



Европейская экономическая комиссия**Комитет по экономическому сотрудничеству и интеграции****Пятая сессия**

Женева, 1–3 декабря 2010 года

Пункт 4 а) предварительной повестки дня

Ход осуществления программы:**Создание благоприятных условий для инновационного
развития и конкурентоспособности на основе знаний****Варианты политики поощрения инновационной
деятельности в секторе услуг****Записка секретариата****I. Введение и резюме**

1. Настоящий документ подготовлен в соответствии с Программой работы Комитета по экономическому сотрудничеству и интеграции на 2009–2010 годы. В его основу положены итоги Семинара по прикладной политике на тему "Поощрение инновационной деятельности в секторе услуг", который представлял собой существенный сегмент третьей сессии Группы специалистов по политике в области инновационной деятельности и конкурентоспособности, состоявшейся в Женеве 25–26 марта 2010 года.

2. Документ имеет следующую структуру. Он начинается с введения, посвященного роли услуг в современной экономике и особенностям инновационной деятельности в секторе услуг, а затем в нем приводится обоснование мер вмешательства на уровне политики и рассматриваются связанные с ними проблемы. В документе изложен ряд подходов, принятых в политике, и проанализированы различные инструменты, которые могут использоваться с целью поощрения инновационной деятельности в секторе услуг. В заключение в нем приводятся некоторые соображения по поводу важности изучения вопросов политики в этой относительно новой области политики, а также вклада, который может быть внесен благодаря международному сотрудничеству.

II. Услуги в современной экономике

3. Услуги играют все возрастающую роль в экономической деятельности, и в странах с развитой рыночной экономикой на них приходится до трех четвертей общего объема выпуска товаров и услуг. В странах с переходной экономикой выдвижение услуг на первый план явилось частью преобразований на пути к рыночной экономике. К изменению условий функционирования сектора услуг также привели глобализация и рост международной открытости. Дерегулирование стало причиной усиления конкурентного давления на некоторые виды услуг. Благодаря облегчению возможностей ведения коммерческих операций под влиянием технического прогресса возникли тенденции делокализации в связи с переводом некоторых видов обслуживающей деятельности в страны с более низкими издержками.

4. Развитие услуг является одним из основных факторов роста производительности, поскольку оно вносит решающий вклад в другие виды деятельности и создает условия для появления новых форм деятельности и бизнес-моделей. Следует особо выделить информационно-коммуникационные технологии, которые оказывают прямое влияние на организационно-инновационный потенциал в обрабатывающей промышленности.

5. Между странами существуют значительные различия в производительности сектора услуг. В известной мере они объясняются национальными особенностями структуры сектора услуг. Низкие темпы роста производительности в этом секторе вследствие низкого уровня инновационной деятельности могут оказаться серьезным препятствием к динамичному развитию экономики. Различия в показателях стран указывают на особую роль политики в укреплении конкурентных позиций этого сектора и в более широком смысле – экономики в целом.

6. На уровне компаний, включая фирмы, основным видом деятельности которых является промышленное производство, услуги также являются важным фактором обеспечения их конкурентоспособности. Более того, границы между услугами и промышленным производством зачастую бывают нечеткими, поскольку услуги являются важным элементом производственных процессов и коммерческих предложений компаний обрабатывающей промышленности. Дополнительная деятельность непромышленного характера (например, послепродажное обслуживание) является одним из факторов, определяющих стоимость ее продукции. Поскольку компании обрабатывающей промышленности нередко участвуют в производстве услуг, последствия политики и регулирования в области услуг выходят далеко за рамки сектора услуг как такового.

7. Во многих случаях успешные инновации являются результатом комбинирования высокотехнологичных продуктов и новых услуг, сочетание которых предопределяет привлекательность коммерческих предложений. Компании обрабатывающей промышленности нередко одновременно являются и потребителями, и поставщиками услуг. Различия между изготовлением продукции и предоставлением услуг эволюционируют в зависимости от предпринимательских стратегий, направленных на адаптацию к меняющимся экономическим условиям и извлечение из них преимуществ. Так, компании могут стремиться к использованию возможностей, связанных с новыми видами деятельности, или менять свою специализацию с учетом конкурентного давления.

8. Некоторые производители, пытающиеся продвинуться вверх по цепочке создания стоимости, превратились в компании по оказанию деловых услуг. В

других случаях производители видят возможности в предоставлении услуг с использованием имеющихся у них знаний о своих собственных продуктах. Имеются примеры, когда динамика развития фирмы заставляет ее переходить на аутсорсинг производственных процессов при сохранении обслуживающих функций. Может быть и так, что компании, начавшие свою деятельность в качестве поставщиков услуг, в процессе развития овладевают также и функциями изготовителя продукции.

