

Bogumił Czerwiński

Innowacyjność polskich przedsiębiorstw usługowych na tle doświadczeń Unii Europejskiej

Problemy Zarządzania, Finansów i Marketingu 13, 75-85

2009

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

BOGUMIŁ CZERWIŃSKI

Politechnika Gdańska

INNOWACYJNOŚĆ POLSKICH PRZEDSIĘBIORSTW USŁUGOWYCH NA TLE DOŚWIADCZEŃ UNII EUROPEJSKIEJ

Usługi w ostatnich latach stają się coraz ważniejszą częścią gospodarki światowej. Według danych OECD dostarczają ponad 70% wartości dodanej wyrażonej w PKB krajów OECD. W sektorze usług zatrudniona jest ponadto zdecydowana większość ogółu zatrudnionych w tych krajach¹. Zwrócenie uwagi na innowacje w usługach wydaje się więc niezwykle istotne. Znaczenie tego sektora w działalności gospodarczej rośnie, a dotychczasowe rozważania teoretyczne i badawcze koncentrują się na innowacjach technologicznych, dotyczących w większym stopniu działalności przemysłowej. Jednocześnie zacierają się jednoznaczne granice między działalnością przemysłową a usługową. Należy więc stwierdzić, że badania innowacyjności powinny mieć bardziej międzysektorowy wymiar.

Jednym z podstawowych określeń – używanych zgodnie z obowiązującą w odniesieniu do badań innowacyjności metodologią Oslo – jest pojęcie działalności innowacyjnej. Są to działania o charakterze naukowym (badawczym), technicznym, organizacyjnym, finansowym i handlowym, których celem jest opracowanie i wdrożenie nowych lub istotnie ulepszonych wyrobów i procesów, przy czym wyroby te i procesy są nowe przynajmniej z punktu widzenia wprowadzającego je przedsiębiorstwa. Przyjęcie tej definicji w międzynarodowych badaniach innowacyjności powoduje, że innowacjami stają się produkty nowe z punktu widzenia rynku, na którym działa przedsiębiorstwo, jak również nowe tylko z perspektywy konkretnego przedsiębiorstwa.

Innowacje, począwszy od klasycznego ujęcia ich istoty w pracach Josepha A. Schumpetera, koncentrowały się przede wszystkim na ich zastosowaniu

¹ *Growth in services. Fostering Employment, Productivity and Innovation*, OECD, Paris 2005, s. 2.

w produkcji przemysłowej. Stąd też podstawowymi wyznacznikami innowacji w ujęciu Schumpetera są²:

- zastosowanie nowych kombinacji czynników produkcji,
- rozpoczęcie wytwarzania nowego produktu,
- zastosowanie nowej metody wytwarzania produktów,
- rozpoczęcie wytwarzania produktów w nowych fabrykach,
- stworzenie nowego przedsiębiorstwa,
- wytwarzanie i sprzedaż produktów dotychczas wytwarzanych lub nowych na nowym rynku,
- sprowadzanie zaopatrzenia produkcyjnego: surowców i materiałów lub maszyn oraz urządzeń od nowych dostawców.

Łatwo można zauważyć, że w te przykłady innowacji w niewielkim stopniu dotyczą sfery usług, koncentrują się bowiem przede wszystkim na produkcji przemysłowej. Najczęściej przyjmuje się, że innowacja odnosi się do jakiegokolwiek dobra, usługi lub pomysłu, który jest postrzegany przez kogoś jako nowy³. Należy mieć zatem świadomość, że produkt może mieć charakter innowacyjny również wtedy, gdy był obecny na rynku w ofercie firm konkurencyjnych, a stał się innowacyjny z punktu widzenia oferującej go firmy. Mówimy wtedy o innowacjach imitujących, które polegają na odtwarzaniu oryginalnych zmian stosowanych w innych przedsiębiorstwach lub na innych rynkach⁴. Tego typu innowacje występują często na rynkach usługowych, aczkolwiek ich znaczenie dla rozwoju gospodarki jest znacznie mniejsze niż innowacji kreatywnych, które polegają na pierwszym zastosowaniu konkretnego rozwiązania w danej gospodarce.

