ROZDZIAŁ 11

Anna Skórska*

INNOWACYJNOŚĆ WIEDZOCHŁONNYCH USŁUG BIZNESOWYCH (KIBS) – WYBRANE PROBLEMY

Wprowadzenie

Badania innowacyjności z różnych perspektyw wzbudzają zainteresowanie teoretyków i praktyków, gdyż w gospodarce wiedzy przewaga konkurencyjna w coraz większym stopniu opiera się właśnie na tym czynniku. Identyfikacja determinant innowacyjności poszczególnych organizacji, a w konsekwencji gospodarki, stworzenie rozwiązań warunkujących rozwój systemów i struktur sprzyjających innowacjom technologicznym i rynkowym oraz efektywne gospodarowanie zasobami ludzkimi poprzez tworzenie, stosowanie i adaptację innowacji organizacyjnych wymaga dalszych prac w tym zakresie. Tym bardziej, że w wyniku dotychczas prowadzonych badań nie została opracowana kompleksowa koncepcja przekładająca się na jednoznaczność definicji i metod dokonywania pomiarów innowacyjności w usługach. Taki stan dowodzi, że dalsze studia nad tą problematyką są niezbędne, a punktem wyjścia jest poszukiwanie odpowiedzi na następujące pytania: co jest istotą innowacji w usługach? w jaki sposób specyfika usług determinuje formy i rodzaje innowacji w tym sektorze? jakie czynniki wpływają na rozwój innowacji w KIBS? jakie są bariery i ograniczenia rozwoju innowacyjności KIBS? jakie są perspektywy ich rozwoju?

* Dr inż., Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach, Katedra Rynku Pracy.

1. Innowacje usługowe – sposoby definiowania

Innowacje usługowe zostały zdefiniowane dopiero w trzeciej edycji Oslo Manual, zgodnie z którym stanowią one wprowadzenie do praktyki w przedsiębiorstwie nowego lub znacząco ulepszonego rozwiązania w odniesieniu do produktu (towaru lub usługi), procesu, marketingu, organizacji lub relacji z otoczeniem zewnętrznym¹. W literaturze przedmiotu innowacje w usługach definiowane są także jako²:

- próby uzyskiwania przewagi konkurencyjnej poprzez dostrzeganie nowych i lepszych sposobów konkurowania na rynku i ich wdrażanie,
- pomyślnie zakończone wdrażanie nowych pomysłów,
- nowe usługi lub zasadnicze zmiany w dotychczasowych usługach, procesach ich wytwarzania lub sposobach dostarczania,
- idee, działania lub zadania, które są nowe dla organizacji i jej otoczenia,
- rozwój produktów usługowych, które są nowe z punktu widzenia dostawcy,
- nowa lub zasadniczo zmieniona usługa, forma interakcji z klientem, system dostarczania usługi lub stosowana technologia, które pojedynczo lub łącznie prowadzą do nowych lub odnowienia istniejących funkcji usługi. Wdrażane zmiany wymagają nowych zdolności ludzkich, technologicznych lub organizacyjnych.

Z krótkiego przeglądu definicji wynika szeroki zakres innowacji usługowych, które mogą odnosić się zarówno do nowych usług, sposobów ich świadczenia i/lub nowych metod organizacji w usługach, która będzie spełniała wymóg nowatorskości oraz przyniesie wymierne korzyści ekonomiczno-społeczne. Dodatkowo należy pamiętać, że innowacje mają nie tylko wymiar technologiczny i ekonomiczny, ale także społeczny, polityczny i geograficzny. Wdrażane zmiany w dużym stopniu uzależnione są od tworzenia nowej wiedzy

¹ Oslo Manual, *Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data*, OECD i Eurostat, Paris 2005, p. 46.

² M. E. Porter, *The Competitive Advantage of Nations*, Macmillan, London 1990, p. 45; B. Tether, J. Howells, *Changing Understanding of Innovation in Services*, "Innovation in Services", DTI Occasional Paper, no. 9/2007, p. 5; V. Ojanen, *On the Innovation Capacity of Technology Related Knowledge-Intensive Business Services. A Case Study of the Technology and Engineering Consulting (TEC) Sector in Singapore*, Lappeenranta University of Technology, Research Report 191/2007, p. 5; W. van der Aa, T. Elfring, *Realizing Innovation in Services*, "Scandinavian Journal of Management", vol. 18, no. 2/2002, pp. 155–171; A. Johnes, C. Storey, *New Service Development: A Review of the Literature and Annotated Bibliography*, "European Journal of Marketing", vol. 32, no. 3/4/1998, pp. 184–252; L. Rubalcaba, *Service Innovation. Which Policy for Innovation in Services?*, "Science and Public Policy", vol. 33, no. 10/2006, p. 745.