9. Более того, отмечалось, что можно заметить определенное сближение динамики промышленных фирм и фирм, оказывающих услуги, в рамках процесса горизонтальной интеграции. Сервисные компании стремятся к более тесному включению в цепочки поставок, а промышленные компании желают повысить коммерческую привлекательность их продуктов за счет предоставления дополнительных услуг. Концепция "интегрированных решений" привела к размыванию границ между секторами: на практике это означает, что услуги и промышленная деятельность интегрируются в сложные цепочки с целью "донесения" ценности до потребителей и усиления конкурентных позиций этих сетей.

10. С учетом того, что услуги сложно отделить от других видов деятельности, на концептуальном уровне зачастую проводится различие между инновациями в сфере услуг (т.е. в рамках сектора услуг) и сервисными инновациями (инновациями в тех видах деятельности, которые имеют признаки услуг и могут иметь место в любом другом секторе). Вместе с тем ограниченность данных не позволяет провести на практике тщательное изучение сервисных функций в рамках других секторов.

11. Общеизвестно, что реформы в секторе услуг могут оказывать существенное положительное влияние на занятость, производительность и инновационную деятельность. В частности, знаниеемкие услуги могут внести значительный вклад в повышение производительности в других секторах. Отлаженное функционирование сектора услуг все чаще рассматривается в качестве важного аспекта эффективной системы инновационной деятельности.

12. Признание того факта, что услуги играют важную роль в придании динамики всей экономике и повышении конкурентоспособности обрабатывающей промышленности, пришло на смену более традиционному отношению к услугам как к пассивным потребителям технологических инноваций, произведенных в других секторах. Сервисные фирмы теперь рассматриваются не только в качестве потребителей технологий, но и как реальные субъекты инновационной деятельности. Этот более широкий взгляд на проблему позволяет относиться к сервисным инновациям как к ключевому фактору экономического роста и избежать чрезмерного акцента на технологические инновации.

13. Возрастающая роль услуг в достижении экономических показателей явилась причиной повышения интереса к пониманию конкретных факторов, влияющих на инновационную деятельность в этом секторе, а также к вопросу о том, каким образом подходить к разработке и реализации политических инициатив по ее поддержке. Вместе с тем, несмотря на их значение для экономики, признание важности сектора услуг в инновационной политике является относительно новым явлением, которое еще не понято до конца.

III. Инновационная деятельность в секторе услуг: некоторые особенности

14. Сектор услуг включает в себя широкий круг видов деятельности, имеющих весьма неоднородные характеристики:

а) им присуща высокая степень разнообразия с точки зрения технологической ориентации и воплощенности результатов научно-исследовательских и опытно-конструкторских разработок (НИОКР), причем это касается как таких традиционных секторов, как розничная торговля и туризм, так и других секторов с более высокой степенью насыщения технологиями, в частности телекоммуникационных и компьютерных услуг;

б) услуги также имеют различную степень коммерческой реализуемости, обусловленную не только присущими им особенностями, но и ролью регулирования на различных уровнях управления; и

в) они также отличаются с точки зрения типа и уровня необходимой квалификации и обслуживаемых рынков.

15. Однако их общая особенность, в отличие от обрабатывающей промышленности, традиционным результатом деятельности которой является поставка материальных продуктов, заключается в том, что многие услуги имеют по существу нематериальный характер. С точки зрения политики такая неоднородность заставляет задать вопрос о том, будет ли целесообразным проведение общей политики или, возможно, более эффективным подходом с учетом такого многообразия явится применение дифференцированных мер вмешательства.

16. Инновационная деятельность в секторе услуг, как правило, имеет многоаспектный характер, поскольку обычно ею охватываются не только новые продукты (концепции услуг), но и широкий круг вопросов, не связанных с технологиями, например изменения во взаимодействии с потребителем, бизнес-моделях и организационных механизмах, причем нередко затрагивается и технологический аспект. В секторе услуг продуктовые и процессные инновации обычно совмещены во времени ввиду одновременности производства и потребления услуги. Зачастую новые услуги сопровождаются появлением новых методов их распространения или взаимодействия с потребителями.

17. В целом инновационная деятельность в секторе услуг зачастую ассоциируется с изменениями нетехнологического характера. Особо важное значение для услуг имеют "скрытые инновации", т.е. инновации, не учитываемые в традиционных показателях инновационной деятельности и не имеющие под собой технологической базы. В отличие от обрабатывающей промышленности, ожидаемое воздействие инноваций в сфере услуг может быть в меньшей степени направлено на сокращение расходов и в большей – на повышение качества, процесс предоставления услуг, обеспечение доступа и изменение поведенческих моделей потребителей.

18. Таким образом, важную роль в инновационном процессе призваны играть пользователи, поскольку взаимодействие между потребителями и фирмами является крайне важным источником информации об их фактических и потенциальных потребностях. Актуальность нетехнологических инноваций и тесное взаимодействие с потребителями указывают на важность наличия квалифицированного персонала, являющегося основным проводником изменений в сервисных компаниях.