Innym ważnym podziałem innowacji jest wyodrębnienie innowacji produktowych, procesowych oraz nietechnologicznych. Innowacje produktowe dotyczą wprowadzania na rynek nowych produktów, które cechuje wyższa jakość, funkcjonalność, ergonomiczność lub bezpieczeństwo, co przyczynia się do lepszego zaspokojenia potrzeb klientów. Natomiast innowacje procesowe umożliwiają wprowadzanie nowych produktów, a także zwiększają produktywność czynników produkcji, obniżają koszty i poprawiają jakość. Zgodnie z metodologią Oslo niezbędne jest wyróżnienie również innowacji organizacyjnych i menedżerskich

² W. Świtalski, *Innowacje i konkurencyjność*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2005, s. 116.

³ Ph. Kotler, *Marketing. Analiza, planowanie, wdrażanie i kontrola*, Felberg SJA, Warszawa 1999, s. 322.

⁴ B. Pietrzycka, *Klasyfikacja przedsięwzięć innowacyjnych w przedsiębiorstwie*, „*Ekonomika i Organizacja Przedsiębiorstwa*” 1998, nr 9, s. 16.

oraz marketingowych, określanych łącznie jako innowacje nietechnologiczne. Innowacje te definiowane są jako wszelka działalność innowacyjna przedsiębiorstw, która nie jest związana z opracowywaniem i wprowadzaniem na rynek nowych lub istotnie zmienionych wyrobów i usług lub wdrażaniem nowych lub istotnie zmienionych procesów⁵.

Wspomniane na wstępie rozwój rynków usługowych oraz zmieniające się oczekiwania konsumentów usług stały się w ostatnich latach jednymi z głównych czynników determinujących rozwój innowacji w sektorze produkcji dóbr niematerialnych. Specyfika działalności usługowej powoduje bowiem, że znaczna część działalności innowacyjnej w tym sektorze polega na przystosowywaniu istniejących usług do potrzeb konkretnych użytkowników. Jest to istotna cecha, znacząco różnicująca zachowania innowacyjne w tym sektorze od innowacji „technologicznych”, częściej obserwowanych w sektorze przemysłowym. Innymi ważnymi cechami różnicującymi zachowania innowacyjne w sektorze produkcji dóbr materialnych od produkcji dóbr niematerialnych są⁶:

- większy wpływ działań badawczo-rozwojowych na innowacje w sektorze produkcji dóbr materialnych niż niematerialnych,
- skłonność do naśladownictwa działań organizacyjnych ma większy wpływ na działania innowacyjne przedsiębiorstw usługowych,
- skłonność do naśladownictwa wcześniejszych inwestycji (w dziedzinie innowacji) ma większy wpływ na działalność innowacyjną przedsiębiorstw usługowych,
- większe znaczenie czynnika „ludzkiego” w innowacjach realizowanych w przedsiębiorstwach usługowych,
- ściśle wzajemne oddziaływanie, interakcja między produkcją i konsumpcją w innowacjach usługowych.

Analizy prowadzone w krajach OECD wskazują, że przedsiębiorstwa z sektora usług przeznaczają coraz większe sumy na inwestycje służące rozwojowi i doskonaleniu umiejętności personelu, co przyczynia się do zwiększenia konkurencyjności. Czynniki ludzkie odgrywa kluczową rolę w świadczeniu usług, a także w podejmowaniu działań innowacyjnych. Jakość i innowacyjność usług zależą bowiem przede wszystkim od wiedzy i umiejętności ludzi zaangażowanych w proces produkcji oraz dalsze udoskonalenie usług. Zachowania przed-

⁵ *Działalność innowacyjna przedsiębiorstw usługowych w latach 2001–2003*, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa 2006, s. 133.

⁶ E.J. Nijssen, B. Hillebrand, P. Vermeulen, R. Kemp, *Exploring product and service innovation similarities and differences*, „International Journal of Research in Marketing” 2006, vol. 23.

siębiorstw usługowych dotyczące innowacji koncentrują się na zmianach organizacyjnych i marketingowych, co wynika z niewielkiej roli sektora usług jako producenta wysokiej techniki⁷.

Badania innowacyjności w przedsiębiorstwach usługowych są uznawane za trudniejsze do przeprowadzenia niż w przypadku przedsiębiorstw przemysłowych, również z powodu bardzo dużej różnorodności rodzajów działalności usługowej. Nie mogą być one traktowane jako kategoria homogeniczna, co skutkuje koniecznością zastosowania innych instrumentów chociażby do pomiaru poziomu innowacyjności usług w ujęciu sektorowym i geograficznym.

