

În fața Provocării Europa 2020: Puterea transformatoare a Inovării în Servicii

Raport

al Grupului de Experți privind Inovarea în Servicii în UE

Raport Final

Partnerships for better
innovation support



Innovation in Services
Expert Panel

Grupul de Experți ai Inovării în Servicii în UE este alcătuit din 20 de experți în inovare din 15 țări diferite din Europa. Toți experții au o înțelegere profundă a politicilor de dezvoltării a inovării, cu o experiență deosebită în inovare în servicii. Grupul include factorii de decizie în politici, reprezentanți ai agențiilor de inovare și alți furnizori de susținere a inovării, reprezentanți ai industriei și reprezentanți ai asociațiilor relevante, organizații de interes și cercetători.

Acest raport *“În fața provocării Europa 2020: Puterea Transformatoare a Inovării în Servicii”* este realizat de către Grupul de Experti ai Inovării în Servicii în UE, cu sprijinul Secretariatului. Secretariatul este format din Emilie Normann de la Institutul Tehnologic Danez (DK), Paul Nightingale de la SPRU Centrul de Inovare de la Universitatea din Sussex (Anglia) și Robert Fischer de la STRAT (Lux).

Punctele de vedere exprimate în această publicație, precum și informațiile incluse în aceasta, nu reflectă neapărat opinia sau poziția Comisiei Europene și nu schimbă în nici un fel imaginea instituției.

Februarie 2011



PREFAȚĂ

Anul 2010 pare să fie anul în care Comunitatea Europeană a tras o linie după criza din 2008 și a început să se concentreze asupra provocărilor viitoare. Europa 2020¹, și flotila de inițiative pilot, care oferă un cadru politic coerent și un răspuns puternic la o gama complexă de probleme.

Întrebarea, pe care Grupul de Experți a stabilit-o este “cum poate să contribuie inovarea în servicii și firmele de servicii la conceptul unei Europe mai inteligente, mai durabile și incluzive și ce măsuri politice cheie s-ar putea declanșa pentru valorificarea potențialului Europei? Raportul nostru încearcă să răspundă la această întrebare. Numai timpul va spune în ce măsură analiza noastră și recomandările s-au dovedit corecte, dar accentul pe care îl dăm puterii transformatoare a cunoașterii serviciilor ca un vector de schimbare într-o evoluție rapidă a economiei europene este, de altfel, în concordanță cu recentul raport întocmit de Institutul Global McKinsey² asupra creșterii economice și de reînnoire în Europa. Raportul nu confirmă doar rolul Europei 2020, ci identifică și cheia productivității și creșterii care constă în potențialul încă nevalorificat al sectoarelor de servicii din Europa.

Suntem, fără nici o iluzie, sub scara de inovare în servicii aferentă. Viziunea Europa 2020, necesită o transformare a sistemului fundamental în aproape toate domeniile economiei. Tehnologia are un rol crucial, dar inovarea tehnologică nu este suficientă. Unul dintre mesajele noastre de bază este nevoia de politici și dezvoltarea prin prisma clientului. Într-adevăr, politica în curs de dezvoltare ia în considerare apariția Apple Inc, care a folosit fonduri consistente pentru un nou model de servicii. Apple investește masiv în R&D. Cu toate acestea, este recunoscut faptul că factorul – cheie în succesul extraordinar al acestuia (capitalizarea pieței a crescut de la aproximativ 2 miliarde \$ în 1997 înainte de controlul lui Steve Jobs, la aproximativ 300 miliarde \$ la sfârșitul anului 2010) se referă la flerul companiei pentru proiectare, capacitatea sa de a integra o gama largă de tehnologii și concentrarea locurilor de muncă. Se poate argumenta, la sfatul dezvoltatorilor de software, “Trebuie să începi cu experiența clientului și să lucrezi cu tehnologia – nu invers” ar putea fi cuvântul de ordine al acestui Grup de Experți.

Provocarea este cum să se traducă concentrarea asupra experienței clientului într-un mediu politic. Grupul de Experți consideră că demonstrații la scală largă, care se hrănesc prin procesele de achiziții, sunt un instrument important și insuficient utilizat în special pentru promovarea inovării în relația cu principalele provocări sociale. Acestea sunt un laborator al serviciilor economiei și permit o abordare sistemică în dezvoltarea de politici. Acesta este motivul pentru care recomandările noastre dau greutate acestui concept.

Având în vedere cadrul de dreapta, nu avem nici o îndoială că firmele europene de cunoaștere intensivă a serviciilor sunt capabile de a oferi transformarea avută în vedere. Raportul și studiile complementare de caz ilustrează capacitatea UE. Cu toate acestea, capacitatea va rămâne latentă în cazul în care IMM-urilor inovatoare nu li se dă posibilitatea de a exploata potențialul lor în întreaga Uniune. Prin urmare, noi sprijinim măsurile avute în vedere în comunicatul publicat recent al Comisiei “Către o Piața Unică”³ mai ales că aceasta se reflectă în îmbunătățirea accesului pe piață. Barierele la intrare sunt deosebit de acute pentru firmele din servicii și este

¹ ”Europa 2020: a strategy for smart, sustainable and inclusive growth”

² http://www.mckinsey.com/mgi/publications/beyond_austerity_europe/index.asp

³ COM (2010) 608 final

nevoie să se reproducă dinamic ceea ce a fost creat pe piețele de produse în piețe unice de servicii. Prin urmare, o recomandare cheie este să se vizeze sprijinirea IMM-urilor din serviciile inovatoare, cu potențial de creștere rapidă. Acest clopoțel al Comisiei este un test cu acid propriu pentru strategia de inovare sale, și anume cota de creștere rapidă, inovatoare companii din economie.

Pentru Europa 2020 cererile de transformare a sistemului sunt fundamentale. Este nevoie de o schimbare în elaborarea politicilor. Dintr-o perspectivă de afaceri, în timp ce inițiativele emblematică oferă un nou mod de gândire și abordare, nevoia intensă este pentru o mai bună coordonare a politicilor, astfel încât reglementările politicilor și programele de piață internă să sprijine dezvoltarea infrastructurii, în timp ce inovarea și aptitudinile sunt mai bine definite pentru a aborda provocările cu care se confruntă societatea și pentru consolidarea competitivității UE. Sper că acest raport oferă o bază solidă pentru Comisie, pentru a schimba modul de conducere și pentru a urma o abordare mai viguroasă.

Sunt recunoscător Comisiei pentru stabilirea unor noi provocări și DG Întreprinderi și Industrie în particular, pentru că acționează ca un panou la ideile noastre. Sunt recunoscător Secretariatului pentru tot sprijinul pe care l-au acordat în pregătirea reuniunilor, în furnizarea de probe, documente de lucru și proiecte. Dar, mai presus de toate, aș dori să mulțumesc Grupului de Experți pentru că ne-au oferit din timpul lor prețios și pentru spiritul pozitiv și constructiv cu care s-au angajat în această temă.

Președintele



Allan Mayo

Cuprins

PREFAȚĂ.....	3
Rezumat	6
PARTEA I. Inovarea în servicii ca forță motrice a Strategiei Europa 2020.....	9
1.1. Conceptul de inovare transformatoare în servicii	9
1.2 Creștere inteligentă.....	10
1.3 Creștere sustenabilă.....	11
1.4. Creștere incluzivă.....	13
PARTEA II. Recomandări de politici	15
2. Creșterea gradului de conștientizare a potențialului viitor al inovării în servicii	15
3. Consolidarea conducerii politice.....	16
3.1 Îmbunătățirea capacității din regiunile mai puțin dezvoltate de a promova servicii și inovarea în servicii.....	17
4. Sprijinirea noilor piețe globale competitive și a întreprinderilor prin intermediul inovării în servicii	18
4.1 Alianța Europeană a Industriilor Creative	18
4.2. Cum se va încuraja inovarea în servicii în viitor	19
4.3. Politica de încurajare a gazelor	20
5. Exploatarea inovării în servicii ca răspuns la adresa provocărilor sociale	21
5.1. Abordarea prin demonstranți	22
5.2 Demonstranți propuși	23
6. Concluzii.....	27
Recomandări	28
Anexa 1. Membrii Grupului de Experți privind Inovarea în Servicii în UE	31

Rezumat

Strategia Europa 2020⁴ stabilește clar că, bogăția viitoare a Europei și bunăstarea cetățenilor acesteia, depind de cât de inovatoare sunt afacerile în fața unor provocări majore. Prin urmare, strategia are vizate trei teme complementare: o creștere inteligentă, durabilă și incluzivă. Pentru atingerea obiectivelor sale, aceasta a lansat o serie de șapte inițiative pilot.⁵

Sarcina Grupului de Experți a fost de a identifica modul în care serviciile și inovarea în domeniul serviciilor pot ajuta la formularea Strategiei. În acest sens, ea se bazează pe lucrări anterioare și studii relevante, cum ar fi Comunicatul Comisiei „Către o piață unică”, care a estimat că punerea în aplicare a directivei privind serviciile ar genera între € 60 - 140 miliarde, sau 0,6 – 1,5% din PIB-ul european⁶. Se punctează deasemeni schimbări fundamentale care au loc în natura inovării: nu mai sunt privite ca pur tehnologice, ci mai degrabă ca modul în care firmele exploatează tehnologii noi, nu numai pentru a dezvolta noi produse și servicii, dar, deasemeni, pentru a crea noi canale de piață, noi procese de afaceri și noi structuri organizatorice. Ca urmare, piețele evoluează, iar noile parteneriate strategice de dezvoltare în raport cu conceptele de modă veche, cum ar fi distincția între sectoarele de producție și de servicii, rămân neclare.

Procesul de schimbare reprezintă atât o oportunitate cât și o provocare. Firmele europene au reușit deja să pătrundă în multe noi piețe globale și întreprinderile europene din servicii contribuie la transformarea afacerilor în întreaga economie. Într-adevăr, multe firme europene sunt lideri mondiali în abilitatea lor de a integra valori mari de fabricație și servicii de proiectare și de marketing pentru a crea multe dintre cele mai reprezentative branduri de lux orientate către client. Avem nevoie de a construi pe acest succes.

În ceea ce privește **Creșterea Inteligentă** raportul descrie modul tehnologiei de a captura, a stoca, a manipula și a comunica cantități în creștere de informații în rețelele fixe și mobile care transformă felul în care cetățenii europeni lucrează și trăiesc. Această infrastructură inteligentă stă la baza activității economice a tuturor firmelor, cu rezultatul că inovațiile în servicii au capacitatea de a transforma mari sectoare de afaceri în întreaga economie.

În ceea ce privește **Creșterea sustenabilă**, serviciile inteligente permit tot mai mult o schimbare în direcția utilizării mai inteligente, și reutilizării resurselor. La fel cum prețul materiilor prime crește, crește și stresul regional de apă, și o clasă de mijloc apare la nivel mondial, piața mondială a serviciilor durabile de mediu care se va extinde în mod substanțial. Grupul de Experți consideră că mediul de exigențe europene de reglementare, precum și îngrijorarea opiniei publice cu privire la durabilitate, va oferi întreprinderilor europene un avantaj al primului venit care să le permită să capteze semnificativ cotele de piață mondiale în piețele de valoare înaltă, cum ar fi

⁴ “Strategia Europa 2020. O strategie europeană pentru o creștere inteligentă, sustenabilă și incluzivă”, în UE 2010

⁵ <http://www.leru.org/index.php/public/news/new-innovation-agenda-launched/>

⁶ Munca relevantă include, de asemenea, raportul Monti din 2010 „O nouă strategie pentru piața unică în serviciul Economiei și Societății Europei”, M. Monti, Mai 2010, http://ec.europa.eu/bepa/pdf/monti_report_final_10_05_2010_en.pdf. Altă lucrare de remarcat este recentul raport de creștere publicat de Nesta, care compară dinamica de creștere a afacerilor din UE și SUA, și recentul raport SIW asupra firmelor cu creștere ridicată sau „gazele”. Acest raport a concluzionat că multe „gazele” ale UE sunt firme de servicii și multe provin din regiunile mai puțin dezvoltate ale Europei.

rețelele electrice inteligente, sisteme de transport inteligente și sisteme de gestionare a impactului asupra mediului.

Trecerea de la produs la servicii de inovare va avea un impact asupra **Creșterii Incluzive** din două puncte de vedere principale. În primul rând, serviciile inteligente de infrastructură sprijină grupurile marginalizate, și în al doilea rând, prin sprijinirea participării utilizatorilor, ele permit grupurilor marginalizate să se ajute singure și să își dezvolte abilitățile de a participa activ în societatea modernă.

În rezumat, studiile noastre de caz și analizele au arătat că:

- Evoluții în domeniul TIC transformă capacitatea noastră de a modela scenarii, colectează și prelucrează informații, în „timp real” și acționează asupra circumstanțelor în schimbare. Această creștere se produce prin reducerea costului de intrare pentru IMM-uri inovatoare și permite firmelor de succes să-și intensifice activitățile, furnizând servicii pe diferite canale, oriunde și oricând.
- Noile concepte de servicii schimbă ofertele de afaceri de la cumpărare de active cu contracte de servicii la modele simple de servicii. Aceasta estompează distincția tradițională între producție și servicii și necesită ca firmele să revizuiască structurile de afaceri și de stabilire a prețurilor / politicile de venituri.
- Clienții joacă un rol activ în dezvoltarea de bunuri și servicii, care transformă valoarea adăugată a acestora. Capacitatea de a identifica, angaja, și interesul direct al consumatorilor și cunoașterea a fost determinată de firme de servicii inovatoare.
- Rețelele sociale se dezvoltă rapid și au început să influențeze rețelele de afaceri cu rezultatul că există o estomparea a granițelor dintre afaceri și rețelele sociale, implicațiile depline trebuie încă înțelese și realizate.
- Preocupările despre mediul înconjurător și creșterea prețului materiilor prime, a energiei și apei conduc afacerile spre o eficacitate a proceselor de utilizare a resurselor și o recunoaștere sporită a faptului că o abordare etică privind durabilitatea poate fi un factor de avantaj competitiv. Firmele de servicii au devenit mari companii prin acest proces.

Ca urmare a acestor tendințe, lanțurile globale sunt perturbate și ceea ce reiese din acest raport este potențialul serviciilor și a inovării în servicii de a transforma sectoare întregi ale economiei UE într-adevăr să transforme soarta unor întregi regiuni.