19. Складывается так, что темпы инновационного процесса особенно высоки в секторе знаниеемких услуг (ЗЕУ), который имеет свои отличительные особенности: высокий технологический уровень как в обрабатывающей промышленности, и высокий потенциал роста. ЗЕУ могут играть важную роль в содействии инновационной деятельности в целом, внося ключевой вклад в другие виды деятельности.

20. Некоторые подсекторы ЗЕУ, например информационно-коммуникационные технологии (ИКТ), традиционно являлись областью для реализации конкретных инициатив политического характера. Развитие ИКТ выходит за пределы этих подсекторов, являясь движущим фактором повышения эффективности в других секторах и создавая условия для возникновения новых бизнес-моделей. Наличие ЗЕУ в пределах определенного географического района может являться существенным фактором конкурентоспособности, создающим этому району преимущества в плане размещения производства и способствующим формированию соответствующих сетей.

21. В некоторых случаях деятельность, связанная со знаниеемкими услугами (ДЗЕУ), является неотъемлемым компонентом деятельности обрабатывающих или сервисных компаний. Как правило, эта деятельность связана с выполнением таких функций, как управление и кадровая работа, научно-исследовательские и опытно-конструкторские разработки, ИКТ, юридические услуги, бухгалтерский учет или маркетинг. Деятельность такого рода играет ключевую роль в передаче существующих знаний между организациями или в их пределах. Кроме того, она играет существенную роль в переходе фирм обрабатывающей промышленности к деятельности с более высокой добавленной стоимостью.

22. Поскольку инновации являются результатом процесса сотрудничества между различными заинтересованными сторонами, эта деятельность служит стимулятором или проводником инноваций. Как и в случае ИКТ, она способствует процессам коллективного решения проблем, которые в свою очередь могут быть движущей силой инноваций. Наличие и использование ДЗЕУ на предприятиях (включая те предприятия, основная деятельность которых не имеет отношения к услугам) может быть увязано с общим инновационным потенциалом этих предприятий, поскольку такие виды деятельности, как правило, чаще осуществляются на более крупных предприятиях с более широкими инновационными возможностями.

23. Инновационная деятельность в сфере услуг может играть важную роль в решении социальных и экологических проблем, позволяя реагировать на возможности рынка, создаваемые такими долгосрочными тенденциями, как старение населения или стремление к экологической устойчивости. Например, экологическим услугам, в том числе в таких областях, как рециркуляция и удаление отходов, уделяется все большее внимание со стороны директивных органов и деловых кругов. В некоторых случаях предоставление услуг по рециркуляции или восстановлению представляет собой шаг к расширению сферы деятельности традиционных компаний обрабатывающей промышленности, которые стремятся продлить срок службы своих продуктов.

IV. Инновационная политика: потребность, диспропорции и проблемы измерения

24. Типичные доводы, приводимые для объяснения различных категорий сбоев на рынке, которые приводятся в обоснование необходимости принятия инновационной политики, применяются также к инновационной деятельности в секторе услуг. Некоторые из таких примеров неэффективности рынка, судя по всему, в большей мере характерны для услуг, в связи с чем еще более оправданными представляются предложения о вмешательстве на политическом уровне.

25. Существует ряд примеров сбоев рынка для устранения которых может потребоваться принятие корректирующих мер:

а) в сфере услуг сложнее обеспечить защиту инноваций с помощью патентов или других механизмов охраны интеллектуальной собственности, что может привести к недостаточному предложению инновационных продуктов. Инновации в этих секторах зачастую не имеют материальной формы и с большим трудом поддаются защите. Так, не могут быть защищены патентами новые бизнес-модели и организационные новшества (в том числе тогда, когда они имеют под собой технологическую основу);

б) ввиду своей большей зависимости от нематериальных активов и, как правило, меньших размеров сервисные компании могут столкнуться с особыми трудностями при привлечении финансирования за счет венчурного капитала;

в) рынки услуг фрагментированы, а ценообразование на них далеко от прозрачности, что может приводить к возникновению локальных монополий, сопровождаемому негативными последствиями для инновационной деятельности; и

г) ограниченная коммерческая реализуемость и проблемы с оценкой стоимости услуг до их потребления могут явиться причиной информационной асимметрии.

26. При разработке и осуществлении инновационной политики в отношении сектора услуг возникает ряд конкретных трудностей. Во-первых, необходимо разработать концепции и методы измерения для оценки эффективности принимаемых инициатив. Меры политического характера должны опираться на четкое понимание вопросов, нуждающихся в решении.

27. Разнообразие сектора услуг создает проблемы в плане анализа. Для услуг, связанных с физическим перемещением товаров (например, розничная торговля или транспортировка), сформированы более четкие статистические показатели по сравнению с показателями для услуг, которые непосредственно не связаны с этим видом деятельности (например, бизнес-услуги или связь). Вместе с тем они являются весьма важными инструментами для оценки технологических и социальных изменений.

