

Makó Csaba – Illéssy Miklós – Csizmadia Péter

Az üzleti szolgáltatási szektor fejlődése és a szervezeti innovációk központi szerepe

1. Nemzetközi és hazai tendenciák: a szolgáltatási szektor gazdasági súlyának növekedése

Az elmúlt évtizedekben a világgazdaság alapvető strukturális átalakuláson ment keresztül, amelynek lényege a szolgáltatások fokozott térnyerése és a feldolgozóipar gazdasági súlyának relatív csökkenése. Az OECD 2005-ös adatai szerint a fejlett országokban a szolgáltatások a GDP kétharmadát állították elő (OECD 2007). A szolgáltatási szektor jelentőségének növekedése a gazdasági fejlődés következménye. A szolgáltatások térnyerésének hátterében a feldolgozóipar termelékenységének növekedése áll, amely révén munkaerő szabadul fel, és az egyre intenzívebb verseny következtében mérséklődő (feldolgozóipari) áremelkedés miatt egyúttal a szolgáltatások iránti kereslet is megnő (Szalavetz 2008).

A szolgáltatások részaránya a nemzeti össztermékben jelentős szórást mutat az egyes OECD-országok között. Az Egyesült Államokban ez az arány megközelíti a 80 %-ot, míg Dél-Koreában 60 % alatt marad. Magyarországon – Finnországhoz hasonlóan – a bruttó nemzeti termék közel kétharmadát a szolgáltató szektor állítja elő; teljesítményével a fejlett európai országok „középmezőnyébe” tartozik, megelőzve például Szlovákiát és Csehországot, ugyanakkor jelentősen elmaradva a Benelux-államoktól, az északi-európai országoktól és néhány olyan mediterrán országtól, amelyek gazdaságában az idegenforgalom kiemelt szerepet játszik (pl. Görögország). A szolgáltatások növekvő nemzetgazdasági jelentőségével párhuzamosan egyre többen hívják fel a figyelmet arra, hogy az elmúlt évtizedekben a szektor belső szerkezete is átalakult, ami elsősorban a nagy hozzáadott értéket képviselő, tudás-intenzív üzleti szolgáltatások térnyerésében nyilvánult meg.

Az 1. táblázat adatai illusztrálják a szolgáltatási szektor növekvő gazdasági teljesítményét néhány fejlett OECD-országban.

**A szolgáltatási szektor hozzájárulása a GDP-hez néhány
OECD-országban (1995-2005)**

Ország	Szolgáltatások részaránya a GDP-ben (%)	
	1995	2005
Belgium	70,2	74,8
Csehország	56,7	58,8
Dánia	71,4	73,0
Egyesült Királyság	67,5	75,9
Finnország	62,8	65,7
Franciaország	72,6	77,0
Görögország	70,0	76,6
Hollandia	69,2	73,7
Lengyelország	56,8	64,6
Magyarország	61,9	65,6
Németország	66,6	69,7
Olaszország	66,4	71,2
Szlovákia	56,3	59,9
Egyesült Államok	67,5	79,9
Japán	64,9	69,9
Dél-Korea	51,8	56,3

Forrás: OECD 2007

Az 1. táblázatban bemutatott összevont adatok sem a szolgáltató szektor belső összetételéről, sem annak változásairól nem adnak képet, holott a szektor nagyon heterogén tevékenységeket foglal magában, amelyeket a gazdasági növekedés nem egyforma mértékben érintett. Annak érdekében, hogy pontosabb képet kapjunk, a következőkben a szolgáltatásoknak a magyar gazdaságban betöltött szerepét elemezzük, az eddiginél részletesebb bontásban.

A magyar gazdaságban, a nemzetközi tendenciákhoz hasonlóan, az elmúlt évtizedben a szolgáltatások gazdasági teljesítménye jelentősen növekedett. 1990 óta a mezőgazdaság és a bányászat bruttó kibocsátása jelentősen csökkent, a feldolgozóiparban csökkenő és növekedő periódusok váltották egymást, miközben a szolgáltatások kibocsátása többé-kevésbé folyamatosan növekedett (KSH 2007a). A szolgáltatások gazdasági súlyának növekedését jelzi a foglalkoztatás bővülésében betöltött szerepük is. A 2. táblázat a magyar gazdaság egyes ágazataiban foglalkoztatottak létszámának alakulását mutatja be az 1992 és 2005 közötti időszakban.

2. táblázat

**Az alkalmazásban állók átlagos létszáma ágazatonként,
1992 és 2005 között**

Ágazat	Az alkalmazásban állók átlagos létszáma							
	1992	1994	1996	1998	2000	2002	2004	2005
Mezőgazdaság	311 222	188 176	159 170	144 622	131 400	112 985	101 160	97 071
Bányászat	47 047	20 090	15 893	9 450	6 580	6 038	5 147	4 848
Feldolgozóipar	857 241	679 320	632 656	658 495	753 115	746 302	715 234	688 754
Építőipar	147 251	104 591	78 651	67 778	112 365	118 841	129 577	129 256
Szolgáltatás*	778 946	633 592	581 549	568 156	792 348	833 847	875 690	888 739
Közigazgatás	239 673	271 524	259 768	304 981	300 620	310 988	318 132	317 027
Oktatás	296 296	300 592	276 690	231 660	248 256	251 723	255 695	254 487
Egészségügy	263 524	247 603	232 495	231 015	209 580	218 172	225 069	218 612
Egyéb közösségi és személyi szolgáltatás	84 653	74 847	65 213	72 057	76 152	77 396	79 596	80 919
Összesen	3 118 634	2 619 174	2 390 956	2 371 091	2 703 077	2 739 237	2 764 593	2 737 016

Forrás: KSH: 2007b:14

Az adatok alapján a következő néhány tendencia figyelhető meg: a foglalkoztatottság általános szintje jelentősen csökken az 1990-es évek elejétől. Ez a tendencia 1998-tól megfordul ugyan, de nem egyformán érinti az egyes ágazatokat. A mezőgazdaságban és a bányászatban foglalkoztatottak létszáma folyamatosan csökken. 1998-ig a feldolgozó- és az építőiparban is csökken a foglalkoztatottak száma, de 1998 és 2002 között ez a tendencia megfordul. 2002-től kezdődően – az építőiparban foglalkoztatottak számának stagnálása mellett – csökkenés indul meg a feldolgozóiparban, miközben a szolgáltatási területen foglalkoztatottak száma növekszik: 2005-ben már a foglalkoztatottak kétharmada dolgozott a szolgáltató szektorban. Ez a növekedés azonban nem egyformán érintette az egyes szolgáltatási tevékenységeket. Az egészségügyben dolgozók létszáma szintén csökken a 90-es évek elejétől, de 1998-tól a csökkenés üteme lelassul, miközben a közigazgatásban foglalkoztatottak száma folyamatosan emelkedik. A legdinamikusabb létszám-növekedés az „Ingatlanügyek és egyéb gazdasági tevékenységet segítő szolgáltatás” és a „Kereskedelem, javítás” kategóriákban történt (40, illetve 30 %-os bővülés), míg a „Szállítás, távközlés, posta” területen dolgozók száma stagnált, és a „Pénzügyi szolgáltatások” kategóriában foglalkoztatottak száma enyhén csökkent.

A foglalkoztatásbővítés mellett a szolgáltatási szektor teljesítményének másik fontos mutatója a szektor termelékenysége, ami többek között az ágazat versenyképességére utal. A termelékenység mindig az inputok és az outputok hányadosát méri. A szolgáltatások esetében ez nehéz feladat, mert bár az input (munka, tőke, köztes felhasználású anyagok) ebben a szektorban is viszonylag problémamentesen mérhető, a főleg minőségi mutatókkal

leírható output (kibocsátás) nehezen ragadható meg¹ (Szalavetz 2008). A fent jelzett nehézségek ellenére készülnek elemzések, amelyek a szolgáltatási szektor termelékenységét igyekeznek megragadni. A nemzetközi eredmények arra hívják fel a figyelmet, hogy szektorszinten a szolgáltatások a feldolgozóiparnál alacsonyabb termelékenységre, illetve termelékenység-növekedésre képesek, amelyet elsősorban a szolgáltatási szektor feldolgozóipart meghaladó munkahelyteremtő képessége magyaráz (Szalavetz 2008). A részletesebb elemzések ugyanakkor a szolgáltatási szektor heterogén jellegére hívják fel a figyelmet. Wölfl² kutatásai arra utalnak, hogy a pénzügyi és az üzleti szolgáltatások úgy tudták növelni termelékenységüket, hogy a foglalkoztatottak száma is erőteljesen bővült. Ezt részben a műszaki fejlesztések, elsősorban az infokommunikációs technológiák (IKT) intenzívebb használatának révén végbement munkaintenzitás-csökkenés magyarázza, amely elsősorban a relatíve kevésbé képzett munkaerő esetében ment végbe (Evangelista – Savona 2003).