Noi credem că provocarea cheie care stă la bază este de a dezvolta un cadru de politici coerente, care să ofere un flux complet la acest concept la toate nivelurile de elaborare a politicilor. Recomandările noastre se adresează celor cinci teme principale pentru a obține acest obiectiv și plasează serviciile transformative în inovare în centrul industrial European.

1.Sensibilizarea cu privire la potențialul de transformare al serviciului de inovare și contribuția acestuia la competitivitatea UE

Grupul de Experți recomandă:

- Comisia Europeană va dezvolta un Centru European de Inovare în Servicii (ESIC) pentru a consolida legăturile dintre factorii de decizie politică, de afaceri și academici. ESIC poate ajuta la ridicarea gradului de conștientizare de noi evoluții și de oportunități care apar legate de inovarea în servicii.
- ESIC va acționa ca un punct central de expertiză și va colabora strâns cu Institutul pentru Studii Tehnologice Prospective din Sevilla, Institutul Internațional pentru Analiza Sistemelor Aplicate lângă Viena, universități, industrie și asociații din sectorul de servicii de cunoaștere intensivă, pentru a oferi analize autoritare, rapoarte și previziuni sectoriale, precum și evaluări ale programelor suport.

- Constatările ESIC vor informa despre gândirea Grupului la Nivel Înalt privind Serviciile de Afaceri, pe care Comisia își propune să le stabilească.⁷

2. Consolidarea un leadership politic la nivel European, național și regional

Grupul de experți recomandă:

- Grupul la Nivel Înalt va asigura furnizarea de leadership politic care este necesar pentru a promova o perspectivă a serviciilor în elaborarea politicilor și în transmiterea recomandărilor din acest raport.
- Strategiile Regionale de Inovare vor acorda o importanță deosebită pentru rolul pe care inovarea în servicii l-ar putea juca prin contribuția sa la creșterea și dezvoltarea economică.
- Dacă este cazul, statele membre își vor revizui strategiile față de utilizarea Fondurilor Structurale, cu scopul de a dezvolta rezultate țintă măsurabile în ceea ce privește serviciile suport de inovare. O astfel de abordare ar putea conduce la o participare activă a acestora în Parteneriatele de Inovare și în programele demonstrator prevăzute în acest raport.

3. Construirea de noi afaceri competitive de inovare în servicii și îmbunătățirea agilității de elaborare a politicilor pentru a face acest lucru

Grupul de Experți recomandă:

- Comisia Europeană va adopta mecanismele instituite pentru a încuraja dezvoltarea de noi servicii inovatoare. Alianța Europeană a Industriilor Creative poate furniza un astfel de model.
- În cadrul Alianței, Comisia va institui un Grup de Experți pentru a ajuta Comisia și Statele Membre să elaboreze și să împărtășească o viziune comună a modului în care industriile creative pot contribui la politica industrială modernă, pentru a monitoriza progresul Alianței, și să ia legătura cu Grupul la Nivel Înalt privind mediul de afaceri în servicii.

4. Dezvoltarea de programe dedicate sprijinului inovării în servicii

Grupul de Experți recomandă:

- Comisia Europeană va dezvolta un Program de sprijinire a firmelor de servicii de tip gazelă, cu mare impact în cadrul UE.
- Comisia Europeană va pune în aplicare inițiative menite să încurajeze și să consolideze interacțiuni comune inovatoare între companii de servicii și de producție.

5. Promovarea aplicării inovării în servicii pentru a face față provocărilor sociale

Grupul de experți recomandă:

- Comisia Europeană va stabili modelul de *Parteneriate pentru Inovare* în ceea ce privește pilotul ales ca mod de viață asistată cât mai curând posibil.
- Se vor lua în considerare de către Instituțiile Europene criteriile de selecție și de guvernare de Parteneriate Inovare / demonstratori în vederea adoptării acestui instrument de politici ca factor - cheie al inovării și politicilor industriale în UE.
- Următorul Program Cadru R & D (FP8) va acorda atenția cuvenită tehnologiilor care stau la baza sistemelor inteligente, durabile care permit firmelor să dezvolte servicii care să răspundă în timp real, în sectoare diverse cum ar fi cele de transport și de logistică, construcții și management, de distribuția energiei, telecomunicații și servicii financiare.

⁷ Sunt formulate în documentul Comisiei Europene „O politică industrială integrată pentru Era globalizării: Punerea competitivității și durabilității în etapa centrală, COM (2010) 614:”... Comisia a înființat un Grup la Nivel Înalt privind Serviciile de Afaceri cu scopul de a examina decalajele de pe piață, standardele, inovarea și problemele din comerțul internațional în industrii cum ar fi logistica, facilitățile de management, marketing și publicitate (2012)

PARTEA I. Inovarea în servicii ca forță motrice a Strategiei Europa 2020

Strategia Europa 2020. “O strategie pentru creștere inteligentă, sustenabilă și incluzivă”⁸ care prezintă o viziune dinamică a unei piețe sociale eficiente pentru secolul 21. Aceasta identifică trei priorități: În primul rând Creșterea Inteligentă pentru a dezvolta o economie bazată pe cunoaștere și inovare. În al doilea rând, o Creștere Sustenabilă pentru a promova o resursă mai eficientă, economii mai ecologice și mai competitive. În al treilea rând, o Creștere Incluzivă pentru a promova o economie de ocupare a forței de muncă care să asigure coeziunea socială și teritorială. Strategia Europa 2020 a fost lansată în martie 2010 și a fost urmată de lansarea a șapte inițiative emblematice⁹. Aceste inițiative pilot sunt destinate a fi principalul instrument pentru punerea în aplicare a obiectivelor ambițioase din Strategia Europa 2020.

Strategia Europa 2020 stabilește de asemenea cinci obiective măsurabile pentru anul 2020, care vor conduce procesul de creștere și inovare:

1. 75% din populația cu vârsta cuprinsă între 20 - 64 de ani trebuie să fie angajată.
2. 3% din PIB-ul UE ar trebui să fie investit în cercetare și dezvoltare.
3. „20/20/20” obiective climă / energie ar trebui să fie îndeplinite (inclusiv o creștere de până la 30% a reducerii emisiilor).
4. Ponderea abandonului școlar timpuriu ar trebui să fie sub 10% și cel puțin 40% din generația mai tânără ar trebui să aibă un grad terțiar de pregătire.
5. 20 milioane de oameni ar trebui să fie mai puțin expuși riscului de sărăcie¹⁰.

1.1. Conceptul de inovare transformatoare în servicii

➤ *Serviciile sunt transformatoare atunci când perturbă canalele tradiționale de pe piață, procesele de afaceri și modelele pentru a îmbunătăți în mod semnificativ experiența clienților într-un mod care are impact asupra lanțului valoric ca un întreg.*

Există o schimbare de paradigmă care are loc în lanțurile valorice la nivel mondial și în structurile de afaceri. Rolul elementelor serviciilor reprezintă o parte importantă a strategiei de afaceri moderne; într-adevăr, serviciile oferă o mare parte din infrastructura tehnică și socială a unei economii moderne. Inovațiile în aceste sisteme de servicii au, prin urmare, potențialul de a schimba profund potențialul inovator al altor sectoare și de a cataliza unitatea față de creșterea economică.

Grupul de experți a identificat trei tipuri de sectoare de servicii care au această capacitate de transformare:

⁸ http://ec.europa.eu/growthandjobs/pdf/complet_en.pdf

⁹ Cele șapte inițiative emblematice sunt: „O Uniune a inovării”; „O agendă digitală pentru Europa”, „Utilizarea resurselor eficiente în Europa”, „O politică industrială pentru Era globalizării”, „O agendă pentru noi competențe și locuri de muncă”, „Platforma Europeană împotriva sărăciei” și „Tineretul în mișcare”.

¹⁰ A se vedea introducerea în „Strategia Europa 2020. O strategie pentru o creștere inteligentă, sustenabilă și incluzivă”

1. Formarea de rețele, conectarea și serviciile de brokeraj care leagă consumatorii, firmele și lanțurile de aprovizionare și îmbunătățesc alocarea și distribuția de bunuri și de informații în societate.
2. Utilitățile și serviciile de infrastructură, cum ar fi telecomunicațiile, energia și eliminarea deșeurilor, care furnizează servicii cu o valoare adăugată din ce în ce mai mare pentru clienții lor.
3. Serviciile de Cunoaștere Intensivă în Afaceri (KIBS), colaborează îndeaproape cu clienții lor pentru a ajuta la modernizarea tehnologiilor, proceselor de organizare, și modelelor de afaceri, precum și transferul de cunoștințe și experiență în diferite sectoare.

Aceste servicii de transformare sunt, de obicei, sofisticate din punct de vedere tehnic și încearcă să profite de evoluția piețelor, tehnologiilor și preocupărilor consumatorilor cu privire la impactul asupra mediului lor social, pentru a schimba fundamental procesele clienților, utilizarea lor pentru proiectarea, dezvoltarea și furnizarea de bunuri și servicii. Ele ajută la transformarea canalelor de pe piață, modelelor de afaceri, oferind clienților, sistemele de plată, și, prin urmare, experiențele în servicii ale clienților finali. Firmele cu mai mult sprijin în inovare, pot ajuta la generarea și la sporirea inovațiilor în întreaga economie pentru a cataliza un pas de schimbare în dinamismul economiei europene.

1.2 Creștere inteligentă

> Creșterea inteligentă implică achiziționarea și gestionarea mai bună a informațiilor despre nevoile și comportamentele clienților și procesele de afaceri pentru a crea bunuri și servicii mai bune sau complet noi cu valoare adăugată mai mare.

Prosperitatea economică viitoare a Europei va depinde de modul în care se deplasează dincolo de productivitatea sa actuală și de constrângeri, pentru a genera noi locuri de muncă, cu o valoare adăugată mai mare în firme care pot concura într-un mediu din ce în ce mai inovator, interconectate, competitive la nivelul pieței globale. Pentru a face acest lucru, firmele europene vor trebui să împingă frontiera tehnologică mai mult decât o fac astăzi. Europa nu duce lipsă de spirit antreprenorial. Într-adevăr, în toate sectoarele un număr similar de firme europene și americane sunt fondate în fiecare an¹¹. În Europa evoluția este diferită deoarece firmele americane cresc mai repede și au capacitatea de a crea mai multe locuri de muncă. Europa are nevoie să abordeze constrângerile care încetinesc creșterea tuturor firmelor sale și de a îmbunătăți productivitatea firmelor mai puțin performante.

Deasemeni, Europa are nevoie să abordeze direcția acestei creșteri. În particular, aceasta trebuie să se adreseze bunăstării cetățenilor și a mediului înconjurător. Economiiștii au subliniat mult timp faptul că, creșterea nu se realizează doar prin a produce mai mult din același tip de bunuri. În special, creșterea implică alocarea resurselor sociale și economice față de activități de mare valoare. Așa cum se dezvoltă economiile, creșterea se leagă mai mult de calitate decât de cantitate. Ca urmare, economia devine tot mai dependentă de coordonarea inteligentă și eficientă a bunurilor și serviciilor între sectoare.

Un rol cheie în modernizarea proceselor care conduc la o creștere inteligentă va fi jucat de sectoarele din servicii, și în special de serviciilor „business to business”. Aceste firme creează valoare prin construirea de „inteligentă” în proiectarea și modelarea proceselor, rețelelor, și a clienților pe care le deservește. Pentru o înțelegere mai bună cum să transforme practicile de

¹¹ Bartelsman, E., Scarpetta, S., și F. Schivardi (2010) Analiza comparativă și demografică a firmei, schimbări industriale și corporatiste, 14, 3,365-391

lucru a clienților lor, aceste firme de servicii vor juca un rol cheie în realizarea creșterii inteligente subliniată în Strategia Europa 2020.


Aceste servicii sunt importante, deoarece acestea s-au mutat dincolo de simple metode de prelucrare a informațiilor pentru a exploata tehnologiile avansate în domeniul TIC. Ele încorporează acum mai multe bucle de feedback și furnizează o analiză rapidă și sigură a unor cantități mari de date care pot fi colectate într-o economie modernă de informare intensivă. Progresele în domeniul tehnologiilor web, senzorilor și canalelor de accesibilitate care leagă firmele și clienții prin intermediul rețelelor fixe și mobile furnizează oportunități noi pentru colectarea, prelucrarea, analizarea și re-gruparea de informații. O economie inteligentă necesită firme inteligente, și firmele inteligente necesită adesea servicii inteligente.

Odată ce economia europeană devine mai inteligentă, achiziționarea, analiza și utilizarea efectivă a informațiilor va crește în importanță. Firmele și-au mutat atenția de la a vedea TIC ca o investiție de capital la un model bazat pe utilitatea serviciilor, unde accesul la informații de afaceri este achiziționat ca un serviciu continuu, în timp real. Convergența de analiză semantică, conținutul generat de utilizator, și o gamă de tehnologii TIC a furnizat o nouă infrastructură pentru colectarea, analizarea și acționarea de informații importante din punct de vedere economic. În plus, informațiile care a fost anterior slab integrat pot fi acum perfect îmbinate pentru a forma un „nor” distribuit de infrastructura de calcul.

Serviciile de brokeraj exploatează această infrastructură pentru a lega cererea și oferta, prin intermediul diferitelor servicii care permit mai multe metode axate pe utilizator, colaborare și inovare. Acestea includ transferul online de cunoștințe și educație, licitații web și chiar distribuție, proiecte bazate pe inovații. Marii vânzători cu amănuntul, de exemplu, au generat câștiguri semnificative de productivitate de-a lungul lanțului de aprovizionare, în timp ce companiile de logistică pot îmbunătăți performanța unei game largi de activități coordonate economic în domeniile de asistență medicală. Astfel de servicii pot reduce costurile, ajută la clarificarea cerințelor pieței, cresc calitatea experienței serviciilor și deschid piața pentru întreprinzători excluși anterior. Vânzarea online a transformat piețele permițând firmelor mici și întreprinzătorilor individuali să ajungă în vârf de la un număr mic de consumatori; ele pot fi acum puse în comun, direcționate și implicate activ în co-producție de bunuri și servicii.