28. Хотя так называемое *Руководство Осло*¹ было обновлено с целью охвата инновационной деятельности в сфере услуг, в нем по-прежнему не устранен перекокс в сторону технологических инноваций, что крайне ограничивает возможности его применения к услугам. Расширение сферы охвата проводимого в

¹ Организация экономического сотрудничества и развития, *Вопросы измерения научно-технологической деятельности, Руководство Осло: рекомендации по сбору и анализу данных по инновациям*, третье издание (Париж, 2005 год).

Европейском союзе обследования инновационной деятельности Сообщества² и его выход за пределы обрабатывающей промышленности благодаря включению в него услуг позволили глубже проанализировать инновационные процессы в этом секторе. Однако крайне важный вопрос о разработке показателей для формирования политики на основе более глубокого понимания инновационной деятельности в секторе услуг по-прежнему не решен. Нетехнологические инновации с большим трудом поддаются отслеживанию и регистрации. Существующие показатели позволяют получать лишь частичные данные об инновационной деятельности в секторе услуг.

29. Обзоры, посвященные применению наиболее распространенных инструментов инновационной политики, включая развитие базовой инфраструктуры, поддержку через налоговые льготы, проведение подготовки кадров или государственных закупок, показывают, что во многих странах инновационная деятельность в сфере услуг осуществляется в неблагоприятных условиях. Практика передачи знаний между научными учреждениями и сервисными компаниями также развита в меньшей степени.

30. В целом в инновационной политике по-прежнему на первый план выдвигается роль технологии, однако сервисные компании менее заинтересованы в этом аспекте проблемы. Таким образом, задача заключается в проработке форм вмешательства на политическом уровне, которые не основывались бы только на достижениях в области технологии.

31. Поскольку во многих странах поощрение инновационной деятельности в сфере услуг является относительно новой областью, для эффективной разработки и реализации политики, возможно, потребуется формирование новых профессиональных навыков и поведенческих установок среди заинтересованных в этом вопросе субъектов и государственных учреждений.

V. Инновационная деятельность в сфере услуг и НИОКР

32. При проведении инновационной деятельности сервисные компании в меньшей степени опираются на НИОКР в сфере технологий, чем компании обрабатывающей промышленности. В сфере услуг обычно шире применяются другие виды инноваций, например инновации, связанные с маркетингом, поддержанием отношений с клиентами, каналами поставок или комбинированием услуг и продуктов. Вместе с тем НИОКР также имеют важное значение для инновационного потенциала сервисных фирм.

33. Расходы предприятий сферы услуг на НИОКР, как правило, ниже, чем в обрабатывающей промышленности, но при рассмотрении конкретных подсекторов это общее утверждение применимо с оговорками. Кроме того, в большинстве стран расходы этого вида увеличивались более высокими темпами, поскольку в услугах во все большей степени воплощаются результаты НИОКР, хотя между различными видами деятельности по-прежнему сохраняются существ-

² Обследования инновационной деятельности Сообщества осуществляются национальными статистическими управлениями государств – членов ЕС на основе единого методологического подхода к инновационной деятельности, определенного в *Руководстве Осло*. Обследования охватывают широкий круг различных аспектов инновационной деятельности фирм и ее результативности, в том числе затраты на инновационный процесс, источники информации для инновационной деятельности, партнеров фирм по инновационной деятельности, а также различные виды инновационных результатов.

венные различия. В частности, высока доля технологических НИОКР в знание-емких услугах. Несмотря на то, что тот тип знаний, который формируется в рамках инновационной деятельности в сфере услуг, во многих случаях не поддается патентной защите, растущее значение НИОКР заставляет предположить, что для защиты прав интеллектуальной собственности (ПИС), возможно, открываются дополнительные возможности, что имеет политические последствия.

34. В связи с НИОКР в сфере услуг существуют следующие проблемы измерений:

а) некоторые виды НИОКР относят на счет фирм обрабатывающей промышленности, в то время как некоторые сервисные компании могут занижать отчетность о масштабах проводимых НИОКР;

б) НИОКР в сфере услуг зачастую проводятся в качестве неофициального вида деятельности, который с трудом поддается измерению и зачастую вмешивается с НИОКР в обрабатывающей промышленности. Так, НИОКР в сфере услуг нередко не выделяются в отдельную позицию, а, как представляется, тесно увязываются с производством материальных товаров.

35. Расширение использования результатов НИОКР, наблюдаемое в секторе услуг, может частично объясняться совершенствованием измерений. Статистические данные (получаемые Европейским союзом в ходе обследований инновационной деятельности Сообщества) показывают, что в области инновационной деятельности услуги пользуются меньшей поддержкой со стороны государства по сравнению с обрабатывающей промышленностью, особенно в части НИОКР, однако при этом имеются большие различия между странами и подсекторами. Показатели по знаниеемким услугам превышают показатели в других областях, например в торговле, на транспорте или в сфере финансов.

36. Налоговые льготы или другие виды стимулирования НИОКР применяются на основе обязательных определений, позволяющих установить подпадающие под них виды деятельности. Сложности измерения НИОКР в секторе услуг имеют свои последствия для эффективности политики. Необходимы усилия на уровне политики с целью улучшения статистического понимания НИОКР в секторе услуг и устранения недооценки этих секторов в рамках инициатив государственной поддержки.