i sposobów jej wymiany. Zróżnicowanie to uwzględnił den Hertog, który wyodrębnił cztery aspekty zachowań innowacyjnych w zakresie usług – patrz rys 1:

- nową koncepcję usługi, która polega na kreowaniu nowego podejścia do problemu, świadczeniu usług nowego typu,
- nową płaszczyznę współpracy z klientem, polegającą na tworzeniu innowacyjnych rozwiązań w kooperacji z klientem, przy jego aktywnym udziale, co jest jedną z cech charakterystycznych KIBS,
- nowy system dostarczania usług powiązany z płaszczyzną współpracy z klientem, odnosi się do wewnętrznych uwarunkowań organizacji, pozwalających pracownikom odpowiednio wykonywać ich zadania,
- zastosowanie nowych technologii, w tym z zakresu ICT.

Rysunek 1. Aspekty innowacji usługowej

Źródło: P. den Hertog, *Knowledge-Intensive Business Services as Co-producers of Innovation*, "International Journal of Innovation Management", vol. 4, no. 4/2000, p. 495.

W wielowymiarowym modelu den Hertoga podkreśla się wzajemne interakcje zachodzące pomiędzy procesem wytwarzania usługi i jej dostarczania, które są realizowane w bliskiej współpracy z klientem. Charakter usług oraz sieć wzajemnych powiązań powodują, że innowacje odnoszą się nie tyle do zmian

produktu finalnego, ile do poszczególnych etapów realizacji usługi, przyjmując często charakter organizacyjny³.

2. Egzo- i endogeniczne źródła innowacji w KIBS

Rozwój innowacyjności usług jest wynikiem oddziaływania wielu czynników o zróżnicowanym charakterze. Innowacje mogą być zarówno rezultatem oddziaływania otoczenia zewnętrznego na działalność firmy, jak również być inicjowane przez czynniki wewnętrzne.

Do źródeł zewnętrznych należą między innymi: postęp technologiczny, dostawcy, zmieniające się wymagania odbiorców, infrastruktura wiedzy, skracanie cyklu życia produktu/usługi, czy rosnąca konkurencja w skali globalnej.

Wśród czynników wewnętrznych, które stymulują aktywność innowacyjną wyróżnić można: pracowników, kadre menedżerską, sposób zarządzania firmą (w tym strategię rozwoju firmy), rodzaj prowadzonej działalności, wielkość firmy oraz czas funkcjonowania na rynku – patrz rys. 2.

Rysunek 2. Źródła innowacji w KIBS

Źródło: Opracowanie własne.

³ Podobny model, składający się z 6 wymiarów został opracowany przez Päällysaho i Kuusisto. Obejmuje on koncepcję innowacji, relacje pomiędzy usługodawcą i klientem, system dostarczania usług, technologię, wewnątrz-organizacyjne relacje oraz nowe sieci i łańcuch wartości. Zob. S. Päällysaho, J. Kuusisto, *Intellectual Property (IP) Protection as a Key Driver of Service Innovation: an Analysis of Innovative KIBS Businesses in Finland and the UK*, "International Journal of Services, Technology and Management", vol. 9/2008, p. 268–284.

Jednym z podstawowych źródeł innowacji w KIBS, są klienci, których znaczenie systematycznie rośnie ze względu na postępujący proces dostosowywania się do ich wymagań (*customisation*) oraz konieczność pozyskiwania nowych klientów lub segmentów rynku. Budowane sieci powiązań z klientami, partnerami, ekspertami zewnętrznymi pozwalają na identyfikację szans pojawiających się w otoczeniu, potrzeb klientów oraz stymulowanie innowacyjności partnerów. Firmy KIBS, jako partnerzy w sieciach innowacji, poprzez działalność doradczą, szkoleniową czy badawczo-rozwojową przyczyniają się do rozwoju innowacyjności innych firm oraz rozpowszechniania nowych technologii.

Tworzeniu innowacji w kooperacji z klientami sprzyjają nowe technologie, które jednocześnie same stanowią cenne narzędzia generowania pomysłów. Ułatwiają dostęp i dają możliwość szybkiego przeszukiwania baz danych zawierających informacje o patentach, wcześniejszych odkryciach, wynalazkach, jak również stanowią cenne źródło informacji o klientach lub konkurentach. Pozyskiwane informacje pomagają w generowaniu pomysłów dotyczących tworzenia nowych usług oraz doskonalenia istniejących już na rynku. Technologie ICT wspomagają przedsiębiorstwa we wprowadzaniu nowych modeli biznesowych, rozwoju nowych aplikacji, poprawie i przekształcaniu procesów biznesowych, zwiększaniu zakresu usług oraz podnoszeniu efektywności działania. Ponadto technologie IT umożliwiają tworzenie i przyspieszają rozwój nowych usług, pozwalając na ich szybkie zaoferowanie na rynku.

