializiranega znanja in usposobljenosti iz trženja, oglaševanja, nadzora kakovosti, upravljanja, tehničnih storitev, svetovanja itd. (Stare, 2007).

Raven razvitosti na znanju temelječih poslovnih storitev v novih članicah in nezadostna konkurenca torej ne zahtevata niti ne spodbujata inovacij v storitvah, zato menimo, da ovirata inovativnost nasploh in še posebno inovacije v storitvenih dejavnostih. Inovacije v na znanju temelječih

storitvah so ključno povezane z difuzijo IKT, ki je v Sloveniji počasnejša kakor v EU-15, po drugi strani pa so mnoge od teh inovacij netehnološke. Učinkovito uvajanje netehnoloških inovacij, kar inovacije v na znanju temelječih storitvah so (zasnova novih storitev, novi načini trženja, organizacije procesov in distribucije storitev), je kritično odvisno prav od razpoložljivosti in razvitosti storitev, temelječih na znanju. Iz podatkov o njihovem zaostanku v razvitosti v Sloveniji lahko sklepamo, da to omejuje tudi intenzivnost inovacijske dejavnosti v storitvah, ki smo jo obravnavali v pod poglavju 3.2.

Inovacijska politika, povezana s storitvami

Izkušnje razvitih držav kažejo, da so bile inovacije v storitvah zelo redko cilj ukrepov v podporo inovacijam (Green et al., 2001). Vendar se zaradi prevladujočega pomena storitev v gospodarstvih krepi prepričanje, da je spodbujanje inovacij v storitvah potrebno na različnih področjih (od naložb v IKT, razvoja človeških virov, ugodnega podjetniškega okolja do posebnosti zaščite intelektualne lastnine (OECD, 2005)). Nove članice EU še niso razvile posebnih instrumentov za spodbujanje teh inovacij, saj se inovacijska politika, ki je šele pred kratkim postala pomembnejši element ekonomske politike, pogosto srečuje s pomanjkljivim izvajanjem celo bolj »tradicionalnih« ukrepov in z nezadostnim financiranjem (Nauwelaers in Reid, 2002). Te države postopoma uvajajo nekatere spodbude, ki bi na daljši rok lahko okrepile tudi inovacijsko dejavnost v storitvah kot npr. razvoj človeških virov, pridobivanje znanja iz inovacijskega menedžmenta, ozaveščanje o pomenu inovacij. Vendar zgolj uvedba ukrepov, ki jih države prenašajo v svoje okolje na podlagi dobre prakse v razvitejših članicah, še ne prinašajo rezultatov: nujna je njihova prilagoditev razmeram v okolju in kakovostno izvajanje (Bučar in Stare, 2007).

Tako kakor v drugih novih članicah so instrumenti inovacijske politike tudi v Sloveniji splošne narave in jih lahko uporabljajo vsa podjetja, ne glede na dejavnost. Kljub temu se osredotočajo na podporo raziskovalno-razvojni dejavnosti, ki je povezana zlasti s tehnološkimi inovacijami v predelovalnih dejavnostih. Različni strateški dokumenti sicer izražajo podporo široko opredeljenim inovacijam, v nekaterih so inovacije v storitvah omenjene tudi eksplicitno, vendar pa se v praksi pri oblikovanju ukrepov na to pogosto pozablja. Pregled obstoječih ukrepov in mehanizmov v podporo inovacijam sicer kaže, da ti niti ne omejujejo niti ne

²⁰ Na znanju temelječe storitve pojmujemo širše od opredelitve v CIS4 - vključujemo poslovne, finančne in telekomunikacijske storitve.

pospešujejo inovacije v storitvah ter da jih nekateri, med njimi zlasti podpora grozdom in mrežam, celo spodbujajo (Stare in Bučar, 2007). Kljub temu so bili zelo redko uporabljeni v ta namen, bodisi zaradi zelo skromnega zavedanja o pomenu inovacij v storitvah²¹ bodisi ker nastajajo v izvedbenih postopkih težave, ki niso spodbudne za inovacije v storitvenih podjetjih ali funkcijah²². Toda obetavno je, da se boljša podjetja iz predelovalnih in storitvenih dejavnosti vse bolj zavedajo pomembne vloge inoviranja v storitvah in storitvenih funkcijah za povečanje konkurenčnosti, žal pa je njihovo število še precej omejeno. Poleg tega so v zadnjem času tudi pri oblikovanju inovacijske politike opazni nekateri premiki pri upoštevanju širših razsežnosti inovacij. Tako so bili npr. v programih Ministrstva za gospodarstvo za spodbujanje podjetništva in konkurenčnosti predlagani nekateri ukrepi za pospeševanje procesnih in organizacijskih inovacij, pomoč pri svetovalnih in drugih storitvah v podporo inovacijam ter podpora pri ustanavljanju in delovanju inovativnih skupin. Glede na pomanjkljivo razumevanje inovacij v storitvah bo treba nameniti več pozornosti tudi ozaveščanju različnih akterjev, ki sodelujejo v inovacijskem procesu, o pomenu netehnoloških inovacij.