A magyar adatok alapján hasonló képet láthatunk. Hamar Judit (2005) kutatási tapasztalatai szerint az 1992 és 2006 közötti időszakban az egy főre jutó bruttó hozzáadott érték alapján a szolgáltatások termelékenysége mindvégig meghaladta a feldolgozóiparban mért szintet. Az üzleti és a pénzügyi szolgáltatások esetében az egy főre jutó bruttó hozzáadott érték jóval az átlag felett alakult. Itt azonban hangsúlyoznunk kell a külföldi működőkének a hazai szolgáltatások fejlődésére gyakorolt hatását. Az üzleti szolgáltatási szektorban működő, kettős könyvelést végző külföldi és hazai cégek gazdálkodási mutatóit vizsgálva kiderül, hogy a külföldi tőkével működő cégek a feldolgozóiparhoz hasonlóan nagymértékben hozzájárulnak az ágazat fejlődéséhez. A külföldi cégek körében az egy főre jutó nettó árbevétel elsősorban a gazdasági tevékenységet segítő szolgáltatások, az ingatlanügyek és a számítástechnikai tevékenységek esetében jelentősen meghaladja az ágazati átlagot. Az egy foglalkoztatottra jutó exportárbevétel a külföldi tőkével működő számítástechnikai és gazdasági tevékenységet segítő szolgáltatások esetében több mint háromszorosa az ágazati átlagnak, ami a külföldi cégek exportorientáltságát jelzi. A külföldi cégek hatékony gazdálkodására utal, hogy az egy foglalkoztatottra jutó üzemi eredményeik is jóval kedvezőbbben alakulnak, mint magyar versenytársaiknál. A vállalati teljesítmények olyan mutatói alapján, mint az árbevétel, export, eredmény, a külföldi cégek az ágazat átlagát meghaladó teljesítményt nyújtanak az üzleti szolgáltatások terén (Hamar 2005).

2. Egy feltörekvő ágazat: az üzleti szolgáltatások szerepének felértékelődése

A rövidtávú bemutatott nemzetközi és hazai tapasztalatokat összegezve elmondható, a szolgáltatási szektor heterogén, relatíve jelentősek az eltérések a különféle tevékenységekhez kapcsolódó gazdasági teljesítményekben, foglalkoztatási képességekben, tudásfelhasználásban és termelékenységben. Egyértelmű tendencia, hogy az üzleti szolgáltatások növekedése a

¹ Például az egy főre jutó hozzáadott érték növekedése egy ügyvédi iroda esetében bekövetkezhet az ügyvédi díjak egyoldalú és drasztikus emelése révén, ami nem feltétlenül tükröződik a szolgáltatások minőségében. Ez az eset egyszerűen csak a nemzetközi versenyben részt nem vevő szolgáltatók monopolhelyzetét tükrözi. Másfelől magyarázat lehet a növekvő hozzáadott értékre ebben az esetben az adminisztratív terhek növekedése és a szabályok gyors változása, ami keresletnövelő tényezőként hat egy szűk piacon (Sako 2006).

² Wölfl, A. (2005): The service economy in OECD countries. In: Enhancing the Performance of the Services Sector. OECD, Párizs, pp. 27–62. Hivatkozik rá: Szalavetz (2008).

korábbiakban vizsgált szempontok szerint jelentős, ezért a továbbiakban ezzel az ágazattal kívánunk foglalkozni.

A szolgáltatási szektort jellemző (heterogén) tevékenységek szerinti csoportosítására és ezen belül az üzleti szolgáltatások elhatárolására számos kísérlet történt. Az Európai Bizottság stratégiai dokumentumban foglalkozik az üzleti szolgáltatásokkal (EC 1998). A dokumentum, a mérhetőséget szem előtt tartva az EUROSTAT által alkalmazott statisztikai besorolási rendszerhez igazodik. A szolgáltatásokat négy főcsoportba sorolja, az alábbi kategóriákat különböztetve meg:

- Üzleti szolgáltatások (NACE/TEAOR 70-74): professzionális szolgáltatások, mint például IT-tanácsadás, menedzsmenttanácsadás, K+F-szolgáltatások, reklám, oktatás és képzés; a cégek működését támogató (operacionális) szolgáltatások, mint például ipari tisztítás, biztonsági szolgáltatás és titkársági szolgáltatások.
- Elosztó kereskedelem (NACE/TEAOR 50-52): az áruk és szolgáltatások más ágazatokba és a végső fogyasztókhoz való eljuttatását (kereskedelmét) elősegítő szolgáltatások.
- Hálózati szolgáltatások (NACE/TEAOR 40-41, 60-64): közüzemi szolgáltatások – villamos-, gáz-, vízellátás; szállítás és kommunikációs szolgáltatások.
- Pénzügyi szolgáltatások (NACE/TEAOR 65-67): pénzügyi közvetítő szolgáltatások, bankok, biztosítók.

A szolgáltatásokkal foglalkozó nemzetközi és hazai kutatások egyaránt arra hívják fel a figyelmet, hogy az ún. tudásintenzív üzleti szolgáltatásoknak kiemelt szerepük van az innovációk, a technológia- és tudástranszfer, valamint a versenyképesség szempontjából. Az elmúlt két évtizedben a tudásintenzív üzleti szolgáltatások egységes definíciójának megalkotása nem sikerült. Tovivonen (2006:2) általános meghatározása szerint a tudásintenzív üzleti szolgáltatók: „szakértő cégek, amelyek más cégeknek és egyéb szervezeteknek nyújtanak szolgáltatásokat”. Den Hertog ezzel szemben részletesebb definíciót ad, amely a szolgáltatás során felhasznált, illetve létrejött tudás jellegzetességeit és az ügyfelekkel való szoros együttműködést emeli ki mint a tudásintenzív szolgáltatások kulcsjellemzőit. „A tudásintenzív üzleti szolgáltatók magáncégek vagy szervezetek, amelyek erősen támaszkodnak a szaktudásra, azaz olyan tudásra vagy szakértelemre, amely valamilyen specifikus (technikai) tudományághoz vagy (technikai) funkcionális szakterülethez kapcsolódik azért, hogy tudásalapú köztes szolgáltatásokat nyújtsanak, vagy új termékeket fejlesszenek.” (...) „[A] tudásintenzív szolgáltatások létrehozása az ügyféllel való szoros interakciót és közös problémamegoldást jelent, ahol a szolgáltatást végző tudást használ fel, mint kiemelten fontos és kritikus erőforrást” (Hertog 2000:505). Miles (2005) a tudás-intenzív üzleti szolgáltatások (Knowledge-Intensive Business Services – KIBS) három alapvető jellemzőjét emeli ki: 1) a szolgáltatási tevékenység során nagymértékben támaszkodnak a tudásra mint erőforrásra; 2) vagy maguk az információ és a tudás közvetlen forrásai, vagy külső tudást használnak fel azért, hogy szolgáltatásokat nyújtsanak az ügyfelek számára; 3) szolgáltatásaikat kizárólag cégeknek értékesítik, és kiemelkedően fontosak a gazdaság versenyképessége szempontjából. A változatos definíciókban három kulcselem azonosítható (Müller-Doloreux 2007):

1. specializált szolgáltatásokat nyújtanak, kizárólag cégeknek,
2. a tudásintenzívitás részben a kvalifikált munkaerő felhasználását, részben a szolgáltatást nyújtó és a felhasználó (ügyfél) közötti tranzakciók komplexitását jelenti,

3. a cégek komplex, intellektuális jellegű gazdasági tevékenységeket végeznek, ahol meghatározó tényező az emberi tőke.

Az eddig bemutatott definíciós kísérletekkel összefüggésben, Miles és társai (1995:20-30) a tudásintenzív üzleti szolgáltatások kategóriáján belül különbséget tesznek a „hagyományos professzionális szolgáltatások” (P-KIBS) és az „új technológián alapuló szolgáltatások” (T-KIBS) között. A hagyományos professzionális szolgáltatások „az új technológiák intenzív felhasználói (üzleti és menedzsmentszolgáltatások, jogi és számviteli szolgáltatások, piackutatás stb.)” míg az új technológián alapuló szolgáltatások „többnyire az információs és kommunikációs technológiákhoz és a technikai jellegű tevékenységekhez kapcsolódnak (IT-szolgáltatások, mérnöki szolgáltatások, kutatás-fejlesztés stb.)”.

Még egyszer hangsúlyozzuk, hogy ugyan a tudásintenzív üzleti szolgáltatások egységes definíciója nem született meg, nagyjából konszenzus van abban a tekintetben, hogy mely szolgáltatásokat sorolják ide. Általában nagy tudásigényű, más cégek számára nyújtott, *többnyire* nem rutin jellegű szolgáltatások tartoznak ebbe a kategóriába, mint például az informatikai szolgáltatások (szoftver, hardver), adminisztratív-jogi szolgáltatás, K+F stb. A továbbiakban az alábbi szolgáltatásokat tekintjük tudásintenzívnek³.

3. táblázat

Tudásintenzív üzleti szolgáltatások a TEÁOR⁴ alapján

TEÁOR ágazati kód	Megnevezés
62	Információtechnológiai szolgáltatás
63	Információs szolgáltatás
649	Egyéb pénzügyi közvetítés
661	Pénzügyi kiegészítő tevékenység
662	Biztosítást kiegészítő tevékenység
69	Jogi, számviteli, adószakértői tevékenység
70	Üzletvezetési, vezetői tanácsadás
71	Építésmérnöki tevékenység; műszaki vizsgálat, elemzés
72	Tudományos kutatás, fejlesztés
73	Reklám, piackutatás
743	Fordítás, tolmácsolás
773	Egyéb gép, tárgyi eszköz kölcsönzése
78	Munkaerőpiaci szolgáltatás
8110	Építményüzemeltetés

³ Bár számos szolgáltatás a magasan kvalifikált munkaerő és a technológia intenzív felhasználásán alapul, mégsem sorolják őket az üzleti szolgáltatások osztályába. Ilyenek pl. az egészségügyi szolgáltatások vagy az erőforrás-igényes ágazatokkal (mezőgazdaság, bányászat stb.) kapcsolatos szolgáltatások.