Mimo zdiagnozowania uwarunkowań rozwoju innowacyjności w usługach, okazuje się, że polskie przedsiębiorstwa usługowe w odczuciu przedstawicieli władz, środowiska naukowego, jak również samych usługodawców, niewystarczająco wykorzystują innowacje jako źródło przewagi konkurencyjnej. Potwierdzeniem tych opinii są wyniki badań poświęconych zagadnieniom innowacyjności w sektorze usług, przeprowadzone między innymi przez Eurostat, Organizację Współpracy Gospodarczej i Rozwoju OECD, jak również Główny Urząd Statystyczny, wyraźnie potwierdzające niewystarczające wykorzystanie innowacji w polskich przedsiębiorstwach usługowych.

W ostatnich badaniach innowacji polskich przedsiębiorstw usługowych zaobserwowano jednak korzystne zmiany. Przestają one mieć wyłącznie charakter imitacyjny, coraz częściej dotyczą nowych produktów na nowych lub istniejących do tej pory rynkach. Niewątpliwie korzystnym zjawiskiem, zaobserwowanym w cyklicznych badaniach prowadzonych przez Główny Urząd Statystyczny, jest wzrost udziału przedsiębiorstw usługowych stosujących innowacje z 16 do 22% wśród przedsiębiorstw usługowych ogółem⁸. Specyfika działalności innowacyjnej w usługach powoduje, że innowacje w tym sektorze gospodarki są jednak mniej rozpowszechnione niż w działalności przemysłowej⁹, gdzie ponad 25% przedsiębiorstw stosowało innowacje w swojej działalności (dane za 2004 rok)¹⁰. Mimo

⁷ Bezspornie natomiast przedsiębiorstwa usługowe stają się coraz ważniejszymi użytkownikami nowoczesnych rozwiązań technicznych. Por. *Działalność innowacyjna...*, s. 13.

⁸ *Ibidem*, s. 20.

⁹ Zależność ta jest również obserwowana w większości krajów Unii Europejskiej z wyjątkiem Portugalii, Grecji i Estonii.

¹⁰ *Działalność innowacyjna...*, s. 103. Badania innowacyjności przedsiębiorstw przemysłowych (podobnie jak usługowych) realizowane są w cyklach trzyletnich. W poprzednim okresie (1999–2001) odnotowano wykorzystanie innowacji w ponad 17% przedsiębiorstw przemysłowych. Na podstawie zjawisk obserwowanych w dziedzinie innowacyjności można więc przewidywać osiągnięcie poziomu przewyższającego 25% w badaniu obejmującym lata 2004–2007.

zaobserwowanych korzystnych zmian, należy zwrócić uwagę, że ten najprostszy identyfikator poziomu innowacyjności przedsiębiorstw usługowych wskazuje na istniejące cały czas opóźnienie rozwoju innowacyjności polskiej gospodarki. W większości krajów Unii udział innowacyjnych przedsiębiorstw usługowych przekracza 20%, z najwyższymi wartościami na poziomie około 50% w przypadku Estonii, Niemiec i Portugalii. Mniej innowacyjnych przedsiębiorstw usługowych niż w Polsce zarejestrowano jedynie w Danii, na Słowacji, w Rumunii, Bułgarii i na Malcie¹¹. W ostatnich latach – zgodnie z metodologią Oslo – na potrzeby Unii Europejskiej przeprowadzono badania, w których oceniano poziom innowacyjności sektora usług w krajach członkowskich. Ich wyniki potwierdziły wcześniejsze obserwacje na temat stanu innowacji sektora usług w Polsce. Dla porównań został skonstruowany wskaźnik SSII (*service sector innovation index*) składający się z 23 wskaźników cząstkowych, zbadanych w kontekście innowacji w usługach, zgrupowanych w dziewięciu kategoriach¹²:

- zasoby ludzkie,
- zapotrzebowanie na innowacje,
- publiczne wsparcie dla innowacji,
- innowacje produktowe i procesowe,
- efekty innowacji produktowych i procesowych,
- innowacje nietechnologiczne,
- efekty innowacji nietechnologicznych,
- komercyjne wykorzystanie nowych usług,
- własność intelektualna – patenty.