Działania innowacyjne mogą być także inicjowane przez dostawców i konkurentów. Nadażanie za innymi lub chęć uzyskania przewagi konkurencyjnej staje się silnym motywatorem dla wdrażania zmian. Rosnący popyt na określoną usługę determinuje chęć pozyskania technologii, która gwarantowałaby możliwość jej świadczenie. Ponadto, w celu utrzymania udziału na rynku lub wzmocnienia pozycji firmy niezbędne może okazać się dostosowanie do wymogów technologicznych stosowanych przez innych dostawców (np. wdrożenie norm jakości ISO, czy systemu TQM). Istotne znaczenie ma w tym przypadku coraz większa mobilność pracowników, która sprzyja przepływowi informacji, a w konsekwencji tworzeniu imitacji.

Zmiany w otoczeniu zewnętrznym, a szczególnie deregulacja lub tworzone nowe przepisy prawne tworzą przestrzeń dla powstawania i rozwoju usług, czego przykładem jest rosnący popyt na usługi doradcze z zakresu ochrony środowiska (np. zarządzania odpadami). W procesach tych istotną rolę odgrywa Unia Europejska i konieczność dostosowywania się do wymogów obowiązujących na jej terenie.

Dostęp do infrastruktury wiedzy, zarówno sektora publicznego w postaci uniwersytetów, czy instytutów badawczych, jak również prywatnego, w postaci

innych firm KIBS stanowi dodatkowe źródło innowacji w usługach⁴. Poszczególne organizacje mogą pełnić różne role poprzez udział w produkcji, koordynowaniu, czy nadzorowaniu procesów innowacji. Ponadto, organizacje sektora publicznego, dzięki dostępowi do wiedzy i informacji oraz krajowych i międzynarodowych programów badawczych mogą pomagać firmom nie tylko w rozwiązywaniu problemów, ale również w uzyskiwaniu dotacji na cele rozwojowe.

Wśród źródeł wewnętrznych kluczową rolę odgrywają pracownicy firmy, szczególnie profesjonalści o wysokich kwalifikacjach w KIBS oraz kadra menedżerska. Aby pracownicy nie stanowili źródła oporu wobec zmian, a byli ich inicjatorami, niezbędne są inwestycje w kapitał ludzki poprzez ustawiczne szkolenie i rozwój oraz wsparcie kadry menedżerskiej. Menedżerowie odgrywają kluczową rolę w budowie odpowiedniej kultury organizacyjnej, sprzyjającej rozwojowi innowacyjności. Ważne jest, aby dzielili się swoimi pomysłami z pracownikami, pobudzali procesy komunikacyjne i motywowali pracowników do kreatywności. W usługach opierających się na wiedzy, doświadczeniu, kreatywności i umiejętnościach komunikacyjnych, wiedza cicha stanowi podstawę rozwoju nowych usług i podejmowania wysiłków innowacyjnych.

Nie bez znaczenia pozostaje jednak wymiar formalny organizacji, szczególnie w postaci struktury organizacyjnej, która może ułatwiać zarządzanie innowacjami oraz wpływać na efektywne wykorzystywanie nowoczesnych technologii. Płaska struktura, decentralizacja, wysoki poziom autonomii pracowników, odpowiedni system motywacyjny prowadzą do stworzenia środowiska stymulującego innowacyjność. Innowacje często wymagają określonych zmian organizacyjnych (np. *outsourcingu*) oraz przyjęcia strategii rozwoju, ukierunkowanej na ich wdrażanie. Wdrażane modyfikacje zazwyczaj mają na celu zwiększanie jakości świadczonych usług, skrócenie czasu ich dostarczania i systematyczne ukierunkowywanie działalności firmy na wymagania stawiane przez rynek.