În mod similar, serviciile de analiză semantică combină senzori, dispozitive inteligente mobile și o analiză a datelor pentru a permite organizațiilor de a colecta, analiza, gestiona și exploata cantități mari de date despre clienții lor și propriile procese interne. Aceste servicii sunt adesea caracterizate prin niveluri ridicate de interacțiune cu utilizatorul și conținutul generat de utilizator, astfel încât clienții pot fi vizați în mod direct și implicați în îmbunătățirea, dezvoltarea sau livrarea de produse și servicii. În cele din urmă, inovarea serviciilor de afaceri creează modele de afaceri mai inteligente pentru clienții lor și facilitează inovarea prin corelarea producătorilor și utilizatorilor finali cu dezvoltatorii de servicii, furnizorii și finanțatorii. În toate cele trei cazuri, serviciile transformatoare care exploatează inteligent infrastructura au un efect perturbator în altă parte a economiei.

1.3 Creștere sustenabilă

 ***Creșterea durabilă este dezvoltarea care satisface nevoile prezentului fără a compromite capacitatea generațiilor viitoare de a-și satisface propriile nevoi.***

Strategia Europa 2020 marchează o schimbare importantă în politica europeană, făcând-se cu o cerință explicită, această creștere este durabilă¹². Acest lucru va necesita ca Europa să găsească soluții inovatoare pe termen lung pentru schimbările climatice, creșterea prețului materialelor, conservarea biodiversității, lipsa apei și a poluării. Acest lucru, la rândul său, va necesita o schimbare spre noi forme de transport durabil, eficiență energetică, producția de alimente, industria prelucrătoare și construcția de locuințe. Acest lucru nu poate fi realizat prin remedieri tehnice simple, facilități fiscale, stimulente sau modificări treptate în comportament. Astfel de abordări au un impact redus, în mare parte, deoarece firmele au puțin timp să răspundă la stimulente atunci când acestea sunt constrânse de sisteme sociale și economice. Economia intensivă pe bază de carbon a Europei a construit o serie de procese care interacționează, regulamentele și modul de operare care constrâng puternic schimbarea. Creșterea durabilă va necesita un sistem de tranziție care transformă piețele existente, tehnologiile, instituțiile și produsele.

Serviciile vor juca un rol catalizator în această transformare pentru două motive importante și interconectate. În primul rând, producătorii vor avea nevoie de internalizarea deșeurilor și a poluării. Acest lucru poate fi realizat prin trecerea la mai multe modele de afaceri bazate pe servicii care să alinieze mai bine stimulentele economice și creșterea economică durabilă. Companiile de energie din întreaga Europă sunt în mișcare de la modele de afaceri în cazul în care „produc” energie, la modele unde furnizează servicii cu valoare adăugată de energie¹³, întreprinderile europene sunt lideri la nivel mondial în această transformare, cu modelul de servicii de la Rolls Royce pentru motoare de aeronave care arată modul în care o schimbare de la vânzare a motoarelor pentru furnizarea de energie sunt servicii durabile care pot fi extrem de profitabile¹⁴. Aici politica Europeană și a Statelor Membre poate juca un rol cheie în îmbunătățirea inovării pentru a crea un avantaj pentru firmele europene într-o piață globală în care se extind rapid serviciile. Trecerea la reducerea costurilor de mediu poate fi susținută folosind metode în domeniul achizițiilor publice, unde impactul asupra mediului de la extracție, transformare, distribuție, consumul, toate aceste modalități de dezafectare și eliminare sunt capturate și dobândesc prețuri.

Astfel de schimbări sunt complexe. Organizațiile din întreaga Europă vor avea nevoie de sprijin pentru utilizarea noilor tehnologii și adoptarea noilor modalități de lucru. În consecință, al doilea rol pentru servicii este în furnizarea de sprijin și de consultanță. Lucrând în parteneriate de colaborare cu clienții lor, serviciile inovatoare pot difuza cele mai bune practici în întreaga Europă. Acestea pot ajuta firmele să introducă modele de afaceri inovatoare în piețe noi, pot ajuta la producerea și consumul de bunuri și servicii mai durabile, și pot să analizeze și să reducă

¹² Strategia Europa 2020 obligă statele membre „să folosească reglementarea, construirea standardelor de performanță și instrumentelor bazate pe piață, cum ar fi impozitarea, subvențiile și achizițiile pentru a reduce consumul de energie și utilizarea resurselor și pentru a folosi fondurile structurale pentru a investi în eficiența energetică în clădiri publice și în reciclare mai eficientă. ”

¹³ Cu o industrie prelucrătoare pe baza modelelor de creștere, unde clienții plătesc pentru produse, utilizarea mai multor resurse generează rezultate mai bune și mai mult profit. Cu toate acestea, cu un model de sistem de servicii bazat pe creștere, în cazul în care clienții plătesc pentru diferite niveluri de servicii, utilizarea resurselor este un cost pentru producătorii, care acordă stimulente economice puternice pentru a găsi modalități inovatoare de a reduce aportul de elemente menținând în același timp, sau îmbunătățind serviciile pe care le oferă. Un producător auto, de exemplu, nu vrea să vândă mașini mai puține, dar dacă aceeași societate ar vinde servicii de transport ar avea un stimulent de a reduce producția dacă mașinile ar putea fi partajate și ar fi menținute veniturile din servicii.

¹⁴ Pentru „putere pe oră” și prin trecerea la servicii bazate pe modele de afaceri, a se vedea P. Nightingale, (1997) Teza D Phil nepublicată, Universitatea din Sussex.

riscul de mediu și de poluare. Cererea crescută a tehnologiilor TIC în rețelele de infrastructură permit serviciilor inteligente să ofere o valoare adăugată mai mare serviciilor de mediu¹⁵.

1.4. Creștere incluzivă

> Creșterea Incluzivă este dezvoltarea care permite tuturor membrilor societății să participe în procesul de creare a bunăstării, într-un mod proporțional cu propriile abilități și potențial.

Strategia Europa 2020 se axează pe includerea asigurării ca toți cetățenii europeni beneficiază de creștere. În timp ce creșterea economică este principala forță motrice a incluziunii sociale prin impactul acesteia asupra ocupării forței de muncă și reducerea sărăciei, nu este suficient ca aceasta să se facă pe cont propriu. Sunt necesare soluții inovatoare care intersectează sectorul privat și public pentru a ajunge la grupurile marginalizate, creșterea ocupării forței de muncă și pentru a crea o economie incluzivă social. Acest lucru nu va fi o sarcină ușoară și eșecul Europei de a aborda problemele structurale majore, cum ar fi nivelul ridicat al șomajului în rândul tinerilor, sugerează că sunt necesare un angajament susținut și voința politică. Grupul de Experți consideră că sectorul public va trebui să ia rolul de lider pentru încurajarea și sprijinirea oricărei implicări a sectorului privat. De fapt, voința politică, luarea deciziilor politice, și investițiile din sectorul public sunt susceptibile de a fi condiții prealabile pentru orice implicare a sectorului privat.

O provocare cheie pentru dimensiunea europeană și politica europeană privind inovarea în sectorul serviciilor este că o creștere incluzivă atinge cea mai mare parte a obiectivelor pe probleme locale și regionale cu grad ridicat de specificitate. Roluri la nivelul UE, se află în facilitarea și încurajarea incluziunii, de exemplu, prin furnizarea și diseminarea celor mai bune practici, și pentru înlăturarea barierelor transfrontaliere (și inter-regionale). Evident, pot contribui în mod semnificativ politica regională, cu fondurile structurale și politicile de coeziune. Politica Comisiei Europene este de a face anunțuri cu privire la planurile care vor fi orientate spre obiectivele majore ale Strategiei Europa 2020 (îmbrățișând „creșterea incluzivă”) și va reflecta filozofia de susținere a potențialului, mai degrabă decât compensarea dezavantajelor¹⁶.

Firme de servicii și organizațiile non-profit pot juca un rol de transformare în îmbunătățirea incluziunii. Ca și raportul „decalajul inovării” elaborat de Nesta, s-a evidențiat că unele dintre organizațiile cele mai inovatoare, în special în utilizarea TIC, sunt ONG-uri și organizații caritabile care exploatează tehnologii noi pentru creștere incluzivă, inteligentă și sustenabilă¹⁷. Serviciile transformativă incluzive pot completa furnizarea de servicii publice uniforme, cu un model descentralizat de folosire pe servicii care ajută să readucă oamenii în ocuparea forței de muncă și a angajamentului social. Așa cum serviciile inteligente pot ajunge „la o coadă lungă” la îndemâna consumatorilor marginalizați, și serviciile incluzive pot ajunge să integreze și să sprijine grupurile marginalizate social.

¹⁵ Chiar și măsuri simple, cum ar fi contorizarea inteligentă care face cetățeni conștienți de consumul de energie ar putea reduce emisiile de carbon cu 15% până în 2020. Comisia Europeană, DG INFSO, martie 2009, Comunicarea privind mobilizarea tehnologiilor informației și comunicațiilor în vederea facilitării tranziției spre eficiență energetică, economie bazate pe emisii reduse de carbon.

¹⁶ http://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docoffic/official/reports/cohesion5/pdf/5cr_summary_en.pdf

¹⁷ NESTA (2006) "Inovația Gap", NESTA London.

Ambele tipuri de servicii sunt bazate pe consum, cerere concentrată și impulsionate de oameni. Ele conectează oamenii și le permite schimbul de informații, cunoștințe, și accesul la resurse. Accentul lor privind responsabilizarea co-producției de servicii în mod direct ajută la dezvoltare abilităților, și capacitatea lor de a integra și conecta la „coada lungă” permite îmbunătățirea coordonării cererii și ofertei de pe piață, astfel conducând la o creștere socială incluzivă.

Serviciile incluzive se concentrează asupra numărului mare de firme mai mici, care se confruntă cu dificultăți în a ajunge la lucrători. Mulți cetățeni europeni necalificați au primul loc de muncă în sectoarele de servicii low-tech. Cu toate acestea, chiar și aparent low-tech, low-productivitate de locuri de muncă din sectorul serviciilor implică adesea sarcini de nivel mai ridicat și un angajament de consolidare a tehnologiei. Aceste firme de servicii oferă pregătire informală și, uneori, formală în domenii, precum catering, contabilitate, management, și utilizarea TIC, care actualizează competențele persoanelor, firmelor și comunităților. Ei le pregătesc pentru a juca un rol în mai multe sectoare cu valoarea adăugată ridicată.

Acest lucru poate fi văzut în impactul serviciilor incluzive inteligente asupra turismului și a unei experiențe mai largi spre exemplu. Turismul este un sector deosebit de relevant pentru serviciile incluzive, deoarece zonele geografice, cu active naturale sau regionale care atrag vizitatori, sunt de multe ori în regiunile mai sărace ale UE.

Serviciile transformative din turism realizează două lucruri importante. În primul rând, se îmbunătățesc în mod semnificativ cu experiențele turiștilor, permițându-le să-și planifice și să-și personalizeze sejururile, adăugând astfel valoare. În al doilea rând, acestea oferă lucrătorilor locali o oportunitate de a actualiza abilitățile transferabile în domeniul TIC. În acest sens, ele ajută turismul să depășească acest cerc vicios actual de calificare scăzută, în care nivelurile scăzute de inovare nu reușesc să atragă competențe și valoare adăugată mai mare.

Dincolo de o creștere inteligentă și incluzivă, serviciile transformative vor juca un rol vital în schimbarea economiei europene pentru a îmbunătăți productivitatea și caracterul inovativ al întregii economii, și schimbarea direcției de creștere pentru a aborda problemele de durabilitate și incluziune socială. Această potențială transformare este acum consolidarea legăturii dintre inovare și politica industrială, ca o provocare pentru Europa care se confruntă cu tot mai multe moduri de exploatare a potențialului pentru inovare într-un sector pentru a transforma altul. În acest sens, noi sectoare pot transforma și pot deveni mai competitive, și noi configurații și interacțiuni între sectoare, între firme, și între firme și consumatori pot să deschidă oportunități pentru ca noi industrii să apară.

PARTEA II. Recomandări de politici

În secțiunile următoare, vom căuta să identificăm barierele din calea inovării în servicii și să identificăm nevoile firmelor de inovare în servicii în acțiuni politice eficiente. Vom dezvolta o strategie cu cinci puncte, împreună cu alte acțiuni ale Comisiei, prin promovarea unei piețe unice pentru servicii (și e-servicii), adresate acelor bariere de la toate nivelurile de elaborare a politicilor. Pe scurt se referă la:

- Creșterea gradului de conștientizare.
- Consolidarea leadershipului politic.
- Îmbunătățirea agilității de elaborare a politicilor.
- Dezvoltarea de programe dedicate în sprijinul unor servicii inovatoare.
- Aplicarea inovării în servicii la provocările sociale.

2. Creșterea gradului de conștientizare a potențialului viitor al inovării în servicii

Pregătirea acestui raport a subliniat natura fragmentată a bazei de cercetare și de probe în ceea ce privește inovarea în servicii. Ea a dezvăluit, de asemenea, o diferență semnificativă în focalizarea și conștientizarea Statelor Membre. Grupul de Experți, prin urmare, recomandă înființarea unui Centru European de Inovare în Servicii (ESIC). Obiectivele sale ar fi creșterea gradului de conștientizare a efectelor de inovare în servicii pe diferite sectoare și demonstrarea, prin probe și cercetare, a modului în care inovarea în servicii poate ajuta priorităților politice, în special cele stabilite de Strategia Europa 2020.

În vederea atingerii obiectivelor de mai sus, ESIC ar trebui să:

- Furnizeze probe relevante, în timp util, și de înaltă calitate și informații pentru a sprijini responsabilii politici în îmbunătățirea politicilor, practicilor și gestionării inovării.
- Crească gradul de conștientizare în guvernele și sectorul privat a tendințelor în cererile utilizatorilor, în soluțiile inovării în servicii și dezvoltarea noilor întreprinderi din servicii.
- Crească gradul de conștientizare cu privire la noile evoluții prin activități de perspectivă și dezvoltarea corespunzătoare a unor răspunsuri politice de a exploata potențialul european.
- Disemineze cercetări și alte constatări la cea mai largă gamă posibilă de grupuri de părți interesate de politica factorilor de decizie, de sectorul privat și de mediul academic prin intermediul rețelelor pe care le-ar crea.