VI. Подходы в политике

37. Существует общее мнение, что политика и стратегии поддержки инновационной деятельности в меньшей степени ориентированы на сектор услуг, чем на обрабатывающую промышленность. Признание важности динамично развивающегося сектора услуг сопровождалось усилиями по обеспечению должного признания мер по поощрению инновационной деятельности в сфере услуг в политике и стратегиях поддержки инноваций и их подкрепления соответствующими статистическими данными. Однако, несмотря на заметный прогресс, этому сектору в политических инициативах по-прежнему уделяется относительно ограниченное внимание. Случаи адекватного определения рамок для вмешательства на политическом уровне в этой области являются редкими: они имели место лишь в небольшом числе стран.

38. Осознание того, что в инновационной политике существует тенденция к недооценке услуг, явилось причиной выдвижения инициатив с целью распро-

странения на сектор услуг набора политических мер, разработанных в поддержку обрабатывающей промышленности. В определенной степени этот подход представляет собой распространение на услуги идеологии инновационной деятельности, принятой для обрабатывающей промышленности, при сохранении основного внимания технологическим НИОКР. Все это является причиной чрезмерного упора на технологии, который может иметь пагубные последствия для услуг ввиду важности нетехнологических форм инновационной деятельности в этом секторе.

39. В альтернативных политических подходах на первый план выдвигаются специфические особенности инновационной деятельности в секторе услуг, в частности большое значение нетехнологических инноваций. Акцент на дифференциацию делается и внутри самого сектора услуг. Многообразие видов деятельности и неоднородность их характеристик ведет к осуществлению подсекторальных программ инновационной деятельности (например, ориентированных на туризм или финансовые услуги), поскольку они рассматриваются в качестве эффективного средства устранения различных препятствий на пути инноваций в секторе, характеризующемся большой степенью неоднородности.

40. Напротив, в принимаемых в последнее время политических стратегиях прослеживается тенденция к применению более широкого подхода к инновационной деятельности, при котором услуги рассматриваются в комплексе. Между различными формами инновационной деятельности в обрабатывающей промышленности и сфере услуг существует тесная взаимосвязь, которую сложно расчленивать. Как правило, успешные компании сочетают эти виды деятельности с целью разработки привлекательных коммерческих предложений.

41. При таком комплексном подходе отсутствие сервисных инноваций должно рассматриваться в качестве сбоя в общей системе инновационной деятельности. Необходимо, чтобы инновационная политика в секторе услуг разрабатывалась в качестве составной части общей инновационной политики:

а) между секторами обрабатывающей промышленности и услуг существуют важные взаимосвязи, и такие взаимосвязи, наверное, необходимо учитывать в процессе разработки политики;

б) для устранения системных сбоев в системе инновационной деятельности требуется улучшение взаимосвязей и возможностей взаимодействия между сервисными компаниями и компаниями обрабатывающей промышленности; и

в) знаниеемкие услуги рассматриваются в качестве ключевого фактора повышения конкурентного потенциала компаний обрабатывающей промышленности.

VII. Инструменты для поощрения инновационной деятельности в секторе услуг

42. К целям применения инструментов политики для поощрения инновационной деятельности в секторе услуг можно отнести:

а) корректирование диспропорций в традиционной политике в области инновационной деятельности, сложившихся в ущерб услугам;

b) разработку конкретных мер вмешательства с учетом конкретных проблем, характерных для некоторых видов деятельности по предоставлению услуг; и/или

c) разработку мер, основанных на понимании того, что сектор услуг является важнейшим элементом инновационного потенциала экономики в целом.

43. На практике конкретные меры вмешательства могут включать в себя сочетание мер, предусматриваемых этими подходами и зачастую быть отражением комбинаций секторальной и горизонтальной политики. Выбор инструментов и областей для вмешательства обычно зависит от конкретных национальных условий, в том числе от особенностей структуры управления инновационной деятельностью. Кроме того, сочетание подходов в политике является выражением взглядов на то, каким образом разрабатывать стратегию инновационной деятельности в секторе услуг.

44. Повсеместное отсутствие масштабных стратегий поддержки инновационной деятельности в секторе услуг может объясняться разнородностью сектора услуг и трудностями в отделении услуг от деятельности обрабатывающей промышленности. Инициативы в поддержку инноваций в конкретных подсекторах встречаются значительно чаще, поскольку страны нацеливаются на области, имеющие особое значение для национальной экономики.

45. Потенциальные возможности инноваций в сфере услуг весьма широки и охватывают, среди прочих возможных аспектов, новые концепции услуг, бизнес-модели, организационные механизмы и механизмы взаимодействия с клиентами. Разработка инновационной политики является сложной задачей, поскольку новые направления работы предполагают охват различных целевых групп. Конкретные инструменты, ориентированные на инновационную деятельность в секторе услуг, по-прежнему немногочисленны.