Krótką charakterystyka głównych źródeł innowacji w usługach wymaga uzupełnienia o kwestie polityki innowacji. Rosnąca rola sektora usług wskazuje bowiem na konieczność opracowania polityki uwzględniającej specyfikę usług, co w istotny sposób może wpływać na innowacyjność usług. Polityka ta nie powinna ograniczać się tylko do zmian w prawie patentowym, czy ochrony własności intelektualnej, ale uwzględniać również inne instrumenty

⁴ Ze względu na specyfikę usług działalność badawczo-rozwojowa, zarówno własna, jak i pochodząca z zewnątrz, często jest niedoszacowana i pomijana jako źródło innowacji w usługach. Znaczna część badań rozwojowych np. związana z dostosowaniem danej usługi do potrzeb konkretnego klienta (*customisation*), zachowaniami konsumentów, czy szeroko rozumiane badania społeczno-ekonomiczne, klasyfikowana jest pod hasłem rozwój biznesu lub poprawa jakości usług przez co nie zostają uznane za działalność B+R.

oddziaływania takie jak redukcja podatków lub subsydiowanie działań innowacyjnych.

3. Problemy pomiaru innowacyjności KIBS

Badania innowacyjności KIBS mogą mieć charakter jakościowy lub kwantytatywny. Badania jakościowe (*case-study*) koncentrują się głównie na przebiegu procesów innowacji i ich konsekwencjach. Na podstawie kwestionariuszy oraz przeprowadzanych wywiadów pozyskiwane są informacje na temat relacji z klientami, transferu wiedzy, tworzenia nowej usługi (NSD), czy działalności badawczo-rozwojowej w usługach⁵. Badania jakościowe mają głównie charakter normatywny, wskazujący w jaki sposób i w jakich warunkach firmy KIBS mogą stać się bardziej innowacyjne. Z kolei badania ilościowe koncentrują się głównie na określeniu wpływu poszczególnych czynników (np. wydatków B+R, wykwalifikowanych zasobów pracy itp.) na innowacyjność KIBS.

Problemem o szczególnym znaczeniu, przed którym stają badacze zajmujący się problematyką innowacyjności KIBS jest sposób jej ilościowego pomiaru. Prace nad budową odpowiednich wskaźników prowadzone są zarówno na poziomie krajowym, jak i międzynarodowym.

Najbardziej rozpowszechnioną międzynarodową statystyką porównawczą innowacyjności przedsiębiorstw jest metodologia OECD, opracowywana przy współudziale innych instytucji i organizacji m.in. Eurostatu⁶. Metodologia pomiaru działalności innowacyjnej przedsiębiorstw w przemyśle i sektorze usług rynkowych została zaprezentowana w serii podręczników Oslo Manual⁷. Zalecenia zawarte w Podręczniku Oslo stanowią podstawę metodyczną badań *Community Innovation Survey* (CIS) prowadzonych od początku lat 90-tych XXw. w krajach UE i EFTA.

Drugim obok CIS źródłem informacji na temat działalności innowacyjnej przedsiębiorstw jest Europejska Tablica Wyników w dziedzinie

⁵ Zob. V. Lindsay, D. Chadee, J. Mattsson, R. Johnston, B. Millett, *Relationships, the Role of Individuals and Knowledge Flows in the Internationalisation of Service Firms*, "International Journal of Service Industry Management", vol. 14, no. 1/2003, pp. 7–35; W. van der Aa, T. Elfring, *Realizing innovation in services*, "Scandinavian Journal of Management", vol. 18, no. 2/2002, pp. 155–171; J. Howells, *Research and technology outsourcing and innovation systems: an exploratory analysis*, "Industry and Innovation", vol. 6/1999, pp. 111–129 i wiele innych.

⁶ Wyniki prac zespołu publikowane są w serii międzynarodowych podręczników metodologicznych zwanych Frascati Family Manuale.

⁷ Badania obejmują następujące obszary: nakłady na działalność innowacyjną według rodzajów działalności, wpływ innowacji na wyniki działalności przedsiębiorstw, czyli efekty innowacji i sposoby ich mierzenia, źródła informacji dla działalności innowacyjnej, cele działalności innowacyjnej, bariery działalności innowacyjnej.

Innowacji (*European Innovation Scoreboard*), obejmująca 29 wskaźników opisujących efektywność innowacyjną gospodarek krajów członkowskich⁸. Wskaźniki te dotyczą zagadnień takich jak: zasoby ludzkie dla nauki i techniki, zatrudnienie w przemysłach wysokiej techniki oraz usługach wiodących, edukacja, nakłady na działalność B+R, patenty, nakłady na działalność innowacyjną i efekty tej działalności mierzone wartością sprzedaży wyrobów nowych i zmodernizowanych, współpraca w zakresie działalności innowacyjnej, nakłady inwestycyjne na technologie ICT, dostęp do internetu itp. W oparciu o wskaźniki pochodzące z systemu EIS Komisja Europejska opracowuje tzw. złożony wskaźnik innowacyjności (*Summary Innovation Index – SII*), służący do oceny efektywności innowacyjnej poszczególnych krajów członkowskich. Poszczególne wskaźniki, mimo swojej przydatności, nie odzwierciedlają jednak w pełni specyfiki usług i innowacji wdrażanych w tym sektorze.