Na podstawie poziomu wskaźników SSII z lat 2006 i 2007 można stwierdzić, że polskie przedsiębiorstwa usługowe należą do najmniej innowacyjnych w krajach UE. Niższy wskaźnik od Polski odnotowano jedynie w przypadku Bułgarii, Rumunii i Węgier¹³. Wynik ten odpowiada pozycji Polski również w odniesieniu do produkcji dóbr materialnych, daje zatem odpowiedź na pytanie o faktyczną pozycję naszego kraju na innowacyjnej mapie Europy – powinien być traktowa-

¹¹ *Fostering Innovation In Services*. A Report of the Expert Group on Innovation in Services, 2007, s. 12.

¹² Wskaźnik SSII za 2007 r. został nieco zmodyfikowany w stosunku do 2006 r., w którym uwzględniono 24 wskaźniki cząstkowe zagregowane w siedmiu kategoriach. Por. A. Arundel, M. Kanerva, A. van Cruysen, H. Hollanders, *Innovation Statistics for the European Service Sektor – Final Draft*, Pro Inno Europe. Inno Metrics, May 2007, s. 27.

¹³ M. Kanerva, H. Hollanders, A. Arundel, *TrendChart report: „Can We Measure and Compare Innovation in Services?”*, European Trend Chart on Innovation, European Commission 2006, s. 4; A. Arundel, M. Kanerva, A. van Cruysen, H. Hollanders, *op.cit.*, s. 31.

ny przede wszystkim jako mobilizacja do podjęcia intensywnych strategicznych działań zmierzających do poprawy sytuacji. Dodatkowym potwierdzeniem uzyskanej pozycji jest wskaźnik innowacyjności regionów Unii Europejskiej.

Tabela 1

Wskaźnik innowacyjności (regional innovation scoreboard – RIS)
wybranych regionów Unii Europejskiej

Pozycja	Region	Wartość RIS
1	2	3
1	Sztokholm (SE)	0,90
2	Västsverige (SE)	0,83
3	Oberbayern (DE)	0,79
4	Etelä-Suomi (FI)	0,78
5	Karlsruhe (DE)	0,77
6	Stuttgart (DE)	0,77
7	Brunszwik(DE)	0,76
8	Sydsverige (SE)	0,76
9	Île de France (FR)	0,75
10	Östra Mellansverige (SE)	0,74
15	Praga (CZ)	0,70
27	Bratysławski kraj (SK)	0,66
34	Közép-Magyarország (HU)	0,60
63	Slovenia (SI)	0,52
65	Mazowieckie (PL)	0,51
100	Jihovýchod (CZ)	0,43
101	Střední Čechy (CZ)	0,43
124	Estonia (EE)	0,38
134	Małopolskie (PL)	0,35
138	Jihozápad (CZ)	0,34
139	Severovýchod (CZ)	0,34
143	Lithuania (LT)	0,33
144	Közép-Dunántúl (HU)	0,33
145	Cyprus (CY)	0,32
148	Latvia (LV)	0,32
149	Malta (MT)	0,31
150	Střední Morava (CZ)	0,31
151	południowo-zachodnie (PL) (Dolnośląskie, Opolskie)	0,31
155	Łódzkie (PL)	0,29
156	Śląskie (PL)	0,29
161	Lubelskie (PL)	0,27
162	północne (PL) (Kujawsko-Pomorskie, Warmińsko-Mazurskie, Pomorskie)	0,27
167	Stredné Slovensko (SK)	0,27
171	Západné Slovensko (SK)	0,26

1	2	3
172	północno-zachodnie (PL) (Wielkopolskie, Zachodniopomorskie, Lubuskie)	0,26
173	Észak-Alföld (HU)	0,26
175	Dél-Dunántúl (HU)	0,26
176	Nugat-Dunántúl (HU)	0,25
178	Észak-Magyarország (HU)	0,25
179	Dél-Alföld (HU)	0,24
180	Moravskoslezsko (CZ)	0,24
187	Podkarpackie (PL)	0,21
189	Východné Slovensko (SK)	0,19
198	Severozápad (CZ)	0,12
201	Dytiki Makedonia (GR)	0,07
202	Voreio Aigaio (GR)	0,04
203	Notio Aigaio (GR)	0,01
–	Ionía Nisia (GR)	brak danych
–	Provincia Autonoma Bolzano-Bozen (IT)	brak danych
–	Provincia Autonoma Trento (IT)	brak danych
–	Świętokrzyskie (PL)	brak danych
–	Podlaskie (PL)	brak danych

Źródło: opracowanie własne na podstawie *European Regional Innovation Scoreboard (2006 RIS)*, *European Trend Chart On Innovation*, Maastricht 2007, s. 9, 27.