Dimensiunea și domeniul de aplicare al sarcinii obligă la o abordare împreună cu institute, nu numai în statele membre, inclusiv Institutul pentru Studii Tehnologice Prospective (IPTS) Sevilla¹⁸, și Institutul Internațional pentru Applied Systems Analysis (IIASA) de lângă Viena¹⁹, dar, de asemenea, cu institute din întreaga lume. Un exemplu al modului în care datele și probele noi pot fi furnizate este studiul Nesta " Clustere Creative și Inovare", care combină metodologia și datele Observatorului European de clustere cu studiul comunitar privind inovația și datele

¹⁸ <http://ipts.jrc.ec.europa.eu/>

¹⁹ <http://www.iiasa.ac.at/>

naționale²⁰. Acesta oferă perspective noi în dinamica modelelor de co-locție, de sub-grupuri și alte de industrii creative (adică, ce fel de clustere, cu cine și ce evoluție au aceste grupuri în timp.

Existența Observatorului European ar putea fi, de asemenea, un model²¹. Acesta oferă o analiză comparabilă cantitativă a grupurilor de afaceri din toate țările UE bazate pe o metodologie standard. Finanțat în cadrul inițiativei Europa INNOVA, acesta informează factorii politici de decizie, practicienii și cercetătorii despre politicile europene de clustere, politicile și inițiativele, și oferă o bază de date cuprinzătoare și o cartografiere a organizațiilor de grup. Un alt posibil model este abordarea adoptată în cadrul PRO INNO Europe @ Platforma INNO - Învățare pentru dezvoltarea de mini-studii privind inovarea²². Indiferent de forma sa finală, ESIC ar trebui să fie strâns legată de demonstrații, planificarea și potențialul Programului de Servicii pentru Gazele. Acesta ar trebui să adopte un sector bazat pe explorarea și evoluțiile trans-sectoriale, pentru a aborda mai degrabă competitivitatea întregului sistem de servicii, decât concentrându-se doar asupra potențialului izolat al tehnologiilor orientate spre inovare.

Ar putea fi întreprinse o cercetare mai aprofundată în ESIC și alte inițiative pentru a înțelege mai bine:

- Natura serviciului de inovare, tipul de investiție necesar, importanța relativă a diferitelor elemente intangibile (adică software, branding, competențe) și relația dintre investiții, inovarea în servicii și PIB.
- Ce firme de servicii își exploatează capacitățile dincolo de frontiere și modul în care inovarea contribuie la export.
- Care sectoare sunt cele mai inovatoare și de ce. Unde sunt efectele secundare cele mai mari?
- Ce condiții-cadru și intervenții ale politicilor promovează inovarea în servicii? Unde este mai activă inovarea în servicii și de ce și care sunt modelele de concentrare regională și de specializare?
- Care este impactul ecologic / al mediului înconjurător al inovațiilor în servicii? Ce bilanț al intervențiilor promovează un astfel de impact, de exemplu reglementări, standardele și norme etc.?

3. Consolidarea conducerii politice

Unul dintre paradoxurile actuale de dezvoltare a politicilor este că, în ciuda largii recunoașteri a importanței serviciilor, acestea nu sunt caracterizate puternic în documentele de politici sau discuții. Rolul său în economie tinde să fie trecut cu vederea, parțial din cauza opiniilor tradiționale despre natura inovării, precum și lipsa de abordări sistemice pe care să le promovăm.

Grupul de Experți consideră a fi critic rolul de leadership al Guvernului, din cauza naturii sistemice a inovării în servicii și din cauza rolului central al Guvernului în sprijinirea celor trei elemente generale de inovare în servicii care stau la bază, și anume:

1. O infrastructură modernă, în special o infrastructura TIC competitivă la nivel global și sigură.
2. Cadre de piață care oferă semnale viabile, clare, prin mecanism de prețuri, regulamente și standarde privind oportunități de piață, blocaje ale inovării, performanță organizațională;
3. Persoane și firme cu capacitatea și motivația de a inova.

²⁰ A se vedea Chapain, Cooke, De.Propris, MacNeill și Mateos-Garcia, (2010) "*clusterii creativi și inovarea. Punerea creativității pe hartă*". Raportul Nesta, și deasemeni, http://ec.europa.eu/enterprise/policies/innovation/facts-figures-analysis/european-cluster-observatory/index_en.htm

²¹ <http://www.clusterobservatory.eu>

²² <http://www.proinno-europe.eu/page/inno-learning-platform>

Inovarea în servicii este foarte contextuală, statele membre ale UE au măsuri de politici în fiecare din domeniile de mai sus și soluțiile inovatoare la provocările sociale vor fi acceptate numai în cazul în care factorii politici de decizie se asigură că sunt aliniate infrastructura, cadrele de piață și capacitatea. Acesta este motivul pentru care Grupul de Experți aprobă propunerea Comisiei “*O politică industrială integrată pentru Era globalizării*”²³ de a stabili un Grup la Nivel Înalt. Dar activitatea acestui grup ar trebui să aibă un domeniu de aplicare cât mai larg deoarece, va promova în același timp o piață internă puternică a serviciilor care este importantă, dar nu este suficientă pentru atingerea obiectivelor Strategiei Europa 2020. Grupul de Experți consideră că Grupul la Nivel Înalt, trebuie să se asigure că celelalte inițiative pilot sunt aliniată pentru a sprijini serviciile și că ar trebui să ofere conducerea politică în încurajarea de noi servicii în curs de dezvoltare într-un mediu în dinamică rapidă.

3.1 Îmbunătățirea capacității din regiunile mai puțin dezvoltate de a promova servicii și inovarea în servicii

În timp ce Grupul de Nivel Înalt poate oferi o direcție strategică, Grupul de Experți a constatat diferențe substanțiale între regiuni, în capacitatea lor de a favoriza inovația în servicii și a o exploata în viitor. Acest lucru se datorează infrastructurii precare și lipsei de competențe pentru a dezvolta nivelul de servicii în aceste domenii. Cu toate acestea, există oportunități semnificative pentru ca regiunile să dezvolte strategii bine definite, de exemplu, bazate pe turismul durabil²⁴.. Factorii cheie de succes sunt:

1. Un leadership efectivă exercitat de către autoritățile regionale, care reunește toate părțile interesate în sprijinul unei abordări coerente, cu obiective clare și rezultate țintă.
2. O identitate regională puternică, cu o înțelegere profundă a punctelor tari și a punctelor slabe ale regiunii.
3. Stabilirea unor legături mai strânse între sectoarele conexe, cum ar fi industria ospitalității, industriile creative și de transport, care să ofere un pachet coerent de activități și să păstreze atractivitatea regiunii pentru persoanele tinere cu înaltă calificare.
4. O direcționare atentă a potențialilor clienți și creșterea experienței clienților prin servicii de înaltă calitate.
5. Investiții în infrastructură și în competențe, pentru a realiza o schimbare radicală în calitatea informațiilor disponibile pentru clienți, afaceri și alte părți interesate.

Mecanisme, cum ar fi fondurile structurale și FSE, există deja pentru a sprijini astfel de strategii, dar sunt în prezent subscrise. Grupul de Experți consideră că ar trebui făcute eforturi mai mari pentru a promova rolul inovării în servicii în contextul fondurilor structurale pentru a atinge obiectivul de creștere incluzivă prevăzut în Europa 2020.

Prin furnizarea unui potențial pentru transformare, serviciile nu influențează numai firmele inovative, deasemeni ajunge și în întreaga economie pentru a sprijini firmele în creștere și regiunile din spatele frontierelor tehnologice. În acest sens, sectoarele tradiționale cu productivitate scăzută au acum potențialul de a fi transformate și regiunile subdezvoltate au șansa de a construi noi imagini de sine ca parte a unei Europe mai inovatoare. Caracterul

²³ În ceea ce formulată în documentul Comisiei Europene “*O politică industrială integrată pentru Era globalizării: Punerea competitivității și durabilității pe un loc central, COM (2010) 614*” ... Comisia va ... a înființat un grup la nivel Servicii de afaceri care să examineze decalajele pe piață, standardele și inovarea și probleme de comerț internațional în industrii cum ar fi logistica, management facilitat, marketing și publicitate (2012) ...

²⁴ Seminar organizat de DG Întreprinderi și Industrie privind inovarea în servicii în sprijinul turismului durabil. 22 – 23 nov. 2010, în St Vincent, Valle d’Aosta (lucrări și proceduri)

interactiv al economiilor moderne constă în faptul că acesta nu este doar un motiv de îngrijorare din sectorul privat. Granițele dintre sectoarele public și privat se estompează din ce în ce mai mult, fapt ce înseamnă că inovarea în servicii poate ajuta guvernele locale și naționale să îmbunătățească modul în care acestea furnizează servicii publice și să facă mai eficientă utilizarea fondurilor publice.

4. Sprijinirea noilor piețe globale competitive și a întreprinderilor prin intermediul inovării în servicii

Sustenabilitatea viitoare a economiei europene depinde de valoarea adăugată mai mare a activităților mai multor întreprinderi. Astfel de activități oferă mai multe locuri de muncă stabilite, încât este puțin probabil să se mute în regiunile din lume cu costuri mai mici. Estomparea în curs a granițelor dintre producție și servicii ajută la conducerea spre o activitate cu o valoare mai mare deoarece producția este integrată în sistemele de servicii mai largi. Inovarea în transport și logistică, servicii de mobilitate concentrate pe producție și infrastructură ecologică ajută toate la schimbarea modului în care funcționează economia europeană. Dacă vrem să menținem o puternică bază de producție în Europa, ar trebui să fie promovate interacțiuni mai strânse între producție și servicii, întrucât o mare parte din productivitate sporește datorită faptului că inovarea în servicii poate fi adusă și în sectoare de fabricație tradițională, ceea ce o face mai competitivă și globalizată. Grupul de Experți consideră că trebuie să continuăm să favorizăm legăturile dintre sectoarele de servicii și de producție pentru a îmbunătăți valoarea adăugată a produselor și să consolidăm competitivitatea europeană.

O consecință a acestor modificări este faptul că va trebui să se acorde o atenție mai mare pentru utilizatori și cererile lor în sistemele de servicii²⁵. Piețele vor deveni surse mai importante de informare despre exigențele și cerințele viitorilor clienți²⁶. Cu toate acestea, în medii de servicii, ideile se dezvoltă și sunt diseminate rapid. Panelul de Experți recomandă, prin urmare, utilizarea mecanismelor light-touch pentru a identifica și răspunde oportunităților și pentru a dezvolta capacitatea industrială a UE pentru noi domenii în curs de abordare și dezvoltare.

4.1 Alianța Europeană a Industriilor Creative

După cum s-a menționat mai sus, un exemplu bun a acestui gen de activitate poate fi văzut în sectorul industriilor creative. Europa are un avantaj major în comerț prin bunurile cu marcă de mare valoare, care se orientează creativ spre bogăția culturală a patrimoniului fiecăruia. Multe dintre cele mai reprezentative firme europene la nivel mondial au o abordare concentrată pe utilizator, design intensiv pentru inovare. În cazul în care firmele europene au pierdut cotele de piață mondiale, de exemplu, în receptoarele de telefoane mobile, este de multe ori din cauza lipsei lor de atenție la experiența utilizatorului în design. Această concentrare spre utilizator devine mai importantă întrucât economiile nou industrializate găsesc mult mai ușor să copie tehnologia decât să copie moștenirea. Acest avantaj european ar trebui să fie exploatat.

În semn de recunoaștere a acestui avantaj, Comisia va lansa „Alianța Europeană a Industriilor Creative (ECIA)” în toamna anului 2011 pentru a îmbunătăți integrarea de servicii de creație, cum ar fi designul, cu sectoarele de producție tradiționale pentru a adăuga valoare și pentru a

²⁵ Klepper S și Malerba F., (2010), *Cerere dinamică de Inovare și industrie dinamică: o introducere în schimbarea industrială și corporatistă*, 19(5): 1515 - 1520

²⁶ A se vedea Mikko Pohjola: „Piețele de servicii în domeniul inovării. Un cadru conceptual pentru analiza rolului piețelor în funcțiune inovare” mimeo.

spori performanța economică și robustețea industriei europene²⁷. Alianța va fi compusă dintr-o platformă politică de învățare care să reunească factorii de decizie politici naționali și părțile interesate care reprezintă industriile creative; acțiuni de sensibilizare, de promovare a industriilor creative inovatoare în Europa și conștientizarea politică a nevoilor lor specifice, o informare online la nivel european și un serviciu de orientare pentru întreprinderile din industriile creative și o serie de acțiuni concrete de susținere a inovării prin vouchere, accesul la finanțare și adunări de excelență și cooperare facilitată prin parteneriate public - private.

Grupul de Experți consideră că, dacă Alianța Europeană a Industriilor Creative se va dovedi de succes atunci când va fi evaluată, modelul ar putea fi ușor reprodus și în alte sectoare emergente, identificate de către Grupul la Nivel Înalt sau Centrul Serviciului European de Inovare. De asemenea, este important să se stabilească sinergii cu Consiliul European de Conducere al Inovării în Design, în același timp, asigurând identități clare și distincte pentru ambele inițiative. ECIA va fi considerată o inițiativă politică și va aduce împreună politica regională și națională a factorilor de decizie pentru a elabora în comun politici mai bune pentru industriile creative, în timp ce Consiliul European de Conducere al Inovării în Design va reuni comunitatea de afaceri permițându-le să-și exprime punctele de vedere și nevoile în legătură cu rolul de design în politica de inovare.

Prin urmare, Grupul de Experți recomandă, de asemenea, instituirea unui Grup de Experți pentru ECIA reprezentând inițiativele regionale și naționale de politici în domeniul industriilor creative. Un astfel de Grup ar folosi și ar ajuta Comisia și statele membre să dezvolte și să împărtășească o viziune comună a modului despre cum industriile creative pot contribui la politici industriale moderne, la identificarea condițiilor - cadru favorabile, a tendințelor și previziunilor cu care să se lege cu alte sectoare pentru a inspira elaborarea unei politici de design cu o concepție despre deblocarea potențialului de inovare competitiv inovator al industriilor creative din UE. Un astfel de Grup de Experți ar fi cel mai bine gestionat de serviciile Comisiei pentru a asigura o reprezentare echilibrată și incluzivă și angajamentul politic necesar de a duce mai departe recomandările Grupului.