46. В политических документах более общего характера, как правило, не допускается дисбаланс в ущерб услугам, и в некоторых случаях в них даже может содержаться прямое упоминание о поощрении инновационной деятельности в этом секторе. Однако часто проблемы возникают на уровне разработки конкретных инструментов и механизмов. И хотя инструменты политики, имеющиеся в этой области, могут носить нейтральный характер с точки зрения секторов, при оценке предложений или проектов нередко отдается молчаливое предпочтение технологическим инновациям, что может ставить услуги в невыгодное положение. В этой связи крайне важно, чтобы инструменты разрабатывались при должном учете особенностей инновационной деятельности в секторе услуг.

47. В целом инновационная деятельность в секторе услуг чувствительна к общим рамочным условиям. На инновационную деятельность в секторе услуг, в частности, оказывает влияние степень конкуренции, в том числе зарубежной, а также условия для мобильности рабочей силы.

48. Тот факт, что услуги традиционно ограждались от зарубежной конкуренции и что наладить трансграничную торговлю ими сложнее, возможно, явился одним из факторов, сдерживающих инновационную деятельность в некоторых странах. Вместе с тем по мере продвижения глобализации конкурентное давление со стороны международных рынков приобретает все более масштабный характер. Открытие рынков создало новые условия для экспансии фирм и внедрения инновационных механизмов на разных рынках. Инициативы по расшире-

нию рынков и все большая интернационализация услуг, судя по всему, сказываются на темпах инновационной деятельности позитивно.

49. Однако услуги предоставляются на местном уровне, и поэтому они сильно зависят от местных условий. Предоставление некоторых видов услуг имеет место в областях, в которых существует высокая степень зарегулированности. В политике необходимо определить надлежащую степень регламентации и найти подходящий баланс между необходимостью защиты потребителей и достижением других целей при одновременном придании соответствующего импульса инновационной деятельности.

50. Политика на рынке труда, по всей видимости, также имеет особое значение для развития сектора услуг, который зависит от наличия квалифицированной и мобильной рабочей силы, обладающей разнообразными профессиональными навыками по взаимодействию с потребителями и способной гибко участвовать в функционировании рынка труда. Она может предусматривать наличие механизмов, способствующих занятости на условиях неполного рабочего времени.

51. Весьма позитивно может сказаться на инновационной деятельности в секторе услуг поощрение малых и средних предприятий (МСП) и предпринимательства, поскольку именно малые компании чаще всего занимаются деятельностью по предоставлению услуг, нередко в большей мере ориентированной на местный рынок. Характерной особенностью сектора услуг является быстрота, с которой создаются новые фирмы. Это один из факторов, способствующих инновациям, и его можно стимулировать с помощью политики поддержки.

52. Интернационализация может способствовать ускорению инновационной деятельности, но она также создает значительное конкурентное давление на МСП, которым для решения этой проблемы могут потребоваться конкретные формы поддержки, связанные с предоставлением им необходимых возможностей для ведения маркетинга и осуществления продаж на международных рынках.

53. Поскольку инновационная деятельность, не связанная с технологиями, играет все возрастающую роль в секторе услуг, важно, чтобы инновационная политика имела более широкую направленность и предусматривала также поддержку других форм инновационной деятельности, в том числе, например, относящихся к организационным и маркетинговым механизмам. Однако позитивное влияние в плане содействия инновационной деятельности в сфере услуг также оказывают расходы на НИОКР, в связи с чем усилия на политическом уровне могут быть направлены и на содействие повышению информированности и использованию результатов НИОКР в этой сфере.

54. Фирмы, предоставляющие услуги, за исключением знаниеемких услуг, как правило, в меньшей степени привязаны к научно-технической базе, чем компании обрабатывающей промышленности. Для решения проблемы слабости таких связей может потребоваться применение особых инструментов политики. Для содействия наращиванию инновационного потенциала поставщиков услуг могут быть использованы инновационные ваучеры и аналогичные схемы.

55. Однако отсутствие более тесных взаимосвязей может служить указанием на то, что результаты научных исследований могут применяться сервисными компаниями лишь в ограниченных масштабах. Задача заключается в определении, каким образом обеспечить больший учет в научной базе потребностей сервисных компаний, которые могут и не делать особый упор на технологические

инновации. В рамках таких усилий необходимо пытаться создать концепции и дисциплины, направленные на решение этих задач.

56. В этой связи сформировалась концепция "наук об услугах" в качестве междисциплинарного подхода, который нацелен на формирование основ для систематического создания новых услуг и бизнес-моделей, в первую очередь в связи с использованием ИКТ. Как представляется, важнейшим элементом этого подхода является обеспеченность кадрами, обладающими сочетанием разносторонних профессиональных навыков (как технических, так и управленческих), и в этой связи очевидна необходимость в надлежащих инициативах в области подготовки и обучения кадров.