5. Sklepne misli

Na podlagi obravnave evolucije teoretično-konceptualnih izhodišč pri analizi inovacij v storitvah ugotavljamo, da je bil v razvitih državah dosežen znaten napredek pri razumevanju teh inovacij, ki temelji na večji celovitosti, upoštevanju njihove celovite narave in različnih razsežnosti (tehnološke in netehnološke inovacije). Hkrati so vidne izboljšave v merjenju inovacij v storitvah na podlagi podatkov, pridobljenih iz vprašalnika o inovacijski dejavnosti (CIS), ki ga uporabljajo države EU. Najnovejši dokumenti Evropske komisije nakazujejo potrebno po oblikovanju široko zastavljene strategije za izboljšanje inovacijske dejavnosti v storitvah, ki bo temeljila na štirih elementih: na boljšem razumevanju posebnosti teh inovacij v storitvah, na podpori vsem oblikam inovacij, ne samo netehnološkim, na razvoju posebnih podpornih mehanizmov za inovativne storitve z visoko sposobnostjo rasti, na spodbujanju nadnacionalnega sodelovanja pri oblikovanju boljše politike za spodbujanje inovacij v storitvah v Evropi (CEC, 2007).

Priporočila glede sodobne inovacijske politike so posebno pomembna za tranzicijska gospodarstva, v katerih je še vedno zelo pomanjkljivo razumevanje inovacij v storitvah. Še bolj neugoden je položaj za Slovenijo, ki kljub povečanju deleža inovacijsko dejavnih podjetij pri storitvah med letoma 2000–2004 svojega položaja med članicami EU-27 ni izboljšala. V Sloveniji je inovacijsko dejavnih samo 16 % storitvenih podjetij, kar jo uvršča na rep EU (26. mesto), poleg tega je neskladje med deležem podjetij, ki inovirajo v storitvenih in predelovalnih dejavnostih, med vsemi državami EU največje prav v Sloveniji. Šibke plati inoviranja na tem področju odsevajo tudi v razvitosti na znanju temelječih poslovnih storitev. Upoštevajoč, da so slednje obenem spodbujevalec in katalizator inovacijskih procesov v gospodarstvu na splošno, je nizka stopnja inovativnosti v teh storitvah resna grožnja za napredovanje Slovenije po lestvici konkurenčnosti.

Kje so vzroki za tako neugoden položaj Slovenije v mednarodnih primerjavah glede inovacijske dejavnosti v storitvah? Očitno je, da poleg pomanjkljivega razumevanja pomena le-te obstajajo še druge pomembne ovire, ki onemogočajo, da bi se inoviranje na storitveno področje širilo hitreje. Med njimi opozarjamo na nezadostno konkurenco na trgih storitev, pomanjkljivo razvitost na znanju temelječih storitev ter da ni ukrepov in mehanizmov inovacijske politike, ki bi bili usmerjeni v pospeševanje inovacij v storitvah. Zmanjševanje teh ovir zahteva ukrepe različnih politik ne samo na horizontalni, temveč tudi na ravni specifičnih usmerjenih ukrepov, na kar kažejo tudi predlogi smernic evropske politike na tem področju. Nove članice EU se glede oblikovanja inovacijske politike v podporo inovacijam v storitvah lahko dosti naučijo iz teh smernic in konkretnih uspešnih mehanizmov, ki so jih že uvedle nekatere razvite države, pri tem pa morajo izhajati iz posebnosti svojega družbeno-ekonomskega in kulturnega okolja. Za Slovenijo je zmanjševanje ovir za inovacije v storitvah in posledična krepitev slednjih ključni vzvod za povečanje konkurenčnosti in preboj med najuspešnejše države.

Članek predstavlja prvo obravnavo posebnosti in različnih razsežnosti inovacij v storitvah v Sloveniji, področja, ki je bilo doslej v analizah in diskusijah o dejavnih konkurenčnosti nezadostno obravnavano. Z odpiranjem tega vprašanja želimo

²¹ Čeprav številni akterji in institucije priznavajo pomen inovacij v storitvah in potrebo po oblikovanju posebnih ukrepov za njihovo spodbujanje, hkrati priznavajo, da v Sloveniji še vedno prevladuje tehnološko razumevanje inovacij (Stare in Bučar, 2007).