Pośród polskich województw jedynie mazowieckie znajduje się wśród regionów Unii Europejskiej o ponadprzeciętnym poziomie innowacyjności. Pozostałe województwa (w tym zwłaszcza tak zwana ściana wschodnia, a także województwa północne) zaliczane są do najmniej innowacyjnych w całej Unii. Jedynym pocieszeniem może być fakt, że podobnie oceniona została większość regionów dziesięciu nowych krajów Unii Europejskiej¹⁴ z wyłączeniem obszarów metropolitalnych Pragi, Bratysławy i Budapesztu oraz Słowenii.

Jedną z przyczyn niewystarczającej innowacyjności polskich przedsiębiorstw usługowych są z całą pewnością ograniczenia finansowe. Polskie przedsiębiorstwa korzystają przede wszystkim z własnych źródeł finansowych, w bardzo małym stopniu z innych. Zaledwie 4% korzystało z kredytów bankowych¹⁵. Tak niski poziom finansowania kredytem bankowym świadczy o bardzo zachowawczym postępowaniu usługodawców, którzy nie są skłonni narażać się na większe ryzyko, wprowadzając nowe produkty na rynek. Jest to działanie w swojej istocie sprzeczne z ideą innowacyjności. Taka postawa, niestety, jest

¹⁴ Badanie przeprowadzono przed przystąpieniem do Unii Bułgarii i Rumunii, nie uwzględniono regionów z tych krajów.

¹⁵ *Działalność innowacyjna...*, s. 43.

również bardzo rozpowszechniona w polskim społeczeństwie – wśród potencjalnych usługobiorców. Według badań Innobarometer 2005 przeprowadzonych na zlecenie Komisji Europejskiej wśród 30 tys. obywateli wszystkich 27 krajów Unii oraz Turcji – Polacy, Łotysze i Niemcy są najbardziej negatywnie nastawieni do innowacji¹⁶. Niezbędne jest zatem również prowadzenie działań edukacyjnych zachęcających do akceptowania innowacji, zwłaszcza tych, które bezpośrednio przyczyniają się do ułatwienia tak zwanego codziennego życia użytkownikom produktów materialnych i niematerialnych.

W krajach wysokorozwiniętych istotnymi źródłami finansowania innowacji są kredyty bankowe, fundusze ryzyka oraz rządowe programy wspierania działalności innowacyjnej. Fundusze ryzyka praktycznie nie występują jako źródło finansowania innowacji w polskich usługach. Natomiast finansowanie z wykorzystaniem budżetu państwa osiągnęło poziom 14%. W przypadku innych krajów Unii Europejskiej można zaobserwować znacznie wyższy poziom zaangażowania budżetu oraz wykorzystywania innych instrumentów proinnowacyjnej polityki państwa. W związku z uruchamianiem kolejnych unijnych programów należy oczekiwać aktywniejszego wykorzystywania finansowania ze źródeł zewnętrznych. Jedynym problemem, który może utrudnić efektywne wykorzystanie środków dla podniesienia innowacyjności przedsiębiorstw usługowych, może być chęć wykorzystania tych dodatkowych środków przez władze państwowe i samorządowe na finansowanie przedsięwzięć o charakterze socjalnym lub infrastrukturalnym. Mimo że dofinansowanie tych działań (zwłaszcza drugiego z wymienionych) wydaje się uzasadnione ze względów ekonomicznych i społecznych, należy mieć świadomość, że jednym z najważniejszych wyzwań stojących przed polską gospodarką w obliczu nieuchronnej globalizacji jest zwiększenie poziomu konkurencyjności, do czego w dużym stopniu powinno się przyczynić zwiększenie innowacyjności przedsiębiorstw, zwłaszcza w dziedzinach zaawansowanych technologii¹⁷. Jednym z działań, które powinny zostać zrealizowane przy sprawnie działającej administracji, wydaje się zaabsorbowanie przez polską gospodarkę kwoty niemal 10 mld euro z programu „Innowacyjna Gospodarka” obejmującego lata 2007–2013. Przewiduje się, że 45% tej kwoty będą mogły otrzymać firmy produkcyjne i usługowe. Środki te będą mogły być przeznaczone