4.2. Cum se va încuraja inovarea în servicii în viitor

UE promovează competitivitatea, inovarea și creșterea prin competitivitate și prin Programul – Cadru de Inovare (CIP), care se încheie în 2013²⁸. Lucrând la orientarea viitoare a unui program succesori al CIP, Grupul de Experți recomandă ca procesul de dezvoltare a programului să ia în considerare schimbarea paradigmei și rolul vital pe care îl vor juca serviciile transformative în atingerea obiectivelor de creșterea a Europei 2020. Acesta ar trebui să sublinieze modul în care inovarea în servicii contribuie la creșterea europeană la nivel local și regional, prin lanțuri valorice transformative, nu numai în noi sectoare dar, de asemenea, în sectoarele tradiționale de producție²⁹. Orice program succesori posibil ar trebui să accentueze rolul inovării în servicii în

²⁷ Alianța Europeană a Industriilor Creative va reuni principalii actori regionali, naționali și europeni, va sprijini industriile creative și reprezentanții din sectoarele industriale cheie. Alianța va aloca un buget de 7,5 milioane € pe parcursul a peste trei ani pentru a sprijini industriile creative, pentru a îmbunătăți susținerea inovării, și pentru a facilita accesul la sectoarele creative. A se vedea Alianța Europeană a Industriilor Creative. Notă de fundamentare pentru atenția membru CPIS, sept 2010

²⁸ Programul pentru competitivitate și inovare, CIP se compune din trei sub-programe: Programul pentru inovare și spirit antreprenorial, Programul Sprijin al politicii TIC și Programul Energie Inteligență Europeană. Vezi <http://ec.europa.eu/cip/>.

²⁹ A se vedea documentul "Documentul de fundamentare pentru consultare publică privind un posibil program succesori la Programul cadru pentru competitivitate și inovare pentru 2007 - 2013, UE 2010.

realizarea obiectivelor Strategiei Europa 2020 și să aibă ca bază inițiativele pilot, în special „Uniunea inovării”, „Agenda digitală” și „Politica industrială”, și să creeze soluții în consecință.

Obiectivul *Alianței Europene a Industriilor Creative* și inițiativa soră *Europa Mobilă și Alianța Industriilor Mobile* este să deblocheze potențialul de inovare în servicii și să le facă mai robuste și competitive. Aceste acțiuni vor promova internaționalizarea (exportul de servicii) și cooperarea în grupuri transnaționale în industriile în curs de dezvoltare consolidând astfel rolul industriei serviciilor în economie, adică ele pot fi considerate precursori pentru recomandarea unui Program de Servicii Gazelă ca succesori al programului CIP. Scopul este de a sprijini antreprenoriatul pe de o parte, și condițiile cadru de afaceri mai bune pe de altă parte, astfel încât potențialul de inovare în servicii să poată fi deblocat.

Grupul de Experți sugerează în acest raport o serie de activități de inovare în servicii care urmează să fie desfășurate ca succesori al programului CIP. Ei au nevoie să fie flexibili pentru a răspunde rapid la condițiile de schimbare a pieței, oferind în același timp o bază solidă pentru inovarea în servicii pe termen lung, care să integreze activitățile de servicii cu cele din industria prelucrătoare într-un nou sistem de servicii concentrate pe utilizator. Un astfel de program ar putea fi, de asemenea, o forță motrice pentru o R&D mai sofisticată făcându-l mai solicitat și concentrat pe utilizator. Cercetarea și tehnologia rămân vitale pentru inovare, dar au nevoie să fie văzute din perspectiva utilizatorilor de servicii în cadrul unui sistem mai larg, mai degrabă decât de la o tehnologie (push) în perspectivă. Activitățile comune de inovare asigură interacțiuni puternice între fabricație și sectoarele de servicii și vor deveni una dintre prioritățile de vârf ale tuturor programelor existente, precum și în orice alte programe lansate în viitor.

Instrumente, cum ar fi ESIC precum și demonstratorii pe scară largă și un program de Servicii pentru Gazele (vezi mai jos) ar trebui să fie dezvoltat în strânsă legătură unele cu altele, fiind complementare și consolidând flexibilitatea, viteza de implementare și impactul.

4.3. Politica de încurajare a gazelor

Una dintre cele mai izbitoare concluzii în cercetarea curentă a politicii industriale este gradul de impact oblic al firmelor asupra economiei³⁰. În timp ce se obișnuia să se creadă că încurajarea întreprinzătorilor să deschidă firme a fost un cost eficient motric de inovare și dezvoltare economică, dovezile europene recente sugerează că cele mai multe începuturi eșuează rapid din cauza costurilor sociale considerabile. Mai mult decât atât, cele mai multe dintre firmele care rămân produc mai degrabă „spuma”, decât creșterea ocupării forței de muncă (de exemplu, acestea vor supraviețui deplasând firmele similare marginale)³¹.

Factorii de decizie trebuie să ia în calcul implicațiile acestei cercetări, ceea ce sugerează că politica Europeană ar trebui să pună un accent mai mare pe încurajarea întreprinderilor cu mare potențial de creștere³². Cu toate acestea, potențialul mare de dezvoltare al firmelor se află, nu

Un program succesori se va concentra pe îndeplinirea obiectivelor Strategiei Europa 2020 și va avea la bază inițiativele emblematice „Uniunea inovării”, „Agenda digitală” și „Politica industrială”.

³⁰ Storey, DJ (1994), *Înțelegerea sectorul întreprinderilor mici*, Londra: ITP; K Mitusch și Schimke A (2010) *Companiile gazelă cu creștere înaltă - 2010*, Universitatea din Karlsruhe (TH), IWW, Coad, A și W. Hözl (2010) *Creșterea firmelor: analiză empirică*, Papers on Economics and Evolution Jena 1002.

³¹ E. Santarelli și Vivarelli M, (2007) „Antreprenoriatul și procesul firmelor de intrare, de supraviețuire și de creștere, *Industrial and Corporate Change* 16 (3): 455-488

³² E. Santarelli și Vivarelli M, (2002) „Este subvenționarea intrării o politică optimă?” *Industrial and Corporate Change*, 11(1):39-52

numai în capacitățile firmelor individuale, dar și în mediul de piață mai larg³³. De exemplu, investitorii și clienții, pot să-și asume riscurile sau să le lipsească abilitățile de a adopta noi idei sau să recunoască valoarea noilor modele de afaceri. În acest sens, există două puncte importante de reținut:

- Cele mai multe dintre firmele cu cea mai rapidă creștere în Statele Unite sunt în servicii inteligente și în exploatarea Internetului pentru a ajunge la consumatorii marginalizați și pentru coordonarea de producție externalizată și a altor activități.
- Însăși Serviciile Transformative joacă un rol cheie în furnizarea infrastructurii instituționale necesare pentru a sprijini un mediu de creștere ridicat³⁴. De exemplu, persoanele din afaceri talentate, fondurile de capital de risc, contabilii și avocații, cu competențe de specialiști în sprijinirea întreprinderilor mari de creștere, sunt toate elemente importante ale unui mediu de afaceri dinamic³⁵.

Aceste instituții de sprijin au tendința de a depinde de o piață mare pentru a menține un nivel ridicat de specializare. Fragmentarea pieței Europene înseamnă că UE îi lipsește gradul de specializare similar cu cel creat în Statele Unite. În capitalul de risc, de exemplu, fondurile Statelor Unite tind să aibă expertiză într-un anumit sector sau domeniu tehnologic. Contribuția competențelor de specialist și legăturile mai bune cu rețelele din industrie, permit fondurilor americane să sprijine firmele de portofoliu pentru a crește rapid și pentru a avea acces la clienții din toată America. Nu este cazul în Europa. Ca urmare, multe firme europene care se dezvoltă rapid vor să se extindă în Statele Unite, mai degrabă decât pe piața europeană, în detrimentul clienților europeni.

Panelul Experților consideră că există o nevoie urgentă de o reevaluare a mediului de finanțare a "gazelor" și a modului gestionare a barierei culturale pentru extinderea rapidă a firmelor în cadrul Pieței Unice; se recomandă crearea unui Program de Ajutorare a Gazelilor pentru a rezolva aceste probleme.

5. Exploatarea inovării în servicii ca răspuns la adresa provocărilor sociale

Am subliniat potențialul de transformare al inovării în servicii de acțiune ca un catalizator al de creștere UE și am indicat cum acest lucru ar putea fi consolidat prin o mai bună direcționare și o mai strânsă coordonare a instrumentelor de politică a UE. Cu toate acestea, în timp ce cadrul pieței, investițiile în infrastructură și instituțiile abilitate vor sprijini inovarea în servicii, cercetarea, rămâne o pârghie cheie a politicilor de a promova capacitatea de inovare.

Natura inovării în servicii - în special relația nemijlocită dintre furnizor și client - sugerează că este necesară o nouă agendă de cercetare complementară, care este mai mult o problemă concentrată și interdisciplinară. Ca și în programele tradiționale de cercetare, inovarea în servicii rezultă din experiment. Cu toate acestea, în mediul serviciilor, succesul de soluțiilor inovatoare depinde de experiența utilizatorului și dorința utilizatorilor să accepte și adopta schimbarea. În plus, pentru a fi viabile din punct de vedere economic, astfel de soluții trebuie de obicei să fie măsurabile. Astfel, pentru a transforma sistemele de servicii, experimentarea trebuie să treacă la demonstratori la scară largă care arată modul în care soluțiile pot fi (sau, uneori, nu pot fi) derulate la nivel regional și național cu risc redus de gestionare.

³³ Aceasta este una dintre principalele concluzii ale proiectului FP7 FRIDA

³⁴ NESTA-BVCA (2009) "De la lacunele în finanțare la Piețele subțiri", Londra Nesta.

³⁵ Ibid.

Grupul de Experți salută, prin urmare, conceptul de Parteneriat de Inovare și propunerea de a adopta demonstratori orientați spre provocările sociale pentru a accelera inovarea și pentru a permite cererii să fie articulate în jurul tradiționalelor „silozuri” de organizare, care limitează inovarea³⁶. Parteneriatele de Inovare ar trebui să fie organizate în jurul unor obiective concrete și ambițioase, care să abordeze provocările sociale care au un sprijin public și politic larg.

Grupul de Experți consideră că instituțiile europene ar trebui să încerce să ajungă rapid la un acord cu privire la modul în care să se extindă demonstrații la alte domenii. Acestea vor ajuta la furnizarea de infrastructură în Europa, iar sistemele de servicii au nevoie să urmărească bunăstarea proprie și să acționeze ca o platformă pentru dezvoltarea oportunităților de afaceri în extinderea pe piețele globale. Inițiativele pilot recent lansate în Strategia Europa 2020 manifestă un interes clar și o necesitate pentru înțelegerea potențialului de inovare al demonstrațiilor.

În cele ce urmează, am stabilit modul în care noi credem că aceste demonstrații ar trebui să fie dezvoltate și să fie identificate domeniile în care să fie utilă o abordare a acestor demonstrații.

5.1. Abordarea prin demonstrații

Inovarea are loc în condiții complexe de experimentare, care sunt necesare pentru a afla mai multe despre punctele forte și punctele slabe ale diferitelor opțiuni de natură tehnică și ale pieței. Cu sistemele de servicii există un accent substanțial pe articularea cerințelor emergente consumatorilor, definirea standardelor de lucru și înapoi de la nevoile utilizatorilor la posibile soluții tehnice. Acest lucru implică un mod foarte diferit de abordare a procesului de inovare și a diferitelor instrumente pentru sprijinirea politicilor. Demonstrații oferă o modalitate de inovare de a risca prin furnizarea unui proces în etape în care o gamă de soluții sunt inițial dezvoltate, testate și apoi selectate pentru următoarele runde de suport³⁷.

În conformitate cu abordarea Parteneriatelor de Inovare, demonstrații aduc la un loc sectorul industrial, furnizorii de servicii, instituțiile de cercetare, autoritățile de reglementare, utilizatorii și împărtășesc cunoștințe, experiență practică ce contribuie la articularea cererilor și la definirea opțiunilor posibile. În acest sens, demonstrații vor trebui să fie strâns legați la colectarea de dovezi privind nevoile utilizatorilor și opțiunile tehnologice pe care Grupul de Experți le sugerează să fie întreprinse în ESIC (cf. secțiunea 4). Demonstrații trec de la proiecte de prototipuri la scară mică, la un număr mai mic de proiecte de mari dimensiuni apropiate de piață. Având în vedere dimensiunea pieței europene, acest lucru ar trebui să ofere baza pentru ca standardele europene să joace un rol important în dezvoltarea standardelor globale, asigurând astfel un mediu concurențial echitabil pentru firmele din UE pe piețele mondiale.

³⁶ Schema „Parteneriatului de inovare al UE” reunește UE, guvernele naționale și regionale și părțile interesate din industrie pentru a aborda provocările sociale. Sistemul a fost adoptat în Parlament la 11 nov. 2010, și primul parteneriat despre „Îmbătrânire Activă și Sănătoasă” va fi lansat la începutul anului 2011. Acesta va acționa ca un mediu de învățare pentru a găsi cele mai bune structuri pentru sistem. Sistemul este parte a „Inițiativei pilot a Uniunii” a Comisiei Europene care a fost anunțat în octombrie 2010. A se vedea: <http://www.europarl.europa.eu/en/pressroom/content/20101110IPR93928/>

³⁷ Proiectele demonstrații, ca instrumente de gestionare a inovării pentru dezvoltarea Sistemelor de Produse Complexe (COPS), au apărut în industria aero-spațială ca o modalitate de a învăța despre nevoile utilizatorilor și modul în care acestea pot fi soluționate prin tehnologie, (care, la rândul său, revine în noile cerințe de cercetare). Hobday, M.(1998); Complexitatea produselor, Inovare și Organizare industrială, politica de cercetare (26): 689 - 710. Ca atare, ele se bazează pe experiențele Tehnologiei Constructive a Grupurilor de evaluare în Țările de Jos.

Din punctul de vedere al Grupului de Experți, există o serie de elemente importante care vor contribui la succesul conceptului:

- Pentru fiecare provocare socială, trebuie să existe obiective clare, cuantificabile și un Program al Comitetului cuprinzând reprezentanți ai fondurilor comunitare stabilite, de exemplu Fondurile Structurale și Programul - cadru R&D .
- Pentru fiecare provocare, ar trebui ales un număr de demonstranți de pe întreg teritoriul UE, oferind o gamă de soluții.
- Conceptul demonstranților este rezultatul experienței și este orientată spre utilizator. Acest lucru necesită o analiză de referință aprofundată bazată pe performanță care să judece succesul noii abordări.
- În cadrul fiecărui demonstrant, trebuie să fie un „proprietar” clar al provocării de a conduce un consorțiu de furnizori de soluții, de exemplu o autoritate municipală, cu infrastructura necesară și o bază de clienți.
- În timp ce consorțiul poate cuprinde și organizații din același stat membru ca și lider, trebuie să existe un element puternic european, precum și soluții cu potențial inovator pentru a obține finanțarea UE.
- Un obiectiv important pentru fiecare temă provocatoare ar fi de a identifica modalitățile de consolidare a Pieței Cadru Unice, de exemplu prin intermediul extinderii (interoperabile) standardelor și pieței.
- Caracterul central al acestei abordări pentru o serie de inițiative de politici comunitare merită un raport anual privind progresul.