W opracowanym w 2006 roku raporcie na temat innowacji w europejskim przemyśle usług biznesowych zdefiniowano nowy wskaźnik, który lepiej niż wcześniejsze odzwierciedla innowacje w sektorze usługowym⁹. Natomiast zgodnie ze zmienioną metodologią badań CIS2008, 2010 *Service Sector Innovation Index (SSII)* obejmuje 12 wskaźników, tworząc złożony wskaźnik innowacyjności usług¹⁰:

- nakłady sfery biznesu na działalność badawczo-rozwojową (% PKB),
- pozostałe nakłady na działalność innowacyjną (% obrotu),
- innowacyjność sektora MSP (w oparciu o własne zasoby) (% MSP),
- współpraca sektora MSP w zakresie działalności innowacyjnej (% MSP),
- zmiany liczby podmiotów (tworzonych i likwidowanych firm MSP) (% MSP),
- wdrażanie innowacji produktowych lub procesowych przez MSP (% MSP),

⁸ Zob. *European Innovation Scoreboard (EIS) 2009. Comparative Analysis of Innovation Performance*, "Pro Inno Europe Paper", no. 15/2010.

⁹ Prace nad jego udoskonaleniem związane były z kolejnymi rundami badań CIS. *Service Sector Innovation Index (SSII)*, powstały w oparciu o badania CIS4 i obejmował 23 wskaźniki z dziewięciu głównych obszarów: zasobów ludzkich, zapotrzebowania na innowacje i wiedzę, publicznego wsparcia dla innowacji, innowacji produktowych i procesowych oraz ich wyników (*outputs*), innowacji nie-technologicznych oraz ich wyników (*outputs*), komercjalizacji, własności intelektualnej.

¹⁰ H. Hollanders, M. Kanerva, *Service Sector Innovation: Measuring Innovation Performance for 2004 and 2006 Using Sector Specific Innovation Indexes*, "INNO Metrics Statistical Paper", February 2009; H. Hollanders, A. van Cruysen, *Rethinking the European Innovation Scoreboard: A new Methodology for 2008–2010*, "INNO Metrics Statistical Paper", September 2008.

- wdrażanie innowacji organizacyjnych lub marketingowych przez MSP (% MSP),
- efekty działalności innowacyjnej (obniżka kosztów pracy – % firm, obniżka materiałochłonności i energochłonności – % firm),
- sprzedaż produktów/usług nowych z punktu widzenia rynku (% obrotu),
- sprzedaż produktów/usług nowych z punktu widzenia przedsiębiorstwa (% obrotu),
- zatrudnienie w usługach wiedzochłonnych (% zasobów pracy),
- eksport usług wiedzochłonnych (% ogółu eksportu usług).

Przeprowadzone badania wskazują na wysoką innowacyjność KIBS w Unii Europejskiej. Odsetek przedsiębiorstw wdrażających innowacje produktowe i procesowe przewyższa zarówno średnią dla całego sektora usług wynoszącą 34%, jak również dla przemysłu (39,3%) i wynosi 51,5%. Podobna sytuacja ma miejsce w odniesieniu do innowacji organizacyjnych i marketingowych. 41,5% firm KIBS wdrożyło tego typu innowacje, podczas gdy w całym sektorze usług oraz przemyśle odsetek ten wynosił 26%¹¹.

Tabela 1.

**Przedsiębiorstwa, które wprowadziły innowacje
w % ogółu przedsiębiorstw w latach 2006–2008**

Wyszczególnienie	Produktowe i procesowe			organizacyjne	marketingowe
	Ogółem	produktowe	procesowe		
Informatyka	34,1	29,7	26,4	34,0	22,2
Działalność w zakresie architektury i inżynierii	15,8	8,5	12,4	12,1	4,8
Badania i analizy techniczne	18,3	17,0	12,6	16,1	10,9

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: *Nauka i technika 2008. Informacje i opracowania statystyczne*, GUS, Warszawa 2010, s. 168, 210, 215.

