



Evropska
komisija

Zbirka vodnikov

Kako podpirati politiko MSP
iz strukturnih skladov?

Pametni vodnik
po inovacijah
na področju
storitev

Zbirka vodnikov

Kako podpirati politiko MSP
iz strukturnih skladov?

Pametni vodnik po inovacijah na področju storitev

Kako bolje izkoristiti inovacije na področju
storitev za regionalne strukturne
spremembe in modernizacijo industrije

Vodnik je pripravila enota Grozdi in podpora za MSP Generalnega direktorata Evropske komisije za podjetništvo in industrijo ob posvetovanju z enoto Pametna in trajnostna rast Generalnega direktorata za regionalno politiko. Temelji na informacijah, zbranih v okviru številnih projektov in študij s tega področja. Čeprav je vodnik delo uslužbencev Evropske komisije, v njem izražena stališča ne predstavljajo nujno mnenja Evropske komisije.

Nadaljnje informacije so na voljo na:

Evropska komisija

Generalni direktorat za podjetništvo in industrijo

Enota D.5: Grozdi in podpora za MSP

e-naslov: ENTR-CLUSTERS-AND-SUPPORT-FOR-SMES@ec.europa.eu

URL: <http://ec.europa.eu/enterprise/policies/innovation/support/>

Prevodi tega dokumenta v več evropskih jezikih so dostopni na spletu na naslovu: <http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/regional-sme-policies>.

Čeprav je bil vodnik namenjen zagotovitvi informacij o uporabi strukturnih skladov EU, se informacije zagotavljajo brez kakršne koli pravne odgovornosti glede njihove točnosti in popolnosti. Posamezne zahtevke za uporabo strukturnih skladov EU je vedno treba presoјati v skladu z vsakokratnimi veljavnimi pravili v državi, kjer se odda vloga.

Ta vodnik je del zbirke vodnikov. Doslej do bili objavljeni:

Št. 1 Razvoj podjetniške naravnosti in spretnosti v EU

Št. 2 Uporaba standardov za podporo rasti, konkurenčnosti in inovativnosti

Št. 3 Lažji prenos podjetij

Št. 4 Pametni vodnik po inovacijah na področju storitev

Št. 5 *Izvajanje Akta za mala podjetja na regionalni ravni*

Št. 6 Uporaba strukturnih skladov za mala in srednje velika podjetja in podjetniško politiko

Niti Evropska komisija niti katera koli oseba, ki deluje v njenem imenu, ne moreta biti odgovorni niti za uporabo, ki upošteva informacije iz te objave, niti kakršno koli napako, ki se morda pojavi kljub previdni pripravi in preverjanju.

ISBN 978-92-79-26008-7

DOI 10.2769/63389

Avtorske pravice: Evropska unija, 2013

Natisnjeno v Belgiji.

Reprodukcija je dovoljena ob navedbi vira, razen kadar je drugače navedeno. Za uporabo/reprodukcijo gradiv tretjih oseb, ki so navedena kot taka, je treba pridobiti dovoljenje nosilcev avtorskih pravic.

Predgovor



Za spodbujanje rasti v regijah Evrope moramo podjetnikom in nadarjenim posameznikom zagotoviti pravo okolje in podporo, da lahko izkoristijo priložnosti, ki jih prinašajo novi poslovni modeli in ponudbe storitev.

Da bi v Evropi dosegli trajnostno rast in delovna mesta, je treba sprejeti široko pojmovanje inovacij. Zato je Evropska komisija v svoje predloge za prihodnje predpise na področju kohezijske politike vključila zahtevo, da naj regije razvijejo strategije pametne specializacije, pri katerih imajo pomembno vlogo inovacije na področju storitev. To naj bi prispevalo zlasti k zagotavljanju ugodnih regionalnih ekosistemov in pomoči pri vzdrževanju konkurenčnosti v globalnih vrednostnih verigah za mala in srednje velika podjetja. Inovacije na področju storitev bi bilo treba obravnavati strateško in celostno, da bi se lahko oblikovale nove gospodarske panoge in preoblikovale stare.

V tem vodniku so predstavljeni primeri potencialnih instrumentov za sprostitvev preobrazbene moči inovacij na področju storitev, ki jo lahko regije uporabijo pri oblikovanju in izvajanju strategij pametne specializacije ter s tem povezanih inovacijskih podpornih storitev za MSP. Vodnik prikazuje, kako se lahko inovacije na področju storitev uporabljajo za spodbujanje gospodarskih sprememb ter pospeševanje medsektorskega plemenitenja in novih poslovnih modelov.

Upamo, da boste ta vodnik uporabljali kot dragocen vir navdiha.

Antonio Tajani
podpredsednik Evropske komisije,
komisar za industrijo in podjetništvo

Johannes Hahn
komisar
za regionalno politiko

Kazalo

| | |
|---|-----------|
| 1. Uvod | 9 |
| 2. Ozadje | 11 |
| 2.1 Nekaj uvodnih pojasnil..... | 11 |
| 2.2 Možnosti političnih ukrepov za izkoriščanje potenciala inovacij na področju storitev | 14 |
| 2.3 Doseganje učinka z izvajanjem systemskega pristopa | 15 |
| 2.4 Lekcije iz preteklosti: katerim napakam se je treba izogniti..... | 16 |
| 3. Sprostitev preobrazbene moči inovacij na področju storitev..... | 21 |
| 3.1 Podporni instrumenti za spodbujanje inovacij na področju storitev na ravni podjetij..... | 22 |
| 3.1.1 Svetovanje za inovacije na področju oblikovanja: pomoč podjetjem pri razvoju privlačnih in uporabnih usmerjenih izdelkov in storitev..... | 23 |
| 3.1.2 Inovacijski boni: zagotavljanje dostopa do informacij o inovacijah na področju storitev | 24 |
| 3.1.3 Inštruiranje in usposabljanje za upravljanje inovacij..... | 25 |
| 3.1.4 Zagotavljanje lažjega dostopa do finančnih sredstev..... | 26 |
| 3.1.5 Inkubatorski centri za storitve | 28 |
| 3.2 Podporni instrumenti na ravni sektorjev in poslovnega okolja | 29 |
| 3.2.1 Centri za oblikovanje..... | 29 |
| 3.2.2 Ustanovitev živih laboratorijev..... | 30 |
| 3.2.3 Podpora grozdom v nastajajočih gospodarskih panogah, usmerjenih v inovacije na področju storitev | 31 |
| 3.2.4 Strokovni sodelavci za inovacije | 32 |
| 3.3 Podporni instrumenti na ravni trga in za spodbujanje učinkov prelivanja | 33 |
| 3.3.1 Regionalni ukrepi za ozaveščanje... .. | 33 |
| 3.3.2 Spodbude za sodelovanje med proizvodnimi podjetji in oblikovalci | 34 |
| 3.3.3 Inovacijski boni na strani povpraševanja | 35 |
| 3.3.4 Spodbude za inovacije na področju storitev prek javnega naročanja..... | 36 |
| 3.4. Podpiranje celostnega pristopa..... | 37 |
| 4. Sklepi | 41 |

Kazalo okvirjev

Okvir 1

Oprelitev inovacij na področju storitev in njihove preobrazbene moči 12

Okvir 2

Oprelitev tradicionalnih in nastajajočih gospodarskih panog 12

Okvir 3

Oprelitev pametne specializacije 13

Okvir 4

Možnosti regionalne in industrijske inovacijske politike za inovacije na področju storitev 14

Okvir 5

Kaj je „pristop demonstracijskih projektov velikega obsega“? 15

Okvir 6

Deset zapovedi in prepovedi za uspešno preobrazbo prek inovacij na področju storitev 19

Okvir 7

Financiranje izkoriščanja storitvenih inovacij iz skladov kohezijske politike 21

Okvir 8

Pregled podpornih instrumentov za izkoriščanje potenciala inovacij na področju storitev 22



1

Uvod

Ta vodnik je namenjen vsem nacionalnim, regionalnim in lokalnim zainteresiranim stranem, ki si prizadevajo za spodbujanje regionalnih strukturnih sprememb in modernizacijo industrije, ter zlasti nosilcem odločanja v organih upravljanja skladov kohezijske politike. Koristen naj bi bil za vse regije, ne glede na njihovo regionalno strukturo, prednosti in slabosti. Prav tako je namenjen regijam, katerih industrijska baza ne dosega tehnološke meje, saj lahko z inovacijami na področju storitev izboljšajo svoj konkurenčni položaj in konkurenčni položaj svojih podjetij.

Namen tega vodnika je prikazati, kako je mogoče s strateško regionalno javno podporo zagotavljati malim in srednje velikim podjetjem ugodno okolje ter jim pomagati bolje izkoriščati inovacije na področju storitev, da bi tako ohranila konkurenčnost v globalnih vrednostnih verigah, ki vključujejo proizvodnjo in storitve. Ker je vodnik osredotočen na navedeno, ne obravnava niti vseh oblik inovacij niti vseh vidikov regionalnih inovacijskih strategij, ki jih je mogoče podpirati na regionalni ravni. Razumeti ga je treba namreč predvsem kot zbirko praktičnih orodij, ki vsebuje ideje in sveža izhodišča, pridobljena

v okviru delovanja regionalnih zainteresiranih strani. Cilj je preučiti, kakšno okolje, institucije in podporna orodja je mogoče vzpostaviti, da bi olajšali preobrazbo regionalnih industrijskih struktur in sektorjev „prek“ inovacij na področju storitev.

Vodnik vsebuje predvsem primere potencialnih instrumentov, ki jih je mogoče uporabiti pri izvajanju ustreznih regionalnih strategij. Čeprav niso bili vsi primeri sofinancirani iz skladov kohezijske politike, pa vsi ponazarjajo, kako bi bilo mogoče s skladi kohezijske politike podpirati bolj strateško uporabo inovacij na področju storitev. Vodnik dopolnjuje priročnik o politikah z naslovom „How to strategically use the EU support programmes, including Structural Funds, to foster the potential of culture for local, regional and national development and the spill-over effects on the wider economy?“ („Kako podpirati programe EU, vključno s strukturnimi skladi, strateško uporabljati za spodbujanje potenciala kulture za lokalni, regionalni in nacionalni razvoj ter učinke prelivanja na širše gospodarstvo?“)¹, ki ga je pripravila delovna skupina strokovnjakov iz držav članic EU za kulturne in ustvarjalne panoge.

¹ <http://ec.europa.eu/culture/our-policy-development/documents/120505-cci-policy-handbook.pdf>

Priprava tega vodnika je bila podprta v okviru projekta „TAKE IT UP“², promocijskega stebra pobude Europe INNOVA za boljšo podporo inovacij na podlagi kratke študije, ki jo je opravil Jan Runge iz organizacije Spectrum.

Prek spletnega mesta PRO INNO Europe³ je bilo z zainteresiranimi stranmi na področju inovacijske politike opravljeno posvetovanje o vsebini prejšnje različice tega vodnika. Poleg tega je bilo posvetovanje opravljeno tudi z naslednjimi zainteresiranimi stranmi:

- zrcalno skupino (mirror group), svetovalno skupino, ki jo sestavljajo visoki predstavniki mrež in mednarodnih organizacij ter mednarodni strokovnjaki iz akademskih in podjetniških krogov. Njena naloga je svetovati usmerjevalni skupini platforme za pametno specializacijo S³ Platform o njenem delu, in sicer na splošnejši ravni, ki vključuje določanje prednostnih nalog, ter na podrobnejši ravni o specifičnih dejavnostih, namenjenih zagotavljanju pomoči oblikovalcem politik in izvajalcem dejavnosti;⁴
- partnerji projekta EPISIS,⁵ katerega glavni cilj je olajšati nadnacionalno sodelovanje pri inovacijah na področju storitev med oblikovalci politik in inovacijskimi agencijami, in sicer z vzporednimi dejavnostmi na ravni politik, strateški in operativni ravni;

- s partnerji projekta INNO Partnering Forum,⁶ katerega namen je prepoznavati, razvijati in izkoriščati sinergije med javnimi inovacijskimi agencijami v Evropi ter predlagati nove pristope k zagotavljanju inovacijske podpore za MSP. Projekt je zlasti osredotočen na raziskovanje in preskušanje novih načinov izvajanja storitev za hitrejše izvajanje najnaprednejših inovacijskih mehanizmov z dokazano učinkovitostjo in vplivom;
- udeleženci foruma KIS Partnering Forum na temo novih načinov za spodbujanje inovacij na področju storitev v Evropi in vlogi strukturnih skladov („New ways to promote service innovation in Europe: the role of the Structural Funds“), ki je potekal 27. in 28. januarja 2011 v Varšavi na Poljskem. Udeleženci so strokovno pregledali nekaj primerov iz tega vodnika in glasovali o njih.

Ta vodnik bo predstavljen na dnevih odprtih vrat v okviru desetega evropskega tedna regij in mest oktobra 2012 v Bruslju.⁷

² <http://www.takeitup.eu/>

³ <http://www.proinno-europe.eu/episis/newsroom/invitation-public-consultation-draft-text-smart-guide-service-innovation-how-better->

⁴ http://ipts.jrc.ec.europa.eu/activities/research-and-innovation/s3_mirror.cfm

⁵ <http://www.proinno-europe.eu/project/episis>

⁶ <http://www.proinno-europe.eu/projects/partnering-forum>

⁷ http://ec.europa.eu/regional_policy/conferences/od2012/index.cfm

Ozadje

2.1 Nekaj uvodnih pojasnil

Storitve in storitveni sektor so vse pomembnejša gonilna sila gospodarske rasti ter prispevajo več kot dve tretjini vseh zaposlitev v EU in celotne bruto dodane vrednosti, ustvarjene v EU. Prav tako največ prispevajo k rasti v Evropi.⁸ Vendar pa storitve niso čudežno zdravilo, saj same ne morejo rešiti problemov v zvezi s konkurenčnostjo, s katerimi se srečuje Evropa, ali nadomestiti proizvodno industrijo. Evropa ima še vedno močno industrijsko bazo in vodilni tehnološki položaj na številnih področjih, potrebovala pa ju bo tudi v prihodnosti. Vprašanje torej ni, ali je pomembnejši proizvodni ali storitveni sektor, niti, ali so pomembnejše tehnološke inovacije ali inovacije na področju storitev. Za evropsko gospodarstvo so ključnega pomena vsi.

Pomembno pa je poudariti, da se tradicionalne ločnice med proizvodnjo in storitvami vse bolj zabrisane.⁹ Uspeh proizvodnje je na primer močno odvisen od inovativnih storitev, kot so obli-

kovanje, trženje in logistika, ter od poprodajnih storitev za izdelke, velja pa tudi obratno. Vse več storitvenih podjetij proizvaja izdelke, ki temeljijo na njihovih ponudbah storitev ali distribucijskih kanalih ali so povezani z njimi. Toda regionalne in industrijske razvojne politike in orodja še vedno pogosto premalo upoštevajo te spremembe.

Inovacije na področju storitev so dejansko gonilo rasti in strukturnih sprememb v celotnem gospodarstvu. Prispevajo namreč k večji produktivnosti celotnega gospodarstva in spodbujajo inovacije v drugih gospodarskih panogah. Poleg tega lahko celo ustvarijo nove pole rasti in vodilne trge, ki imajo makroekonomski učinek. Inovacije na področju storitev lahko torej s preoblikovanjem našega načina življenja, poslovanja in medsebojnega delovanja povzročijo strukturne in gospodarske spremembe v naših družbah.

⁸ Delovni dokument služb Komisije „Challenges for EU support to innovation in services – Fostering new markets and jobs through innovation“ („Izzivi EU pri spodbujanju inovacij na področju storitev – ustvarjanje novih trgov in delovnih mest z inovacijami“), SEC(2009) 1195, dostopno na: www.europe-innova.eu/c/document_library/get_file?folderId=261559&name=DLFE-10729.pdf

⁹ Strokovni odbor za inovacije na področju storitev v EU (2011), „Meeting the challenge of Europe 2020: The transformative power of service innovation“ („Izziv strategije Evropa 2020: Preobrazbena moč inovacij na področju storitev“), dostopno na: <http://www.europe-innova.eu/web/guest/innovation-in-services/expert-panel/publications>

Okvir 1: Opredelitev inovacij na področju storitev in njihove preobrazbene moči

Inovacije na področju storitev vključujejo nove ali precej izboljšane koncepte storitev in ponudbe storitev kot take, ne glede na to, ali jih uvedejo storitvena ali proizvodna podjetja, ter inovacije v storitvenem procesu, storitveni infrastrukturi, obravnavi strank, poslovnih modelih, komercializaciji (prodaji, trženju, dobavi), produktivnosti storitev in hibridnih oblikah inovacij, ki jih na različne načine hkrati uporablja več skupin uporabnikov.

Preobrazbena moč inovacij na področju storitev pomeni proces, pri katerem storitve „močno spremenijo tradicionalne poti do trga, poslovne procese in modele ter s tem precej izboljšajo izkustvo strank, in sicer tako, da to vpliva na vrednostno verigo kot celoto“. Inovacije na področju storitev na ta način oblikujejo nastajajoče sektorje, panoge in trge ter prispevajo k strukturnim spremembam in modernizaciji industrije.