5.2 Demonstranți propuși

Statele membre sunt deja în strânsă colaborare cu Comisia cu privire la modul de dezvoltare a Parteneriatului de Inovare și demonstranți asociați în domeniul asistenței medicale și îmbătrânirii active. Grupul de Experți salută această dezvoltare și subliniază importanța factorilor de succes cheie pe care i-am subliniat mai sus în dezvoltarea abordării demonstrațiilor. Grupul de Experți propune, prin urmare, următorii demonstranți suplimentari, ca o prioritate prealabilă. Ei au modificat Europa 2020 în cele trei zone de creștere pentru a oferi o abordare coerentă la provocările sociale mai largi și implică o gamă largă de părți interesate, industriei și tehnologii.

Demonstrant 1: comunități durabile



Provocare: *promovarea ecologizării industriei și protecția resurselor naturale, prin utilizarea eficientă a resurselor, de apă și de gestionare a deșeurilor, reciclarea și conceptul de ciclu de viață*

Sectorul serviciilor de mediu poate contribui substanțial la viața economică și socială a Europei prin ajutarea industriilor ecologice europene pentru a atinge obiectivele politice, pentru îmbunătățirea calității mediului și prevenirea schimbărilor climatice într-un mod eficace³⁸. Această putere de transformare poate fi dezvoltată și testată într-un proces care duce până la demonstranți la scară largă, care oferă acces la piețe la nivel european. În prezent, factorul cheie pentru firme în a utiliza serviciile tradiționale de mediu este respectarea reglementărilor legislației UE, care sunt unele dintre cele mai stricte din lume. Politicile de sprijinire a industriilor ecologice ar putea reduce, prin urmare, aceste costuri. În plus, piața pentru astfel de servicii se extinde ca și concept, cum ar fi amprenta de carbon, eco-designul, ciclul de viață de

³⁸ „Ecologizarea” este adesea legată de prezența unei soluții eco-inovatoare, bazate pe o tehnologie de mediu: rolul serviciilor de mediu este de a facilita și a sprijini punerea în aplicare a acestei soluții tehnice specifice.

evaluare etc. devin piese mai proeminente și alte părți ale lumii își îmbunătățesc standardele de mediu.

Orașele și regiunile care se confruntă cu provocări similare de mediu pot fi conectate printr-o colaborare de specialitate în timpul procesului demonstrative pentru a le permite să exploateze avantajele de scară, cu costuri reduse și performanțe îmbunătățite pe care nu le-ar putea realiza pe cont propriu. Folosind un proces în etape, cele mai bune opțiuni de performanță pot fi alese și susținute pentru creștere, cu firme atrase de potențialele piețe mult mai mari care sunt oferite într-un proces trans-național coordonat. Acest lucru ar trebui să fie întreprins în moduri care sunt conforme cu recomandările Grupului de Experți ca statele membre să-și revizuiască strategiile față de utilizarea fondurilor structurale. Aceasta include, în special, recomandarea să se utilizeze aceste fonduri pentru a dezvolta programe de infrastructură și inovare "mai inteligente" și pentru a permite dezvoltarea de servicii cu valoare ridicată.

Demonstrații pentru comunitățile durabile sunt astfel identificate în următoarele două domenii:

Demonstrator 1A: zone industriale în tranziție



Provocare: *Pentru a spori competitivitatea regiunilor puternic industrializate, în timp ce mediul lor se transformă*

Orașele și regiunile din Europa cu industrie grea se confruntă cu provocări asemănătoare în încercarea de a îmbunătăți productivitatea, de a dezvolta o bază economică mai largă, în timp ce fac eforturi pentru a îmbunătăți calitatea mediului.

Acest Demonstrator al Comunității Durabile ar avea ca scop conectarea la astfel de zone puternic industrializate în Europa, astfel încât experiențele pot fi partajate, măsurile de politici validate și soluțiile tehnice model de afaceri dezvoltate adecvat³⁹. Complexele industriale mari, cum ar fi cel în Katowice, pot învăța de la alte regiuni despre cum să se convertească la producția ecologică. În mod similar, porturile mari, în orașe cum ar fi Rotterdam, Hamburg și Anvers, ar putea intensifica colaborarea lor pentru a aborda demonstratori care să utilizeze noi servicii inovatoare în cadrul logisticii portuare, depozitarea petrolului, de securitate, inginerie civilă și alte zone de interes. O astfel de cooperare tematică ar fi, de asemenea, benefică în medii sensibile, cum ar fi centralele nucleare, zone și regiuni miniere contaminate industrial. Deja unele regiuni, cum ar fi zona Ruhr, care cuprinde (fostele) platforme industriale au implementat cu succes o etapă spre o economie regională durabilă și expertiza lor ar putea fi reluată în întreaga Europă. Un alt exemplu este proiectul european „UNIC”⁴⁰. UNIC își propune să permită tuturor orașelor și regiunilor europene, care au trecut printr-o tranziție economică de la o economie tradițională, cu un puternic „patrimoniu”, valoare și identitate culturală, la o economie durabilă inovativă pentru a anticipa, a preveni și aborda consecințele economice, culturale și sociale ale unei astfel de tranziții. Proiectul reunește autoritățile locale, părțile interesate locale și autoritățile locale în 9 orașe europene. UNIC este finanțat în cadrul programului URBACT, care este un amplu program al UE pentru a promova dezvoltarea urbană durabilă⁴¹.

³⁹ Industria grea cuprinde porturi mari, complexe industriale, producția și stocarea de energie, centrale nucleare, industria minieră și de suprafață și de subsol, care de multe ori conțin și zone defavorizate contaminate industrial.

⁴⁰ <http://urbact.eu/en/projects/innovation-creativity/unic/homepage/>

⁴¹ http://urbact.eu/fileadmin/general_library/TRIBUNWeb_.pdf

Demonstrant 1B: orașe inteligente

> Provocare: *Cum sa oferi cetățenilor, vizitatorilor, companiilor, furnizorilor de utilități și autorităților municipale informațiile de care au nevoie, atunci când au nevoie de ele pentru a răspunde provocărilor urbane cum ar fi congestia rutieră, energia durabilă și oportunitățile de angajare, precum și informații privind accesul la facilități și servicii locale.*

Toate orașele europene se confruntă cu provocările de congestie rutieră, asigurarea de energie, din surse regenerabile consumabile și satisfacerea nevoilor diverse ale cetățenilor în ceea ce privește oportunitățile de angajare, asistență socială și asistență medicală. Un număr de orașe sunt în căutare de oportunități pe termen scurt oferite de baze de date integrate și servicii comune și au în vedere dezvoltarea de abordări de tip platformă bazate pe Internet pentru furnizarea de informații mai deschise. Există oportunități considerabile pentru schimburi de experiență în jurul conceptului de „orașe inteligente” și oportunități semnificative de piață întrucât piețele mondiale de urbanizare în curs de dezvoltare sunt în creștere, precum și oportunități în lumea dezvoltată.

Demonstrator 2: crearea unor regiuni dinamice

> Provocare: *îmbunătățirea nivelului de trai pentru regiunile îndepărtate cele mai sărace din Europa, cu referire în special la turismul durabil, mai inteligent.*

Unele dintre beneficiile semnificative ale inovării în servicii sunt că scad barierele în calea accesului la piețe și se reduc costurile de pornire a afacerilor private. De exemplu, inovarea în servicii ajută mediul rural și regiunile îndepărtate să dezvolte prin concentrarea pe dezvoltarea și integrarea serviciilor locale existente și noi, în turism.

Turismul și experiența în economie sunt deosebit de relevante în zone geografice îndepărtate cu bogății naturale, și multe regiuni europene recunosc rolul turismului în regenerarea zonelor rurale. Turismul furnizează, de asemenea, un volum mare de locuri de muncă pentru cetățenii UE, la marginea economiei. Prin urmare, este un sector cheie de „creștere incluzivă”. Turismul joacă un rol important în economia europeană. Acesta cuprinde 1,8 milioane de întreprinderi, multe dintre ele fiind mici și mijlocii. Turismul asigură 5,2% din forța de muncă ocupată și contribuie cu peste 5% din PIB-ul european. Sectorul turismului angajează ambele categorii de forțe de muncă: calificată și necalificată. Este sectorul unde oamenii cu puțină educație ocupă de multe ori primul lor loc de muncă și oferă oportunități pentru persoanele care desfășoară activități independente⁴².

Organizații regionale, cum ar fi Grupul Scoțian de Inovare în Turism⁴³ au demonstrat beneficiile ce pot fi atinse în economia regională. Prin stabilirea de obiective clare și realizabile la nivel regional, bazate pe cartografierea punctelor forte ale regiunii, stimularea formării de grupuri și colaborarea între diferite activități în cadrul regiunii, îmbunătățirea comunicării și interacțiunii dintre diverse părți regionale interesate, bogățiile turistice ale unei regiuni pot fi mult mai bine exploatate. Aceasta, la rândul său, asigură venituri mai mari și creează noi locuri de muncă și servicii.

⁴² Recenta comunicare a Comisiei intitulată „Europa, destinația turistică nr. 1 din lume - un nou cadru politic pentru turism în Europa” a subliniat că inovarea trebuie să fie stimulată, astfel încât sectorul turismului și întreprinderile sale să se poată adapta la noi tendințe în comportamentul consumatorilor și să depășească tiparele stabilite în sector.

⁴³ http://www.visitscotland.org/what_we_do/partnership_initiatives/tourism_initiatives/tourism_innovation_group.aspx

Identificarea de noi tendințe sunt importante pentru orice destinație turistică și pentru „turismul ecologic” și turismul medical sunt importante tendințe neașteptate. Călătoriile și turismul pot fi privite ca elemente cheie pentru stimularea creșterii durabile și, ca atare, este un bun exemplu de sector care contribuie la toate trei prioritățile de creștere a Strategiei Europa 2020. Acest lucru a fost demonstrat la numeroase evenimente, inclusiv un seminar de inovare în servicii ce a avut loc în Valle d'Aosta⁴⁴ în nov. 2010.

Demonstrator 3: transport durabil coordonat



Provocare: *să se promoveze mobilitatea mai durabilă și să se reducă costul congestiei*

Părți ale Europei sunt printre cele mai aglomerate din lume și costurile de transport pentru aproximativ 30% din emisiile de carbon europene. În timp ce programele europene de cercetare au încercat să amelioreze aceste probleme, concentrarea lor tehnică nu a rezolvat problema. Două probleme generale ies în evidență în prezent ca având nevoie de soluții eficiente:

1. Reducerea emisiilor de carbon a vehiculelor. Există mai multe soluții potențiale, cum ar fi implementarea mai eficientă de motoare cu ardere internă, electrificarea transportului prin baterie, vehiculelor cu celule electrice de tip hibrid sau pile de combustie. Cu toate acestea, implementarea lor a fost constrânsă de o lipsă de înțelegere a modului în care acestea s-ar potrivi într-un sistem eficient de livrare de servicii.
2. Îmbunătățirea eficienței și predictibilitatea sistemului de transport printr-o coordonare mai bună între diferite moduri de transport. Din nou, par să existe soluții tehnice care se axează pe congestia traficului sau dezvoltarea de tehnologii pentru gestionarea traficului și siguranța activă în timp real a călătorilor.

Succesul în ambele direcții va depinde în ultimă instanță de transformarea și integrarea sistemelor de servicii noi. Dacă vehiculele cu baterie sunt soluția optimă, ele vor trebui să fie activate în mod corespunzător din puncte de reîncărcare publice și private și rețele inteligente. În cazul în care vehiculele alimentate pe bază de pile de combustie cu hidrogen sunt considerate ca fiind cele mai eficiente, vor necesita o nouă infrastructură extinsă de hidrogen verde. În mod similar, orice viziuni ale călătorilor utilizând o combinație de moduri de călătorie cu minim de întrerupere, sau de servicii de logistică, oferind o livrare la timp, vor cere vehiculele interconectate și vehicul-vehicul și vehicul-infrastructură de comunicații.

Grupul de Experți înțelege că sistemele de servicii în sprijinul vehiculelor cu emisii reduse de carbon și ultrareduse sunt în curs de dezvoltare în statele membre, în special în cele în care este importantă fabricarea de automobile. Cu toate acestea, mobilitatea inteligentă reprezintă o provocare majoră trans-sectorială pentru comunitatea de cercetare și de afaceri în toate statele membre. Aceasta va necesita nu numai progrese în cercetare și tehnologie, de asemenea, și în standardele interoperabile și înțelegerea nevoilor călătorilor și a barierelor la potențialele soluții inovatoare. În plus, Grupul de Experți consideră că beneficiile care pot fi derivate din logistica de transformare, turism, și sistemele publice și private de transport prin puterea informației merită stabilirea timpurie legată de demonstrații în acest domeniu.

⁴⁴ Evenimentul „Cum poate inovarea în servicii să fie un suport durabil pentru turismul în regiunile rurale”, 22 - 23 noiembrie 2010. Saint Vincent, Valle D'Aosta, Italia

6. Concluzii

Strategia Europa 2020 a analizat provocările cu care se confruntă Europa în următorul deceniu și a identificat nevoia de a aduce o nouă dinamică în economia europeană, sub forma creșterii inteligente, durabile și incluzive. Cele șapte inițiative emblematice ale Comisiei furnizează UE un răspuns complex. Grupul de Experți a fost însărcinat să aibă în vedere modul în care serviciile și inovarea în domeniul serviciilor ar putea ajuta la atingerea scopurilor Europa 2020.