W Polsce, mimo znacznie niższych wartości, sytuacja kształtuje się w analogiczny sposób. W latach 2006–2008 innowacje produktowe i usługowe wprowadziło 21,2% przedsiębiorstw w przemyśle i 15,6% w sektorze usług, w KIBS odsetek ten wynosił 22,7%. Natomiast innowacje organizacyjne lub

¹¹ A. Arundel, M. KLANerva, A. van Cruysen, H. Hollanders, *Innovation Statistics for the European Service Sector*, "Final Draft 2007", Unu-Merit, Inno-Metrics 2007, pp. 8–10.

marketingowe wprowadzone zostały przez blisko 20% przedsiębiorstw w przemyśle i w sektorze usług, podczas gdy w KIBS odsetek ten wynosił odpowiednio 21% dla innowacji organizacyjnych oraz 12,6% dla innowacji marketingowych¹² – patrz tabela 1.

Analiza i ocena poziomu innowacyjności poszczególnych sektorów gospodarki, ze szczególnym uwzględnieniem usług wiedzochłonnych, wymaga zwrócenia uwagi na wielkość i strukturę nakładów na działalność innowacyjną. W 2008 r. nakłady te wyniosły odpowiednio 25,4 mld zł w przemyśle i 12,6 mld zł w sektorze usług, przy czym w obu sektorach finansowane były głównie ze środków własnych oraz kredytów bankowych¹³. W sektorze usług środki te wydawkowano głównie na zakup budynków, maszyn i urządzeń, zakup oprogramowania oraz działalność badawczo-rozwojową.

Rysunek 3. Struktura nakładów na działalność innowacyjną w zakresie innowacji produktowych i procesowych w przedsiębiorstwach z sektora usług według rodzajów działalności innowacyjnej w 2008 r. – w %

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: *Nauka i technika 2008. Informacje i opracowania statystyczne*, GUS, Warszawa 2010, s. 183.

W analizowanym okresie prawie 800 mln zł powiązanych było z wybranymi usługami wiedzochłonnymi, z czego ponad 620 mln wydawkowane

¹² *Nauka i technika 2008. Informacje i opracowania statystyczne*, GUS, Warszawa 2010, s. 160.

¹³ *Ibidem*, s. 186.

zostało przez usługi informatyczne. Największy udział w strukturze nakładów mają wydatki związane z działalnością badawczo-rozwojową (45%), niepokoić natomiast mogą bardzo niewielkie nakłady na szkolenia pracowników związane z działalnością innowacyjną oraz zakup wiedzy ze źródeł zewnętrznych – patrz rys. 3.

Relatywnie niskie nakłady inwestycyjne, niewielki udział zatrudnienia oraz eksportu, a szczególnie znikomy udział sektora MSP we wdrażaniu innowacji, zarówno o charakterze produktowym i procesowym, jak i organizacyjnym lub marketingowym znajdują odzwierciedlenie w niskiej wartości złożonego wskaźnika innowacyjności usług w Polsce. Wskaźnik SSII potwierdza nie tylko wewnętrzne zróżnicowanie pomiędzy poszczególnymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej, ale także znaczącą lukę pomiędzy Polską a krajami wysoko rozwiniętymi w tym zakresie. Polska zajmuje ostatnie miejsce w rankingu krajów UE w odniesieniu do innowacyjności KIBS (wskaźnik SSII wynosi 0,26), podczas gdy w Wielkiej Brytanii – 0,72. W rankingu innowacyjności całego sektora usług Polska wyprzedza tylko Bułgarię, Rumunię i Węgry – patrz rys. 4, co wskazuje na konieczność dynamizacji działań wspierających innowacyjność usług, a szczególnie KIBS w Polsce.

Rysunek 4. Service Sector Innovation Index (SSII) w wybranych krajach Unii Europejskiej – w 2007 roku

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: A. Arundel, M. KLANERVA, A. van Cruysen, H. Hollanders, *Innovation Statistics for the European Service Sector*, Final Draft 2007, Unu-Merit, Inno-Metrics 2007, pp. 30–31.

Mając świadomość niedoskonałości istniejących wskaźników oraz problemów pozyskiwania danych z poszczególnych krajów, stworzenie wskaźników służących wyłącznie do pomiaru innowacyjności usług oraz wyodrębnienie z nich KIBS, należy uznać za istotny krok w rozwoju polityki proinnowacyjnej w sferze usług. Nie ulega wątpliwości, że wymagają one dalszych modyfikacji i ulepszeń w celu lepszego dostosowania do specyfiki usług oraz rodzajów innowacji, ale już teraz stanowią istotne narzędzie wspomagające zarządzanie w tym obszarze.