Do te „**preobrazbene moči inovacij na področju storitev**“¹⁰ je že prišlo v številnih sektorjih, pri čemer je nekatere vrednostne verige bistveno spremenila, na primer v glasbeni industriji. S spodbujanjem in uporabo te preobrazbene moči ni mogoče izboljšati le konkurenčnosti podjetij, temveč tudi konkurenčnost regij, če jim uspe zagotoviti, da so v njih vzpostavljeni veliki ali osrednji deli novih industrijskih vrednostnih verig. Zagotavljanje ugodnega okolja in spodbud za inovacije na področju storitev lahko torej pospeši strukturne spremembe v regiji.

Toda take spremembe so lahko moteče in lahko celo naletijo na nasprotovanje določenih interesov. S preobrazbo vedno nekateri pridobijo in drugi izgubijo: nekaterim ponudi nove priložnosti, vendar pa lahko uveljavljenim akterjem prinese tudi „kreativno“ uničenje, če se ustrezno ne prilagodijo. Da bi pospeševanje sprememb imelo možnosti za uspeh, so torej potrebni zavestne odločitve, določitev prednostnih nalog in jasno komuniciranje.

To je z regionalnega stališča smiselno, saj se zaradi neodzivanja na globalni in industrijski razvoj pogosto zgodi, da se regionalne strukture preozko usmerijo v tradicionalen nabor kompetenc.

S prizadevanji za sprostitvev preobrazbene moči inovacij na področju storitev lahko regije okrepijo svojo obstoječo industrijsko bazo ter pospešijo razvoj novih sektorjev in panog. Regija z močno industrijsko tradicijo lahko na primer s pridom izkoristi centre za industrijsko oblikovanje, katerih posebna naloga je dodati vrednost obstoječim gospodarskim panogam in jih obnoviti. S privabljanjem nadarjenih posameznikov ter spodbujanjem ljudi z različnimi znanji, izkušnjami in kompetencami lahko regija k sodelovanju pomaga svojim gospodarskim panogam, da se modernizirajo in ustvarjajo nova delovna mesta.

S tem ko preobrazbena moč inovacij na področju storitev vpliva na vse sektorje in trge, ne prispeva samo k **preobrazbi tradicionalnih gospodarskih panog**, temveč tudi **oblikuje nastajajoče gospodarske panoge**, ki jih najdemo na mejnem področju med različnimi kompetencami in panogami. Ker so za take nastajajoče panoge pogosto značilni visoke stopnje rasti in dodatni tržni potencial, so ključne za prihodnjo konkurenčnost in uspeh.

Okvir 2: Opredelitev tradicionalnih in nastajajočih gospodarskih panog

Tradicionalne proizvodne gospodarske panoge pomenijo sektorje, ki se ukvarjajo s predelavo in proizvodnjo blaga in storitev ter ki že dolgo časa obstajajo brez večjih motenj ali sprememb in ne da bi se morali preoblikovati zaradi združitve z drugimi sektorji ali se spopadati z izzivi, ki jih prinašajo novi poslovni koncepti in inovacije na področju storitev. Take tradicionalne proizvodne panoge so v sistemih klasifikacije gospodarskih panog navadno imenovane „sekundarni sektor“ gospodarstva. Tipični primeri takih panog so avtomobilska, živilska in tekstilna industrija, industrija izdelkov široke potrošnje, kemična industrija, metalurška industrija ipd.

Nastajajoče gospodarske panoge pomenijo bodisi nove gospodarske sektorje ali obstoječe gospodarske sektorje, ki se razvijajo ali združujejo v nove gospodarske panoge. Na njihov razvoj najpogosteje vplivajo ključne omogočevalne tehnologije, novi poslovni modeli, kot so inovativni koncepti storitev, ter družbeni izzi-

¹⁰ Strokovni odbor za inovacije na področju storitev v EU (2011), „Meeting the challenge of Europe 2020: The transformative power of service innovation“ („Izziv strategije Evropa 2020: Preobrazbena moč inovacij na področju storitev“), dostopno na: <http://www.europe-innova.eu/web/guest/innovation-in-services/expert-panel/publications>

vi, kot so zahteve po trajnosti, s katerimi se mora ukvarjati panoga. Mnogim nastajajočim panogam, kot so ustvarjalne panoge, mobilna industrija in industrija mobilnosti ali ekološko inovativne panoge, je skupno, da izhajajo iz že obstoječih panog in zato s preseganjem meja različnih tradicionalno opredeljenih sektorjev tvorijo nove industrijske strukture in vrednostne verige, ki združujejo medsektorske kompetence in povezave.

Za Evropo kot celoto in za posamezne regije je pomembno, da se za izkoriščanje potenciala, ki ga za strukturne spremembe in gospodarsko rast pomenijo inovacije na področju storitev, vzpostavi jasen okvir. Ta mora imeti osrednje mesto v regionalnih, industrijskih in inovacijskih politikah na vseh ravneh, da bi se lahko spopadli z izzivi strategije Evropa 2020, kot je poudarjeno v priporočilih Strokovnega odbora za inovacije na področju storitev v EU.¹¹

V naslednjem obdobju financiranja v okviru kohezijske politike, tj. 2014–2020, bodo evropske regije pozvane, da pripravijo nacionalne in/ali regionalne inovacijske strategije za pametno specializacijo.¹² Storitve in inovacije na področju storitev bodo imele pri tem pomembno vlogo, regionalne zainteresirane strani in oblikovalci politik pa bi se morali pri oblikovanju novih ali izboljšanih „pametnih“ regionalnih politik zavedati potenciala, ki ga prinaša preobrazbena moč inovacij na področju storitev.

Okvir 3: Opredelitev pametne specializacije

Pametna specializacija je pomemben koncept za boljše in bolj ciljno usmerjeno inovacijsko politiko, ki je bila sprejeta v kohezijski politiki za obdobje po letu 2013. Predvidene obvezne nacionalne/regionalne raziskovalne in inovacijske strategije za pametno specializacijo (strategije RIS3) so integrirani, krajevno po gojeni programi gospodarske preobrazbe, ki:

- podpora politikam in naložbe osredotočajo na ključne nacionalne/regionalne prednostne naloge, izzive in potrebe po razvoju, ki temelji na znanju;

- temeljijo na odlikah in konkurenčnih prednostih posamezne države/regije ter njenih možnostih za doseganje odličnosti;
- podpirajo tehnološke in praktične inovacije ter si prizadevajo spodbujati naložbe zasebnega sektorja;
- zagotavljajo polno sodelovanje zainteresiranih strani ter spodbujajo vse oblike inovacij in preskušanja; in
- temeljijo na dokazih ter vključujejo zanesljive sisteme spremljanja in vrednotenja.

Cilj tega vodnika ni ponuditi oblikovalcem politike dokaze o pomembnosti tega „preobrazbenega potenciala inovacij na področju storitev“ ali predstaviti primere novih nastajajočih gospodarskih panog ali najobetavnejših nastajajočih sektorjev za regionalni razvoj in spremembe v industriji. Take dokaze bosta evidentirala in dala na razpolago regijam in državam članicam Evropsko središče inovacij na področju storitev¹³ in Evropski observatorij grozdov,¹⁴ ki bosta opredelila in analizirala preobrazbene procese in nastajajoče gospodarske panoge v Evropi. Njuno delo naj bi pomagalo identificirati tiste panoge, ki izkazujejo najbolj trdne značilnosti, ter opisati „kaj“ te panoge so in „kje“ so.

Ta vodnik je namreč namenjen predstaviti primerov, ki kažejo, „kako“ je mogoče strategije pametne specializacije izvajati z izkoriščanjem „preobrazbene moči inovacij na področju storitev“.

Razlog za ta poseben poudarek je, da so regionalne inovacijske politike še vedno večinoma osredotočene na tehnološke inovacije in financiranje raziskovalnih dejavnosti, ne pa na podpiranje vseh oblik inovacij, znanja in ustvarjalnosti.

Zato viri niso optimalno dodeljeni in je veliko zamujenih priložnosti. Ni dovolj, če v **tradicionalne instrumente** vključimo tudi inovacije na področju storitev in povečamo dostop storitvenih podjetij do njih. To je sicer potrebno, a ni dovolj.

¹¹ Strokovni odbor za inovacije na področju storitev v EU (2011), „Meeting the challenge of Europe 2020: The transformative power of service innovation“ („Izziv strategije Evropa 2020: Preobrazbena moč inovacij na področju storitev“), dostopno na: <http://www.europe-innova.eu/web/guest/innovation-in-services/expert-panel/publications>

¹² <http://ipts.jrc.ec.europa.eu/activities/research-and-innovation/s3platform.cfm>

¹³ Evropsko središče inovacij na področju storitev bo leta 2012 ustanovila Evropska komisija prek javnega razpisa. Njegova glavna naloga bo ozaveščati o možnostih in učinku preobrazbenega potenciala inovacij na področju storitev ter modelnim demonstracijskim regijam zagotavljati prilagojeno svetovanje o tem, kako ga bolje izkoriščati in podpirati v praksi.

¹⁴ Spletno mesto Evropskega observatorija grozdov: www.clusterobservatory.eu

2.2 Možnosti političnih ukrepov za izkoriščanje potenciala inovacij na področju storitev

Celovit pristop, za katerega se zavzema ta vodnik, zahteva razvoj in zasnovo popolnoma **novih instrumentov**, ki bolje upoštevajo inovacije na področju storitev. Taki novi instrumenti so na primer instrumenti, ki so osredotočeni na spodbujanje učinkov prelivanja med gospodarskimi panogami in nastanek novih konceptov storitev, bodisi v proizvodnih ali storitvenih podjetjih.

Posebni instrumenti, ki jih je mogoče izbrati za spodbujanje boljše uporabe inovacij na področju storitev, se lahko izvajajo na različnih ravneh:

(1) na ravni **dejavnosti**, na primer z raziskovalnimi projekti in finančno podporo za razvoj novih poslovnih modelov;

(2) na ravni **podjetij** s spodbujanjem splošne podjetniške kulture, s krepitvijo zmogljivosti podjetij za hitrejšo in boljše uvajanje inovacij ali s podpiranjem novoustanovljenih podjetij, izboljšanjem upravljanja inovacij v podjetjih ali olajšanjem dostopa do financiranja;

(3) na ravni **sektorjev** z ustvarjanjem ugodnega poslovnega okolja za inovacije na področju storitev, na primer prek grozdov ali poslovnih mrež; in

(4) na ravni **trga** z liberalizacijo trgov storitev, učinkovitim varstvom potrošnikov ali standardi, ki podpirajo zaupanje v inovativne storitve in njihovo interoperabilnost.

Spodnji okvir vsebuje podrobnejši pregled različnih vrst ukrepov politike, ki jih je mogoče izvajati na navedenih štirih ravneh.

Okvir 4: Možnosti regionalne in industrijske inovacijske politike za inovacije na področju storitev

| | Raven dejavnosti | Raven podjetja | Raven sektorjev (poslovno okolje) | Raven trga |
|------------------------------|--|--|--|---|
| Asimilacijske politike | <ul style="list-style-type: none"> – inovacijski kazalniki – podpora javnim raziskavam in tehnološkemu razvoju (RTR) – pospeševanje prenosa znanj | <ul style="list-style-type: none"> – inkubacija podjetij, podpora rasti in internacionalizacija – podpora na področju pravic intelektualne lastnine in upravljanje inovacij – dostop do finančnih sredstev in pripravljenost za naložbe | <ul style="list-style-type: none"> – sektorski inovacijski kazalniki – predvidevanja glede tehnoloških inovacij in inovacij na področju storitev – kartiranje in analiza grozdov | <ul style="list-style-type: none"> – tržna predvidevanja in spremljanje nastajajočih gospodarskih panog – samoregulacija pod vodstvom industrije, standardi interoperabilnosti in potrjevanje – pravni in regulativni okvir za storitve (elektronsko poslovanje) |
| Ciljno usmerjene politike | <ul style="list-style-type: none"> – posebni programi RTR – spodbujanje uporabe IKT (elektronsko poslovanje) – spodbujanje novih poslovnih modelov na področju storitev in novih konceptov storitev na področju proizvodnje | <ul style="list-style-type: none"> – posebni programi podpore podjetniškim in industrijskim inovacijam za storitvena podjetja – posebni programi tveganega financiranja za storitve – programi bonov za spodbujanje inovacijske zmogljivosti na področju storitev | <ul style="list-style-type: none"> – pobude sektorske industrijske politike in politike grozdov v storitvenih sektorjih (vključevanje uporabnikov, sodelovanje, medsektorske povezave, nova oblika grozdenja) – javno-zasebna partnerstva, ki demonstrirajo inovacije na področju storitev in organizacijske inovacije | <ul style="list-style-type: none"> – pobude za vodilne trge glede novih storitev – programi bonov za povečanje učinkov prelivanja – dejavnosti ozaveščanja – deregulacija/liberalizacija določenih storitev |
| Mehka in trda infrastruktura | <ul style="list-style-type: none"> – raziskovalne ustanove za storitve – specializirane izobraževalne ustanove za storitve | <ul style="list-style-type: none"> – storitvene cone in inkubatorski centri | <ul style="list-style-type: none"> – strateški infrastrukturni projekti (npr. širokopasovni dostop, logistična in storitvena vozlišča, prostori za sodelovanje) – živi laboratoriji, centri za oblikovanje | <ul style="list-style-type: none"> – nadzorni organ |
| Horizontalne politike | <ul style="list-style-type: none"> – davčne spodbude – državne pomoči – izobraževanje in usposabljanje – javno naročanje | <ul style="list-style-type: none"> – podjetniške politike za novoustanovljena podjetja – programi mobilnosti | <ul style="list-style-type: none"> – politike na področju pravic intelektualne lastnine – standardizacija v posameznih sektorjih, na primer v sektorju IKT | <ul style="list-style-type: none"> – notranji trg za storitve (npr. direktiva o storitvah) – politika konkurence, vključno z nadzorom združitve |

Razlika med podpiranjem inovacij na področju storitev na ravni dejavnosti in na ravni podjetij je v tem, da se v prvem primeru podpira razvoj specifičnih novih poslovnih modelov, medtem ko je v drugem primeru podpora na splošno usmerjena v inovacijsko zmogljivost podjetja – ne glede na vrsto uvedene inovacije na področju storitev. Podpiranje inovacij na področju storitev prek pobud za grozde na ravni sektorjev gre še korak naprej, s tem ko splošneje izboljšuje poslovno okolje, v katerem podjetja poslujejo in uvajajo inovacije.

Rezultat instrumentov, ki se za spodbujanje inovacij na področju storitev izvajajo na ravni dejavnosti, so torej projekti. Izvajanje instrumentov za inovacije na področju storitev na ravni podjetij ali družb največkrat pomeni finančno podpiranje podjetij, da se hitreje in pogosteje uvajajo inovacije. Nazadnje, instrumenti, ki podpirajo inovacije na področju storitev na ravni sektorjev, zahtevajo bolj strateške odločitve in posebna prizadevanja za temeljitejšo izboljšanje poslovnega okolja za specifične skupine podjetij. Tako kot inovacije na splošno tudi inovacije na področju storitev najbolje uspevajo tam, kjer obstaja spodbujajoč ekosistem ali grozd, ki podpira stalen pritok novih idej in njihovo uresničevanje. Tudi pri storitvah je mogoče sistemsko razvijati nove ideje.

Čeprav je za nadaljnjo vzpostavitev notranjega trga in izboljšanje splošnega zakonodajnega okolja za vsa podjetja in zlasti storitvena še vedno potrebno veliko prizadevanj, so taki pravni in regulativni ukrepi na horizontalni ravni in ravni trga verjetno na evropski ravni obravnavani učinkoviteje kot na regionalni ravni.

Vendar lahko veliko prizadevanj za sprostitev preobrazbene moči inovacij na področju storitev za namen spodbujanja podjetništva in sprememb v industriji poteka na regionalni ravni. Navadno lahko regije **na inovacije na področju storitev najmočneje vplivajo** s politikami in instrumenti, ki jih izvajajo **na ravni podjetij in sektorjev**. Glavni interes regij pri tem je krepitev regionalnega razvoja in konkurence s podpiranjem novoustanovljenih podjetij, ki izkoriščajo inovacije na področju storitev, in s spodbujanjem ugodnega poslovnega okolja za MSP.

2.3 Doseganje učinka z izvajanjem systemskega pristopa

Da bi lahko v celoti izkoristili preobrazbeno moč inovacij na področju storitev, je treba uporabljati **celostni in strateški pristop**. Tak pristop združuje horizontalne politike s posebnimi politikami, namenjenimi vzpostavitvi boljše infrastrukture in boljše podpore za inovativna podjetja z zagotavljanjem ugodnega poslovnega okolja ter odpravo specifičnih tržnih nepopolnosti pri izkoriščanju inovacij na področju storitev.