²² To se je pokazalo v mnogih razpisih za podporo inovacijam v Sloveniji. Razpisna dokumentacija, ki jo morajo priložiti prijavitelji, in merila, ki jih morajo izpolniti, skoraj onemogočajo, da bi se na razpis prijavila storitvena podjetja.

spodbuditi raziskave o različnih razsežnostih inovacij v storitvah in razpravo o njihovi zmožnosti povečati konkurenčnost slovenskega gospodarstva ter ne nazadnje opozoriti na nujnost oblikovanja ustreznih podpornih politik za spodbujanje inovacij v storitvah. Nikakor pa prispevek ne more ustrezno obdelati vseh razsežnosti teh inovacij, ki jim je treba v prihodnje posvetiti več pozornosti, omenjeno problematiko pa proučevati bolj poglobljeno na makro-, sektorski in mikroravni ter s študijami primerov.

Literatura in viri

- Arundel, A., Kanerva, M., van Crysen, A., in Hollanders, H., 2007, *Innovation Statistics for the European Service Sector, Inno Metrics*. http://www.proinno-europe.eu/admin/uploaded_documents/Innovation_Indicators_for_the_European_Service_Sector.pdf
- Andersson, Thomas, 2000, 'Innovation in Services', OECD workshop *Innovation and the Productivity in Services*, Sydney, 31. oktober-3. november.
- Bloch, Carter, 2005, *Innovation measurement: present and future challenges*, Eurostat Conference »Knowledge Economy-Challenges for Measurement, Luxembourg, 8.-9. december 2005.
- Bučar, Maja, in Stare, Metka, 2002, 'Slovenian Innovation Policy: Unexploited Potential for Growth', *Journal of International Relations and Development*, Vol. 5, No. 4, str. 427-448.
- Bučar, Maja, in Stare, Metka, 2003, *Inovacijska politika male tranzicijske države*, Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Bučar, Maja, in Stare, Metka, 2007, *Governance and Innovation Policy in the New Member States: from policy assimilation/imitation to policy learning*, GARNET workshop, Ljubljana, 8. julij, 2006, mimeo.
- Drejer, Ina, 2004, *Identifying innovation in surveys of services: a Schumpeterian perspective*, *Research Policy*, No. 33, str. 551-562.
- CEC, 2007, *Towards a European Strategy in Support of Innovation in Services: Challenges and Key Issues for Future Actions*. Commission Staff working document, SEC(2007) 1059.
- European Commission, 2001, *Innovation Policy Issues in Six New Member States: The Challenges*, Directorate-General for Enterprise.
- Eurostat, *Community Innovation Survey, (CIS)*. http://epp.eurostat.cec.eu.int/portal/page?_pageid=1996,45323734&_dad=portal&_schema=PORTAL&screen=welcomeref&open=/science/inn&language=en&product=EU_MAIN_TREE&root=EU_MAIN_TREE&scrollto=229.
- Fostering Innovation in Services, 2007, A Report of the Expert Group on Innovation in Services*. <http://www.europe-innova.org/index.jsp?type=page&lg=en&cid=7552>.
- Freeman, C., 2002, 'Continental, national and sub-national innovation systems - complementarity and economic growth', *Research Policy*, No. 31, str. 191-211.
- Freeman, Ch., in Soete, L. 1997, *The Economics of Industrial Innovation*. Third edition. London, Frances Pinter.
- Gallouj, Faiz, 2002, *Innovations in the Service Economy - The New Wealth of Nations*, Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Green, Lawrence, Howells, Jeremy, in Miles, Ian, 2001, 'Services and Innovation: Dynamics of Service Innovation in the European Union', Annex G to the Report on Research and Development, Economic Policy Committee.
- Hauknes, Johan, 1998, *Services in Innovation - Innovation in Services*, SI4S Final report, STEP Group.
- Howells, Jeremy, in Tether, Bruce, 2004, *Innovations in Services: Issues at Stake and Trends*, Final report, INNO-Studies 2001: Lot 3 (ENTRC/2001).
- Illeris, Sven, 1996, *The Service Economy - A Geographical Approach*, Chicester: John Wiley & Sons.
- INNO Trendchart, <http://www.proinno-europe.eu/>.
- Inzelt, Annamaria, 2002, *Attempts to Survey Innovation in the Hungarian Service Sector*, *Science and Public Policy*, vol. 29, No. 5, str. 367-383.
- Kanerva, M., Hollanders, H., in Arundel, A., 2006, 2006, *TrendChart report: Can we measure and compare innovation in services?* http://trendchart.cordis.lu/scoreboards/scoreboard2006/pdf/eis_2006_innovation_in_services.pdf
- Kuusisto, Jari, in Meyer, Martin, 2003, *Insights into services and Innovation in the Knowledge Intensive Economy*, *Technology Review*, No. 134, TEKES.
- Mickiewicz, Tomasz, in Radošević, Slavo (2001), *Innovation capabilities of the six EU candidate countries: comparative data based analysis*. London: School of Slavonic and East European Studies.
- Miles, Ian, 2001, 'Services Innovation: A Reconfiguration of Innovation Studies', *Discussion Paper Series, PREST*, University of Manchester.
- Muller, Emmanuel, in Zenker, Andrea, 2001, 'Business services as actors of knowledge transformation: the role of KIBS in regional and national innovation systems', *Research Policy*, No. 30, str. 1501-1516.