⁴ TEÁOR: „A gazdasági tevékenységek egységes ágazati osztályozási rendszere” – a gazdasági tevékenységek osztályozására és nyilvántartására szolgáló statisztikai besorolási rendszer, amelynek nemzetközi megfelelője a NACE.

8122	Egyéb épület-, ipari takarítás
8220	Telefoninformáció
855	Egyéb oktatás

3. A szolgáltatási innovációk kutatásának irányzatai: a negligálástól a szintézisig

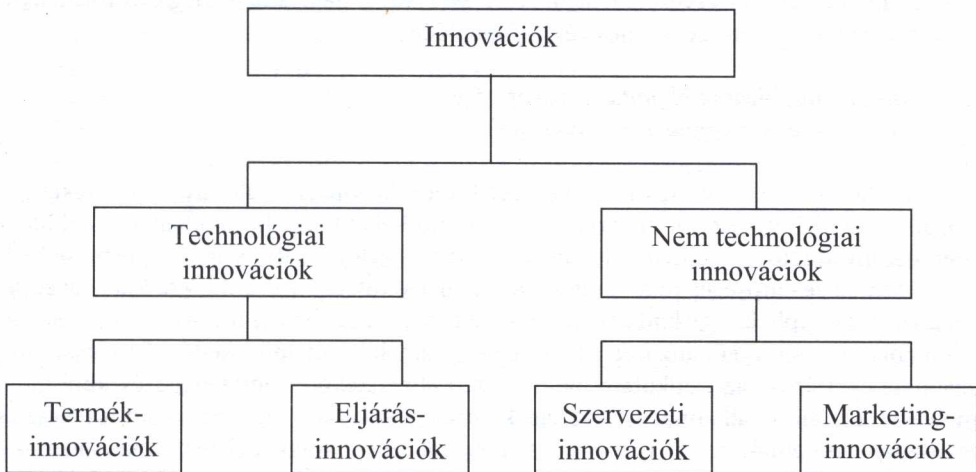
3.1. Az innovációval kapcsolatos fontosabb megközelítések: technológiai és nem-technológiai innovációk

Az innováció fogalmát rengeteg félreértés övezi. Az általánosan elfogadott definíció hiánya nemcsak elméleti félreértések forrása, hanem megnehezíti az innovációs folyamatok empirikus vizsgálatát is (Fagerberg, Mowery és Nelson 2004). Az innováció térnyerését elősegítő általános folyamatok bemutatása után ezért az innovációval kapcsolatos legfontosabb fogalmakat és megközelítéseket ismertetjük.

Az innováció különböző típusainak osztályozását legegyszerűbb a technológiai és a nem-technológiai innovációk megkülönböztetésével kezdenünk. A technológiai innovációkhoz soroljuk a termék- és eljárásinnovációkat, míg a nem-technológiai innovációkhoz a szervezeti és marketinginnovációkat.

1. ábra

Az innováció típusai



Az egyes innovációk egyszerűsített meghatározása a következő:

1. Termékinnováció: jellemzőiben vagy felhasználásában új vagy jelentősen továbbfejlesztett javak vagy szolgáltatások bevezetése
2. Eljárásinnováció: új vagy jelentősen továbbfejlesztett termelési vagy szállítási módszer
3. Szervezeti innováció: a vállalat üzleti gyakorlatát, munkaszervezetét vagy külső kapcsolatrendszerét érintő új szervezési módszer bevezetése

4. Marketinginnováció: a termék designját, csomagolását, piaci pozícióját, reklámozását vagy árazását jelentősen megváltoztató új marketingmódszer alkalmazása

Az innováció e típusai természetesen szorosan összefüggnek egymással, hiszen egy új termék előállítása általában új technológiát is megkövetel, ahogyan az új technológiák is legtöbbször csak akkor eredményeznek nagyobb termelékenységet, ha azok bevezetése új szervezeti-vezetési gyakorlattal párosul. Az innovációk e tipológiája nem tökéletes, vannak határesetek, amikor nehéz eldönteni, hogy egy-egy innováció melyik típusba is sorolandó. További nehézséget jelenthet annak megállapítása, hogy adott innováció mennyiben is jelent valódi újdonságot.⁵

Az innovációs kutatások domináns megközelítéseiben főként a technológiai innovációk álltak a kutatók érdeklődésének középpontjában. Mára viszont nagyobb figyelmet szentelnek a nem-technológiai innovációknak, illetve a különböző innovációk között fennálló – korábban már jelzett – kölcsönös kapcsolatok vizsgálatának. A szervezeti innovációk különösen fontosak napjainkban, amikor a globális verseny eredményezte piaci pozíciók instabilitása következtében a vállalatok jövője az állandó megújulásra, innovációra való képességtől, és nem egy-egy alapvető változást hozó termék- vagy technológiai innovációtól függ. Az innovatív szervezeti formák keretei között létrehozott, működtetett és megújított tudások ráadásul olyan értéket jelentenek, amelyek nehezen másolhatók, és ezen keresztül hosszú távon biztosítják a vállalati versenyképességet. A szervezeti innovációk fontosságát szintén felértékeli az a tény, hogy az innováció egyre inkább az egyéni szervezeten átnyúló kooperáció eredménye, az innováció sikere fokozott mértékben függ a szervezetek együttműködését szabályozó olyan koordinációs és motivációs mechanizmusoktól, amelyek biztosítják a szervezeten belüli és a szervezeti hálózatban meglévő formális és rejtett tudások megosztását és fejlesztését (Lam 2008).

3.2. Az innovációs folyamatok fajtái és jelentősége: *a lineáris versus rekurzív innovációs modellek*

A szakirodalom az innovációs modellek két fontosabb típusát különíti el (melyeket a 2. és 3. ábra szemléltet). Az ún. lineáris innováció modelljei közül hazánkban az alap kutatás vezérelte innováció tekinthető általánosan ismert felfogásnak (science push modell), amely kiemelt jelentőséget tulajdonít a tudományos kutatási folyamat eredményeképpen létrehozott ún. explicit vagy kódolt tudásnak. Ebben a modellben az innovációs lánc elején a tudományos kutatás található, míg a lánc végén a remélt bevétel növekedés. A tudásáramlás folyamata egyirányú: az alap kutatásban született elméletekből vagy felfedezésekből indul, amelyeket azután az alkalmazott kutatások során finomítanak tovább, majd a fejlesztési szakaszban tesztelnek, végül pedig új terméként vagy szolgáltatásként értékesítenek a piacon. A modellben minden rész folyamat végén megjelenő output az innovációs lánc következő szakasza számára inputként szolgál. A későbbi szakaszokban keletkező outputok azonban nem képeznek inputot a korábbi szakaszok számára, vagyis nincs visszacsatolás. A modell alaphipotézise szerint az új tudások mindig egy piacra bevezethető terméket vagy szolgáltatást eredményeznek. A modell másik, keresletvezérelt típusa (market pull modell)

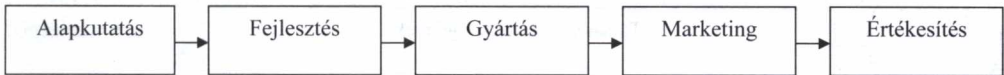
⁵ Lásd erről részletesebben az Oslo Kézikönyvet (Oslo Manual), amely letölthető: <http://www.ttg.org.tr/UserFiles/File/OSLO-EN.pdf>

ugyan nem a tudományos alapkutatót tekinti feltétlenül az innovációs folyamat alapjának, abban azonban megegyeznek, hogy az innovációs lánc során keletkező inputok és outputok e modellben is egyirányúan követik egymást.

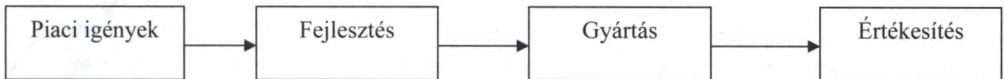
2. ábra

Az innováció lineáris modelljei

Alapkutatás vezérelte innováció



Kereslet-vezérelt innováció



Forrás: Arnold and Bell (2001)⁶

Schienstock és Hamalainen (2001) a következő tényezőkben látja a lineáris innovációs modell (egymással is összefüggő) implicit előfeltevéseit, melyek különösen az alap kutatás-vezérelt lineáris innováció típusára igazak:

1. Az innovációt kivételes eseménynek tekinti.
2. A tudás létrehozása izolált gondolkodási folyamat eredménye, melyre más emberi tevékenységek nincsenek hatással, az innovációt nem összetett folyamatként, hanem funkcionálisan elkülönült tevékenységként értelmezi.
3. Egyirányú oksági kapcsolatot tételez az innovációs lánc egyes szakaszai között, nem foglalkozik az innovációs folyamatra jellemző bizonytalansági tényezőkkel.
4. Kizárólag a K+F-tevékenységeket tekintik az innováció forrásának.
5. Az emberi együttműködést nem tekinti releváns tényezőnek.