Primer takega celostnega pristopa je to, kar je Strokovni odbor za inovacije na področju storitev poimenoval „**demonstracijski projekt velikega obsega**“. Izraz „velikega obsega“ se ne nanaša na znesek finančne podpore za določeni projekt, temveč na obseg uvajanja postopnega procesa preskušanja in izvajanja ob spremljajoči podpori. Namen tega pristopa je „v velikem obsegu demonstrirati“ potencialni učinek inovacij na področju storitev in rešitve konkretnih težav v okviru „sistema storitev“.

Strokovni odbor je na primer predlagal začetek demonstracijskih projektov, s katerimi bi prikazali, kako preoblikovati in izboljšati konkurenčnost industrijsko močno razvitih regij (demonstracijski projekt 1A: industrijska območja v prehodu) ali podpirati trajnostni turizem in ekonomijo doživetij na podeželju (demonstracijski projekt 2: ustvarjanje dinamičnih regij). Potreba, da se z učinkovitostjo virov, zmanjšanjem emisij ogljika in pametnimi rešitvami mestnega prometa oblikujejo trajnostne skupnosti ali da se pospešijo razvoj nastajajočih gospodarskih panog in strukturne spremembe, ki jih spodbujajo nove tehnologije, zahteve po trajnosti in inovacije na področju storitev, je skupen izziv za regije.

Okvir 5: Kaj je „pristop demonstracijskih projektov velikega obsega“?

Po besedah Strokovnega odbora za inovacije na področju storitev v EU so **demonstracijski projekti velikega obsega** „močno sredstvo za zmanjševanje tveganja pri razvoju in nadgradnji novih sistemov storitev, spodbujanje sodelovanja z zainteresiranimi stranmi in uporabniki, izmenjavo izkušenj v Evropi, določanje

grozdov strokovnega znanja in izkušenj ter pri-
ložnosti za partnerstvo ...“.

To je pristop, ki iz majhnih prototipov ali pi-
lotnih projektov prehaja v velike projekte blizu
tržnim, v okviru katerih se v resničnih pogojih
preizkušajo različne rešitve za boljše izkorišča-
nje preobrazbene moči inovacij na področju
storitev za namen spopadanja z družbenimi
izzivi, obravnavanja specifičnih problemov ali
potreb ali podpiranja vizije za spremembe na
bolje. Koncept je usmerjen v rezultate in upo-
rabi izkušnje ter zahteva, da pobudo prev-
zame nedvoumen „lastnik“ izziva ali problema,
kot je na primer občinski organ.

Bistvo takega oblikovanja politik je v tem, kako
lahko regije spodbujajo izvajanje sprememb in
podjetniških dejavnosti v industriji in družbi. To
oblikovanje politik zato podpira prestrukturiranje
obstojećih gospodarskih panog in oblikovanje
novih konkurenčnih industrijskih struktur. Poleg
tega predvideva učinkovito uporabo javnih na-
ložb, s tem ko redke vire usmerja predvsem na
nekaj področij, ki naj bi ohranjala ali razvijala
konkurenčno prednost za regionalno industrijsko
bazo. Da bi okrepili inovacijsko zmogljivost regi-
je ter s tem povečali gospodarsko rast, blaginjo
in napredek, je treba regionalne politike pregle-
dati in preusmeriti, da bi tako bolje izražale „pre-
obrazbeno moč inovacij“.

Sam koncept demonstracijskih projektov velike-
ga obsega je nov pristop k spodbujanju inovacij.
Regijam zagotavlja orodje, s katerim lahko vse
javne in zasebne akterje, zlasti industrijo, izva-
jalce storitev na področju znanja, raziskovalne
ustanove, regulatorje in uporabnike/državljanke
bolje povežejo v sodelovanje pri izmenjavi znanja
in praktičnih izkušenj ter izražanju svojih potreb
in kompetenc. Hkrati ponuja okvir in spodbude za
razvoj, preskušanje in izvajanje novih pristopov
pri obravnavanju konkretnih izzivov in proble-
mov. S tem je tradicionalna inovacijska politika
postavljena na glavo. Namesto podpiranja ko-
mercializacije raziskav in inovacij kot takih de-
monstracijski projekti velikega obsega podpirajo
preskušanje rešitev za obravnavanje konkretno-
ga izziva. To z drugimi besedami pomeni, da se
koncept začne s problemom in ne z rešitvijo.

Nova ponudba storitev ali nova industrijska
vrednostna veriga bo ogrozila interese trenutnih
zainteresiranih strani in sprožila dvom o uve-
ljavljenih upravnih postopkih. Demonstracijski
projekti morajo biti za izboljšanje konkurenčno-
sti in ustvarjanje večjega števila novih delovnih
mest sprejeti kot **učno okolje za regijo**, ki se
spodbuja, da sproži institucionalne spremembe.
Zato je nujna **trajna politična zavezanost**
demonstracijskemu projektu v okviru dolgooro-
čnih strategij. S pričakovanjem, da bodo podjetja
izkoriščala tuje trge z novimi storitvami, ne da
bi bila pripravljena podvomiti v strukture v svoji
državi, verjetno ne bo mogoče doseči pravega
učinka.

Inovacije na področju storitev, ki se uspešno
spopadajo z regionalnimi in strukturnimi izzi-
vi, imajo največ možnosti, da se bodo izvajale
drugje ter uresničile večji tržni potencial. **Trže-
nje, razširjanje informacij in seznanjanje
s politiko** morajo biti sestavni del sistemskih
demonstracijskih projektov velikega obsega, da
bi se lahko povečala mednarodna ozavešče-
nost in priznanje lokalne javnosti. Spodbujanje
posnemanja uspešnih novih konceptov storitev
zunaj posamezne regije je mogoče podpirati z
izmenjavo izkušenj in znanja med regionalnimi
zainteresiranimi stranmi.

2.4 Lekcije iz preteklosti: katerim napakam se je treba izogniti

Oblikovalci politik in izvajalci dejavnosti kar
naprej iščejo „naslednjo prakso“, s katero naj bi
izboljšali svoje politike in instrumente. Pri tem
se je ključno ozreti prek svojih dejavnosti ter re-
gionalnih in nacionalnih meja. Vendar ni vedno
enostavno potegniti prave zaključke.

Ker ni nekega univerzalnega modela in „dobre
prakse“, na katero bi bilo mogoče opreti inova-
cije, morajo vse regije poiskati lasten način za
ustvarjanje konkurenčnih prednosti, in sicer na
podlagi svojih lokalnih prednosti in adutov ob
hkratnem iskanju navdih pri globalnih mrežah
in trendih. Včasih je mogoče „boljše strategije“
najti v regijah, ki se morajo najmočneje truditi,
da bi lahko svojim državljanom zagotovile per-
spektivo za prihodnost.

Do inovacij pogosto pride šele takrat, ko so akterji postavljeni pred preizkušnjo in je za odpravo posameznega problema potrebna rešitev. Dejansko številne regije že v praksi izvajajo to, kar se drugim morda zdi nemogoče. Izziv je te zgodbe o uspehu in pozitivne izkušnje čim bolj posnemati ter uporabiti za učinkovite regionalne politike, ob upoštevanju specifičnih lokalnih in regionalnih posebnosti.

Vse regije so pod pritiskom, da dokažejo učinkovitost svojih naložb v programe in projekte. V zdajšnjih razmerah, ko so javni viri omejeni, še toliko bolj. Zato je normalno, da se zgodbe o uspehu na veliko izpostavljajo ter da jih drugi navdušeno preučujejo in iz njih črpajo navdih. To, da niso vsi ti primeri preverjeno odlični, ni nič novega, taka je pač narava odličnosti. Prav tako ni mogoče vedno vedeti, koliko gre zatrjevani uspeh pripisati predstavljenemu ukrepu in koliko naključju. Natančna preučitev zbirke dokazov je torej pomembna, a ni vedno mogoča, saj spremljanje in spremljajoče ocene niso vedno načrtovani od samega začetka.

Še težje je ugotoviti, česa se ne sme storiti. Da bi se lahko izognili napakam, ki so jih pred nami že storili drugi, moramo take napake poznati. Tu pa nastopi težava. Trend neporočanja o neuspehih sicer ni nobeno presenečenje, vendar pa pomeni, da drugi s tem izgubijo pomembno vrednost. V nadaljevanju so zato predstavljene nekatere pogoste pasti, ki bi se jim bilo treba izogniti.

Slepo kopiranje: ukrepe pozabimo prilagoditi regionalnim posebnostim

Najpogostejša napaka je poskus posnemanja uspeha drugih tako, da domnevno uspešen program ali projekt brez večje prilagoditve kopiramo. To v nekaterih primerih morda deluje, toda največkrat bo verjetno pomenilo zapravljanje javnih sredstev. Cilje, izzive, systemske omejitve, vire in strukturo industrije posamezne regije je treba skrbno preučiti. Če ukrepi in pobude politik niso prilagojeni posebnostim posamezne regije, jim njihovega cilja verjetno ne bo uspelo doseči. Slepemu kopiranju ukrepov, ki ne ustrezajo ravni razvoja in/ali posebnostim regije, se je zato treba izogibati.

Zadeve se lotimo sami: podvajanje in izolirane rešitve

Regije se morajo spopasti s kompleksnimi izzivi, da lahko najdejo hitre rešitve za zadevne težave. Težava je v tem, da to pogosto počenja same in se ukrepov lotevajo ločeno, ne da bi upoštevale partnerje ali alternativne rešitve. To lahko pripelje do neoptimalnih rešitev, pa tudi do morebitnega dragega zapravljanja javnega denarja. Regije bi bilo zato treba spodbujati k sodelovanju in iskanju sinergij pri svojih dejavnostih, npr. pri izvajanju večjih infrastrukturnih projektov, ki bi zahtevali pomembne naložbe. Vsota je večja od njenih sestavnih delov.

Pri tem naj se ne bi le močno spodbujali izmenjava izkušenj in medsebojno učenje, temveč bi se morale začeti izvajati tudi skupne dejavnosti za čezmejno sodelovanje na regionalni in medregionalni ravni. S tem bi se lahko izognili podvajanju in omogočili preizkušanje večjega števila potencialnih rešitev v okviru sistema storitev. Če se različne možnosti v velikem obsegu preučijo v resničnih okoljih, bo odločanje boljše in informirano, stopnja uspešnosti izvajanja pa višja. S predhodno oceno učinka bi bilo treba primerjati morebitne zasebne storitve z javnimi storitvami in preučiti alternativne koncepte izvajanja.

Želimo, da bo preprosto – preveč preprosto: infrastrukturne naložbe in nič drugega

Številne infrastrukturne naložbe, na primer v kongresne centre, letališča ipd., so bile izvedene ali se razvijajo brez spremljajočih podpornih ukrepov in konceptov storitev, ki bi spodbudili podjetniško dinamiko takih infrastrukturnih objektov. Strateški razmislek o potencialu inovacij na področju storitev pri načrtovanju teh ukrepov in o vključitvi s tem povezanih podpornih ukrepov v njihovo izvajanje ponuja možnosti za doseganje večjega učinka. To velja tudi za naložbe za druge prednostne naloge politik, kot je na primer kulturna raznolikost. Infrastrukturne naložbe v muzeje se na primer pogosto povezujejo s spremljajočimi kulturnimi dogodki. Vendar pa bi morale biti prav tako povezane z ukrepi za spodbujanje priložnosti za podjetnike, ki delujejo v ustvarjalnih panogah, npr. z vključevanjem prostorov za sodelovanje ali uvedbo programov inovacijskih bonov, s katerimi bi se spodbujali

nove priložnosti, učinki prelivanja in sodelovanje z drugimi zainteresiranimi stranmi.

Poleg tega bi morale regije pri javnem naročanju vedno pozorno pretehtati stroške celotnega življenjskega cikla izdelka in ceno primerjati z alternativnimi storitvami, kot je na primer zakup.

Izogibanje spremembam: oklepanje tradicionalnih področij inovacij

Podpora za inovacije se najpogosteje še vedno osredotoča predvsem na spodbujanje inovacij, usmerjenih v raziskave in tehnologijo. Vendar pa ta sicer pomembna in ključna usmeritev, ki bi ji morala slediti regionalna politika, ni dovolj, da bi lahko v celoti izkoristili regionalni inovacijski potencial. Treba je upoštevati vse oblike znanja in inovacij ter izkoristiti njihov potencial. Pogosto je mogoče najboljše rezultate doseči s strateško hibridno kombinacijo tehnoloških inovacij in inovacij na področju storitev.¹⁵

Začetek brez pravega začetka: ko sledimo trendom in ne upoštevamo lastnih prednosti

Pogosta napaka je tudi, da začnemo ukrepati brez poznavanja širšega konteksta. Kar morda velja za regionalno prednost, je lahko v mednarodnem merilu nekonkurenčno, in obratno: majhna nišna kompetenca v regiji je lahko svetovnega formata. Za oblikovanje politik na podlagi dokazov bi bilo treba najprej poiskati nasvete v okviru razpoložljive analize in mednarodnih primerjav, da bi lahko tisti, ki morajo sprejeti odločitve, ocenili obseg težave in zmožnosti za njeno odpravo.

V zvezi s tem obstaja splošen vrstni red ukrepov, ki ga običajno upoštevajo številni oblikovalci politik in izvajalci dejavnosti. Najprej opredelijo trende rasti („zlato jamo“), nato način, s katerim

bi te trende dosegli, poiščejo tako, da izberejo obetavne sektorje rasti, ki naj bi se spodbujali in za katere se nato oblikuje strategija rasti. Precej obetavnejše bi lahko bilo začeti celovito oceno regionalnih prednosti in nato identificirati povezave, prvič med sektorji in kompetencami v regiji, ki bi jih bilo mogoče kombinirati, ter, drugič, s tistimi v drugih regijah, in sicer na nacionalni in mednarodni ravni. Strategija, ki si prizadeva za boljše izkoriščanje vseh regionalnih prednosti in za spodbujanje medsektorskega plemenitenja, lahko doseže boljše rezultate ter sproži oblikovanje novih niš, sektorjev in trgov, ki jih drugi morda še ne oskrbujejo, s tem pa spodbudi prihodnjo rast.

Ko pozabimo na ustrezne podporne institucije, ki lahko olajšajo spremembe

Za izvajanje sprememb so potrebni dejavni posredniki. Ti ne morejo biti vedno isti in se lahko razlikujejo glede na izziv, cilje in omejitve. Regije bi na primer morale izkoristiti vire in multiplikacijsko funkcijo tako imenovanih organizacij grozdov, ki predstavljajo skupine specializiranih podjetij in drugih akterjev na področju inovacij na določenem področju. Če v regiji ni specializiranih organizacij in drugih ustreznih organov, ki bi delovali kot partnerji za izvajanje programa sprememb, mora regija razmisliti, komu bi bilo najbolje zaupati tako vlogo, ali o tem, ali je treba za to oblikovati novo organizacijo.

Navedene pogoste napake so povzete v spodnjem poenostavljenem seznamu načel, ki jih je treba upoštevati pri ukrepanju.

¹⁵ Glej rezultate študije IMP³rove II Study – „Gaining Competitiveness with Innovations beyond Technology and Products: Insights from IMP³rove“ („Do konkurenčnosti z inovacijami, ki presegaajo tehnologijo in izdelke: spoznanja iz IMP³rove“), julij 2011, dostopno na: <https://www.improve-innovation.eu/sme/valuable-links/publications/>

Okvir 6: Deset zapovedi in prepovedi za uspešno preobrazbo prek inovacij na področju storitev

| Česa ne storiti | Kaj storiti |
|---|--|
| osredotočiti se samo na inovacije na področju raziskav in tehnologije | osredotočiti se na vse oblike znanja in inovacij |
| podpirati inovacije na področju storitev kot take | podpirati preobrazbo prek inovacij na področju storitev |
| podpirati posamezna specializirana podjetja | podpirati grozde ali mreže povezanih podjetij |
| osredotočiti se na določeno skupino storitvenih sektorjev | osredotočiti se na proizvodnjo in storitve |
| kopirati dobre prakse | poiskati naslednjo prakso |
| brez premisleka slediti trendom rasti | izkoristiti regionalne kompetence za razvoj nastajajočih gospodarskih panog |
| slediti horizontalnemu pristopu brez konkretnega cilja | slediti sistemskemu pristopu |
| slediti ozkemu sektorskemu pristopu | slediti medsektorskemu pristopu |
| ločeno začeti izvajati pilotne projekte | začeti izvajati demonstracijske projekte velikega obsega na podlagi systemskega pristopa |
| poiskati težavo za inovacijo (tj. iskanje komercializacije) | poiskati inovacijo, ki lahko razreši težavo (tj. spopadanje z izzivi) |

3

Sprostitev preobrazbene moči inovacij na področju storitev

Na podlagi načel, opisanih v predhodnem razdelku, ki obravnava načine, kako najbolje izkoristiti potencial inovacij na področju storitev v velikem obsegu, je mogoče največji učinek doseči s kombinacijo različnih instrumentov in orodij. Taka kombinacija, iz katere bo mogoče izbirati ustrezne instrumente in orodja, bo odvisna od nabora opredeljenih izzivov in priložnosti, ki bi jih bilo treba obravnavati. Vsaka regija bo na koncu imela svojo kombinacijo politik, ki bo odvisna od navznoter usmerjenega procesa in primerjalne analize, izvedene med pripravo širše strategije za zadevno regijo.