57. Во многих странах, в первую очередь странах с переходной экономикой, такие аспекты, как поведение потребителей, маркетинг, межкультурное взаимопонимание и коммуникация, страдали от недостатка внимания по сравнению с более технологичными аспектами инновационной деятельности. Важно, чтобы в политике в области исследований и образования учитывалось значение этих аспектов для инновационной деятельности в секторе услуг.

58. В целом потребность сектора услуг в широком круге специалистов означает, что профессиональная подготовка и подготовка без отрыва от производства играют важную роль в обеспечении наличия квалифицированной рабочей силы. Важно, чтобы инструменты политики способствовали признанию и поощрению профессиональной квалификации такого рода.

59. Важным фактором обеспечения гибкости экономики и ее динамичного развития являются эффективные партнерские отношения между различными категориями поставщиков услуг, а также между сектором услуг и компаниями обрабатывающей промышленности. Традиционной модели производства внутри одного предприятия пришли на смену более сложные механизмы, объединяющие различные компании в разветвленные предпринимательские сети.

60. Участие в таких цепочках создания стоимости имеет как внешний (межфирменный), так и внутренний (внутрифирменный) аспекты. Перед разработчиками инновационной политики стоит задача определить, каким образом создать условия, способствующие развитию этих взаимосвязей, и каким образом адаптировать существующие инструменты к условиям, определенным в рамках сотрудничества, специализации и обмена информацией.

61. Способствовать развитию сложных цепочек создания стоимости и поддерживать усилия по повышению производительности могут стандарты. Они относятся к числу важных компонентов институциональных рамок, создающих чувство уверенности, необходимое для предпринимательской деятельности. В условиях глобализации мира стандартизация имеет важное международное измерение, в связи с которым могут потребоваться усилия по международной координации действий.

62. С этой целью могли бы быть разработаны политические механизмы, способствующие налаживанию сетевых связей и сотрудничества между различными заинтересованными сторонами по вопросам инноваций процесса оказания услуг. Речь может идти о создании подходящих платформ на базе ИКТ, функционирующих на основе принципов открытых инноваций.

63. Особо важную роль в стимулировании инновационной деятельности в секторе услуг играет человеческий капитал, поскольку в нем существует потребность не только в нахождении новых решений, но и в их реализации на непрерывной основе в тесной связи с потребителями. Важным компонентом ком-

мерческого успеха является высокая степень привязанности клиентов, которой способствует поддержание тесных взаимосвязей с ними.

64. Судя по всему, для получения конкурентных преимуществ сервисные компании в более значительной степени полагаются на квалификационную базу своего персонала. Им требуются кадры с профессиональными навыками в широком диапазоне, в том числе нетехнического профиля. Крайне важное значение для успешной адаптации имеют неявные знания, которые нередко складываются в результате взаимодействия с другими штатными сотрудниками, клиентами и поставщиками. В этой связи важным элементом инновационной деятельности в секторе услуг является вовлечение сотрудников в инновационный процесс, которому могут способствовать надлежащая организационная структура и механизмы стимулирования. С учетом постоянного роста требований к рабочей силе, возможно, потребуется уделять особое внимание профессиональному образованию и пожизненному обучению.

65. Для защиты результатов инновационной деятельности сервисные компании в меньшей степени полагаются на патенты, чем фирмы обрабатывающей промышленности. Другие же инструменты защиты ПИС, в частности авторские права и торговые марки, играют более важную роль, поскольку они в большей степени адаптированы к особенностям сектора. Как правило, торговые марки используются для решения проблем способов оценки качества услуги до ее потребления, поскольку они способствуют созданию необходимой репутации. Однако наблюдаемое в большинстве стран расширение применения НИОКР в секторе услуг наталкивает на мысль, что информированность о механизмах ПИС также приобретает все большую актуальность.

66. В предложениях по мерам, касающимся ПИС, необходимо учитывать неоднородность сектора услуг. В некоторых подсекторах, например в подсекторах программного обеспечения, инжиниринга и компьютерных услуг, НИОКР играют более существенную роль, в связи с чем для них более целесообразно применение традиционной патентной защиты.

67. В любом случае следует обратить особое внимание на существование механизмов защиты ПИС, не имеющих формального характера, в том числе на преимущества первопроходца. В системах ПИС также необходимо уделять внимание важности методов сотрудничества в оказании услуг. Наиболее яркие примеры в этой связи – разработка программного обеспечения с открытым исходным кодом и создание открытых стандартов. Гибкость и скорость, обеспечиваемые этими механизмами, в значительной мере способствуют инновациям.

68. В секторе услуг, как и в общей инновационной политике, среди реализуемых инициатив по поощрению инноваций доминируют меры со стороны предложения. Хотя инициативы со стороны спроса более редки, они имеют для сектора услуг особое значение. Спрос потребителя играет важную роль в стимулировании инноваций в этом секторе, поскольку новые услуги зачастую являются результатом взаимодействия между поставщиками и пользователями. Одним из наглядных примеров, подтверждающих необходимость поддержания и развития тесных связей с пользователями, являются креативные отрасли, обладающие в современной экономике огромным потенциалом.