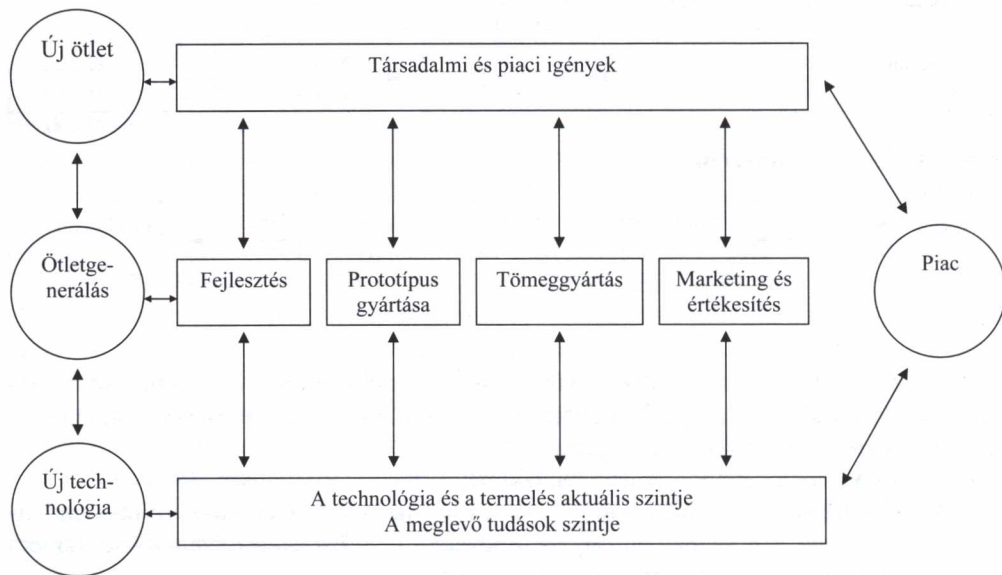
Elméleti és empirikus kutatások egyformán igazolják, hogy az innovációnak ez a formája a gyakorlatban inkább kivétel, mint szabály. A legtöbb innováció ugyanis a rendelkezésre álló tudásokra épül, az innovációs képesség a már meglévő tudások új kombinációjának szisztematikus felhasználásán alapul. Ez azt is jelenti, hogy a felhasznált tudások nem az innováció fejlesztése közben jönnek létre, hanem az innováció nem-szándékolt forrásaiként jelennek meg. A piaci igények által vezérelt innovációs modell bizonyos értelemben közelebb áll ehhez a kombinatív megközelítéshez, mint annak tudomány vezérelte változata, hiszen ebben az esetben sem új tudományos tudások létrehozása az innovációs lánc alapja, hanem a piaci igények azonosítása (amely igények szintén fontos és számos esetben újnak nevezhető tudást képviselnek). A lineáris innovációs megközelítések e hiányosságát igyekszik kiküszöbölni az innovációs folyamat rekurzív modellje, amely

⁶ Arnold, E. and Bell, M. (2001) Some ideas about research for development, unpublished background paper provided to the Commission on Development Related Research in Denmark, Science and Technology Policy Research (SPRU), Technopolis. Idézi: Schienstock – Hamalainen (2001: 53).

„ahelyett, hogy az innovációt lineáris folyamatnak tételeznék”, jelentős szerepet tulajdonít a „bonyolult visszajelzési (feedback) mechanizmusoknak, valamint a tudomány, a tanulási folyamat, a termelés és a kereslet között szövődő kölcsönös kapcsolatoknak” (Schienstock és Hamalainen 2001: 54E). bonyolult viszonyrendszert szemlélteti a 3. ábra.

3. ábra

Rekurzív innovációs modell



Forrás: Arnold and Bell (2001)⁷

A gazdasági szektorok többségében az innováció a fogyasztókkal, beszállítókkal, megrendelőkkel folytatott intenzív együttműködés terméke. Emellett fontos megemlíteni, hogy az olyan kicsi, nyitott gazdaságok esetében, mint amilyen a magyar is, a világpiacon ismeretlen (radikális) innovációk szerepe kisebb a gazdaság fejlesztésében, szemben az ún. inkrementális innovációkkal. Ha egy „lokális innovátor” elő is áll egy, a világon addig ismeretlen ötlettel vagy elképzeléssel, azt valószínűleg rövid időn belül felvásárolja egy nemzetközi cég, így ezek az innovációk nem a térségben, hanem közvetlenül a nemzetközi piacokon hasznosulnak⁸.

3.3. A szervezeti innovációk kitüntetett szerepe

Annak ellenére, hogy számos hazai és nemzetközi empirikus kutatás foglalkozik szervezeti innovációval, a téma művelői körében változatlanul hiányzik az azok osztályozásában

⁷ Arnold, E. and Bell, M. (2001): Some ideas about research for development, unpublished background paper provided to the Commission on Development Related Research in Denmark, Science and Technology Policy Research (SPRU), Technopolis. Idézi: Schienstock – Hamalainen (2001: 54).

⁸ Nielsen és Lundvall (2003) a dán gazdaság innovációs teljesítményét vizsgálva hasonló tapasztalatokról számol be.

kialakult konszenzus. A szervezeti változások mélységét is figyelembe vevő innovációs tipizálási törekvések közül Schienstock (2004) innovációs mátrixa tűnik elemzésünk szempontjából az egyik legalkalmasabbnak. Ez a klasszifikációs kísérlet túllép azokon az osztályozási próbálkozásokon, amelyek az izolált vagy apránként bevezetett versus integrált (un. holisztikus) innovációk formáit különböztetik meg valamilyen formában (Alasoini, 2003). Helyette a szerző a szervezeti innovációk osztályozása során egyik dimenzióknak a szervezet ún. központi (core) alkotóelemeinek változását, a másiknak pedig a szervezet központi jelentőségű elemeinek viszonyában/relációjában végbemenő változásokat tekinti.⁹ A szervezeti innovációk különböző típusait és azok tartalmát a 4. számú táblázatban foglaltuk össze.

4. táblázat

A szervezeti innovációk különböző típusai

A szervezet központi alkotóelemei közötti viszony	A szervezet központi alkotóelemei	
	Változatlan	Változó
Változatlan	Inkrementális innováció (pl. munkaköri csere, munkakör bővítése)	Moduláris innováció (pl. különböző funkcionális területeket átfogó tervező team, önszerveződő munkacsoportok)
Változó	Architekturális innováció (pl. lapos szervezetek, profitcentrumok)	Radikális innováció (pl. virtuális szervezetek)

Forrás: Schienstock (2004, 18. o.).

A kumulatív jellegű vagy inkrementális szervezeti innovációk nem változtatják meg alapvetően sem a szervezetek kulcsfontosságú alkotóelemeit, sem pedig az azok közötti viszonyokat kondicionáló érdek- és hatalmi relációkat. Olyan egyéni munkaköröket érintő változásokról van szó, mint a munkaköri csere vagy a munkakörök gazdagítása (job enlargement), amelyek nem lépnek túl az egyéni munkakörök határain. Schienstock értelmezésében a szervezeti innovációk moduláris típusa megváltoztatja ugyan a szervezetek egyes kulcsfontosságú alkotóelemeit, anélkül azonban, hogy azok egymással való viszonya módosulna. A különböző funkcionális területeket átfogó tervező team esetében például a csoport tagjai különböző szervezeti egységektől érkeznek, és formálnak új és fontos együttműködési formát, anélkül, hogy azok egymással való viszonya módosítaná a szervezeten belüli érdek- és hatalmi viszonyokat. Ezzel szemben az architekturalis szervezeti

⁹ Ezzel összefüggésben szeretnénk felhívni a figyelmet azokra a további innovációs modellalkotási kísérletekre, amelyek a tudásfejlesztés és innováció interaktív karakterét hangsúlyozzák. E felfogás szerint, az innováció a vállalatok vevőkkel, beszállítókkal, a tudástranszfer intézményeivel (pl. egyetemek, kutatóintézetek, stb.) való együttműködésének eredménye. Röviden, az elszigetelt vállalkozások ritkán innovatívak. Az innováció tehát olyan, több szereplős interaktív folyamat eredménye, amelynek résztvevői, miközben fejlesztik kompetenciájukat, egyidejűleg az innovációs folyamat részesei is. A tanulás „interaktív” típusa mellett beszélhetünk még az ún. tapasztalatokból építkező (learning by doing) és a használatban megvalósuló tanulásról (learning by using). Az utóbbi olyan tanulás jelöl, amely a rendkívül komplex rendszerek (pl. új repülőgéptípusok légi szállításra történő beállításával-használatával kapcsolatos tudások) begyakorlásával javítja a munkavégzés hatékonyságát (Lundvall, 2003, p.2.).

innovációk a tudásmenedzsment és a munkatevékenységek szervezésének radikálisan új mintáját képviselik. Az ún. lapos szervezetek („lean organisations”) esetében például a felelősségi és döntési jogkörök decentralizálása módosítja az érintettek érdekviszonyait és hatalmi forrásait. Végezetül az olyan munkaszervezeti innovációk, mint a virtuális szervezetek vagy a projekt alapú vállalatok (Whitley 2006), radikális átalakulásokat eredményeznek mind a szervezetek egyes kulcsfontosságú alkotóelemeiben, mind pedig azok relációjában.