Izvajanje takih strategij za sprostitve preobrazbene moči inovacij na področju storitev se lahko podpira v okviru kohezijske politike, in sicer Evropskega sklada za regionalni razvoj (ESRR), Kohezijskega sklada, instrumenta za predpristopno pomoč (IPA) in/ali Evropskega socialnega sklada.

Okvir 7: Financiranje izkoriščanja inovacij na področju storitev iz skladov kohezijske politike¹⁶

Na splošno je pravni okvir EU za uporabo skladov kohezijske politike razmeroma širok, podpora za boljšo uporabo inovacij na področju storitev pa spada v okvir različnih ciljev in kategorij izdatkov. Pri oblikovanju operativnih programov, ponovnem ocenjevanju naložbenih strategij ali pripravi strategij pametne specializacije se zato lahko posamezna regija in država članica v Evropi po lastni presoji odloči, da bo namenila večji poudarek inovacijam na področju storitev. Na podlagi veljavne uredbe o ESRR iz leta 2006 (ki velja do leta 2014) so do podpore upravičeni različni instrumenti, zlasti na podlagi člena 3 „Obseg pomoči“, člena 4 „Konvergenca“, člena 5 „Regionalna konkurenčnost in zaposlovanje“ in člena 6 „Evropsko teritorialno sodelovanje“. Tematske in naložbene prednostne naloge naslednjega programskega obdobja (2014–2020) za sklade kohezijske politike na splošno in zlasti za ESRR prav tako omogočajo podpiranje naložb in ukrepov v korist inovacij na področju storitev.

¹⁶ Uredba Sveta (ES) št. 1083/2006 z dne 11. julija 2006 o splošnih določbah o Evropskem skladu za regionalni razvoj, Evropskem socialnem skladu in Kohezijskem skladu in razveljavitvi Uredbe (ES) št. 1260/1999. Dostopno na: http://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docoffic/official/regulation/newregl0713_sl.htm. Za podrobnejše informacije o obdobju po letu 2014 glej predloge uredbe Sveta za naslednje programske obdobje (2014–2020), COM(2011) 615, tematske cilje iz njenega člena 9 ter posebne prednostne naložbe, navedene v predlogu uredbe o posebnih določbah o ESRR (člen 5), COM(2011) 614. Dostopno na: http://ec.europa.eu/regional_policy/what/future/proposals_2014_2020_sl.cfm

V Evropi je podpora za inovacije, ki poteka prek skladov kohezijske politike, večinoma še vedno osredotočena predvsem na spodbujanje tehnoloških inovacij. Vendar pa obstajajo tudi dobri zgledi obstoječih ali novih instrumentov, ki so osredotočeni na inovacije na področju storitev in se izvajajo prek regionalnih skladov EU. V tem razdelku so predstavljeni konkretni primeri takih dobrih zgledov, ki so se ali bi se lahko izvajali z instrumenti kohezijske politike.

Instrumenti in orodja so predstavljeni pod naslovi, ki obravnavajo tri različne ravni, na katerih se lahko zagotavlja podpora: (1) na ravni podjetja, (2) na ravni sektorjev in poslovnega okolja ter (3)

s podpiranjem ukrepov za spodbujanje učinkov prelivanja in ukrepanjem na ravni trga. Spodnja razpredelnica vsebuje pregled primerov ukrepov, ki so predstavljeni v naslednjem poglavju in so namenjeni reševanju regionalnih izzivov ali težav z inovacijami na področju storitev. Nekateri podporni ukrepi, kot so centri za oblikovanje in inovacijski boni, so navedeni več kot enkrat, saj se zadevni primeri uporabljajo za različne cilje in so se izvajali na različnih ravneh.

Okvir 8: Pregled podpornih instrumentov za izkoriščanje potenciala inovacij na področju inovacij

| Podporni instrumenti na ravni podjetij | Podporni instrumenti na ravni sektorjev in poslovnega okolja | Podporni instrumenti na ravni trga in za spodbujanje učinkov prelivanja |
|---|--|---|
| svetovanje za inovacije na področju oblikovanja | centri za oblikovanje | regionalni ukrepi za ozaveščanje |
| inovacijski boni na strani ponudbe | živi laboratoriji | spodbude za sodelovanje med proizvodnimi podjetji in oblikovalci |
| podpora upravljanju inovacij | podpora grozdom v nastajajočih gospodarskih panogah, usmerjenih v inovacije na področju storitev | inovacijski boni na strani povpraševanja |
| zagotavljanje lažjega dostopa do finančnih sredstev | pomoč pri inovacijah | pobude za javno naročanje |
| inkubatorski centri za storitve | | |
| podpiranje celostnega pristopa | | |

3.1 Podporni instrumenti za spodbujanje inovacij na področju storitev na ravni podjetij

Razmišljanje o inovacijah je v številnih proizvodnih podjetjih še vedno večinoma v domeni inženirjev in tehnološko naravnanih zaposlenih, čeprav obstaja možnost, da inovacije na področju storitev postanejo naravni del inovacijskih procesov in odločilen dejavnik uspeha za vsa podjetja. Inovacije na področju storitev je mogo-

če na primer udejanjati z novim konceptom trženja ali kot izboljšano poprodajno storitev, lahko pa so tudi v obliki novih poslovnih modelov, ki poudarek s prodaje izdelkov preusmerjajo na storitvene pogodbe za njihovo uporabo (zakup).

Študija, ki jo je opravila evropska platforma za upravljanje inovacij IMP³rove (glej primer dobre prakse spodaj), je pokazala, da so podjetja, ki pri inovacijah dosegajo boljše rezultate od drugih, pravzaprav „hibridni inovatorji“, ki v svojih

inovacijskih projektih združujejo inovacije na področju izdelkov in storitev.¹⁷ Tako celovito izvajanje inovacij je kompleksen proces upravljanja, pri čemer je znano, da številni MSP nimajo vzpostavljenih ustreznih postopkov, s katerimi bi lahko uporabljali celotno znanje in ustvarjalnost, ki ju imajo na voljo, ter nimajo dovolj izkušenj in spretnosti za udeleževanje inovacij na področju storitev. Te pomanjkljivosti bi bilo mogoče odpraviti z boljšo podporo inovacij za MSP. Tradicionalni, javni izvajalci podpore za inovacije na področju storitev se šele začinjajo odzivati na te potrebe, medtem ko imajo mnogi zasebni izvajalci storitev, ki so večinoma tudi sami mala in mikro podjetja, težave pri dostopu do strank.

V nadaljevanju so predstavljeni naslednji ukrepi in instrumenti, ki jih je mogoče uporabiti za ta namen v okviru izvajanja regionalnih strategij za sprostitev preobrazbene moči inovacij na področju storitev:

- svetovanje za inovacije na področju oblikovanja,
- inovacijski boni na strani ponudbe,
- podpora upravljanju inovacij,
- podpiranje dostopa do finančnih sredstev,
- inkubatorski centri za storitve.

3.1.1 Svetovanje za inovacije na področju oblikovanja: pomoč podjetjem pri razvoju privlačnih in k uporabniku usmerjenih izdelkov in storitev

V mrežno povezanem gospodarstvu, v katerem je vrednost blagovne znamke bistvena sestavina komercialnega uspeha, storitve oblikovanja pomagajo podjetjem pri postopnem razvoju privlačnih in k uporabniku usmerjenih izdelkov in storitev. Podjetja, ki vlagajo v oblikovanje, so praviloma inovativnejša in bolj dobičkonosna ter rastejo hitreje kot podjetja, ki tega ne počnejo.¹⁸ Med uporabo storitev oblikovanja in konkurenčnostjo obstaja povezava. To za regije in države članice pomeni, da bi bilo torej treba priznati vlogo oblikovanja in k uporabniku usmerjenih netehnoloških inovacij ter zagotoviti ustrezne podpore ukrepe.

Svetovanje za inovacije na področju oblikovanja so omejeni podporni mehanizmi, za katere je značilen preprost in hiter postopek prijave za sodelujoče podjetje. Svetovanje, ki se nanaša na ideje in poslovne modele, lahko izvaja javna agencija za inovacije ali zasebni izvajalec storitev z visoko intenzivnostjo znanja, kot je na primer podjetje za poslovno svetovanje. Običajno v zelo kratkem obdobju (po navadi v eni do dveh urah, včasih pa tudi do enega dne) organizaciji, podjetju ali samostojnemu podjetniku zagotavlja analizo in svetovanje pri inovacijah. Tako svetovanje se lahko nanaša na ugotavljanje potrebe po inovacijah, usmerjanje strank k potencialnim, toda neznanim sodelavcem ali oris načrta inovacij za poslovno priložnost. Svetovanje za inovacije na področju oblikovanja zagotavlja take storitve za inovacije na področju oblikovanja, njihov cilj pa je narediti poslovne modele, izdelke in storitve prijaznejše do uporabnikov ter predstaviti nove poti do trga. Kot ponazarja spodnji primer, svetovanje za inovacije pogosto pomaga pri vzpostavljanju povezav med poslovnim svetom in svetom oblikovanja.

Design Pressure Cooker – regija Severni Brabant, Nizozemska

Program Design Pressure Cooker (DPC), neprofitne agencije za inovacije Syntens, ki jo je ustanovilo nizozemsko ministrstvo za gospodarske zadeve, zagotavlja svetovanje za inovacije na področju oblikovanja.

Z uporabljenimi metodami se oblikovalec poveže z MSP ali podjetnikom, ki išče rešitve na področju oblikovanja. Med srečanjem, ki traja en dan, se skupaj ukvarjata z zadevno oblikovalsko težavo, ob koncu dneva pa morata razviti novo idejo ali koncept izdelka. Ta instrument omogoča seznanitev z uporabo in možnostmi oblikovanja. Poudarek je na oblikovalskem razmišljanju in oblikovalskih procesih ter na vizualnih vidikih oblikovanja, kar imajo številni mali in srednje veliki podjetniki v mislih, kadar najemajo oblikovalsko agencijo.

¹⁷ Glej rezultate študije IMP³rove II Study – „Gaining Competitiveness with Innovations beyond Technology and Products: Insights from IMP³rove“ („Do konkurenčnosti z inovacijami, ki presegajo tehnologijo in izdelke: spoznanja iz IMP³rove“), julij 2011, dostopno na <https://www.improve-innovation.eu/sme/valuable-links/publications/>

¹⁸ Delovni dokument služb Komisije „Design as a driver of user-centred innovation“ („Oblikovanje kot gonilo inovacij, osredotočenih na uporabnika“), Bruselj, 7. 4. 2009, SEC(2009) 501 final
Glej <http://ec.europa.eu/enterprise/policies/innovation/policy/design-creativity/>

Primeri storitev, ki so na voljo:

- Design Pressure Cooker Leisure – preučevanje inovacij v industriji za prosti čas;
- Design Pressure Cooker Health – inovacije, povezane z zdravjem;
- Design Pressure Cooker Green – razvoj pametnih in trajnostnih okoljskih rešitev.

Raziskava o učinkih programa je pokazala, da so glavne koristi naslednje:¹⁹

- večja obveščenost o učinkih, ki jih ima lahko oblikovanje na inovacije (88 % sodelujočih je izrazilo pozitivno stališče do oblikovanja);
- sodelujoča podjetja so se lahko kmalu za tem odločila o svoji inovacijski strategiji na področju oblikovanja;
- številna MSP po koncu programa DPC še naprej sodelujejo z oblikovalci, s katerimi so se povezala;
- približno 50 % MSP, ki sodelujejo v programu DPC, da na trg nove izdelke ali storitve in izboljša svoje inovacijske procese.

Metoda Design Pressure Cooker je bila uporabljena v regionalnem projektu „MKB Design. Brabant“, v okviru katerega je v programu Design Pressure Cooker sodelovalo okrog 70 MSP. Projekt MKB Design.Brabant se je izvajal v letih 2010 in 2011, financirali pa so ga Provincie Noord-Brabant (provinca Severni Brabant), Syntens Innovatiecentrum, CapitalD, gospodarska zbornica jugozahodne Nizozemske in Brabantse Ontwikkelingsmaatschappij (BOM). Znesek financiranja je znašal 1,2 milijona EUR.²⁰

Več informacij: www.andersdoen.nl/syntens/flashletter/2011-01/en/ and www.mkbdesignbrabant.nl

3.1.2 Inovacijski boni: zagotavljanje dostopa do informacij o inovacijah na področju storitev

Ovire, s katerimi se pri inovacijah srečujejo MSP, so pogosto povezane s pomanjkanjem stro-

kovnega znanja na posameznem področju ter včasih z določeno institucionalno naravnostjo k nekaterim inovacijskim praksam. Podjetje, ki je na primer vodilno v tehnološko naravnanih inovacijah (na primer strojniško podjetje), lahko podcenjuje potencial inovacij na področju storitev. S tem ko se MSP prek zunanjih strokovnjakov zagotovi svetovanje o inovacijah na področju storitev, je mogoče te ovire premagati učinkovito in ob majhnem upravnem bremenu. Javno posredovanje ostaja omejeno, prejemniki bonov pa se odločijo, s katerimi strokovnjaki ali izvajalci storitev bodo sodelovali.

Inovacijski boni pomenijo avtonomen pristop za spodbujanje organizacij k sprejetju novih načinov razmišljanja in delovanja. Javne agencije za inovacije lahko podjetjem ali drugim javnim organizacijam dodelijo bon, ki ga te lahko nato porabijo za nekatere vnaprej določene zunanje inovacijske storitve. To za prejemnike bona in izvajalce pomeni spodbudo k večjemu medsebojnemu sodelovanju, kar naj bi v idealnih razmerah pripeljalo do razvoja novih ali izboljšanih izdelkov ali storitev. V okviru inovacij na področju storitev se lahko boni uporabijo za to, da lahko organizacije ponovno razmislijo o svojih modelih storitev ali razvijejo nove pristope za sodelovanje s svojimi poslovnimi partnerji in strankami.

Tako imenovana „deklaracija iz Rige“²¹ predlaga nekatere splošne smernice za oblikovanje programov inovacijskih bonov, da bi se v celoti uresničile možnosti, ki jih za raznolike inovacijske dejavnosti MSP prinašajo ti programi mikrosbencij. Dobro upravljani programi inovacijskih bonov so lahko zelo učinkovito orodje za podporo inovacij.

GreenConServe²² – Francija, Nemčija in Norveška

Inovacijski bon GreenConServe je nov program financiranja, s katerim se inovatorjem na področju zelenih storitev v gradbeništvu zagotavlja tehnična in poslovna podpora. Program preizkušajo javne agencije za inovacije OSEO (Francija), Projektträger Jülich (Nemčija), Innovation Norway (Norveška) in

¹⁹ Berends, H. et al., External designers in product design processes of small manufacturing firms, Design Studies (2010) in Noteborn & Berends (2012).

²⁰ Podatke je 6. septembra 2012 po elektronski pošti zagotovil Cees Hogendoorn, višji svetovalec za inovacije pri agenciji Syntens.

²¹ http://www.europe-innova.eu/c/document_library/get_file?folderId=132988&name=DLFE-9801.pdf

²² Študija primera, ki delno temelji na informacijah, ki jih je 30. maja 2011 priskrbela Katharina Krell, izvršna direktorica organizacije Greenovate.

Norwegian Defence Estates Agency (NDEA). Projekt je del platforme Evropske komisije za inovacije na področju storitev z visoko intenzivnostjo znanja (Knowledge Intensive Services Innovation Platform – KIS-IP). Večina partnerjev od spomladi leta 2010 izdaja bone za obdobje 12 mesecev, katerih povprečna vrednost je 15 000 EUR.

Bon omogoča podjetjem za gradbene storitve in MSP, ki se ukvarjajo z upravljanjem objektov, dostop do tehničnega in poslovnega strokovnega znanja, tako da lahko izvedejo ocene učinkov, tržne raziskave, cenovne ponudbe specifičnih idej ali regulativne ocene.

Postopek prijave in izbire v okviru projekta je preprost in hiter:

- prijavitni obrazec ima dve strani in je dostopen na spletu;
- povratne informacije so zagotovljene v dveh tednih;
- če je prijava odobrena, lahko prijavitelci takoj začnejo sodelovati z izbranim strokovnjakom.

Celotni stroški ukrepa znašajo 3,9 milijona EUR, pri čemer znaša prispevek EU iz okvirnega programa za konkurenčnost in inovacije 1,7 milijona EUR. Ukrepanje se je začel izvajati septembra 2009 v okviru pobude Evrope INNOVA in se bo zaključil decembra 2012.

Več informacij: <http://www.europe-innova.eu/greenconserve/>

3.1.3 Inštruiranje in usposabljanje za upravljanje inovacij

Upravljanje inovacij v MSP je kompleksno, saj so inovacijski procesi le redko enosmerni. Uspešno upravljanje inovacij je odvisno od mobilizacije številnih spretnosti in od natančnega ravnotežja med improvizacijo, preskušanjem in doslednim vodenjem projektov. Podjetniki in direktorji MSP pogosto nimajo orodij in virov, da bi lahko svoje podjetje vodili skozi te inovacijske procese. Zunanje svetovalne storitve in primerjave z ino-

vacijskimi dosežki drugih MSP jim zato lahko pomagajo izboljšati lasten pristop k upravljanju inovacij.