4. Bariery rozwoju innowacyjności KIBS

W podejmowanych badaniach napotykan są liczne bariery ograniczające zarówno rozwój teorii jak i metod pomiaru innowacji w usługach. Bariery te związane są m.in.: z ograniczonym dostępem do odpowiednich zasobów, szczególnie zasobów pracy o wysokich kompetencjach, zbyt wysokim ryzykiem ekonomicznym oraz kosztami innowacji, zorientowaniem produktowym i antagonistycznym nastawieniem względem usług, brakiem zainteresowania zakupem określonych usług ze strony klientów – samodzielne ich wykonywanie, ograniczonym zakresem działalności badawczo-rozwojowej w usługach, brakiem konkurencji, czynnikiem demograficznym, czy stosunkowo krótkim czasem prowadzonych badań nad innowacjami w usługach.

Ograniczenia rozwoju innowacyjności na poziomie mikro mogą być także związane ze strukturą organizacyjną i brakiem elastyczności, nadmierną formalizacją, strukturą wieku pracowników (starsi pracownicy mniej chętnie reagują na zmiany), ograniczonymi środkami finansowymi, czy brakiem jasno sprecyzowanej strategii rozwoju zorientowanej proinnowacyjnie.

Proces dyfuzji innowacji usługowych może przebiegać wolniej niż produktów przemysłu wytwórczego, co związane jest z ich specyfiką, a szczególnie koniecznością ich dostosowywania do wymogów poszczególnych rynków oraz łatwością imitowania. Ponadto czynnikiem spowalniającym dyfuzję innowacji w usługach mogą być zachowania konsumentów, np. osób starszych, które są mniej zainteresowane nowymi usługami i wolniej przystosowują się do proponowanych zmian np. korzystania z internetu.

Szczególnym wyzwaniem dla innowacyjności usług są niedoskonałości prawa własności intelektualnej i związany z nimi problem imitacji, brak dostępu do informacji oraz brak odpowiedniej polityki wspierania innowacyjności w sektorze usług.

Ochrona własności intelektualnej jest szczególnie ważna z punktu widzenia KIBS. Z powodu niematerialnego charakteru, produkty usług biznesowych rzadko podlegają ochronie patentowej czy prawom autorskim. Biorąc pod uwagę, że KIBS opierają się w dużej mierze na wiedzy cichej oraz specjalistycznych umiejętnościach pracowników, opuszczenie przez nich firmy

wiąże się z ryzykiem wykorzystania posiadanej wiedzy i pomysłów dla czerpania indywidualnych korzyści. Dodatkowe problemy wiążą się z usługami opartymi na nowych technologiach, w tym IT oraz dostarczaniem usług wiedzochłonnych *on-line*¹⁴. Relatywnie wysokie koszty wdrożenia innowacji (wytworzenia pierwszej kopii) oraz niskie koszty naśladownictwa (imitacji) oznaczają, że bez ochrony praw własności intelektualnej ponoszenie nakładów na innowacje, a szczególnie prowadzenie badań mogłoby być w wielu wypadkach nieopłacalne.

Poziom regulacji lub deregulacji to kolejny czynnik, który może sprzyjać lub ograniczać innowacyjność usług. Wysoki poziom regulacji oraz ich częste zmiany stwarzają szanse dla firm usługowych zajmujących się poradami prawnymi, czy doradztwem z zakresu ochrony środowiska. Z drugiej strony liberalizacja i deregulacja rynku telekomunikacyjnego przyczyniła się do wzrostu jego innowacyjności. Poważnym problemem pozostaje także nie nadążanie przepisów prawnych za rozwojem nowych technologii i sposobami ich wykorzystania np. w e-handlu.

5. Podsumowanie

Kompleksowy charakter innowacji w usługach wymaga skoordynowanych krótko i długoterminowych działań podejmowanych m.in. w obszarze edukacji i kształcenia ustawicznego, badań i rozwoju, nowych technologii, ochrony środowiska, konkurencyjności, wymiany międzynarodowej, co ma szczególne znaczenie ze względu na postępujący proces globalizacji oraz rozwój gospodarek wiedzy.

Liczne bariery ograniczające rozwój innowacyjności usług wskazują na konieczność prowadzenia dalszych badań w tym zakresie, ze szczególnym uwzględnieniem rozwoju metod jakościowej i kwantytatywnej analizy poszczególnych rodzajów innowacji oraz form działalności innowacyjnej, stworzenia podstaw spójnej teorii i koncepcji innowacji w usługach oraz rekomendacji dla proinnowacyjnej polityki w sektorze usług i instrumentów skutecznego promowania usług wiedzochłonnych.