Armbruster és munkatársai (2008) Schienstock (2004) szervezeti innovációkra vonatkozó osztályozása alapján megalkották a saját tipológiájukat. Az általuk megfogalmazott definíció szerint „a szervezeti innovációk új vezetési és munkavégzési koncepciók és gyakorlatok bevezetését jelentik” (Armbruster et al. 2008:646). Ezen belül megkülönböztetnek strukturális (structural) és eljárási (procedural) szervezeti innovációkat, illetve szervezeten belüli és szervezetek között megvalósuló szervezeti innovációt. Az empirikus mérés megkönnyítése érdekében a szervezeti innovációk e típusait a következőképpen operacionalizálták:

1. Strukturális szervezeti innovációk az olyan innovációk, amelyek megváltoztathatják a vállalat szerkezetét vagy funkcióit, a hierarchikus szinteket, az információáramlás irányait stb., általánosabb megfogalmazásban a cég szervezeti architektúráját.
2. Az eljárási szervezeti innovációk¹⁰ megváltoztathatják a vállalaton belüli munkafolyamatot és szervezeti rutinokat, például a minőségi körök, a team- munka, vagy a just-in-time termelési rendszerek bevezetése a munkaerő- és tudásfelhasználás rugalmasságának növelése érdekében.
3. A szervezeten belüli innovációk értelemszerűen a szervezeten belüli viszonyokat változtatják meg.
4. A szervezetek közötti innovációk olyan új típusú szervezeti formák és eljárások kialakítását jelentik, amelyek túlmutatnak a szervezet határain.

Mint említettük, a szervezeti innovációk jelentősége felértékelődött az elmúlt évtizedekben. A szervezeti és technikai innovációk pedig csakis az egymás kölcsönhatását hangsúlyozó rekurzív innovációs modellben értelmezhetőek. A fogalmi-elméleti alapok rövid bemutatását követően, elemzésünk következő részében az innovációk szektorok szerinti eltéréseivel foglalkozunk, megkülönböztetett figyelmet fordítva az üzleti szolgáltatási szektor innovációs teljesítményére.

3.4. A szolgáltatás innovációk sajátosságai

Az üzleti szolgáltatási és a feldolgozóipari szektor innovációs teljesítményének összehasonlítása során az innovációval foglalkozó szakemberek általában az előbbi szektor elmaradottságát hangsúlyozzák az utóbbival szemben. Ezzel összefüggésben, a következő tényezők szerepére kell felhívni a kérdéssel foglalkozó elméleti és gyakorlati szakemberek figyelmét: egyrészt az innováció mérésére szolgáló jelenleg használt statisztikai mutatókat a feldolgozóipari innovációk (a megfogható, „fizikai” technológiák és termékciklusok meghatározó szerepére alapozva) dolgozták ki, azok mechanikus alkalmazása a szolgáltatási

¹⁰ Itt kívánjuk megjegyezni, hogy a szerzők által megkülönböztetett „eljárási szervezeti innovációk” nem azonosak a tanulmány 3.1 részében, az Oslo Kézikönyv alapján ismertetett „eljárás-innovációkkal”, amelyek a technológiai fejlesztésekhez kötődnek.

szektorban (amelyre a fizikailag gyakran azonosíthatatlan termékek és folyamatok jellemzők) problematikus és ennél fogva hiányos és megkérdőjelezhető eredményekre vezetnek. A szolgáltatásinnovációk sajátosságainak elemzésében és megértésében tapasztalható hiányos ismereteink elválaszthatatlanok attól a gondolkodási tradíciótól, amely a tudománypolitikát a feldolgozóipari tevékenységek természetére alapozta.

A szolgáltatási szektorra jellemző innovációk természetének megragadására az innováció „lineáris modellje” alkalmatlan. Az innovációt ugyanis napjainkban olyan többirányú és többszereplős folyamatnak tekinthetjük, amelynek hatását annak ismétlődése felerősíti. Az új részegységek és termékek fejlesztésén kívül magában foglalja az új szolgáltatásokat, a technikai standardokat, üzleti modelleket, folyamatokat, szervezési és vezetési gyakorlatokat. A szervezeti-társadalmi és technológiai innovációkkal foglalkozó elemzések szerint az innovációk legnagyobb gazdasági hozadéka a tudás és technológia legátfogóbb elterjesztését eredményező inkrementális innováció, szemben a radikálisan új innovációkkal (Mowery-Rosenberg 1989). A vázlatosan ismertetett új innovációs megközelítések elméleti és gyakorlati alkalmazásában olyan országok járnak élen, mint Nagy-Britannia, Dánia, Svédország, Finnország és Szingapúr. A szolgáltatásinnovációk természetének árnyaltabb megértése érdekében a következőkben vázlatosan bemutatjuk a szolgáltatásinnovációk kutatására jellemző megközelítések különböző generációit.

3.5. A szolgáltatásinnovációk kutatásával kapcsolatos megközelítések

Salter és Tether (2006) a szolgáltatásinnovációkkal kapcsolatos felfogások ismertetését azzal a megállapítással kezdik, hogy egészen az 1980-as évekig a társadalomtudományi kutatások elhanyagolták a szolgáltatási szektort és az arra jellemző innovációs tevékenységeket, annak ellenére, hogy már az 1970-es évtizedben számos sikerkönyv jelent meg a posztindusztriális társadalomról, amelyet lényegében szolgáltató gazdaságnak tekintettek (Bell 1973). A szerzők a szolgáltatásinnovációval foglalkozó kutatások következő négy, egymást követő hullámát vagy generációját különböztetik meg:

1. A szolgáltatásinnovációk elutasítása, negligálása
2. Az asszimilációs periódus: a feldolgozóipari innovációs minta követése
3. A szolgáltatásinnovációk különleges karakterének hangsúlyozása: a distinkciós szakasz
4. A szintézis ciklusa

A szolgáltatásinnovációk szerepének, jelentőségének megkérdőjelezése – a negligálás periódusa – jelentős elmélettörténeti előzményekkel rendelkezik. Ezzel kapcsolatban Salter és Tether (2006) hangsúlyozza, hogy a közgazdasági gondolkodást mintegy kétszáz éven keresztül Adam Smith azon szemlélete uralta, hogy az anyagi gazdaság a fejlődés forrása, és a feldolgozóipar fejlődése határozza meg a technológiai haladást új gépek és berendezések megjelenésének formájában. A tárgy-centrikus (object-based) megközelítések az innovációk vizsgálatában és mérésében egyaránt alábecsülték a szolgáltatások szerepét az új technológiák létrehozásával összehasonlítva. A megközelítés leegyszerűsített változata így hangzott: „a termelő/feldolgozóipari munka produktív és a szolgáltatás nem produktív”. E szemlélet a korábban már bemutatott feldolgozóipari innováció, gépekben, berendezésekben és egyéb anyagi javakban megjelenő szűk megközelítését képviseli. Ezzel kapcsolatban megjegyzendő, hogy a technológiafelhasználók (users) szerepét (pl. a

technológia adaptálása, másolása, módosítása stb.) lebecsülték, és figyelmen kívül hagyták az innováció folyamatában. A domináns közgazdasági megközelítések szinte kizárólag az új technológia létrehozásával, nem pedig annak használatával foglalkoztak. A technológia elterjesztésének és használatának kérdéseivel főleg gazdaságtörténészek és szociológusok foglalkoztak, annak ellenére, hogy a gazdasági haladás döntő forrása a társadalomban a technológia használata, nem pedig pusztán az új technológiának a létrehozása (Stoneman 2002). A szolgáltatások innovációban játszott szerepének lebecsülése, negligálása – a következőkben bemutatandó új innovációs megközelítések együttélése mellett – ma is érvényesül.

Az asszimilációs megközelítés: miután az 1980-as évtizedben, a fejlett tőkés gazdaságokban változatlanul folytatódott a szolgáltatási szektor térhódítása és a feldolgozóipar további térvészése, nem lehetett többé negligálni a szektor szerepét, és a működésére jellemző innovációk kutatása is elindult. Ebben a fejlődési szakaszban a kutatók eljárására jellemző volt a szolgáltatásinnovációk integrálása, asszimilálása a feldolgozóipari tevékenységek innovációs vizsgálatában használt megközelítésekbe. Például Barras (1986) az üzleti szolgáltatásokhoz tartozó pénzügyi szolgáltatások vizsgálata alapján kidolgozott elmélete szerint az üzleti szolgáltatásokra – a feldolgozóipari innovációk folyamataival összehasonlítva – az ún. fordított termékciklus (reverse product cycle) jellemző. Először a folyamatokat korszerűsítik (például az IKT felhasználásával a háttértevékenységek (back office) hatékonyságát javítják, és ezt követően kerül sor a termék fejlesztésére, megújítására). A szolgáltatásinnovációk feldolgozóipari innovációs megközelítésekkel való leírását ösztönözte az IKT fokozott használata, ami a szolgáltatások iparosítását, tömeges előállítását elősegítette. Annak ellenére, hogy a röviden bemutatott modell jelentős hatást gyakorolt a kutatókra, annak mindenfajta szolgáltatásra való alkalmazhatóságát, univerzális karakterét (one-size-fits-all) számos kutató indokolatlanul leegyszerűsítőnek tekintette.