Agencije za inovacije lahko s primerjalnimi analizami, inštruiranjem in usposabljanjem pomagajo MSP razviti in izboljšati njihovo upravljanje inovacij. To lahko poteka v okviru različnih svetovalnih storitev, ki jih izvajajo (javni ali zasebni) zunanji izvajalci, ter tako, da se podjetjem omogoči, da ocenijo svojo uspešnost in jo primerjajo z uspešnostjo primerljivih podjetij.

IMP³rove – celotna EU ter Izrael in Avstralija

Namen platforme IMP³rove je pomagati MSP, da izboljšajo svoje notranje procese upravljanja inovacij. Ta podporni ukrep je na začetku razvila Evropska komisija v okviru velikega konzorcija partnerjev, trenutno pa ga usklajuje mednarodno podjetje za poslovno svetovanje AT Kearney. V sodelovanju s posameznimi inovacijskimi svetovalci se izvaja v številnih državah članicah EU.

Pristop platforme IMP³rove združuje obsežno spletno platformo za samoocenjevanje in e-učenje z osebnim svetovanjem v živo. Podjetja s pomočjo spletne platforme opravijo obsežno primerjalno analizo svoje uspešnosti na področju upravljanja inovacij. Svojo uspešnost lahko ocenijo glede na primerljiva podjetja.

MSP v tem procesu spremlja obsežna mreža izkušenih svetovalcev za upravljanje inovacij, ki zagotavljajo svetovalne storitve za izboljšanje zmogljivosti za upravljanje inovacij znotraj podjetja. Ob zaključku spletnega procesa so MSP povabljeni na strukturiran razgovor za pridobitev povratnih informacij.

Do septembra 2012 se je za orodja platforme IMP³rove usposobilo več kot 495 svetovalcev v vseh državah članicah, skoraj 3 200 MSP pa je opravilo oceno svoje uspešnosti na področju upravljanja inovacij. Številne države članice so platformo IMP³rove in njen model upravljanja inovacij v MSP vključile v svoje programe javne podpore, v univerzitetne in visokošolske študijske programe, kot so pro-

grami MBA, ali pa so usposobile osebe v javnih agencijah za inovacije.

Na podlagi uspeha projekta IMP³rove se trenutno ustanavlja „IMP³rove – European Innovation Management Academy“ (evropska akademija za upravljanje inovacij) kot neodvisna, neprofitna pravna oseba. Akademija bo še naprej zagotavljala štiri različne storitve:

- (I) usposabljanje in storitve potrjevanja za svetovalce za upravljanje inovacij;
- (II) vzdrževanje in zagotavljanje kakovosti platforme, ki MSP omogoča, da opravijo primerjalno analizo svoje uspešnosti na področju upravljanja inovacij ter skupaj z usposobljenimi svetovalci pripravijo akcijske načrte za izboljšanje rezultatov;
- (III) zagotavljanje pomoči ministrstvom in agencijam za inovacije pri vključevanju vidikov upravljanja inovacij v svoje programe podpore za MSP; in
- (IV) zagotavljanje pomoči akademskim ustanovam pri tem, da module na temo upravljanja inovacij vključijo na primer v svoje programe MBA, s čimer bi se zagotovilo stalno povečevanje dotoka usposobljenih strokovnjakov za upravljanje inovacij v evropsko industrijo.

Za ustanovitev in začetno delovanje platforme IMP³rove je Evropska komisija leta 2007 sklenila pogodbo v vrednosti 4,9 milijona EUR. V obdobju 2010–2012 je projekt v okviru pobude Evrope INNOVA prejel dodatna nepovratna sredstva v višini 1,95 milijona EUR iz okvirnega programa za konkurenčnost in inovacije, več kot 1 milijon EUR pa so prispevali tudi partnerji projekta.

Več informacij: www.improve-innovation.eu

3.1.4 Zagotavljanje lažjega dostopa do finančnih sredstev

Da bi lahko dinamični podjetniki in MSP uvažali in v celoti izkoristili posamezne inovacije na področju storitev, potrebujejo boljši dostop do temu namenjenih finančnih sredstev. Javni

sektor lahko razvoj ugodnega finančnega okolja za inovacije na področju storitev spodbuja tako, da tem podjetjem zagotavlja podporo v zvezi s pripravljenostjo za naložbe (tj. pomoč za pripravo ustreznih poslovnih načrtov), da olajša mrežno povezovanje z javnimi in zasebnimi vlagatelji ter da vzpostavi javno podprte naložbene instrumente za obstoječe in nastajajoče gospodarske panoge, usmerjene v inovacije na področju storitev.

Podjetja, ki si prizadevajo pridobiti finančna sredstva za svoje dejavnosti za uporabo inovacij na področju storitev, pri tem pogosto naletijo na težave. Javno in zasebno financiranje je pogosto bolj naklonjeno tehnološkim inovacijam na področju izdelkov z uporabno intelektualno lastnino kot pa v stranke usmerjenim inovacijam na področju storitev, ki so manj oprijemljive. Obstaja več medsebojno povezanih izzivov, ki jih je treba premagati: vlagatelji namreč nimajo trdnih podatkov o potencialu inovacij na področju storitev in ga ne razumejo. Hkrati številna storitvena podjetja, zlasti MSP, nimajo dovolj informacij o potencialnih virih in mehanizmih financiranja ter o najboljšem načinu za njegovo pridobivanje. Nazadnje, inovacije na področju storitev na splošno še niso dobro zakoreninjene v regionalnih in nacionalnih inovacijskih sistemih, zato nimajo dovolj potrebnega javnega in političnega ugleda, da bi bile deležne ustrezne ravni financiranja.

Čeprav morda formalni pogoji in merila upravičenosti programov in investicijskih skladov izrecno ne izključujejo inovacij na področju storitev, so te pogosto nekako implicitno izključene s tem, ko niso ustrezno upoštevane in njihove posebnosti niso pojasnjene. Zasebni in javni vlagatelji, kot so banke, so na primer manj pripravljene finančna sredstva nameniti podjetnikom, ki nameravajo uporabljati nove poslovne modele in inovacije na področju storitev, če za to ni konkretnih spodbud ali ukrepov. Zato si je treba prizadevati za odpravo s tem neločljivo povezanega trenda, po katerem so financiranja deležni predvsem tisti poslovni modeli in gospodarske panoge, ki so dobro razumljeni in izkazujejo več oprijemljivih prednosti.

Za odpravo tega problema in izboljšanje pogojev dostopa do finančnih sredstev za inovacije na področju storitev je na voljo širok nabor instrumentov. Poleg tega se preskuša, ali bi bile kot podporni instrumenti primerne tudi nove oblike financiranja, kot je na primer skupinsko financiranje („crowd funding“) (na primer C-I Factor).²³ Taksi instrumenti so na kratko predstavljeni s primeri v spodnjem okvirju.

Program pripravljenosti za financiranje za podjetnike in MSP „Coach and Connect“ – Baden-Württemberg, Nemčija

Coach and Connect je regionalno usmerjen program mentorstva in mrežnega povezovanja, ki ga vodi pobuda Baden-Württemberg: Connected e.V. (ali na kratko bwcon). Njegov namen je pripraviti MSP in novoustanovljena podjetja za rast ter jim omogočiti, da si za naslednjo fazo svojega razvoja pridobijo javna ali zasebna finančna sredstva. Program je večinoma osredotočen na storitvena podjetja, ki delujejo na področju IKT in računalniške programske opreme ter spodbujajo inovacije na področju storitev. Sodelujoča podjetja prejmejo individualno prilagojeno svetovanje o poslovnem načrtovanju ter se seznanijo z izvršnimi direktorji iz industrije IKT, ki delujejo kot mentorji in zagotavljajo usmerjanje za razpoložljive instrumente financiranja.

Program, ki je bil sofinanciran prek Evropskega socialnega sklada, je vzpostavil formalno partnerstvo z javno-zasebnim podjetjem nemške zvezne vlade „High Tech Gründerfonds (HGTF)“, ki storitvenim IKT-podjetjem zagotavlja dostop do tega programa javnega financiranja.

Celotni stroški programa znašajo 350 000 EUR, pri čemer celotna finančna podpora znaša 170 000 EUR. Delež sofinanciranja EU prek ESS (v okviru cilja 3) znaša 47 %, medtem ko preostalih 53 % predstavlja zasebno financiranje iz poslovne mreže pobude bwcon. Projekt je trajal tri leta in se je končal leta 2007.²⁴ Program se je nadaljeval kot Coach & Connect+.

Več informacij: www.bwcon.de/bwcon_coach.html?&L=3

Mikrofinanciranje za ustvarjalne inovacije na področju storitev– Cultuur-Ondernemen, Nizozemska

Organizacija Cultuur-Ondernemen z Nizozemske si že od leta 2006 prizadeva zapolniti vrzel v financiranju, ki umetnikom ter mikro in malim ustvarjalnim podjetjem, ne glede na to, v katerem ustvarjalnem podsektorju delujejo, pogosto preprečuje dostop do zasebnega financiranja. Eden od ciljev njenega jamstvenega sklada je ustvarjalnim podjetjem omogočiti dostop do novih trgov in sodelovanje s podjetji iz drugih panog, da bi tako lahko izboljšala svoje storitve. V tem okvirju organizacija Cultuur-Ondernemen zagotavlja umetnikom na področju vizualnih in odskih umetnosti, oblikovalcem in drugim ustvarjalnim podjetjem mikrofinanciranje v vrednosti do 10 000 EUR in jamstva za bančna posojila od 10 000 EUR navzgor.

- Vsako leto usposobi do 1 200 umetnikov za razvijanje njihovih komercialnih strategij in sodelovanje z drugimi podjetji.
- Vsako leto v različnih organizacijah pripravi okrog 40 umetniških in kulturnih projektov, namenjenih ponovnemu razmisleku o strategiji zadevnih organizacij, kar je pogosto povezano z inovacijami na področju storitev in doseganjem potrošnikov.
- V zadnjih šestih letih je prek obnovljivega jamstvenega sklada v vrednosti 1,9 milijona EUR²⁵ zagotovila naložbe v vrednosti 25 milijonov EUR za več kot 500 umetnikov in ustvarjalcev.

Več informacij: www.cultuur-ondernemen.nl/cultuurlening

Naložbeni instrumenti na ravni EU, kot je JEREMIE

JEREMIE (skupna evropska sredstva za mikro-, mala in srednje velika podjetja) je skupna pobuda Evropske komisije in Evropskega

²³ Podobni ukrepi za boljši dostop do financiranja so FAME v okviru Evropske zveze ustvarjalnih industrij ter MOBICAP in EMMINVEST v okviru Evropske zveze mobilnih in mobilnostnih industrij. Za več informacij glej <http://www.howtogrow.eu/ecia/project/fame/> in <http://www.mobilise-europe.mobil/access-to-finance/>

²⁴ Podatke je 5. septembra 2012 po elektronski pošti priskrbel Konstantin Schneider z agencije MFG.

²⁵ Podatke je 5. septembra 2012 po elektronski pošti priskrbel Joost Heinsius iz Cultuur-Ondernemen.

investicijskega sklada z Evropsko investicijsko banko. Njen namen je izboljšati dostop mikro-, malih in srednje velikih podjetij do financiranja, zlasti z zagotavljanjem tvegane ga kapitala, posojil, jamstev, mikrokreditov in drugih oblik inovativnega financiranja. Države članice in regije same določijo svoje naložbene prednostne naloge, pobuda JEREMIE pa se lahko uporabi tudi za financiranje inovacij na področju storitev. Čeprav se tako financiranje zaenkrat ne izvaja zelo pogosto, je vsekakor mogoče, kot ponazarja primer italijanske regije Lombardije, katere naložbena strategija posebej poudarja naložbe v storitve.²⁶

Več informacij: http://ec.europa.eu/regional_policy/the_funds/instruments/jeremie_sl.cfm

C-I Factor: Evropsko partnerstvo s partnerji iz 's-Hertogenboscha, Amsterdama, Londona in Monsa

C-I Factor, konkretni ukrep za „povezovanje ustvarjalnih podjetij z naložbami“, si prizadeva izboljšati pogoje dostopa do financiranja za podjetja iz ustvarjalnih panog v Evropi, pri čemer se posebej osredotoča na načine za izboljšanje uporabe skupinskega financiranja. To čezmejno evropsko partnerstvo pod vodstvom evropskega centra za oblikovanje (European Design Centre – EDC) združuje štiri izkušene partnerje na področju financiranja podjetij iz ustvarjalnih panog. Partnerstvo izvaja pilotni ukrep, s katerim želi neformalne oblike skupinskega financiranja povezati s profesionalnimi vlagatelji, kot so vlagatelji tvegane ga kapitala, poslovni angeli in Evropski investicijski sklad. Namen projekta C-I Factor je tudi ozaveščati vlagatelje o ekonomskem potencialu ustvarjalnih panog, preskusiti novo orodje za inštruiranje na področju pripravljenosti za naložbe in podporne storitve prilagoditi posebej za podjetnike iz ustvarjalnih panog. Predvideni proračun tega čezmejnega evropskega partnerstva za boljši dostop do financiranja v okviru Evropske zveze ustvarjalnih industrij znaša 1,9 milijona EUR (za obdobje 2012–2014), pri čemer EU prispeva 1,25 milijona EUR.

Več informacij: <http://www.howtogrow.eu/ecia/project/C-I>

3.1.5 Inkubatorski centri za storitve

Inovacije na področju izdelkov, tehnologij in storitev so močno vzajemno povezane. Kljub temu številni iz poslovnega in raziskovalnega sveta ter javnega sektorja še naprej razmišljajo in delujejo predvsem z vidika svojih tehnoloških področij, oddelkov in panog. Zato so vzajemne koristi intenzivnejšega navzkrižnega sodelovanja pogosto spregledane. Poleg tega je premalo razumevanja glede tega, kako lahko inovacije na področju storitev pomagajo evropskim podjetjem, zlasti MSP, okrepiti ali celo izboljšati njihove poslovne modele. Podjetniki in direktorji imajo redko na voljo potrebne vire ali obsežno kombinacijo spretnosti in znanj, da bi lahko dojel kompleksnost inovacij na področju storitev. Posebni podporni centri lahko pomagajo premagati te ovire.

Inkubatorski centri za storitve pri spodbujanju inovacij na področju storitev uporabljajo predvsem koncept inkubacije podjetja ali novoustanovljenega podjetja. Centri pomagajo podjetjem in organizacijam javnega sektorja pri razvoju inovacij na področju storitev, ki njihovim osnovnim poslovnim dejavnostim prinašajo dodano vrednost in/ali bistveno spreminjajo način njihovega poslovanja. To lahko vključuje ocenjevanje obstoječih modelov storitev, ugotavljanje novega povpraševanja in novih trgov za neobstoječe storitve, preoblikovanje tokov informacij in kapitala po dobavni verigi, oblikovanje in preskušanje novih konceptov storitev ter odkrivanje novih poti do trga za podjetja.

Fraunhofer Service Factory – Nürnberg, Nemčija

Ustanovo Service Factory je pred kratkim ustanovil Inštitut Fraunhofer v Nemčiji. Ustanova, ki ima sedež v Nürnbergu, se osredotoča na svetovanje podjetjem v regiji in bližnji okolici glede inkubacije storitev, s čimer v regionalni inovacijski sistem vnaša storitveno razsežnost. Ustanova Service Factory je povezana z Inštitutom Fraunhofer za integrirana vezja (IIS), ki je specializiran za digitalno

²⁶ Glej študijo primera o uporabi sklada Jeremy: <http://bit.ly/k7fNUE>

tehnologijo, IKT in komunikacijske sisteme, kar kaže močno povezavo med tehnološkimi dosežki in inovacijami na področju storitev.

Ustanova in inštitut skupaj zagotavljata partnerjem in strankam celostne svetovalne storitve, od novih konceptov storitev do njihove komercializacije. Ključne prednosti ustanove Service Factory pri tem so edinstvena kombinacija poznavanja najsodobnejših inovacij v tehnologiji, trgov, procesov in dinamike mrež. Ustanova poleg tega daje velik poudarek raziskavam, povezanim z inovacijami na področju storitev, zlasti na področju „dodajanja storitvene komponente izdelkom“ in „storitvenega oblikovalskega razmišljanja“.

Service Factory je bila ustanovljena leta 2010 in za petletno obdobje prejema podporo v višini 11 milijonov EUR iz regionalnega programa strukturnih skladov. Je drugi največji projekt v regiji, ki je financiran iz navedenega programa.

Več informacij: www.scs.fraunhofer.de

3.2 Podporni instrumenti na ravni sektorjev in poslovnega okolja

Izkoriščanje preobrazbene moči inovacij na področju storitev se ne more končati na ravni podjetij. Z ukrepanjem na ravni podjetij je mogoče povečati konkurenčnost posameznega podjetja, ohraniti delovna mesta ali ustvariti nova, vendar pa se je z njim le redko mogoče spoprijeti z družbenimi izzivi ali ustvariti nove panoge v potrebnem obsegu. Nacionalni, regionalni in evropski skladi so v veliki meri prispevali in še naprej prispevajo k sektorskim naložbam, na primer v infrastrukturo. Evropa ima številna dobro razvita letališča, ceste in vse bolj povezano širokopasovno omrežje.