Analiza noastră proprie și studiile de caz indică faptul că cei mai importanți producători europeni răspund provocării competiției globale nu doar prin îmbunătățirea design-ului, funcționalității și performanței produselor lor, dar, de asemenea, prin trecerea la modele de afaceri centrate pe utilizator și orientate spre servicii, pentru a răspunde mai bine nevoilor clienților. În același timp, furnizorii de servicii lucrează îndeaproape cu producătorii pentru a îmbunătăți fiabilitatea și performanța sistemelor de servicii din. Rezultatul a fost o mai strânsă relație de lucru, într-adevăr o estompare a decalajului tradițional între producție și servicii.

Dezvoltarea tehnologiei a adus schimbări fundamentale în capacitatea întreprinderilor de a se implica direct cu clientul oricând, oriunde, care revoluționează lanțurile de valori și modelele de afaceri. Ea oferă, de asemenea, o schimbare radicală în informațiile disponibile care revoluționează procesul de afaceri. Tehnologia va continua să aducă schimbări de paradigmă în continuare astfel încât economia mondială să treacă la consumul redus de carbon și să ajusteze îmbătrânirea populației, în timp ce consumatorii vor continua să ceară o experiență mai bună și o performanță a produselor și serviciilor.

Cu toate acestea, forța acestui raport este faptul că nu se pune suficient accent pe tehnologia în sine. Trecerea de la modele tradiționale de asistență medicală la cele de viață asistată, de la rețelele electrice naționale la mai multe surse distribuite de energie regenerabilă, de la transport pe bază de petrol la pile de combustie alimentate pe bază de hidrogen, sau de gestionare a traficului inteligent, necesită o transformare a întregului sistem, care asigură clienții cu experiența îmbunătățită pe care au așteptat-o. Grupul de Experți este de părere că succesul transformării poate fi atins numai printr-o abordare holistică, privită prin prisma clientului, pe scurt o orientare către servicii.

După cum s-a menționat mai sus, mediul de afaceri devine din ce în ce mai conștient de modul în care elemente de serviciu și inovarea în servicii transformă în cadrul acestora lanțurile de valori și poziția lor. Înțelegerea reală a acestui raport este faptul că, în timp ce atenția se mută considerabil pe crearea unei piețe unice pentru servicii, de uz industrial și a politicii de inovare la nivel european, național și regional, trebuie să fie în mod similar orientate către servicii. Recomandările noastre sunt, prin urmare, îndreptate spre consolidarea cadrului de politică în cinci domenii principale.

Recomandări

1 Sensibilizarea potențialului de transformare a inovării în servicii și contribuția acesteia la competitivitatea UE

Grupul de Experți identifică o atenție sporită acordată importanței serviciilor pentru economia UE. Cu toate acestea, una dintre dificultățile întâmpinate în pregătirea acestui raport a fost reprezentată de natura informațiilor referitoare la serviciul de inovare în cadrul UE, altele decât cele în curs de dezvoltare sub egida EPISIS INNO-Net⁴⁵. Grupul de Experți ia act de cunoștințele valoroase și de expertiza oferite de către Institutul pentru Studii Tehnologice Prospective din Sevilla, Institutul Internațional pentru Analiza Sistemelor Aplicate lângă Viena și alți observatori în domeniul R&D și a impactului acestora asupra performanței în afaceri și valoarea acestora ce duce la dezbateri politice și a firmelor din UE.

Grupul de Experți recomandă:

- Comisia Europeană dezvoltă un Centru European de Inovare în Servicii (ESIC) pentru a consolida legăturile dintre factorii de decizie politică, actori în afaceri și academicieni. ESIC poate ajuta la ridicarea gradului de conștientizare a noilor evoluții și oportunităților care apar legate de inovarea în servicii.
- ESIC operează ca un punct central de expertiză și colaborează îndeaproape cu IPTS din Sevilla, IIASA de lângă Viena, universități, think-tank, industrii și asociații de cunoaștere intensivă din sectorul serviciilor, efectuează analize de autoritate, rapoarte sectoriale și previziuni, precum și evaluări ale programelor de sprijin.
- Constatările ESIC informează gândirea Grupului la Nivel Înalt a Serviciilor de Afaceri pe care Comisia își propune să o stabilească.

2 Consolidarea conducerii politice la nivel european, național și regional

După cum a demonstrat acest raport, contribuția pe care serviciile o pot aduce la Agenda Europa 2020 este largă și, în multe cazuri, natura provocării este complexă. Acest lucru necesită o coordonare politică a unui ordin ridicat. Prin urmare Grupul de Experți salută propunerea Comisiei de a stabili un Grup la Nivel Înalt care va elabora împreună o perspectivă a afacerilor din servicii, să dea un impuls pieței unice a serviciilor și să se asigure că aceste condiții cadru sunt capabile să genereze același dinamism pentru servicii ca și cele atinse în piețele de bunuri. Grupul de Experți consideră de asemenea că, la nivel regional, accentul mai mare ar putea fi pus pe planificarea strategică pe rolul pe care serviciile îl pot aduce în creșterea economică.

Grupul de experți recomandă:

- Grupul la Nivel Înalt asigură conducerea politică care este necesară pentru a promova o perspectivă a serviciilor în elaborarea politicilor și în transmiterea recomandărilor din acest raport.
- Strategiile Regionale de Inovare acordă o importanță deosebită rolului pe care serviciile și inovarea în servicii l-ar putea juca prin contribuția lor la creșterea și dezvoltarea economică.
- Acolo unde este cazul, statele membre vor revizui strategiile lor față de utilizarea fondurilor structurale și în special, să dezvolte rezultate măsurabile în ceea ce privește sprijinirea inovării în

⁴⁵ Proiectul EPISIS își propune să faciliteze cooperarea transnațională între factorii de decizie politică și agențiile de inovație în domeniul inovării prin politici paralele de servicii, activități la nivel strategic și operațional. Proiectul oferă o platformă deschisă pentru discuții pe recomandări de politici și abordări de politici în sprijinul inovării în servicii și organizează trei conferințe axate pe politici internaționale. A se vedea <http://www.proinno-europe.eu/episis/page/project-overview>

servicii. O astfel de abordare ar putea conduce la o participare activă a acestora la Parteneriate de Inovare și la demonstrații pe scară largă a programelor stabilite în prezentul raport.

3 Construirea de noi afaceri competitive din inovarea în servicii și îmbunătățirea agilității de elaborare a politicilor pentru a face acest lucru

Activitățile previzionate ale ESIC ar trebui să ajute la identificarea de noi oportunități în cazul în care o intervenție timpurie ar putea fi folosită eficient pentru a explora zonele neașteptate, de exemplu, prin dezvoltarea rapidă a interesului rețelelor sau comunităților. Pentru a obține un avantaj competitiv, este imperativ ca previziunile să fie mai bine integrate cu alte instrumente de politici la scară europeană și, în cazul comunităților relevante, ar putea oferi noi soluții inovatoare la provocările sociale, de exemplu, hrana pentru animale în Parteneriatul de Inovare / Program demonstrator.

Grupul de experți recomandă:

- Comisia Europeană va adopta mecanismele instituite pentru a încuraja dezvoltarea de noi servicii inovative. Alianța Europeană a Industriilor Creative poate oferi un astfel de model.
- În cadrul Alianței, Comisia va institui un grup de experți pentru a ajuta Comisia și statele membre să elaboreze și să coteze o viziune comună a modului în care industriile creative pot contribui la politici industriale moderne, pentru a monitoriza progresul Alianței și să ia legătura cu Grupul la nivel înalt pe Servicii de Afaceri.

4 Dezvoltarea de programe dedicate în sprijinul serviciilor inovative

Structura de rețea pentru mai multe sisteme de servicii oferă oportunități pentru IMM-uri inovative să crească rapid și să contribuie la dinamica Europei antreprenoriale în toate sectoarele. Cu toate acestea, creșterea unor astfel de firme este adesea limitată de barierele culturale, precum și de barierele netarifare în calea comerțului în cadrul UE, din care rezultă că firmele ambițioase adesea caută oportunități în primul rând la Statele Unite ale Americii. Aplicarea riguroasă a directivei privind serviciile va contribui la reducerea barierelor și o consolidare a pieței europene de capital de risc care va deschide oportunități pentru firme cu potențial să se dezvolte rapidă. Cu toate acestea, Grupul de experți consideră că asimetriile de informații care există pe piețele emergente ale unor servicii inovatoare, combinate cu barierele culturale cu care se confruntă IMM-urile în cadrul UE, constituie un eșec de piață semnificativă și o barieră pentru creștere.

Grupul de experți recomandă ca:

- Comisia Europeană va dezvolta un Program de Servicii Gazelă pentru sprijinirea gazelor de mare impact în cadrul UE.
- Comisia Europeană va pune în aplicare inițiative menite să încurajeze și să consolideze interacțiuni comune între companii inovatoare de servicii și din industria prelucrătoare.

5 Promovarea aplicării inovării în servicii pentru a răspunde provocărilor sociale

Raportul nostru a pus accent deosebit pe necesitatea adoptării unei abordări sistemice la furnizarea serviciilor și la importanța unor demonstranți legați ca un vehicul pentru realizarea transformării complexe a serviciilor. Grupul de experți sprijină, prin urmare, conceptul de Parteneriate de Inovare și utilizarea pe scară largă a demonstranților care să abordeze provocările sociale stabilite în Strategia Europa 2020 emblematică „Uniune a inovării”⁴⁶. Ele reprezintă un mijloc puternic pentru a risca dezvoltarea și la scară a noilor sisteme de servicii, care încurajează angajamentul părților interesate și încurajarea utilizatorilor, schimbul de experiență în Europa,

⁴⁶ http://ec.europa.eu/research/innovation-union/index_en.cfm

identificarea de clustere cu expertiză și oportunități de parteneriat, precum și dezvoltarea de standarde europene, difuzarea de tehnologie și conectarea inovării cu achizițiile publice. În acest sens, ei pot contribui la îndeplinirea obiectivului Comisiei de creștere măbind încasările din cercetare.

Grupul de experți recomandă:

- Comisia Europeană v-a stabilit modelul de Parteneriate pentru inovare în raport cu situațiile pilot alese de asistare a vieții de la primele oportunități.
- Să se ia în considerare urgent de către instituțiile europene criteriile de selecție și de guvernare
- Următorul program cadru R&D (PC8) va acorda atenția cuvenită la tehnologiilor care stau la baza sistemelor durabile „inteligente”, care permit firmelor să dezvolte servicii sensibile în timp real în sectoare diverse cum ar fi transport și logistică, construcții și managementul facilităților, distribuția energiei, telecomunicații și servicii financiare.

Anexa 1. Membrii Grupului de Experti privind Inovarea în Servicii în UE



Allan Mayo (președinte)

Allan este șef al Departamentului pentru Unitatea de Politici în Afaceri de Servicii din Regatul Unit. Echipa lui a fost responsabilă pentru publicarea raportului Guvernului cu privire la „Sprijinirea inovării în servicii” în 2008 și, cel mai recent în martie 2010, pentru un raport interimar privind „Servicii Profesionale și de Afaceri: O Viziune 2020 pentru Creștere”. El are un interes de lungă durată în UE și în arena politică internațională, cheltuielile cinci ani de coordonare din Marea Britanie privind politica europeană de cercetare și participă la comisie CREST înalți oficiali de la Bruxelles. A participat la Serviciul Guvernamental de Tehnologie Internațională, de deschidere a colaborării tehnologice cu China și Rusia, și în prezent participă la proiectul EPISIS privind politicile de servicii. După ce a lucrat ca economist în cadrul Agențiilor de Concurență, Allan s-a concentrat asupra Politicii de inovare, inclusiv avizarea privind stabilirea în Marea Britanie a consiliului de administrație Technology Strategy Board și dezvoltare a strategiei sale. El a fost, de asemenea eminența cenușie privind modul în care guvernul și agențiile sale se pot angaja cu mediul de afaceri prin adoptarea de tehnici Web 2.0, foilor de parcurs și web-ul semantic.



Anna-Maija Rautiainen

Anna-Maija Rautiainen este coordonatorul de proiect al proiectului EPISIS și a lucrat în Tekes, Agenția Finlandeză de Finanțare pentru Tehnologii și Inovații, începând cu anul 2004. Atribuțiile sale includ, de exemplu, cercetări în domeniul inovării, analiza de impact, aspecte legate de politica de inovare și de finanțare a companiilor tinere cu creștere inovativă în domeniul serviciilor. Înainte de Tekes, Anna-Maija a lucrat pentru Ministerul Finlandez al Comerțului și Industriei.



Correia Eurico Neves

Eurico Neves este CEO și fondator al INNOVA Europe SARL, Bruxelles și CEO și fondator al Inova + SA, Portugalia, două companii lider în studii de inovare, management de cercetare și transfer de tehnologie. El are un Master în Inginerie de la Universitatea din Porto (1989) și un Master în Marketing de la IEP / ESADE (1999). Din iulie 2007, el a fost reprezentantul portughez în Camera de afaceri a Enterprise Policy Group (EPG) a Comisiei Europene, un consiliu consultativ pentru Vicepreședintele Antonio Tajani.



Hans Rijckenberg

Hans Rijckenberg deține o diplomă în inginerie Planificare Urbană și Regională de la Delft University of Technology. Din 1991, Comisia Europeană l-a invitat să ia parte la mai multe proiecte și misiuni. Între august 2007 și octombrie 2008 a fost numit Secretar General al ProTon Europa. Cu peste 20 de ani de experiență în domeniul serviciilor de transfer de cunoștințe, evaluarea politicii de inovare și dezvoltarea economică regională, dl Rijckenberg este un expert recunoscut internațional. Munca sa a dat mai multe publicații și prezentări. El vorbește cinci limbi europene (patru fluent) și înțelege alte douăsprezece limbi.

Hasan Bakhshi

Hasan Bakhshi este Director, Industrii Creative de la Înzestrarea Națională pentru Știință, Tehnologie și Arte (NESTA) în Londra. NESTA este un organism independent, cu misiunea de



a face Marea Britanie mai inovatoare. Aceasta investește în companii în stadiu incipient, realizează politici de informare și oferă programe concrete care inspiră și pe alții pentru a rezolva mari provocări ale viitorului.

Acest lucru se face în trei moduri: prin realizarea de investiții de semințe de porumb în asociațiile inovatoare în stadiul incipient, prin testare de noi programe de inovare, precum și prin efectuarea de cercetări relevante pentru politica monetară. Hasan Bakhshi este, de asemenea, cercetător la Centrul de Excelență în ARC al Industriilor Creative și Inovare (CCI) de la Universitatea de Tehnologie din Queensland și profesor onorific vizitator la City University. Înainte de a se alătura NESTA, domnul Bakhshi a fost vicepreședinte senior la banca de investiții Lehman Brothers și a deținut diverse funcții economice și politice de la Banca Angliei. El a publicat pe scară largă în domenii care acoperă politicii macroeconomice, progresul tehnologic și economic al industriilor creative.