- Nauwelaers, Claire, in Reid, Alisdair, 2002, 'Learning Innovation Policy in a Market-Based Context: Process, Issues and Challenges for EU Candidate Countries', *Journal of International Relations and Development*, Vol. 5, No. 4, str. 357-379.
- Nelson, R. R., 1993, *National Innovation Systems: A Comparative Analysis*. Oxford: Oxford University Press.
- OECD, 2005, *Promoting Innovation in Services, Working Party on Innovation in Services, DSTI/STP/TIP(2004)4/Final*. Pariz: OECD.
- OECD, 2006, *Innovation and Knowledge-Intensive Service Activities*, Pariz.
- OSLO Manual, 2005, *Guidelines for collecting and interpreting innovation data, Third edition*, http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_PUBLIC/OSLO/EN/OSLO-EN.PDF.
- Preissl, Brigitte, 1998, *Barriers to Innovation in Services*, Project SI4S, topical paper No. 2, STEP Group.
- Radošević, Slavo, 2004, *The Innovation Capacities of the CEEC in the Enlarged EU*, *Journal of Common Market Studies*, Vol. 42, No. 3, str. 641-666.
- Reid, A., 2003, *Innovation performance, SMEs and candidate countries: background paper for Conference on implementation of the European Charter for SMEs in the CCs*, Talin, 1. oktober 2003.
- Rubalcaba, L., 2006, *Which Policy for Innovation in Services?*, *Science and Public Policy*, Vol. 33, No. 10, str. 475-756.
- Schumpeter, J., 1934, *The Theory of Economic Development*, *Harvard Economic Studies Series*, Harvard: Harvard University Press.
- Stanovnik, Peter, Prevolnik Rupel, Valentina, in Bevc, Milena, 2000, 'Inovacijska sposobnost in tehnološka intenzivnost v nekaterih storitvenih dejavnostih v Sloveniji' (*Innovative capacity and technological intensity in selected service activities in Slovenia*), Ljubljana: Inštitut za ekonomska raziskovanja.
- Stare, Metka, 1999, 'Determinants of Producer Services Development in Slovenia', *Eastern European Economics*, Vol. 37, No. 6, str. 54-70.
- Stare, Metka, 2006, *Outsourcing storitev v okviru razširjene EU možnosti in priložnosti Slovenije, Teorija in praksa*, letn. 43, št. 1/2, str. 201-220.
- Stare, Metka, 2007, *Service Development in Transition Economies: Achievements and Missing Links*, Bryson, J., in Daniels, P. (ured.), *The Handbook of Service Industries*, Edward Elgar.
- Stare, Metka, in Bučar, Maja, 2007, *Service Innovation Policy Mapping Study, Slovenia, INNO NETS Project*, <http://www.proinno-europe.eu/doc/slovenia.pdf>.
- Stare, Metka, Šušteršič, Mojca, in Kmet Zupančič, Rotija, 2007, *Izzivi razvoja tržnih storitev, Konferenca Zveze ekonomistov Slovenije, Maribor, 25. oktober 2007*.
- Statistics in Focus, 2004, *Innovation Output and Barriers to Innovation, Theme 9, No. 1*, Eurostat.
- Stern, Scott, Porter, Michael E., in Furman, Jeffrey L. 2000, *The Determinants of National Innovative Capacity, NBER Working Paper Series, WP 7876*. Cambridge: National Bureau of Economic Research.
- Sundbo, Jon, 2001, *The Strategic Management of Innovation: a Sociological and Economic Theory*, Cheltenham: Edward Elgar.
- SURS, 2007, *Inovacijska dejavnost v predelovalni dejavnosti in izbranih storitvenih dejavnostih, Slovenija 2002-2004. Statistične informacije št. 29, 10. maj, Statistični urad Republike Slovenije*.
- UMAR, 2006, *Poročilo o razvoju 2006*. Ljubljana: Urad za makroekonomske analize in razvoj.
- Van Ark, Bart, Broersma, Jourens, in Hertog, den Pim, 2003, *Services Innovation, Performance and Policy: A Review, Synthesis Report, Ministry of Economic Affairs*.