¹⁴ Problemem tym zajmuje się m.in. Światowa Organizacja Ochrony Własności Intelektualnej (WIPO). <http://www.wipo.int/>

Bibliografia

- Arundel A., KLANERVA M., van Cruysen A., H. Hollanders,** *Innovation Statistics for the European Service Sector*, Final Draft 2007, Unu-Merit, Inno-Metrics 2007.
- den Hertog P.,** *Knowledge-Intensive Business Services as Co-producers of Innovation*, "International Journal of Innovation Management", vol.4 no 4/2000.
- European Innovation Scoreboard (EIS) 2009. Comparative Analysis of Innovation Performance*, "Pro Inno Europe Paper", no15/2010.
- Hollanders H., KANERVA M.,** *Service Sector Innovation: Measuring Innovation Performance for 2004 and 2006 Using Sector Specific Innovation Indexes*, "INNO Metrics Statistical Paper", February 2009.
- Hollanders H., van Cruysen A.,** *Rethinking the European Innovation Scoreboard: A new Methodology for 2008–2010*, "INNO Metrics Statistical Paper", September 2008.
- Howells J.,** *Research and technology outsourcing and innovation systems: an exploratory analysis*, "Industry and Innovation", vol. 6/1999.
- Johne A., Storey C.,** *New Service Development: A Review of the Literature and Annotated Bibliography*, "European Journal of Marketing", vol. 32, no. 3/4/1998.
- Lindsay V., Chadee D., Mattsson J., Johnston R., Millett B.,** *Relationships, the Role of Individuals and Knowledge Flows in the Internationalisation of Service Firms*, "International Journal of Service Industry Management", vol. 14, no. 1/2003.
- Nauka i technika 2008. Informacje i opracowania statystyczne*, GUS, Warszawa 2010.
- Ojanen V.,** *On the Innovation Capacity of Technology Related Knowledge-Intensive Business Services. A Case Study of the Technology and Engineering Consulting (TEC) Sector in Singapore*, Lappeenranta University of Technology, "Research Report", 191/2007.
- Oslo Manual, Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data*, OECD i Eurostat, Paris 2005.
- Päällysaaho S., Kuusisto J.,** *Intellectual Property (IP) Protection as a Key Driver of Service Innovation: an Analysis of Innovative KIBS Businesses in Finland and the UK*, "International Journal of Services, Technology and Management", vol. 9/2008.

- Porter M. E.**, *The Competitive Advantage of Nations*, Macmillan, London 1990.
- Rubalcaba L.**, *Service Innovation. Which Policy for Innovation in Services?*, "Science and Public Policy", vol. 33, no. 10/2006.
- Tether B., Howells J.**, *Changing Understanding of Innovation in Services*, "Innovation in Services", DTI Occasional Paper no. 9/2007.
- van der Aa W., Elfring T.**, *Realizing Innovation in Services*, "Scandinavian Journal of Management", vol. 18, no. 2/2002.
- van der Aa W., Elfring T.**, *Realizing innovation in services*, "Scandinavian Journal of Management", vol. 18, no. 2/2002.

INNOWACYJNOŚĆ WIEDZOCŁONNYCH USŁUG BIZNESOWYCH (KIBS) – WYBRANE PROBLEMY

Streszczenie

W artykule podjęto rozważania dotyczące istoty i specyfiki innowacji w usługach, ze szczególnym uwzględnieniem wiedzochłonnych usług biznesowych. Celem artykułu jest przedstawienie poziomu innowacyjności usług w Polsce w oparciu o złożony wskaźnik innowacyjności (SSII) oraz miejsca Polski w rankingu innowacyjności krajów Unii Europejskiej. Szczególną uwagę poświęcono problemom związanym z pomiarem innowacji w usługach. Realizacji tak sformułowanego celu podporządkowano rozważania w następujących obszarach: 1) determinant innowacji w KIBS; 2) analizie innowacji w KIBS; 3) barier i możliwości rozwoju innowacji w KIBS.

INNOVATION OF KNOWLEDGE INTENSIVE BUSINESS SERVICES – SELECTED PROBLEMS

Abstract

This article addresses the important question of the relationship between innovation and the knowledge-intensive business services development. Its main objective is to re-examine the literature on innovation in services in the light of the Service Sector Innovation Index (SSII) and the place of Poland in the European Innovation Scoreboard. In particular, it attempts to present some problems of measuring innovation performance in services. In pursuit of this objective, the following three topics are explored: 1) the determinants of innovations in KIBS; 2) the analysing of the innovation performance in KIBS; 3) the barriers and possibilities of KIBS innovations development.