¹⁶ *European Innovation, Progress Report 2006*, Trendchart, European Commission, Luksemburg 2006, s. 31.

¹⁷ *Innowacje w działalności przedsiębiorstw w integracji z Unią Europejską*, red. W. Janusz, Difin, Warszawa 2005, s. 32–33.

między innymi na badania nad nowymi produktami, zakup nowoczesnych urządzeń, wyposażenie laboratoriów w firmach oraz szkolenia pracowników.

Jak trudnym wyzwaniem jest zwiększenie poziomu innowacyjności gospodarki świadczy przykład samej Unii Europejskiej, która poprzez strategię lizbońską zakładała osiągnięcie poziomu konkurencyjności Stanów Zjednoczonych i Japonii między innymi dzięki zdecydowanemu podniesieniu poziomu innowacyjności przedsiębiorstw. Początkowe doświadczenia były mało obiecujące, wskazując niemożliwość osiągnięcia założonych celów. Spowodowało to konieczność odnowienia strategii. Jednym z czterech obszarów działań priorytetowych stało się zwiększenie inwestycji w wiedzę i innowacje¹⁸. Obecnie można zaobserwować, że ponownie gospodarki Unii stają się bardziej konkurencyjne, a „luka innowacyjna” pomiędzy Unią Europejską a USA się nie powiększa. Następnym krokiem powinno stać się jej zmniejszanie. Niestety, cały czas zwiększa się „luka innowacyjna” w odniesieniu do Japonii. Głównymi przyczynami powodującymi taki stan rzeczy są: zdecydowana przewaga Japonii i USA nad Unią Europejską w liczbie patentów oraz lepszy system szkolnictwa wyższego wspierającego innowacyjną gospodarkę¹⁹.

Podsumowując rozważania, należy podkreślić, że choć realizowane w ostatnich latach działania w zakresie zwiększenia innowacyjności polskich przedsiębiorstw usługowych odnoszą skutek w postaci zahamowania rozwoju „luki innowacyjnej” pomiędzy Polską a pozostałymi krajami Unii Europejskiej. Należy więc podjąć kroki bardziej radykalne, które powinny dotyczyć przede wszystkim:

- Znacznego zwiększenia finansowego wsparcia dla przedsięwzięć proinnowacyjnych.

Wsparcie to głównie powinno się opierać na środkach budżetowych. Przy oczywistych utrudnieniach dla bezpośredniego wykorzystania środków z budżetu państwa realnym rozwiązaniem staje się efektywne wykorzystanie środków z Unii Europejskiej, w tym między innymi 7 Programu Ramowego, którego celem jest rozwój w Europie gospodarki i społeczeństwa opartych na wiedzy.

- Wprowadzenia zmian prawnych ułatwiających przedsiębiorstwom usługowym (zwłaszcza MŚP) realizowanie nawet najmniejszych innowacji.

Zmiany powinny dotyczyć między innymi polityki patentowej, podatkowych ulg proinnowacyjnych, współpracy z instytucjami finansującymi innowacje (na przykład *venture capital*).

¹⁸ *Raport generalny na temat działalności Unii Europejskiej 2006*, Komisja Europejska, Bruksela, Luksemburg, 2007, s. 32.

¹⁹ *European Innovation...*, s. 30.

– Łatwiejszego dostępu do szeroko rozumianej wiedzy.

Działaniami zmierzającymi do osiągnięcia tego celu powinno być znaczne zaktywizowanie współpracy z jednostkami badawczo-rozwojowymi, organizowanie bezpłatnych szkoleń i seminariów przeznaczonych dla przedsiębiorców, szersza współpraca z partnerami rynkowymi z wykorzystaniem na przykład klastrów, aktywne wykorzystywanie tak zwanych inkubatorów przedsiębiorczości.