69. Услуги, для которых нормой являются тесные связи с клиентами, как правило, характеризуются более высокими инновационными показателями, поскольку эти связи позволяют компаниям получать информацию, необходимую для выдвижения новых привлекательных предложений и оперативного реагирования на потребности пользователей. Диалог с потребителями и поставщиками

является источником конкурентных преимуществ, четко отражающим нелинейный характер инновационной деятельности и побуждающим к постоянному отслеживанию потребностей рынка.

70. Клиенты, которые нередко имеют прямое отношение к разработке и поставке услуг, стимулируют инновационные фирмы к внесению корректив в предоставляемые ими услуги, с тем чтобы адаптировать эти услуги к своим потребностям. Этот процесс может продолжаться даже после первоначального предоставления услуги в форме технической поддержки или послепродажного обслуживания. Столь высокая степень взаимодействия еще раз подтверждает важность профессиональных навыков. Можно задействовать инструменты политики для облегчения и поощрения этих взаимосвязей, в том числе за счет развития соответствующих профессиональных навыков.

71. Однако, как и в случае обрабатывающей промышленности, инновационную деятельность может сдерживать слабый спрос. Меры политики, направленные на поощрение спроса на инновации путем использования стандартов и посредством применения практики государственных закупок, также способны дать полезный толчок инновациям в секторе услуг. Заметность новых предложений со стороны первоначальных пользователей из государственного сектора может способствовать последующему распространению этих инноваций. Государственные закупки могут стимулировать предложение новых услуг, но для материализации положительного эффекта от применения таких инструментов важно иметь открытые и прозрачные механизмы и одновременно вовлекать в них МСП и устранять существующие препятствия для конкуренции.

72. Развитие услуг зачастую является частью политики, направленной на общее поощрение инновационной деятельности, особенно в ее территориальном аспекте. Ярким примером является политика по формированию кластеров, поскольку развитие транспорта, логистических и бизнес-услуг рассматривается в качестве средства формирования благоприятной среды, способствующей росту фирм и взаимодействию между ними. Динамичный сектор услуг обеспечивает преимущества в плане размещения предприятий и является каналом для распространения информации. Политика по созданию кластеров имеет особое значение и для поощрения таких специфических видов услуг, как туристические и финансовые услуги и услуги креативных отраслей, когда близкое расположение компании является источником динамичного экономического развития и фактором привлечения потребителей.

73. Зачастую основным каналом для разработки и реализации инициатив по развитию инновационной деятельности в секторе услуг являются программы регионального развития. Центральные учреждения, как правило, больше занимаются планированием и предоставлением государственных услуг, имеющих общее значение, в то время как субъекты частного сектора обычно функционируют на региональном и местном уровнях. Региональная политика инновационной деятельности также в большей степени ориентирована на экономическую структуру региона.

74. В этой связи существует потребность в эффективном интегрировании стратегий и мер, осуществляемых на разных уровнях управления. В политике не следует недоучитывать важность небольших местных проектов, которые легче поддаются координации, чем крупномасштабные национальные инициативы, и которые могут быть направлены на удовлетворение местных потребностей.

VIII. Изучение политического опыта и роль международного сотрудничества

75. Поощрение инновационной деятельности в секторе услуг является относительно новой областью политики. Страны находятся на различных этапах формирования концепции и реализации соответствующих стратегий. Необходимы конкретные решения для воплощения документов политического уровня в конкретные работающие меры. В целом существует потребность в дальнейшем углублении понимания инновационной деятельности в секторе услуг и в повышении информированности директивных органов о важности инноваций в секторе услуг, а также его деятельности в целом.

76. В этой сфере появляются широкие возможности для изучения политического опыта, в том числе на международном уровне. В этой связи важно проводить целевую оценку программ и исследования политики, результаты которых могли бы заложить прочную основу для оценки опыта в сфере политики и выявления надлежащей практики. Поскольку инициативы в этой области предприняты относительно недавно, накопленный объем знаний об их влиянии по-прежнему сравнительно ограничен.

77. В этих условиях разработке и осуществлению политики, основанной на учете конкретных фактов, существенно поможет сбор примеров практического опыта, которые могут использоваться для иллюстрации успешного опыта в отношении как мер на уровне политики, так и деятельности компаний.

78. По мере выявления надлежащей практики на местном уровне одной из целей политики также должны становиться усилия по распространению информации о ней с целью ее более широкого применения предприятиями и разработчиками политики. Проведение политики, основанной на учете конкретной практики, должно быть основано на глубоком понимании условий, необходимых для достижения успеха. Широкому обмену результатами такого опыта с целью обеспечения более качественной информации для будущих политических инициатив может способствовать международное сотрудничество.

79. Выявлению надлежащей практики могут содействовать международные сопоставления, однако подходы в политике, а также выбор и разработка инструментов должны проводиться с учетом национальных условий и с принятием во внимание конкретного институционального социально-экономического контекста.