Manj očitno je, da se po vsej Evropi v okviru prizadevanj, da se podjetjem zagotovi ugodno okolje za inovacije na področju storitev, vzpostavljajo in krepijo druge, mehkejšje infrastrukture. Taka mehka infrastruktura je ključna sestavina na primer za razvoj in nadaljnjo uporabo obsežnih mobilnih in mobilnostnih storitev ter za sodobne turistične storitve na podeželju, ki temeljijo na mobilnih aplikacijah. Precej očitno postaja, da

je taka nova dinamika potrebna, če želi Evropa izkoristiti celotni potencial inovacij na področju storitev na splošno in zlasti nastajajoče gospodarske panoge. Strateška podpora med drugim za razvoj pametnih energetskih omrežij, centrov za računalništvo v oblaku, obsežnih območij brezžičnega omrežja, pametnih transportnih sistemov ali podjetniških inkubatorjev je bistvena, če želi Evropa izstopati pri razvoju konkurenčnega storitvenega gospodarstva 21. stoletja.

Primeri v nadaljevanju ponazarjajo nekatere podporne instrumente, s katerimi je mogoče ustvariti inovativno okolje za razvoj inovacij na področju storitev:

- centri za oblikovanje,
- živi laboratoriji,
- podpora grozdom v nastajajočih gospodarskih panogah, usmerjenih v inovacije na področju storitev,
- pomoč pri inovacijah.

3.2.1 Centri za oblikovanje

MSP iz različnih gospodarskih panog in iz vse Evrope so prisiljeni, da svetovne konkurente premagujejo z inovacijami, saj je konkurenca, ki temelji na cenah, vse zahtevnejša, zlasti za MSP, ki delujejo v državah z visokimi stroški dela. Razvoj popolnoma k uporabniku usmerjenih storitev ter vključevanje ustvarjalnih, kulturnih in estetskih elementov v izdelke in storitve sta zato v današnji ekonomiji doživetij še pomembnejša. Vendar pa MSP pogosto nimajo dovolj lastnega strokovnega znanja in izkušenj ter razumevanja, da bi lahko izpeljali te spremembe. Zato pa lahko izkoristijo infrastrukture, ki jih zagotavljajo zunanji izvajalci. Primeri takih infrastruktur so centri za oblikovanje, ki spodbujajo prispevek oblikovanja k poslovnemu uspehu in k širšemu družbenemu napredku ter ozaveščajo o njem. Pri inovacijah na področju storitev imajo pristopi na podlagi oblikovanja vse pomembnejšo vlogo pri ocenjevanju sodobnih ponudb storitev in ponovnem razmisleku o njih. Centri za oblikovanje lahko v sodelovanju s podjetniki vključijo oblikovalsko razmišljanje v njihove strategije ter pri lokalnih in regionalnih oblikovalcih politik promovirajo oblikovanje kot inovativen sektor.

Center za oblikovanje in inovacije c4di – Aberdeen, Škotska

Center za oblikovanje in inovacije c4di je leta 2008 ustanovila Univerza Roberta Gordona v Aberdeenu s sredstvi iz škotskega sklada ESRR v višini okrog 1,2 milijona EUR (1 milijon GBP). Center sodeluje z agencijama Scottish Enterprise in Skills Development Scotland ter aberdeensko občino, svoje storitve pa ponuja širši javnosti.

Osnovna filozofija centra temelji na uporabi ustvarjalnega in v oblikovanje usmerjenega pristopa pri reševanju poslovnih izzivov, pri čemer se za zagotavljanje pomoči škotskim MSP pri spopadanju s temi izzivi in razvijanju inovativnih rešitev uporabljajo različna k uporabniku usmerjena oblikovalska orodja in tehnike. Sem spadajo inovacije v zvezi s splošno poslovno strategijo, izvajanjem storitev, razvojem izdelkov ali trženjem blagovne znamke.

Primeri storitev, ki jih ponuja center c4di:

- komunikacija – pomoč MSP pri boljši komunikaciji s svojimi partnerji in strankami z uporabo oblikovanja;
- inovacije – spodbujanje bolj ustvarjalnega in intuitivnega razvoja idej in upravljanja inovacij v organizacijah;
- storitve – osredotočenost na to, kako lahko MSP z vključevanjem uporabnikov v razvoj izdelkov in storitev zmanjšajo stroške in izpolnijo (pogosto skrita) pričakovanja potrošnikov;
- kulture – pomoč podjetjem pri vzpostavljanju delovnih okolij in struktur upravljanja, ki spodbujajo sodelovanje in ustvarjalnost.

Več informacij: www.c4di.org.uk

3.2.2 Ustanovitev živih laboratorijev

Ker mora Evropa pospešiti prizadevanja, da bi svoje visokokakovostne rezultate raziskav pretvorila v komercialni uspeh, je treba okrepiti sodelovanje med podjetji, zainteresiranimi stranmi na področju raziskav in inovacij ter končnimi

uporabniki. Poleg tega lahko podjetja razvijejo najsodobnejše izdelke in storitve le, če njihovo uporabo in delovanje stalno preskušajo v resničnih pogojih. Izboljšane storitve, inovacije na področju storitev in intenzivnejše sodelovanje končnih uporabnikov so osrednji vidik pristopa tako imenovanih živih laboratorijev.

Živi laboratoriji spodbujajo vse zainteresirane strani na področju inovacij k sodelovanju pri raziskovalnih in razvojnih dejavnostih ter preskušanju idej, izdelkov in storitev v zgodnji fazi njihovega razvoja. Cilj je zagotoviti, da bodo končne rešitve bolj tržno naravnane, trajnostne in prijazne do uporabnikov. Z vidika politike Evropska komisija žive laboratorije opredeljuje tako: „Živi laboratorij je k uporabniku usmerjen odprt inovacijski ekosistem, ki temelji na partnerstvu med podjetji, državljanji in državo ter uporabnikom omogoča, da dejavno sodelujejo v raziskovalnem, razvojnem in inovacijskem procesu.“²⁷

Zaradi močnega poudarka na končnih uporabnikih in uporabi so rezultati živih laboratorijev pogosto izboljšane storitve ali inovacije na področju storitev. Poleg tega imajo živi laboratoriji tudi prostorsko razsežnost, saj po navadi delujejo in preskušajo uporabo izdelkov in storitev v svoji neposredni okolici ter so zato pogosto deležni podpore lokalnih ali regionalnih organov oblasti. Živi laboratorij je lahko osredotočen na specifično tematsko področje ali gospodarsko panogo. Sem spadajo na primer e-proizvodnja, igre na srečo in pametni transportni sistemi, če omenimo le nekatera področja.²⁸

Živi laboratorij Salud Andalusia – Andaluzija, Španija

Živi laboratorij Salud Andalusia (Living Lab Salud Andalusia – LLSA) je odprta inovacijska mreža, ki povezuje upravne organe, univerze, IKT-podjetja in končne uporabnike (državljane, bolnike in zdravstvene delavce). Prizadeva si vzpostaviti „preskusna okolja“, platforme in vire za razvoj inovativnih tehnologij, storitev in pobud na zdravstvenem področju, pri čemer poseben poudarek namenja vključevanju končnih uporabnikov.

²⁷ Evropska komisija, Living Labs for user-driven open innovation („Živi laboratoriji za odprte inovacije, usmerjene k uporabniku“), dostopno na: http://ec.europa.eu/information_society/activities/livinglabs/docs/brochure_jan09_en.pdf

²⁸ Več informacij o živih laboratorijih je na naslednjem naslovu: <http://knowledgecentre.openlivinglabs.eu/>

Živi laboratorij LLSA je rezultat skupne pobude ministrstva za gospodarstvo, inovacije in znanost ter ministrstva za zdravje andaluzijske regionalne vlade. Ustanovljen je bil konec leta 2008 s podpisom okvirnega sporazuma, pri katerem je sodelovala skupina 99 javnih in zasebnih organizacij z zdravstvenega in tehnološkega področja. Živi laboratorij je usmerjen predvsem v pospeševanje inovacij na področju storitev v zdravstvenem sektorju, na primer na področju inovativnih zdravstvenih procesov, interoperabilnosti, telemedicine in zdravniške oskrbe na daljavo, novih načinov zagotavljanja pomoči državljanom, sistemov za podporo odločanju ter usposabljanja in poklicnega združevanja.

Več informacij: www.livinglabsalud.es/en/

3.2.3 Podpora grozdom v nastajajočih gospodarskih panogah, usmerjenih v inovacije na področju storitev

Mala inovativna podjetja v nastajajočih gospodarskih panogah so enako kot podjetja v velikih uveljavljenih panogah odvisna od ugodnih ekosistemov za izvajalce storitev, dobavitelje, zunanje strokovnjake in združenja. Pri nastajajočih panogah, usmerjenih v inovacije na področju storitev, so ti ekosistemi pogosto slabo razviti. Različna mala in inovativna podjetja, raziskovalci in institucije javnega sektorja se morajo zavedati morebitnega ekonomskega in družbenega potenciala neke nove gospodarske panoge.

Organizacije za podporo grozdom zagotavljajo ali usmerjajo posebne podporne storitve za neko skupino podjetij in s tem povezanih akterjev na področju inovacij. Tako zaradi spodbujanja gospodarskega razvoja in inovacij spodbujajo specifične prostorske, sektorske in medsektorske mreže podjetij, dobaviteljev in pridruženih organizacij (raziskovalnih institucij, združenj ipd.).

HAMAC – grško združenje podjetij za mobilne storitve, Grčija

Mobilne storitve lahko v tako rekoč vseh k potrošnikom usmerjenih panogah močno preoblikujejo poslovne modele in vključevanje po-

trošnikov. V veliki meri vplivajo na modele storitev številnih podjetij, podobno kot to v zadnjih petnajstih letih počne internet. Da bi pospešili in spodbudili priložnosti, lahko pobude za grozde pomagajo povezati izvajalce mobilnih storitev, potencialna upravičena podjetja, akterje na področju raziskav, povezane z inovacijami na področju mobilnih storitev (telekomunikacij, poslovnih študij, digitalnih medijev ipd.), in institucije javnega sektorja.

HAMAC je neprofitna organizacija grozdov, ki si prizadeva zagotavljati take storitve. Sestavljajo jo visokotehnološka podjetja, ki se ukvarjajo z razvojem mobilnih aplikacij, storitev z dodano vrednostjo za telekomunikacijske ponudnike, inovativnih komunikacijskih storitev, vsebin in aplikacij v mobilnem trženju. Njen cilj je spodbujati splošno ozaveščenost o pomenu inovacij na področju mobilnih storitev med gospodarskimi panogami ter tudi med splošno javnostjo, mediji in zadevnimi institucijami javnega sektorja.

Organizacija HAMAC predstavlja 31 podjetij, ki ustvarijo približno 90 % celotnega prometa na domačem trgu v panogi. Poleg tega zagotavlja zaposlitev več kot 4 000 zaposlenim, od tega 1 000 znanstvenikom na visoki akademski ravni. HAMAC, ki ustvari skupno za 400 milijonov EUR prometa, deluje v 40 državah.

HAMAC si prizadeva za naslednje:

- razvoj duha sodelovanja med svojimi člani in spodbujanje sodelovanja med njimi;
- spodbujanje sodelovanja svojih članov s podobnimi podjetji/združenji v tujini;
- spodbujanje podjetij v sektorju prek posebnih ukrepov ter prispevanje k inovacijam in usmerjenosti navzven;
- predložitev poslovnih načrtov in predlogov vladnim organom;
- organizacijo usposabljanj, katerih namen je izboljšati upravne in tehnične spretnosti svojih članov;
- spremljanje znanstvenega, tehničnega, finančnega in izobraževalnega razvoja v

sektorju ter zagotavljanje informacij svojim članom;

- spodbujanje in varovanje interesov svojih članov;
- predstavljanje sektorja na lokalni, regionalni in mednarodni ravni ter navzočnost na nacionalnih in mednarodnih dogodkih.²⁹

Ustanovitev organizacije HAMAC je bila eden od rezultatov dejavnosti projekta MOBIP, tj. vseevropske platforme za inovacije na področju mobilnih storitev, ustanovljene v okviru pobude Evrope INNOVA, ki jo je sofinancirala EU. Navedeni projekt je bil ključen tudi pri uporabi strukturnih skladov za grški vavčerski program „digi-mobile“ (30 milijonov EUR) in program nepovratnih sredstev „ICT4Growth“ (120 milijonov EUR).

Več informacij: www.hamac.gr

3.2.4 Strokovni sodelavci za inovacije

V številnih MSP ter v podjetjih z majhno raznovrstnostjo na področju raziskav in razvoja ne prihaja dovolj pogosto do inovacij na področju storitev. Kaže, da podjetniki in direktorji MSP nimajo dovolj strokovnega znanja na področju inovacij, poleg tega pa primanjkuje virov. Dejstvo, da imajo številna podjetja vzpostavljene le šibke vezi z visokošolskimi ustanovami in zaposlujejo podpovprečno število delavcev z univerzitetno izobrazbo, dodatno otežuje možnosti za uvajanje inovacij.

Strokovni sodelavci za inovacije so zaposleni, ki pospešujejo inovacije, tako da zagotavljajo izhodišča in spreminjajo projekte v podjetjih. V tem okviru številne regije v Evropi prek strukturnih skladov pomagajo posameznim podjetjem pri zaposlovanju diplomantov in mladih raziskovalcev, katerih naloga je opravljati interne raziskovalno-razvojne dejavnosti in izvajati inovativne projekte ter s tem istočasno prispevati k povečanju trajnosti teh podjetij in ustvarjanju delovnih mest. Taki programi pomembno podpirajo inovacijsko zmogljivost sodelujočih podjetij, s tem ko jim za določeno obdobje pokrijejo del stroškov zaposlovanja in prispevkov za socialno var-

nost ter zagotavljajo inštruiranje, usposabljanje in usmerjanje.

Strokovni sodelavci za inovacije – Spodnja Avstrija, Avstrija

Program „Strokovni sodelavci za inovacije“ od leta 2002 izvaja oddelek za gospodarstvo, turizem in tehnologijo deželne vlade Spodnje Avstrije. Cilj programa je s sofinanciranjem zaposlovanja strokovnih sodelavcev za inovacije povečati inovacijsko zmogljivost podjetij, predvsem MSP, iz vseh gospodarskih panog.

Strokovni sodelavec za inovacije je oseba z univerzitetno diplomom, ki svoje strokovno znanje in izkušnje posveča izvajanju inovacijskih projektov v podjetju. Program je namenjen predvsem podjetjem, ki zaposlujejo podpovprečen delež univerzitetno izobraženih delavcev. Inovacijski projekti, ki se izvajajo, so pogosto povezani z inovacijami na področju storitev (nove strategije trženja, uporaba družbenih medijev, izvajanje novih sistemov upravljanja odnosov s strankami ali uporaba druge računalniške programske opreme, povezane s poslovnimi procesi ipd.).

Program poleg sofinanciranja stroškov zaposlovanja in prispevkov za socialno varnost vključuje tudi inštruiranje MSP in strokovnih sodelavcev za inovacije ter vsem diplomantom ponuja možnost izrednega podiplomskega usposabljanja iz upravljanja inovacij.

- Povprečni stroški za vsakega strokovnega sodelavca za inovacije v 15 mesecih znašajo približno 30 000 EUR.
- V prvih osmih mesecih je financiranih 50 % stroškov zaposlovanja.
- V zadnjih sedmih mesecih je financiranih 35 % stroškov zaposlovanja.
- V okviru programa se financirajo tudi inštruiranje, podiplomsko usposabljanje in ocenjevanje, ki ga opravi zunanji svetovalec.

Po navedbah deželne oblasti Spodnje Avstrije je vsak posamezni projekt v povprečju ustvaril dodane naložbe v vrednosti 180 000 EUR

²⁹ Na podlagi izmenjave elektronske pošte dne 20. maja 2011 z enim od pobudnikov organizacije HAMAC, g. Manglisom iz Atlantis Research

in od tri do štiri stalna delovna mesta. V 60 % primerov je bila pogodba o zaposlitvi strokovnih sodelavcev za inovacije po koncu 15-mesečnega subvencioniranega obdobja podaljšana.³⁰

Celotni stroški projekta znašajo 1,1 milijona EUR, od tega jih je 514 000 EUR sofinanciral Evropski sklad za regionalni razvoj. Začetno obdobje projekta je trajalo leto in pol, od julija 2002 do januarja 2004, vendar se je projekt nato nadaljeval z regionalnim financiranjem.³¹

Več informacij: www.innovationsassistent.at

3.3 Podporni instrumenti na ravni trga in za spodbujanje učinkov prelivanja

Inovacijske in raziskovalne politike v EU so že vrsto let osredotočene na spodbujanje tehnoloških raziskav in razvoja ter so nekako izpušile priložnost, da bi raziskovalno odličnost Evrope povezale z resničnimi potrebami evropskih potrošnikov in državljanov. Pogosto lahko to vrzel med znanstvenimi inovacijami in zahtevami trga pomagajo premostiti inovacije na področju storitev.