Irene Martinsson

Dr. Irina Martinsson este senior manager de programe la VINNOVA și responsabil pentru inovare în Service Society. Atribuțiile sale includ dezvoltarea de activități de program și politici noi pentru Serviciul Inovare. Ea este Manager de proiect din partea Vinnova în EPISIS (Politici Europene și instrumente de susținere a inovarea în servicii). Înainte de VINNOVA, ea a fost profesor asistent în Business Administration la Universitatea din Stockholm și, de asemenea, a lucrat pentru Ministerul suedez al Industriei. VINNOVA (Agenția Guvernamentală Suedeză pentru Sisteme de Inovare) este o autoritate de stat care vizează promovarea creșterii economice și a prosperității în întreaga Suedie. zona de responsabilitate a VINNOVA cuprinde inovații legate de cercetare și dezvoltare.



Jette Nøhr

D-na Jette Nøhr este un consilier senior al Federation of Danish Knowledge Advisors în cadrul Confederation of Danish Industries. Confederation of Danish Industries este cea mai mare organizație de angajare din Danemarca, care acoperă atât industriile de prelucrare și industriile de servicii. În ultimii 5 ani, doamna Nøhr s-a concentrat și a lucrat intens pe inovarea în servicii, atât la nivel practic în relație cu companiile membre și la nivel politic luând parte la dezvoltarea politicilor de inovare în servicii în Danemarca. Ea a fost coordonatorul unui program de 2 ½ ani finanțat de Ministerul Danez al Științei, Tehnologiei și Inovației de promovare a participării companiilor daneze de servicii, în proiecte de cercetare și inovare în cadrul UE. Ea a fost membru al mai multor grupuri de lucru privind inovarea în servicii în cadrul Ministerului Danez al Științei, Tehnologiei și Inovației, precum și membru al KISPLATFORM's Horizontal Steering Group al Innova Europa ca expert extern.



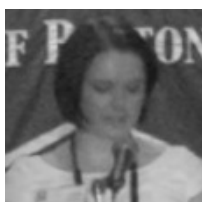
Gertraud Leimueller

Gertraud Leimueller este președinte al creativ austriac platforma Austria CREATIV industriei Wirtschaft (www.creativwirtschaft.at) din anul 2006. Ea este un expert inovare și derulează winnovation (www.winnovation.at), o firmă de cercetare și consultanță specializată în procesele de inovare deschisă. Doamna Leimueller a studiat la Universitatea Harvard, unde a obținut o diplomă de masterat în Administrație Publică. Ea a studiat apoi la MIT și la Universitatea din Viena, unde a obținut un doctorat în științe. CREATIV Wirtschaft Austria colaborează îndeaproape cu Ministerul Federal al Economiei, Familiei și Tineretului cu privire la dezvoltarea și evaluarea politicilor de inovare și noi instrumente în special pentru sectorul creativ creștere industrială. De exemplu, ea a inventat o calificare recunoscută la nivel internațional și a construit o rețea format "Choch 3" pentru tinerii întreprinzători. CREATIV Wirtschaft Austria a fost fondată în 2003/04 și este situat în Camera Federală de Comerț.



Dr. Karen Böhme

Ca unul dintre Germania importante organizații de management de proiect Management de proiect Jülich (PTJ) este partener pentru cercetători, reprezentanți ai industriei și factorii de decizie. În cadrul PTJ, Dr. Karen Böhme este responsabil pentru planificarea strategică, concentrându-se pe noi abordări în transferul de tehnologie și servicii. De formație biolog, ea are o experiență solidă în cercetarea din domeniul biotehnologiei în IMM-uri. După ce a petrecut doi ani de la INRA, Franța, ea a intrat în stafful științific PTJ din 2006. Cu capacități în gestionarea cercetării și inovării, Dr. Böhme ajută contractori la nivel federal și de stat federal și în cadrul Comisiei Europene pentru realizarea obiectivelor lor de cercetare. Jülich (PTJ) servește ca o interfață importantă între parteneri - pentru a face din Germania o locație competitivă de cercetare și de inovare în Spațiul comun European de Cercetare. O parte din sarcinile Dr. Böhme sunt de a menține o strânsă interacțiune cu factorii politici de decizie la nivel național. Ea este responsabilă pentru Activități europene în Departamentul de transfer tehnologic precum și parte din echipa de conducere Inițiative federale germane de Transfer Tehnologic (Signo). Sarcinile sale includ, de asemenea, coordonarea și gestionarea diferitelor activități în cadrul programelor, de dezvoltare strategică, precum și directa îndrumare și sprijin acordat solicitanților.



Laura Dingwall

Doamna Dingwall a lucrat la dezvoltarea de Scottish Highlands și Islands Innovation System timp de 8 - 10 ani. Acest lucru a implicat construirea infrastructurii de cunoștințe, programe de sprijin în domeniul inovării pentru întreprinderi și pentru identificarea de parteneri strategici pentru a accelera rata de ritmul de creștere al inovării. Rolul ei actual este acela de a crește numărul și performanțele întreprinderilor creștere ridicată în Highlands și Islands din Scoția. La nivel național, ea lucrează cu guvernul scoțian pentru a dezvolta politici de inovare noi în întreaga Scoția. Testament pentru aceasta este o gama largă de exemple în care programele de inovare pe care ea a dezvoltat au fost puse în aplicare în alte regiuni din Scoția și din Marea Britanie. Ms Dingwall are experiență în lucrul cu parteneri din UE pentru a testa noi modele de inovării și suport antreprenorial și lucrează la nivel internațional la Business Growth Programme cu Massachusetts Institute of Technology, MIT [www.hie.co.uk / inovare](http://www.hie.co.uk/inovare).



Laurence Paye

În timpul carierei sale, doamna Paye a lucrat în mai multe instituții franceze publice și private. Din 1998 ea ocupă fotoliul de profesor la CNAM, o universitate franceză dedicată educației înalte de-a lungul întregii vieți și cercetării tehnologice. Ea lucrează în prezent pentru Euromed Innovation Network și Fundația Sophia Antipolis. În grupul Renault, ea a fost responsabilă pentru servicii de mobilitate, apoi timp de un deceniu, a fost șef al CNAM. Ea a fost, de asemenea membru al Consiliului pentru al 5-lea program-cadru european pentru cercetare și dezvoltare.



Lidia Avădănei

Lidia Avădănei este expert consultant dezvoltare-inovare la Centrul de Incubare Creative - Inovativ de Afaceri din România. Acesta este un ONG care furnizează servicii de consultanță pentru IMM-uri și administrația locală pentru a găsi cele mai bune soluții pentru dezvoltarea economică și socială. Beneficiarii lor primesc cunoștințele și instrumentele necesare pentru a utiliza resursele umane și materiale pentru a produce venituri și locuri de muncă și pentru a crește valoarea adăugată. Instrumentele de inovare folosite includ studii și cercetări, portofoliul de creare și dezvoltare, asistență în dezvoltarea și implementarea proiectelor. Organizarea

desfășoară cursuri de instruire pentru angajații IMM-urilor și administrației locale, responsabile pentru aplicarea strategiilor și proiectelor.



Peter Wolfmeyer

După o carieră în sectorul bancar și politici empirice / de cercetare socio - economică, Peter Wolfmeyer s-au alăturat ZENIT în 1986 în calitate de Consultant Senior. El a fost de Director Managing la începutul anului 1994. El este specializat în consultanță strategică și financiară, în special fonduri federale, naționale și UE; consultanta politica pentru guvernele UE, regionale și naționale (IMM-uri, inovare, tehnologie, finanțare). El s-a stabilit la Centru Info Euro de la ZENIT, precum și la Centrul de releu pentru inovare și NRW Europa, care este nodul Enterprise Europe Network pentru Renania de Nord-Westfalia.



Stefano Pileri

Stefano Pileri este un expert pe sectorul de telecomunicații fixe și mobile, cu o vastă experiență, de asemenea, la nivel internațional, pe tehnologie, rețele, sisteme de management, inginerie, planificare, marketing, servicii de Internet, media, cercetare și inovare. El este președinte la Confindustria Servicii Inovative și Tehnologice. Federația, care este organizată în 51 asociații industriale și 62 organizații locale, reprezintă 17.000 companii cu 600.000 salariați. Principalele sectoare sunt reprezentate de telecomunicații - tehnologia informației, de radio - televiziune, serviciile de Internet și prin satelit - consultanță și training - publicitate, relații publice și marketing - inginerie - de calitate și certificare - de cercetare și studii - servicii integrate și facility management. Scopul federației este de a reprezenta, sprijini și apăra interesele sectorului în raport cu toate problemele tehnice / economice, sociale și culturale la nivel național, european și internațional.



Thorsten Posselt

Profesorul Thorsten Posselt, doctor (Economie și Management) este director al Centrului Fraunhofer pentru Europa Centrală și de Est (Moez). El este profesor de economie de gestionare a inovării și inovare la Facultatea de Business și Economie la Universitatea din Leipzig, precum și profesor de Service Management de la Universitatea din Wuppertal. El a acordat consultanță diverselor companii și este activ în procesul formare executivă cu un accent special asupra gestionării serviciilor și inovării. Centrul Fraunhofer pentru Europa Centrală și de Est (Moez) este partener strategic în industrie, cercetare, politici și pentru crearea de rețele și colaborări cu factorii de decizie politică de pe piețele din Europa Centrală și de Est. Este o instituție în Fraunhofer-Gesellschaft, organizarea de lider al Europei pentru cercetare aplicată.



Ton Engbersen

Ton Engbersen a și-a primit EE în Eindhoven, Olanda în 1978 și doctoratul la ETH Zurich, în 1983. Din 1983, el a lucrat la Laboratoarele de Cercetare IBM din Zurich, Elveția. El a avut o serie de posturi de conducere la IBM cercetare din 1987 și a devenit responsabil pentru Inovare la IBM Servicii clienți în Europa în 2007. IBM a creat deja de IT afaceri outsourcing la începutul anilor 1990 și este în prezent unul dintre cei mai mari furnizori de servicii IT. În IBM Cercetare există o cale completă a serviciului de cercetare care, printre alte rezultate de afaceri, a condus la un proiect în 2009 de Cercetare IBM Global Technology Outlook.

Tor Mühlbradt

Tor Mühlbradt este consilier special la Innovation Norway în Oslo. El este un Master și un Master de Management. El are 18 ani de experiență internațională din sectorul privat în



transferul tehnologic și consultanță de inginerie. El sa alăturat Innovation Norway, în 1996, unde a fost responsabil pentru sistemele de R&D contractelor și a spiritului antreprenorial, dezvoltarea de programe de tip cluster și instrumente de transfer de cunoștințe. El a petrecut trei ani în calitate de comisar pentru comerț Norvegia în Canada. În prezent, el este responsabil pentru dezvoltarea de instrumente de inovare în servicii. Obiectivul Innovation Norway este de a promova dezvoltarea afaceri profitabile private și socio-economice din întreaga țară și să elibereze la oportunitățile comerciale din districtele și regiuni, prin încurajarea inovării, internaționalizarea și construirea imaginii. Companie de stat care au mai mult de 800 de persoane, și are birouri în toate județele norvegiană și în mai mult de 30 de țări din întreaga lume. Sediul central este situat în Oslo.



Václav Suchy

Václav Suchy este un manager senior al Centrului de Tehnologie ASCR în Praga în Republica Cehă. Activitățile sale curente sunt, în principal asociate cu Enterprise Europe Network care vizează stimularea și sprijinirea IMM-urilor naționale. El, de asemenea, specializat în aspectele legate de drepturile de proprietate intelectuală (DPI) de protecție, cu referire specială la companiile inovatoare. Centrul Tehnologic ASCR este Centrul de Informare Național de Cercetare European. Centrul efectuează, de asemenea, o serie de studii analitice și de perspectivă în CDT și este activă în transferul de tehnologie transnațional. Centrul Tehnologic ASCR, de asemenea, acționează ca un coordonator național al Enterprise Europe Network în Republica Cehă.



Vanja Rangus

Doamna Rangus a fost principalul inițiator creării mediului antreprenorial ca șef al Departamentului pentru Dezvoltare Economică și Turism în Ljubljana în Slovenia timp de peste 13 de ani. Principalele proiecte / activități în care ea a jucat un rol principal: Înființarea Parcului Tehnologic Ljubljana (8 milioane € subvenții din fonduri structurale); Dezvoltarea Centrului de Suport de Afaceri Mici din Ljubljana; Coordonarea Sistemului Național de inovare; Dezvoltarea de mai multe scheme de noi pentru IMM-uri, cum ar fi Fondul de Garantare Ljubljana. În prezent, doamna Rangus este un expert independent în domeniul inovării și este membru în cadrul multor comitete de conducere la nivel național și internațional astfel: Innovating Regions of Europe – IRE Communities of Practice - Steering Group, Consiliul de administrație TII Network - din 2009; Consiliul de competitivitate al Oficiului Național pentru Dezvoltare guvernamentale - al 8-lea Grup pentru mediul de afaceri și financiar mediu.



Wil Janssen

Wil Janssen studiat informatică și un *minor* în științe sociale la Universitatea de Tehnologie din Eindhoven. El este *absolvent cum laude* în 1990. În 1994 a obținut doctoratul la Universitatea din Twente. După o scurtă ședere la Universitatea din Oldenburg s-a angajat la Institutul de Telematică în 1996. Wil Janssen combină cercetarea și dezvoltarea afacerilor în domeniul inovării deschise în servicii, e-business și dezvoltarea Internetului. El este responsabil al rețelei grupului de întreprinderi de la Novay, un parteneriat public - privat cu scopul de a sprijini întreprinderile inovative bazate pe TIC. El a fost responsabil pentru dezvoltarea a cel mai mare program de cercetare inovare în servicii în Olanda, Inovarea în Servicii – condusă de oameni, abilități TIC.



**DANISH
TECHNOLOGICAL
INSTITUTE**

US

University of Sussex
SPRU –
Science & Technology Policy Research



**Innovation in Services
Expert Panel**



European Commission
Enterprise and Industry