A szolgáltatásinnovációk különleges karakterének (distinction) hangsúlyozása, a szolgáltatásinnovációk kutatásának harmadik irányzata – amely az 1990-es években jelent meg – a tevékenységi szektorra jellemző innovációk különleges karakterét emeli ki. Ezek a megközelítések a szervezeti innovációk és a vezetői tanácsadásban fontos szerepet játszó „puha” tudások jelentőségét emelik ki, és arra hívják fel a figyelmet, hogy az ún. kemény technológiák (hard technology) szerepe kevésbé hangsúlyos az innovációkban, mint a feldolgozóiparban. Salter és Tether (2006) kiemeli, hogy a szolgáltatási tevékenységekben a szervezeti innovációk jelentőségét hangsúlyozók nem az innovációkutatás fő vonulátát képviselők közül kerülnek ki.

A hagyományos technológiai innovációk tapasztalatainak és a szolgáltatásinnovációk mélyebb megismeréséből származó tapasztalatok integrálására törekszenek a szintetizálás igényével fellépő kutatók, akik a modern szolgáltatások komplexitását és multidimenzionális karakterét hangsúlyozzák, és a szolgáltatási és a feldolgozóipari tevékenységek jellemzőinek kombinálására törekszenek. Ezzel összefüggésben feltétlenül kiemelendőnek tartjuk annak a vezetési és szervezési gyakorlatnak a hangsúlyozását, amely túllép a „szolgáltatás” versus „feldolgozóipar” különbségein, és azoknak a szervezeti problémáknak a megoldására keresi a választ, amelyekkel a szervezetek az értékteremtés folyamatában szembesülnek. Ez azt jelenti, hogy a kutatások középpontjába a vállalat piacainak értékláncai és hálózatai kerülnek, továbbá a szolgáltatásoknak és a termelésnek az egymással összefüggő tevékenységi láncolatban való „elhelyezése”.

A változás egyben azt is jelenti, hogy a kutatók érdeklődésének középpontjába a szervezeti változások, a társadalmi hálózatok, az ún. integrált megoldások kidolgozása és olyan más kérdések kerültek, amelyek támogatják a szolgáltatásinnovációkat. A hagyományos innovációs kutatásokban nem alkalmazott elméletek, vizsgálati módszerek integrálása szükséges (pl. szervezeti viselkedés, társadalmi hálózatok, marketing, stratégia és kommunikáció kutatása). Felértékelődik a szervezeti innovációknak és azoknak az új szervezeti praxisoknak a szerepe, amelyek az innovációk formálói, alakítói a szolgáltatási szektorban.

4. A szolgáltatási szektor innovációsteljesítmény-mérésének módszertani nehézségei

A szolgáltatással foglalkozó cégek innovációs kiadásainak mérése és számbevétele korántsem könnyű feladat. A kutatás-fejlesztés mérésére hagyományosan használt mutatók kevésbé alkalmasak a szolgáltatási tevékenységek, valamint a kisvállalkozások innovációs aktivitásának számbavételére, ugyanis ilyen tevékenységeiket nem tartják számon. A szolgáltatási szektorra jellemző informális kreatív praxisok, pl. szofverfejlesztés, ipari design és műszaki tanácsadás, a vállalkozások innovációs tevékenységének jelentős részét képviselik, azonban a K+F jelenlegi mutatói nem veszik számításba. Nem veszik számításba ezek a mutatók a cégek azon ráfordításait sem, amelyek az innovációk piaci értékesítéséhez szükségesek. A K+F-kiadások csak a kereskedelmileg sikeres prototípusok létrehozásának költségeivel számolnak, és nem veszik figyelembe a tervezési (design), gyártási és a marketingtevékenységek ráfordításait. A brit innovációs felmérés tapasztalatai szerint az innovációs tevékenységek hozzávetőleges költségei megbecsülhetők. A felmérésben szereplő cégeket arra kérték, hogy a K+F kiadásokon kívül becsüljék meg az olyan innovációhoz kapcsolódó pótlólagos tevékenységeket, mint marketing, gyártás és képzés. Annak ellenére, hogy ezeket a kiadásokat rendkívül nehéz mérni, a hagyományos K+F-tevékenységek ráfordításai a teljes innovációs kiadások kevesebb, mint 30 %-át jelentik. Ez azt jelenti, hogy a hivatalos K+F-kiadások a teljes innovációs ráfordításokat háromszorosan alulértékelik.

Az ismertetett nehézségek ellenére megjegyzendő, hogy a szolgáltatási K+F-kiadások gyorsan nőnek, a fejlett tőkés gazdaságokban az ipari K+F egyharmadát képviseli a szolgáltatási szektor. Azokban az országokban, ahol a szolgáltatási K+F a teljes ipari kutatási és fejlesztési ráfordítások mindössze 10 %-át képviseli, az alacsony arány elsősorban mérési pontatlanságokkal magyarázható.

A K+F kiadások a fejlett országokban viszonylag kevés cégnél összpontosulnak. például Nagy-Britannában 10 cég adja az összes ipari K+F kétharmadát. A nagy multik K+F-kiadásainak számbavételi módja befolyásolja annak eredményességét. Például az IBM bevételeinek több mint egyharmada a globális üzleti szolgáltatásokból származik, ezért a céget az üzleti szolgáltatások kategóriájában tartják nyilván. Ennek ellenére az IBM-et gyakran feldolgozóipari cégnek tartják (az USA-ban szolgáltató céggént újra besorolták), ezért a K+F-kiadásait a feldolgozóipari tevékenységhez számítják. (Ugyanez elmondható a Siemens-ről is.)

Általában igaz, hogy a szolgáltatási szektorban kisebb a K+F-ráfordítás a feldolgozóiparral összehasonlítva, azonban ha a szolgáltatási szektor tevékenységét strukturáljuk, nem használunk aggregált mutatókat, akkor kiderül, hogy az üzleti szolgáltatási szektor aktívabb a K+F területén, mint a feldolgozóipar. Ezzel szemben a szállítási vagy a nagy- és kiskereskedelmi szektor minimális K+F-tevékenységet folytat. A szolgáltatási tevékenység

K+F-kiadásaival kapcsolatos, általánosítások szintjén mozgó megállapítások és értékelések kockázatosak.

Miles (2005) szerint a hivatalos statisztikák kevésbé képesek a szolgáltatási szektorok K+F-tevékenységének mérésére:

1. K+F statisztikák mérésére kidolgozott kérdőívek általában a feldolgozóipari gyakorlatra és folyamatokra készülnek, kevésbé relevánsak a szolgáltatási szektorra,
2. a természet- vagy „fizikai” tudományokra összpontosító felmérések nem veszi számításba azokat a társadalom- és magatartástudományi kutatásokat, amelyek relevánsabbak a szolgáltatási szektorokban (annak ellenére, hogy például az OECD Frascati kézikönyve javasolja a figyelembevételüket)

A tanuló gazdasággal és az innovációkkal foglalkozó szerzők szerint a szolgáltatási szektorra kevésbé jellemzők a folyamatos K+F ráfordítások és a kutatómunka erre a célra létrehozott, elkülönült szervezeti egységekben történő végzése. Jelentős részben ezzel magyarázható a fejlesztési kiadások elégtelen számbavétele is.

5. Szervezeti innovációk a feldolgozóipari és az üzleti szolgáltatási szektorban: egy hazai kutatás előzetes eredményei¹¹

Az MTA Szociológiai Kutatóintézetének Szervezet- és Munkaszociológiai Műhelye 2008. június és október között két szektorban kérdőíves felmérést végzett a munkaszervezeti innovációkról. A kutatás célja az volt, hogy megismerjük a szervezeti innovációkat, bevezetésük indítékait, a szervezeti innovációkkal kapcsolatos vezetési-szervezési gyakorlatokat, valamint a munkaerő- és tudás-felhasználási módszereket. Az üzleti szolgáltatások szektor 196 cégére, valamint a feldolgozóipar 191 vállalatára kiterjedő felmérés eredményei statisztikai értelemben reprezentatívak a két szektorra, illetve azon belül a 10 főnél többet foglalkoztató szervezetekre nézve. A továbbiakban e kutatás témánk szempontjából legfontosabb eredményeit közöljük.

Az üzleti szolgáltatások szektor cégeiben számottevően kisebb a külföldi tulajdon, és nagyobb a magyar állami tulajdon aránya. Közös vonás, hogy mindkét iparágban többségben vannak a teljesen magyar magántulajdonban levő vállalkozások, ezek aránya mindkét szektorban kb. kétharmad. A többségi külföldi tulajdonban levő vállalkozások azonban jóval gyakoribbak a feldolgozóiparban (28,6%), mint az üzleti szolgáltató vállalatok körében (18,0%). A részben vagy egészen állami tulajdonú vállalatok aránya viszont az üzleti szolgáltatást nyújtó vállalatok körében magasabb (9,3%) a másik szektorhoz képest (5,1%).

¹¹ A kutatási projektet a japán Oktatási Minisztérium (Grant No. 19402013), a Nomura Kutatási Alap és az MTA támogatta.