– Intensywnego promowania wykorzystywania nowoczesnych technik komunikacyjnych.

Działania te powinny dotyczyć na przykład preferowanego wykorzystywania Internetu w komunikacji z urzędami skarbowymi, ZUS-em, urzędami administracji państwowej i samorządowej, zachęt do tworzenia stron internetowych²⁰.

Wymienione działania powinny mieć charakter zintegrowany, w którym niezbędne jest współdziałanie wszystkich instytucji odpowiedzialnych za faktyczne wdrożenie innowacyjnej polityki państwa, z jednoczesnym dostosowywaniem się do działań innowacyjnych realizowanych przez Unię Europejską.

Literatura

Arundel A., Kanerva M., Cruysen A. van, Hollanders H., *Innovation Statistics for the European Service Sektor – Final Draft*, Pro Inno Europe. Inno Metrics, May 2007.

Działalność innowacyjna przedsiębiorstw usługowych w latach 2001–2003, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa 2006, s. 133.

European Innovation, Progress Report 2006, Trendchart, European Commission, Luksemburg 2006.

Fostering Innovation In Services, A Report of the Expert Group on Innovation in Services, 2007.

Growth in services. Fostering Employment, Productivity and Innovation, OECD, Paris 2005.

Innowacje w działalności przedsiębiorstw w integracji z Unią Europejską, red. W. Janusz, Difin, Warszawa 2005, s. 32–33.

²⁰ Bardzo niepokojącym sygnałem, który można traktować jako posłowie dla niniejszego referatu jest interpretacja Sądu Najwyższego z 26 lipca 2007 obligująca właścicieli wszystkich stron internetowych, aktualizowanych częściej niż raz w roku, do zarejestrowania ich w sądzie jako dziennik lub czasopismo. Prawdopodobnie nowelizacja prawa prasowego zlikwiduje tę kuriozalną sytuację identycznego traktowania stron www, dzienników i czasopism z wszystkimi wynikającymi z tego konsekwencjami, należy ją jednak postrzegać jako symptomatyczną, jako jedną z wielu barier, które mają do pokonania innowacyjne przedsiębiorstwa. Por. S. Wikariak, *Strony WWW to dzienniki lub czasopisma*, „Rzeczpospolita” 2007, nr 201.

- Kanerva M., Hollanders H., Arundel A., *TrendChart report: „Can We Measure and Compare Innovation in Services?”*, European Trend Chart on Innovation, European Commission 2006.
- Kotler Ph., *Marketing. Analiza, planowanie, wdrażanie i kontrola*, Felberg SJA, Warszawa 1999.
- Nijssen E.J., Hillebrand B., Vermeulen P., Kemp R., *Exploring product and service innovation similarities and differences*, „International Journal of Research in Marketing” 2006, vol. 23.
- Pietrzycka B., *Klasyfikacja przedsięwzięć innowacyjnych w przedsiębiorstwie*, „Ekonomika i Organizacja Przedsiębiorstwa” 1998, nr 9.
- Raport generalny na temat działalności Unii Europejskiej 2006*, Komisja Europejska, Bruksela, Luksemburg, 2007.
- Świtalski W., *Innowacje i konkurencyjność*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2005.

INNOVATIVENESS OF POLISH SERVICE- FIRMS ON THE BACKGROUND OF EXPERIENCES OF THE EUROPEAN UNION

Summary

In this study exercise of the author was turning of the attention on innovations in services on account the growing meaning of this section in the economic activity, at simultaneous hitherto existing concentrating of considerations theoretical and investigative on innovations technological, concerning in the greater degree of the industrial activity. With simultaneously essential becomes observing of effacing boundaries separating the industrial activity from service. One ought so to ascertain that research innovativeness should adopt the more intersectoral dimension. On the job one presented the meaning of the innovation in the service- activity and the place of Poland on the innovative map of Europe in seizing sectoral and geographical. An effect of the work are four basic concerning recommendations of the innovation in Polish service- firms. They refer: the considerable enlargement of financial supporting for undertakings pro-innovative, introductions of legal facilitatory changes to service- firms realizing of the innovation, the more easy access to widely understood knowledge and intensive promoting of using of modern technices of communication.

Translated by Bogumił Czerwiński