Oblikovalci politik lahko s spodbujanjem intenzivnejšega izkoriščanja inovacij na področju storitev na strani povpraševanja spodbudijo podjetja in celotne sektorje, da okrepijo medsektorsko sodelovanje in povečajo število inovacij. To je mogoče doseči s spodbujanjem upravičencev in uporabnikov k nakupu nekaterih inovacijskih storitev, namesto da sami podpirajo izvajalce.

V zvezi s tem se v nadaljevanju obravnavajo:

- regionalni ukrepi za ozaveščanje,
- spodbude za sodelovanje med proizvodnimi podjetji in oblikovalci,
- inovacijski boni na strani povpraševanja,
- pobude za javno naročanje.

3.3.1 Regionalni ukrepi za ozaveščanje

Evropski strokovni odbor za inovacije na področju storitev je v svojem končnem poročilu³² poudaril pomen inovacij na področju storitev za spopadanje z izzivom strategije Evropa 2020 za pametno, trajnostno in vključujočo rast. Posebej je bil izpostavljen potencial inovacij na področju storitev za preoblikovanje obstoječih industrijskih struktur, tj. njihova „preobrazbena moč“. Dejavnosti ozaveščanja na regionalni ravni so že prispevale k seznanjanju zadevnih zainteresiranih strani in oblikovalcev politik s priporočili navedenega poročila in s to tematiko. Vendar je treba v zvezi s tem storiti še več.

V državah članicah in regijah EU obstaja vrsta različnih stopenj razvoja za strategije za uporabo inovacij na področju storitev. Nezadostna osredotočenost na storitve in inovacije na področju storitev v nekaterih državah in regijah je verjetno povezana z dejstvom, da ta tematika hkrati zadeva več gospodarskih in organizacijskih področij ter da pogosto ni jasnih kompetenc, ki bi spodbudile inovacije na področju storitev.

Poleg tega so v digitalno povezani in kompleksni družbi inovacije in zlasti inovacije na področju storitev rezultat nenehnega preskušanja, sodelovanja in učenja. Da bi lahko podjetja ter raziskovalna in inovacijska skupnost dohajali nenehno spreminjajoče se okolje novih izdelkov, storitev, tehnologij in zahtev potrošnikov, potrebujejo najnovejše informacije. Britanska agencija za inovacije NESTA poudarja, da je ena najpomembnejših nalog vlad v zvezi s tem sprejeti inovacijske strategije, ki dajejo precej večji poudarek ocenjevanju trgov, trendov in podpornih ukrepov, ter nato tako dobljene podatke predstaviti širši javnosti.³³ Pomanjkanje zanesljivih podatkov in informacij pomeni glavno oviro za povečanje inovacijske zmogljivosti sodobnih zahodnih gospodarstev. To potrebo je mogoče zadovoljiti z ukrepi za ozaveščanje o inovacijah na področju storitev.

³⁰ Andrzej Mikolajczuk, „Innovation Assistant - A Lower Austrian funding scheme for firms“ („Strokovni sodelavci za inovacije – spodnjeavstrijski program financiranja podjetij“), http://www.europe-innova.eu/c/document_library/get_file?folderId=366487&name=DLFE-11067.pdf

³¹ http://ec.europa.eu/regional_policy/projects/practices/details.cfm?pay=AT&the=45&sto=1378®ion=664&lan=7&obj=ALL&per=ALL&defL=EN

³² Meeting the challenge of Europe 2020: The transformative power of service innovation“ („Izziv strategije Evropa 2020: Preobrazbena moč inovacij na področju storitev“), dostopno na: http://www.europe-innova.eu/c/document_library/get_file?folderId=383528&name=DLFE-11601.pdf

³³ http://www.nesta.org.uk/events/hot_topics/assets/features/big_data_resources

Konference, sejmi, razstave in platforme za izmenjavo politik so ukrepi za ozaveščanje, ki lahko različnim zainteresiranim stranem omogočijo, da spoznajo pomen inovacij na področju storitev in prispevajo k oblikovanju skupnega razumevanja prihodnjih vprašanj. Pomagajo ustvariti skupnost zainteresiranih strani, ki si dejavno prizadeva za inovacije na področju storitev na številnih različnih področjih, ter dajejo vladi mandat, da to vprašanje uvrsti med najpomembnejše prednostne naloge svojih politik.

Konferenca ServDes – Oslo, Norveška, Linköping, Švedska in Espoo, Finska

Konferenca ServDes je raziskovalna konferenca, namenjena izmenjavi znanja o storitvenem oblikovanju in inovacijah na področju storitev. Njen glavni namen je spodbujati in spoznavati izvirne raziskave o storitvenemu oblikovanju in inovacijah na področju storitev ter povezati raziskovalce z izvajalci dejavnosti iz panoge in oblikovalci politik. Konferenca je v mestu, kjer je potekal dogodek, pomagala precej povečati ozaveščenost o pomenu storitvenega oblikovanja in inovacij na področju storitev.

Primeri vprašanj, ki so bila izpostavljena in obravnavana na konferencah:

- strategije oblikovanja storitev, ki temeljijo na dokazih;
- turizem in oblikovanje storitev;
- socialne inovacije na podlagi oblikovanja;
- razmišljanje o oblikovanju kot upravljaljskemu pristopu;
- zdravstvene in socialnovarstvene storitve za ljudi s kompleksnimi potrebami;
- igre spremenjene resničnosti in interaktivno pripovedovanje zgodb onkraj zabave.

Več informacij: www.servdes.org

3.3.2 Spodbude za sodelovanje med proizvodnimi podjetji in oblikovalci

Evropske proizvodne gospodarske panoge ter zlasti njihova mala in srednje velika podjetja

prekašajo svetovne konkurente po svojem tehnološkem znanju ter strokovnem znanju na področju inženiringa. Toda ta podjetja prepogosto nimajo potrebnih ustvarjalnih in skupnih spretnosti, da bi lahko z vključevanjem uporabniških vidikov v razvojni proces svoje tehnično vrhunske izdelke uspešno dajala na trg. Za odpravo teh ovir za inovacije, usmerjene v oblikovanje, je potrebno večje sodelovanje z izvajalci ustvarjalnih storitev (kot so oblikovalci, strokovnjaki za trženje, podjetniki, ki se ukvarjajo z družbenimi mediji ipd.).

Podporni projekti, namenjeni spodbujanju intenzivnejšega in boljšega sodelovanja med proizvodnimi podjetji in strokovnjaki za oblikovanje, lahko sprožijo inovacije na področju storitev. Oblikovalci lahko pomagajo proizvodnim podjetjem pri tem, da o razvoju izdelkov, dobavi in poslovnih modelih ponovno razmislijo z vidika usmerjenosti k uporabniku. Interdisciplinaren, eksperimentalen in estetski pristop, ki poudarja vključevanje strank v preskušanje prototipov v celotnem razvojem procesu, je osrednji vidik tega novega sodelovanja.

Design Reaktor – Berlin, Nemčija

Design Reaktor Berlin je eksperimentalna raziskovalna in inovacijska pobuda, ki jo je ustanovila Univerza za umetnost v Berlinu ter v okviru katere študenti različnih študijskih smeri, ki se poučujejo na univerzi, in MSP iz različnih gospodarskih panog sodelujejo pri razvoju novih k uporabniku usmerjenih idej, ki bi lahko pripeljale do razvoja inovativnih izdelkov, storitev in poslovnih modelov.

Na začetku je 55 MSP in več kot 82 študentov sodelovalo v dvotedenskem sklopu delavnic in zbiranja idej, katerega namen je bil, da se vsi udeleženci seznanijo s koncepti, povezanimi z razmišljanjem o oblikovanju ter ustvarjanjem k uporabniku usmerjenih izdelkov in storitev. Sodelovali so študenti različnih ustvarjalnih študijskih smeri: oblikovanje mode in izdelkov, digitalno oblikovanje, strateško komuniciranje in načrtovanje, komunikacijsko oblikovanje, fotografija in video. Na podlagi teh dejavnosti, pri katerih je sodelo-

valo 12 univerzitetnih oddelkov, je bilo v skupnih projektih razvitih 52 prototipnih rešitev, od katerih jih je bilo do zdaj patentiranih šest.

Projekt je zdaj v svoji drugi fazi, ko univerza ter skupine, sestavljene iz MSP in študentov, pri uvajanju nekaterih razvitih rešitev na trg vse intenzivneje sodelujejo z javnimi in zasebnimi posredniki, kot so centri za prenos tehnologij, agencije za spodbujanje izvoza, poslovni svetovalci in komunikacijske agencije

Celotni stroški programa za podporo oblikovanju so znašali 514 000 EUR, program pa je bil za 2-letno obdobje 2007–2008 sofinanciran iz strukturnih skladov (ESRR) v višini 271 000 EUR. Ker je bil program uspešen, se je nadaljeval v okviru zasebnega sektorja in bil podaljšan za eno leto, pri čemer je prejel dodatna sredstva v višini 125 000 EUR.³⁴

Več informacij: www.design-reaktor.de

3.3.3 Inovacijski boni na strani povpraševanja

Podjetniki in podjetja, ki delujejo v gospodarskih panogah z visoko intenzivnostjo znanja, ki so povezane v mreže in medsebojno sodelujejo, se pri inovacijah vse pogosteje srečujejo z ovirami, povezanimi z nenaklonjenostjo tveganju, negotovostjo glede prihodnjih tržnih gibanj, institucionaliziranimi inovacijskimi procesi in pomanjkanjem strokovnega znanja (tj. digitalnih strategij, ustvarjalnih kompetenc ipd.). To, da ima podjetje tehnično vrhunski izdelek, še nujno ne pomeni komercialnega uspeha. S sodelovanjem z zunanjimi izvajalci storitev, ki podjetjem pomagajo pri tem, da začnejo razmišljati zunaj ustaljenih okvirov in različne možnosti obravnavati z več vidikov, je mogoče premagati nekatere od teh lažjih ovir za inovacije. Inovacijska in industrijska politika bi zato morali vse bolj podpirati podjetja, ki želijo sodelovati z drugimi zainteresiranimi stranmi v inovacijskem ekosistemu, posredovati pri sklepanju novih razmerij v sektorjih in tako pridobljene informacije dajati na razpolago industriji.

Inovacijski boni na strani povpraševanja so omejeni javni ukrepi za spodbujanje MSP k nakupu inovativnih storitev (ustvarjalne storitve, raziskave in razvoj, poslovno svetovanje, usposa-

bljanje ipd.), s čimer lahko premagajo systemske ovire za inovacije. Za inovacijske bone so značilni racionalizirani upravni postopki in so po obsegu pogosto finančno omejeni (približno od 5 000 do 15 000 EUR). Bon izda posredniška organizacija (oddelek regionalne vlade, inovacijski sklad, RRA ipd.) in pomeni obveznost, da se upravičenemu MSP ali, v nekaterih primerih, izvajalcu inovativne storitve povrnejo stroški v zadevnem znesku. Pri nekaterih programih morajo MSP prispevati manjši delež stroškov bona, s čimer okrepijo svojo zavezanost skupnemu projektu.

Inovacijski boni v okviru Evropske zveze ustvarjalnih industrij

Trije od štirih konkretnih ukrepov za boljše podporo podjetjem prek inovacijskih bonov v okviru Evropske zveze ustvarjalnih industrij, politične pobude EU, ki se izvaja v obdobju 2012–2015 in financira iz okvirnega programa za konkurenčnost in inovativnost, podpirajo medsektorsko povpraševanje po storitvah ustvarjalnih panog tako, da MSP iz tradicionalnih gospodarskih panog (npr. gospodinjstvi, turizmu in agroživilstvu) pomagajo pri dostopu do takih storitev. Podjetjem bodo inovacijski boni koristili neposredno, pri čemer povprečna vrednost posameznega bona znaša 5 000 EUR. Pri vseh treh ukrepih za inovacijske bone sodelujejo izvajalci poslovnih storitev in ustvarjalne gospodarske panoge iz desetih držav EU. Končni rezultati teh pilotnih ukrepov bodo vključeni v širše regionalne in nacionalne razprave v okviru platforme za seznanjanje s politiko, ki deluje v okviru Evropske zveze ustvarjalnih industrij, o tem, kako načrtovati in izvajati prihodnjo podporo podjetjem na splošno in konkretno ustvarjalnim panogam.

V okviru prvega programa, imenovanega „**Vouchers In Creative Industries**“ („Boni v ustvarjalnih industrijah“) ali VINCI, lahko MSP v avstrijski zvezni deželi Salzburgsko prejmejo bone za izvajanje inovacijskih projektov v sodelovanju z ustvarjalnimi gospodarskimi panogami. Pri tem pilotnem projektu sodelujejo izvajalci poslovnih storitev iz ustvarjalnih panog s Salzburškega in iz drugih evropskih

³⁴ Telefonski razgovor dne 30. maja 2011 z Marcom Piesbergom, projektnim koordinatorjem pobude Design Reaktor, ter informacije, ki jih je 31. avgusta 2012 po elektronski pošti priskrbel Tanja Mühlhans z uprave berlinskega senata.

držav. Bone VINCI izdaja avstrijska banka za spodbujanje podjetništva Austria Wirtschaftsservice (aws).

Drugi pilotni projekt za inovacijske bone, katerega namen je ponujati storitve ustvarjalnih panog drugim panogam, se izvaja v španski Baskiji. Cilj programa bonov „**+INNOVA CREATIVITY**“ je ustvarjalno dinamiko in inovativne postopke ustvarjalnih panog postopoma razširiti na tradicionalne sektorje, ki niso neposredno povezani z ustvarjalnimi panogami, vendar bi lahko imeli koristi od ustvarjalnih vložkov in učinkov prelivanja. Poleg tega ta pilotni projekt vzpostavlja tudi tesno sodelovanje s podjetji iz drugih evropskih ustvarjalnih središč.

Tretji program inovacijskih bonov na strani povpraševanja, „**For Creative Challenge Celtic Crescent North West**“ (4CNW), ki ga vodi Svet okrožja Sligo na Irskem, je namenjen krepitvi vloge ustvarjalnosti kot katalizatorja za inovacije na področju storitev v severozahodni Evropi. Program bo tradicionalnim gospodarskim panogam na Irskem pomagal pri dostopu do storitev podjetij iz močnih grozdov ustvarjalnih panog od Škotske do Skandinavije. Poleg tega je njegov namen ponazoriti, kako lahko organi lokalne in regionalne oblasti s ciljno usmerjeno integracijo zalog na strani ponudbe in povpraševanja bolje podpirajo nove instrumente za prenos znanj in učinke prelivanja med različnimi panogami.

Celotni stroški vsakega od navedenih treh ukrepov znašajo povprečno okrog 350 000 EUR, pri čemer EU prispeva okrog 225 000 EUR. Ukrepi so se začeli izvajati decembra 2011 in se bodo končali novembra 2013.

Več informacij: <http://www.howtogrow.eu/ecia/projectcategory/vouchers/>

3.3.4 Spodbude za inovacije na področju storitev prek javnega naročanja

Uporaba javnega naročanja za ustvarjanje povpraševanja po nekaterih inovacijah je že dolgo predmet razprav na ravni EU ter na nacionalni in regionalni ravni. Taka praksa po eni strani obeta

izboljšanje javnih storitev, po drugi strani pa lahko znatno prispeva k inovacijski dinamiki v celotnem življenjskem ciklu novih izdelkov in storitev. Vendar pa je bila vloga javnega naročanja redko obravnavana v povezavi s podpiranjem inovacij na področju storitev in glede tega je še precej prostora za ponovni razmislek o javni porabi.

Uporaba javnega naročanja za razvoj inovacij na področju storitev pomeni, da je vzpostavitev sodobnega procesa javnega naročanja povezana z inovacijsko strategijo organizacij, ki naročajo, in da so upoštevani novi trendi inovacij na področju storitev. Tako lahko javno naročanje prispeva k spodbujanju inovacij v zgodnji fazi njihovega razvoja (uvajanje) ali kadar je trg za posamezno inovacijo na področju storitev že nadalje razvit (konsolidacija).³⁵

Nabava telekomunikacijskega sistema za prenos govora po IP (VoIP) – Heidelberg, Nemčija

V nemški občini Heidelberg so leta 2004 nabavili telekomunikacijski sistem prenosa govora po omrežju IP (VoIP), s katerim so nadomestili prejšnji sistem telefonije, ki je bil uničen v požaru. Na razpisu je bilo izbrano podjetje Alcatel, proračun za prvo namestitev enot pa je znašal 48 000 EUR. Alcatel naj bi bil izbran zato, ker je izpolnjeval naslednja merila: „fleksibilnost pri izpolnjevanju specifičnih potreb združevanja tradicionalnega in sodobnega sistema, nadaljnje vzdrževanje in najnižji stroški“.