5. táblázat

A mintában szereplő vállalatok tulajdonosi háttere

Tulajdonosi háttér	Feldolgozóipari szektor	KIBS-szektor
Mintában szereplő cégek száma	191	196
Többségi külföldi tulajdon	28,6%	18,0%
Többségi magyar tulajdon	65,2%	69,0%
Többségi állami tulajdon	5,1%	9,3%
Egyéb	1,0 %	3,7 %

Az üzleti szolgáltatásokat végző cégek, illetve a feldolgozóiparban tevékenykedő vállalatok létszám szerinti megoszlása a következő képet mutatja: a 9-49 főt foglalkoztató kisvállalkozások aránya mindkét szektorban magas. Amíg azonban a feldolgozóiparban a cégek csak valamivel több, mint fele (52,6%) kisvállalkozás, addig az üzleti szolgáltató szektorban a vállalatok több mint háromnegyede (78,7%). Az 50-249 főt foglalkoztató középvállalatok aránya a feldolgozóipari cégek körében magasabb (37,3%), közel kétszerese az üzleti szolgáltatások szektorában regisztrált arálynak (16,6%). Nem meglepő módon a 249 főnél többet foglalkoztató nagyvállalatok aránya a feldolgozóipari cégeknél magasabb (10,1%), míg az üzleti szolgáltató szektorban ennek kevesebb, mint fele (4,6%).

6. táblázat

A vállalatok alkalmazotti létszám szerinti megoszlása

Alkalmazotti létszám	Feldolgozóipari szektor	KIBS-szektor
Mintában szereplő cégek száma	191	196
9 – 49 fő	52,6%	78,7%
50 – 249 fő	37,3%	16,6%
250 fő vagy több	10,1%	4,6%

A felmérés során arra kértük a vállalatvezetőket, hogy jelöljék meg, mely piacokra értékesítenek jellemzően. Több piacot is megjelölhettek, illetve jelezhették, ha értékesítenek ugyan egy országba, de csak kisebb jelentőséggel, azaz nem rendszeresen és nem nagy volumenben. A piaci struktúrát vizsgálva megállapítható, hogy a magyarországi piac a legjelentősebb mindkét szektorban, azonban eltérő mértékben. Míg az üzleti szolgáltatásokat majd minden esetben a helyi piac számára nyújtják (a cégek 95 százaléka értékesíti szolgáltatásait elsősorban az országhatáron belül), addig a feldolgozóipar vállalatainak csak valamivel több, mint fele (55,9%) támaszkodik jellemzően a hazai piacra termékeinek értékesítése során, közel negyede (25,8%) pedig csak kisebb mértékben.

Az EU régi tagállamainak piaca a feldolgozóipari szektorban jóval nagyobb jelentőséggel bír. A cégek közel fele (47,2%) jellemzően értékesít ebben az irányban, míg közel 15 százaléuk (17,7%) kisebb jelentőséggel. Ezzel szemben az üzleti szolgáltató szektor vállalatainak mindössze egytizede (10,5%) értékesít jellemzően, míg csupán alig 5 százaléuk (4,8%) kisebb jelentőséggel ebben a piaci szegmensben. A poszt-socialista régió új EU- tagállamai is főleg a feldolgozóipari szektorban jelentenek meghatározó piacot. A

vállalatok közel 15 százaléka értékesít elsődlegesen e piacokon, míg közel harmaduk (30%) kisebb jelentőséggel. Ez az üzleti szolgáltató cégek mindössze 6,5, illetve 8 százaléka mondható el.

7. táblázat

A vállalatok megoszlása legfontosabb piacuk szerint

A legfontosabb piac	Feldolgozóipari szektor		KIBS-szektor	
	Elsődleges piac	Másodlagos piac	Elsődleges piac	Másodlagos piac
Nemzeti piac	55.9 %	25.8 %	94.7 %	3.4 %
EU-15 országok	47.2 %	17.7 %	10.5 %	4.8 %
Új tagországok	14.6 %	30.0 %	6.5 %	8.0 %
Észak-Amerika	4.3 %	5.0 %	2.4 %	1.5 %
Oroszország, Ukrajna stb.	3.7 %	8.7 %	1.5 %	1.5 %
Ázsia	2.6 %	8.1 %	1.9 %	2.3 %
Egyéb	38.7 %	61.3 %	1.5 %	-

A tanulmány korábbi részében ismertettük Armbruster és munkatársai (2008) szervezeti-innováció-tipológiáját. A vállalati felmérés során nem foglalkoztunk a szervezet határain átnyúló szervezeti innovációkkal (pl. vállalatközi hálózatok és együttműködések), a szervezeten belüli innovációk vizsgálata során a strukturális és az eljárási innovációk típusait különböztettük meg. Az említett innovációs típusok tartalmát a következő munkaszervezési módszerekkel azonosítottuk:

Strukturális szervezeti innovációk:

- Projekt alapú munkavégzés;
- Lapos szervezet;
- Több szakmai területet átfogó team;

Eljárási (procedural) szervezeti innovációk:

- Minőségbiztosítási vagy folyamatos fejlesztési rendszerek (pl. ISO, TQM);
- A munkavállalók javaslatainak összegyűjtése;
- Team-munka;
- Benchmarking;
- Munkaköri csere;
- A minőségbiztosítási feladatok delegálása a munkavállalóhoz (decentralizáció).

A felsorolt munkaszervezési technikák közül a strukturális szervezeti innovációk kevésbé elterjedtek, mint azok eljárási változatai. Nem véletlenül, ugyanis előbbiek nem pusztán a szervezet központi elemeit érintő változásokat indukálnak, hanem megváltoztatják az azok közti kapcsolatokat is. Ezek a változások tehát megváltoztatják a szervezet különböző szereplői közötti érdek- és hatalmi viszonyokat. Ezzel szemben az eljárási innovációk anélkül is sikeresen bevezethetők, hogy a szervezet központi elemei és az azok közötti kapcsolatrendszer radikálisan átalakulna.

E rövid elméleti és módszertani bevezető megjegyzések után azt mondhatjuk, hogy a felmérésben szereplő feldolgozóipari és tudásintenzív üzleti szolgáltató cégek között egyaránt az olyan eljárási szervezeti innovációk a legelterjedtebbek, mint a minőségbiztosítási rendszerek bevezetése, a munkavállalók javaslatainak összegyűjtése és a team-munka. Ezzel szemben az olyan strukturális szervezeti innovációk, mint a lapos munkaszervezet, a több szakmát átfogó (multidiszciplináris) munkacsoportok és a projekt alapú munkavégzés, kevésbé elterjedtek mindkét ágazatban. E hasonlóságokon túl azonban néhány jelentős különbség is fellelhető a két ágazathoz tartozó vállalatok között.

A strukturális szervezeti innovációk közül a projekt alapú munkavégzés jóval elterjedtebb a tudásintenzív üzleti szolgáltatók, mint a feldolgozóipari cégek körében (34.9% versus 22.1%). A lapos szervezet tekintetében e különbség jóval kisebb (10.3% versus 7.5% a tudásintenzív üzleti szolgáltatók javára). Az előbbiekkal ellentétben a több szakmai területet átfogó munkacsoportok jóval elterjedtebbek a feldolgozóipari cégeknél, mint a tudásintenzív üzleti szolgáltatóknál (20.5% versus 10.3%).

Ahogy arra számítani lehetett, a különböző eljárási szervezeti innovációk jóval elterjedtebbek a strukturális szervezeti innovációkkal összehasonlítva. Ebben az esetben is megvizsgáltuk a két szektor közötti eltéréseket, és a következő fontosabb különbségeket találtuk: a minőségbiztosítási és minőségaudit rendszerek alkalmazása jóval gyakoribb a feldolgozóipari cégek, mint a tudásintenzív üzleti szolgáltatók esetében (51.6% versus 21.9%), csakúgy, mint a minőségbiztosítási feladatok delegálása a munkavállalókhöz (45.2% versus 23.7% a feldolgozóipari cégek javára). Hasonló a helyzet a munkaköri csere esetében. Míg ezt a szervezeti innovációt minden negyedik (26,1%) feldolgozóipari cég alkalmazza, addig a tudásintenzív üzleti szolgáltatók közül kevesebb, mint minden tizedik (9,7%). Ezzel szemben a benchmarking (37,3% versus 27,0%) és a munkavállalók javaslatainak összegyűjtése (49,7% versus 44,9%) jóval elterjedtebb a tudásintenzív üzleti szolgáltatók, mint a feldolgozóipari cégek körében. Részletesebb adatokért lásd a következő táblázatot.

8. táblázat

Éljenjáró (leading edge) menedzsmenttechnikák elterjedtsége

A szervezeti innovációk típusai*	Feldolgozóipar	KIBS Szektor
I. Strukturális szervezeti innovációk:		
Projekt-alapú munkavégzés	22.1 %	34.9 %
Lapos szervezet	7.5 %	10.3 %
Több szakmai területet átfogó team	20.5 %	13.4 %
II. Eljárási szervezeti innovációk:		
Minőségbiztosítási vagy folyamatos fejlesztési rendszerek (pl. ISO, TQM)	51.6 %	21.9 %
A munkavállalók javaslatainak összegyűjtése	44.9 %	49.7 %
Team-munka	41.5 %	41.7 %
Benchmarking	27.0 %	37.3 %
Dolgozói részvétel a minőségellenőrzésben	45.2 %	23.7 %

*A szervezeti innovációk osztályozására tett kísérlet Armbruster és munkatársai munkáján alapszik (2008: 646-647)

6. Összegzés és a jövőbeni kutatási kihívások

Az elmúlt évtizedekben a világgazdaság alapvető strukturális átalakuláson ment keresztül, amelyet a szolgáltatások gazdasági súlyának növekedése jellemez. A szolgáltatások részaránya a nemzeti össztermékben nagy változatosságot mutat az egyes OECD-tagországok között, de a 2005-ös adatok alapján a fejlett államokban átlagosan a GDP kétharmadát állította elő a szektor. A magyar gazdaságban hasonló tendencia figyelhető meg: az elmúlt évtizedekben a szolgáltatások gazdasági teljesítménye jelentős mértékben növekedett, ami tetten érhető mind a szektorban működő vállalatok GDP-hez történő hozzájárulásában, mind pedig a foglalkoztatás generalálásában és stabilizálásában játszott szerepük tekintetében. A rendkívül heterogén szolgáltatási szektorban külön figyelmet érdemelnek az üzleti és pénzügyi szolgáltatások, amelyek esetében a nemzetgazdasági átlagot jelentős mértékben meghaladó bővülés tapasztalható az 1992 óta eltelt időszakban. Ebben a fejlődésben jelentős szerepe volt a külföldi működőtőkének: a vállalati teljesítmények olyan mutatói alapján, mint az árbevétel, export, eredmény, a külföldi cégek az ágazat átlagát meghaladó teljesítményt nyújtanak.