Tehnično gledano sistem VoIP združuje glasovne in druge komunikacijske storitve v eni platformi. Omogoča enostavnejše komuniciranje z državljanji, ki navežejo stik z mestno upravo (npr. tako, da zagotavlja precej bolj učinkovito računalniško podprto telefonijo). Prav tako omogoča, da različni oddelki mestne uprave bolje organizirajo virtualne ekipe in zagotovijo možnosti reševanja zadev državljanov na enem mestu.

Kar zadeva javno naročanje, so se običajni razpisni postopki EU izvedli po obsežni tržni raziskavi, ki jo je opravila skupina v mestni upravi, odgovorna za javno naročanje.

³⁵ Za več informacij o raziskavah ES v zvezi s to tematiko glej študijo „Public Procurement and Innovation: Review of Issues at Stake“ („Javno naročanje in inovacije: pregled bistvenih zadev“): http://cordis.europa.eu/innovation-policy/studies/full_study.pdf

V oceni, opravljeni v okviru zgoraj navedene študije, so bili opredeljeni naslednji dejavniki uspeha:

- izvajalec razpisa je pred začetkom razpisnega postopka na podlagi teoretičnih raziskav in razgovorov s številnimi potencialnimi ponudniki pridobil zanesljive tržne informacije;
- neodvisnost skupine za javno naročanje, ki je odločala o tem, kateri sistem nabaviti;
- postopna namestitev sistema, ki vključuje preskusno delovanje v manjših oddelkih, da bi se zagotovil gladek prehod na novi sistem.

Več informacij: ftp://ftp.cordis.europa.eu/pub/innovation-policy/studies/chapter4_case_studies_intro.pdf

3.4. Podpiranje celostnega pristopa

V prejšnjih poglavjih so bili predstavljeni podporni instrumenti na ravni podjetij, sektorjev in trga. Vsi so sicer pomembni, vendar pogosto ne zadostujejo za doseganje velikega učinka v širšem merilu. Obetavneje je slediti celostnemu pristopu, ki združuje različne politike in instrumente v okviru skupne strategije.

Za izvajanje takega celostnega in strateškega pristopa v praksi so v tem poglavju predstavljeni trije primeri pristopov demonstracijskih projektov velikega obsega, pri katerih različne zainteresirane strani na podlagi medsebojnega sodelovanja prilagodijo **kombinacijo podpornih ukrepov** za reševanje skupnega družbenega izziva ali težavo na regionalni ravni. Taka kombinacija ukrepov lahko vključuje dejavnosti za podporo podjetij, medsektorskih povezav ter razvoja ugodnega poslovnega okolja za strukturne spremembe in spremembe v industriji.

Pristop demonstracijskih projektov velikega obsega za inovacije na področju storitev je nov, sistemski pristop, ki zahteva regionalno vodenje in določitev prednostnih nalog. Zagotavlja okvir in okolja za preskus ekonomske izvedljivosti, natančno prilagoditev izvajanja storitev

in zagotovitev povratnih informacij regionalni politiki. Malim in srednje velikim podjetjem lahko demonstracijski projekti velikega obsega ponudijo odprt prostor, prek katerega lahko prispevajo k viziji regionalnega razvoja, hkrati pa na podlagi sodelovanja razvijajo konkurenčne izdelke in storitve, ki najdejo svoj prostor v globalnih vrednostnih verigah.

Demonstracijski projekt velikega obsega se začne z družbenim ali potrošniškim povpraševanjem – „problemom“, nato se ukvarja s potrebami uporabnikov ter izzivi za potencialne inovativne rešitve na področju tehnologije in storitev ter potrebno ustrezno podporo. Razvoj in preskušanje takih rešitev v resničnih pogojih sta drugačna od preskušanja tehnološke izvedljivosti s projekti vzorčnega preskušanja na trgu, za katere ni nujno, da bodo delovali tudi v okolju, ki je drugačno od okolja, v katerem so bili sploh vzpostavljeni in ustvarjeni. Cilj je ponuditi nove in boljše načine za privabljanje novih strank in boljše izpolnjevanje njihovih spremenjajočih se potreb. Na podlagi tega se bodo lahko v regiji oblikovale nove kompetence, ki prinašajo konkurenčne prednosti in s tem priložnosti na svetovnem trgu.

Decembra 2011 so bili v okviru Evropske zveze mobilnih in mobilnostnih industrij vzpostavljeni trije demonstracijski projekti velikega obsega – CULTWAYs, LIMES in Grow Mobile³⁶, ki že dajejo prve rezultate. Pristop projekta LIMES je podrobneje opisan v nadaljevanju.

LIMES, inovativne in mobilne evropske storitve velikega obsega za kulturni turizem na podeželju – Nemčija, Avstrija in Bolgarija

Rimski limes je edina evropska kulturna dediščina, ki povezuje deset evropskih držav, od Združenega kraljestva na severozahodu do Bolgarije na jugovzhodu. Je edinstven spomenik za mnoge regije in deloma že vpisan na seznam svetovne dediščine Unesca. Z demonstracijskim projektom LIMES bo ta nekdanji utrdbeni sistem rimskega imperija lahko postal svetel vzor kulturnega turizma v prihodnosti, saj je trenutno dostopen le maj-

³⁶ <http://www.mobilise-europe.mobi/large-scale-demonstrators/>

hen del limesa. Limes poteka skozi podeželska območja, ki niso v celoti turistično razvita in na katerih različne turistične lokacije niso povezane.

Projekt je osredotočen na razvoj mobilnih storitev in oblikovanje novih, inovativnih vrednostnih verig. Njegov cilj je, da bi **regije pokazale izvedljivost izkoriščanja inovativnih mobilnih storitev za spodbujanje trajnostnega turizma na podeželju.**

Vodilno vlogo pri projektu so prevzele tri države (Nemčija, Avstrija in Bolgarija), ki v okviru svojih obstoječih partnerstev vključujejo tudi preostalih sedem držav, skozi katere poteka limes. Dejavnosti za prenos bodo imele pomembno vlogo pri zagotavljanju, da so mobilne storitve za turistični sektor na voljo v vseh državah.

Projekt LIMES bo predvidoma nagovarjal 70 000 ljudi, zainteresiranih za kulturni turizem v navedenih treh partnerskih državah, in 20 000 lokalnih akterjev (kot uporabnike mobilnih storitev in ambasadorje njihovih regij). Drugi upravičenci bodo podjetja, konkretnije, inovativna novoustanovljena podjetja, in regionalni nosilci projekta. V okviru projekta se bo podpiralo najmanj 15 novih podjetij, približno deset regionalnih agencij pa bo imelo neposredne koristi od njegovih rezultatov. Poleg tega je cilj projekta, da bi turistični sektor v regije, skozi katere poteka limes, vložil 650 000 EUR.

S povezovanjem teh regij prek skupnih mobilnih storitev je mogoče povečati prepoznavnost te edinstvene dediščine in k njej privabiti več obiskovalcev, obenem pa s spodbujanjem ustanavljanja novih podjetij in delovnih mest podpirati gospodarski razvoj podeželskih območij, na katerih leži ta dediščina.

Glavni cilji so:

- povezati turistične znamenitosti ob limesu v desetih evropskih državah (Združeno kraljestvo, Nizozemska, Nemčija, Slovaška, Madžarska, Hrvaška, Srbija, Romunija in Bolgarija);

- narediti evropsko identiteto in skupno evropsko zgodovino prepoznavni in dostopni za obiskovalce z vsega sveta;
- ob limesu razviti in izvajati inovativne mobilne storitve, ki podpirajo posredovanje informacij, mobilnost pri potovanju ter dodatne storitve za obiskovalce in lokalne prebivalce;
- prek teh storitev podpirati nova podjetja na območjih ob limesu;
- ustvarjati prihodke in delovna mesta za podeželje.

Projekt LIMES je del politične pobude „Evropska zveze mobilnih in mobilnostnih industrij“ (EMMIA), ki se financira iz okvirnega programa za konkurenčnost in inovativnost. Pobuda EMMIA združuje evropske in regionalne oblikovalce politik ter predstavnike industrije v prizadevanjih, da se z boljšo uporabo obstoječih in načrtovanih pobud razvijejo bolj trajnostne rešitve na področju mobilnosti, podprte z mobilnimi storitvami, ter da se izboljša nadnacionalno sodelovanje na tem področju. Celotni stroški projekta znašajo 665 752 EUR, pri čemer evropski prispevek znaša 499 314 EUR. Projekt se je začel decembra 2011 in se bo končal novembra 2013.

Več informacij: <http://www.mobilise-europe.mobi/limes/>

Da bi pridobili dodatne izkušnje pri izkoriščanju pristopa demonstracijskih projektov velikega obsega za inovacije na področju storitev, je Generalni direktorat za podjetništvo in industrijo z neformalnim pozivom za prijavo interesa izbral šest **modelnih regij za demonstracijske projekte**, ki bodo v letu 2013 prejemale neke vrste tehnično pomoč strokovnjakov iz prihodnjega Evropskega središča inovacij na področju storitev ter bile medsebojno strokovno pregledane z namenom oblikovati in izvajati strategije, s katerimi naj bi se inovacije na področju storitev bolje uporabljale za obravnavanje določenega regionalnega problema ali izziva.

Šest modelnih regij za demonstracijske projekte inovacij na področju storitev

Junija 2012 so bile kot modelne regije za demonstracijske projekte inovacij na področju storitev izbrane Baskija, Kanarski otoki, Emilia-Romanja, Luksemburg, Severna Irska in Zgornja Avstrija. Navedenih šest regij ne bo neposredno prejemale finančne podpore EU, temveč se jim bodo brezplačno zagotavljale svetovalne podpirne storitve Evropskega središča inovacij na področju storitev. Regije bodo v velikem obsegu demonstrirale nove ali boljše načine oblikovanja in izvajanja politik, ki za spopadanje s specifičnim regionalnim izzivom ali problemom čim bolj izkoriščajo inovacije na področju storitev.

Tri modelne regije za demonstracijske projekte so bile izbrane izmed regij, v katerih prevladujejo „tradicionalne proizvodne gospodarske panoge“ (glej opredelitev na strani 12). Cilj je pokazati, koliko lahko inovacije na področju storitev vplivajo na to, da take tradicionalne panoge ohranijo ali pridobijo močan položaj v globalnih vrednostnih verigah. To je na primer mogoče doseči z ustvarjanjem dodane vrednosti z oblikovanjem, ustvarjalnostjo in/ali medsektorskim sodelovanjem. Na podlagi tega se bo poskušalo odgovoriti na vprašanje, kako lahko inovacije na področju storitev podprejo modernizacijo industrijskih sektorjev in pospešijo strukturno preoblikovanje iz industrije, ki temelji na proizvodnji, v moderno gospodarstvo.

Tri modelne regije so bile izbrane izmed regij, ki želijo imeti vodilno vlogo na področju inovacij in konkurenčnosti, tako da podpirajo razvoj „nastajajočih gospodarskih panog“ (glej opredelitev na strani 13), tj. mobilnih in mobilnostnih storitev, ustvarjalnih panog ali ekonomije doživetij. Pri tem se odpira vprašanje, kateri ekosistemi so najprimernejši za podporo razvoju novih storitvenih panog in kako bi lahko politike pomagale pri izkoriščanju njihovega potenciala, na primer s sodobnimi politikami grozdov, ki presegajo ozko opredeljene sektorske meje ter sledijo širšemu tematskemu in celostnemu pristopu.

Od modelnih regij za demonstracijske projekte se pričakuje, da bodo v tesnem sodelovanju s svojimi lokalnimi ali regionalnimi gospodarskimi panogami, izvajalci storitev, raziskovalnimi in znanstvenimi inštituti ter drugimi zadevnimi zainteresiranimi stranmi določile in izvajale dosledno strategijo, ki bo izkoristila preobrazbeno vlogo inovacij na področju storitev.

Več informacij: www.europe-innova.eu/c/document_library/get_file?folderid=736469&name=DLFE-13436.pdf

Nazadnje so na kratko predstavljena prihodnja **evropska ustvarjalna območja**, katerih namen je z uporabo inovacij na področju storitev in ustvarjalnih panog poživiti regionalna gospodarstva. Na podlagi razpisa za zbiranje predlogov v okviru okvirnega programa za konkurenčnost in inovativnost sta v postopku izbire dva predloga takih projektov, ki naj bi se začela izvajati do konca leta 2012. Pristop evropskih ustvarjalnih območij je nov tudi po tem, da pristop Evropske zveze ustvarjalnih industrij (tj. združevanje nacionalnega seznanjanja s politiko s konkretnimi ukrepi za boljšo podporo podjetjem, boljši dostop do financiranja in pospeševanje razvoja grozdov) prenaša na regionalno raven.

Pilotni projekt „evropska ustvarjalna območja“

Namen dveh pilotnih projektov „evropskih ustvarjalnih območij“, ki se bosta začela izvajati ob koncu leta 2012, je **pokazati preobrazbeno moč ustvarjalnih panog za poživitev tradicionalnih industrijskih območij**. To bo zlasti vključevalo podpiranje vseh oblik ustvarjalnosti ter boljše uporabe inovacij na področju storitev in ustvarjalnih panog za spodbujanje strukturnih sprememb v kulturni industriji, obrtništvu in industriji, ki temelji na proizvodnji.

„Evropsko ustvarjalno območje“ bo spodbujalo dejavnosti, ki imajo močne in vidne učinke. Temeljilo bo na celostnem pristopu, na podlagi katerega si bo veliko število regionalnih akterjev na področju inovacij skupaj

prizadevalo ustvariti ugoden ekosistem za inovacije na področju storitev in ustvarjalne panoge. Regionalne vlade in poslovne skupnosti so zato pozvane, naj ustvarijo podporne tehnične infrastrukture in pogoje poslovanja, ki olajšujejo inovacije na področju storitev, zlasti prek ustvarjalnih panog, ter tako krepijo njihovo vlogo v lokalnem gospodarstvu, vključno z učinki prelivanja na druge gospodarske panoge v regiji.

Več informacij: www.howtogrow.eu/ecia

4

Sklepi

Da bi lahko bolje uporabljali inovacije na področju storitev, je treba spremeniti način razmišljanja in sprejeti dejstvo, da ne temeljijo vse inovacije na raziskavah ter da raziskovalni inštituti morda niso vedno najboljši partnerji za pomoč podjetjem pri razvoju novih pobud in njihovem uvajanju na trg. Namen tega vodnika je prispevati k temu procesu.

Vodnik se poleg tega odločno zavzema za to, da poudarek regionalnih politik in politik za podporo MSP ne bi bil na spodbujanju storitev ali storitvenih sektorjev, saj se storitvene inovacije pojavljajo na področju storitev in tudi proizvodnje. Pravzaprav ta vodnik niti ni osredotočen na spodbujanje inovacij na področju storitev kot takih. Namesto osredotočenja na inovacije na področju storitev kot dejavnosti namreč preučuje, kakšno okolje, institucije in podporna orodja za MSP je mogoče vzpostaviti, da bi olajšali preobrazbo regionalnih industrijskih struktur in sektorjev „prek“ inovacij na področju storitev.

Namen vodnika je torej ponuditi regionalnim zainteresiranim stranem dragocena izhodišča in ideje o tem, kako vzpostaviti „pametnejše“ regi-

onalne strategije, ki bolje uporabljajo inovacije na področju storitev. Primeri podpornih ukrepov, ki so izpostavljeni v tem vodniku, naj bi regionalnim oblikovalcem politik pomagali pri oblikovanju strategij na področju pametne specializacije in grozdov, s katerimi bi bilo mogoče doseči velik učinek. Inovacije na področju storitev niso čudežno zdravilo, vendar pa lahko prispevajo k poživitvi regionalnih gospodarskih struktur, tako da obstoječim gospodarskim panogam prinesejo dodano vrednost in sprožijo razvoj nastajajočih gospodarskih panog.

Ta preobrazbena moč inovacij na področju storitev je prikrita sila, ki prispeva k rasti in delovnim mestom, a v mnogih regijah še vedno ni v celoti izkoriščena. Vendar je ne bo mogoče v celoti izkoristiti le s tem, da se kot navdih za nov projekt ali program vzameta eden ali dva primera iz tega vodnika. Da bi lahko z inovacijami na področju storitev resno okrepijo podjetniško dinamiko in rast MSP, morajo regionalni oblikovalci politik slediti sistemskemu pristopu, ki z združevanjem različnih politik in orodij izkorišča obstoječe regionalne kompetence in spodbuja medsektorsko plemenitenje.

Boljše izkoriščanje inovacij na področju storitev za regionalne strukturne spremembe in modernizacijo industrije ni preprosto, saj zahteva vodenje, vizijo in določitev novih, jasnih prednostnih nalog. Kljub temu se trud, ki ga je treba vložiti za uspeh, izplača, če pomislimo na potencialne koristi za regionalno konkurenčnost. Izziv pa ostaja, kako doseči zadostno zavedanje tega potenciala, da se bodo oblikovalci politik na najvišji ravni podali v to in prevzeli vodilno vlogo pri preobrazbi regionalnih gospodarstev.

Zbirka vodnikov Kako podpirati politiko MSP iz strukturnih skladov?

Pametni vodnik
po inovacijah
na področju storitev

ISBN 978-92-79-26008-7



9 789279 260087