Az üzleti szolgáltatásoknak a gazdasági fejlődésben játszott – fent vázlatosan bemutatott – szerepe kapcsán érdemes felhívni a figyelmet a szolgáltatások innovációs teljesítményére. A szolgáltatási ágazatra jellemző innovációk leírására és természetük megértésére a hagyományos innovációs megközelítés, az innovációk ún. lineáris modellje és feldolgozóiparra kidolgozott statisztikai mutatók jelentős részben alkalmatlanok. A szolgáltatás-innovációkkal kapcsolatos kutatások ma dominánsnak tekinthető irányzatának képviselői a feldolgozóipari technológiai innovációk és a szolgáltatás-innovációk mélyebb megismeréséből származó tapasztalatok integrálására törekszenek, hangsúlyozva a modern szolgáltatások komplex jellegét és különös figyelmet szentelve a szolgáltatási és a feldolgozóipari tevékenységek jellemzőinek kombinálására az innováció értelmezésében. A szintetizáló törekvések túllépnek a „szolgáltatások” versus „feldolgozóipar” mechanikus különbségtételén, és azon szervezeti problémák megoldására keresik a választ, amelyekkel a szervezetek az értékteremtés folyamatában szembesülnek. Ezzel összefüggésben kerülnek előtérbe azok az innovatív szervezeti gyakorlatok (szervezeti innovációk), amelyek részben forrásai, részben pedig előfeltételei a szolgáltatás-innovációknak.

Az MTA Szociológiai Kutatóintézetének Szervezet- és Munkaszociológiai Műhelye 2008. június és október között két szektorban, az üzleti szolgáltatások és a feldolgozóipar területén kérdőíves felmérést végzett a szervezeti innovációkról azzal a céllal, hogy megismerjük azok elterjedtségének mértékét, bevezetésük indítékait, a szervezeti innovációkkal kapcsolatos vezetési-szervezési gyakorlatokat, valamint a munkaerő- és tudás-felhasználási módszereket. A kutatás legfontosabb előzetes eredményei a következőképpen összegezhetők. Az üzleti szolgáltató szektorban a feldolgozóiparral összehasonlítva jóval kisebb a külföldi tulajdonú cégek aránya. Mindeközben a szektorban működő vállalatok több mint háromnegyede (78,7%) 50 főnél kevesebbet foglalkoztató kisvállalat, szemben a feldolgozóiparral mért 52,6%-kal. Különbség van a két szektor domináns piacainak tekintetében is: az üzleti szolgáltatók túlnyomó része (95%) elsősorban magyar piacra dolgozik, míg a feldolgozóiparban ez az arány 55,9%. A szervezeti innovációk azonosítása során különbséget tettünk azok radikális (strukturális) és inkrementális (eljárás) innovációi között. Az előbbieket a szervezet szerkezetének vagy funkcióinak megváltoztatására irányulnak, míg az utóbbiak elsősorban a szervezeten belüli munkafolyamatok és szervezeti rutinok fokozatos

módosítását jelentik. Általánosságban igaz mindkét szektor esetében, hogy a szervezeti változások kevésbé radikális módokat képviselő eljárási innovációk (pl. minőségbiztosítási rendszerek, csoportmunka bevezetése) jóval elterjedtebbek a vállalati gyakorlatban, mint a szervezeten belüli szereplők érdek- és hatalmi viszonyainak átalakításával járó radikális innovációk (pl. több foglalkozást egyesítő munkacsoportok, projekt alapú munkavégzés). A hasonlóságokon túl néhány figyelemreméltó különbség is tapasztalható a két ágazat között. A radikális innovációkkal kapcsolatban a szolgáltatási szektorban a projekt alapú munkavégzés jóval elterjedtebb, mint a feldolgozóiparban, ezzel szemben a több szakmai területet átfogó munkacsoportok gyakorisága az utóbbi szektorban nagyobb. Az eljárási innovációk tekintetében is vannak különbségek: a minőségbiztosítási rendszerek bevezetése és a munkaköri csere nagyobb arányban fordul elő a feldolgozóiparban, mint az üzleti szolgáltató cégeknél, ezzel szemben az üzleti szolgáltató szektorban jóval elterjedtebb gyakorlat a benchmarking és munkavállalók javaslatainak összegyűjtése, ami indirekt módon jelzi a szektor vállalatainak – külső és belső tudás-forrásokra egyaránt támaszkodó – tanulási (abszorpció) képességét.

A vázlatosan bemutatott elméleti háttér és az ehhez kapcsolódó empirikus adatok arra hívják fel a figyelmet, hogy a korábbinál jóval nagyobb hangsúlyt kell kapnia az üzleti szolgáltatási szektor fejlődésének, különös tekintettel annak az innovációban játszott szerepére. A kérdéssel foglalkozó kutatóknak olyan új mutatókat és mérési módszereket kell létrehozniuk, amelyek az eddig használtaknál jobban illeszkednek a szolgáltatási szektor sajátosságaihoz. Az innovációval foglalkozó hagyományos megközelítésekkel szemben a kutatásoknak olyan, eddig háttérbe szorult területekre is ki kell terjedniük, mint a szervezetek közötti hálózati kapcsolatok vizsgálata, a szervezeti stratégiának az innovációra gyakorolt hatása és főként a szervezeti (kollektív) tanulási folyamatok szerepe az innovatív teljesítményekben.

Irodalom

- Alasoini, T. (2003): Introduction. In: Alasoini, T. – Kyllönen, M. – Kasvio, A. (eds), *Workplace Innovations – a way of promoting competitiveness, welfare and employment*. National Workplace Development Programme Report, No. 3., Helsinki: Ministry of Labour.
- Armbruster, H. – Bikfalvi, A. – Kinkel, S. – Lay, G. (2008): *Organizational Innovation: The Challenge of Measuring Non-Technical Innovation in Large-Scale Surveys*. Science Direct – Technovation 28:644-657.
- Barras, R. (1986): *Towards a Theory of Innovation in Services*. Research Policy 15. 4:161-173.
- Bell, D. (1973): *The Coming of Post-Industrial Society*. New York: Basic Books
- Den Hertog, P. (2000): *Knowledge-Intensive Business Services as Co-Producers of Innovation*. International Journal of Innovation Management 4:491-528.
- European Commission (1998): *Report to the Council on Industrial Competitiveness and Business Services*, Doc. 8211/98 ECO 52 - SEC(98).
- Evangelista, R.–Savona, M. (2003): *Innovation, employment and skills in services. Firm and sectoral evidence*. Structural Change and Economic Dynamics 14. 4:183-222.
- Fagerberg, J. – Mowery, D. – Nelson, R. (eds.) (2004): *The Oxford Handbook of Innovation*. Oxford: Oxford University Press.
- Hamar, J. (2005): *Üzleti szolgáltatások Magyarországon*. Közgazdasági Szemle LII. 11: 881–904.
- KSH (2007a): *Magyar statisztikai évkönyv 2006*, Budapest: Központi Statisztikai Hivatal
- KSH (2007b): *Foglalkoztatottság és kereseti arányok (1998-2005)*, Budapest: Központi Statisztikai Hivatal
- Lam, A. (2008): *The tacit knowledge problem in multinational corporations: Japanese and US offshore knowledge incubators*. Working Paper Series: SoMWP-0805, London: School of Management, Royal Holloway University of London

- Lundvall, B.-A. (2003) Why the New Economy is a Learning Economy, Department of Business Studies, Aalborg: Aalborg University
- Miles, I., Kastrinos – N., Flanagan, K. – Bilderbeek, R. – den Hertog, P. – Huntink, W., –Bouman, M. (1995): Knowledge-Intensive Business Services: Users, Carriers and Sources of Innovation. European Innovation Monitoring System, Luxembourg, EIMS Publication No. 15.
- Miles, I. (2005): Innovation in services. In: Fagerberg, J. – Mowery, D. – Nelson, R. (eds), The Oxford Handbook of Innovation. Oxford University Press, pp. 433–459
- Mowery, D., Rosenberg, N. (1989): Technology and the pursuit of economic growth. Cambridge: Cambridge University Press.
- Muller, E – Doloreux, D (2007): The key dimensions of knowledge-intensive business services (KIBS) analysis: a decade of evolution. Working Papers Firms and Region No. U1/2007 Karlsruhe: Fraunhofer Institute Systems and Innovation Research
- Nielsen, P. – Lundvall, B.-Å. (2003): Innovation, Learning Organizations and Industrial Relations. Letölthető: http://www.druid.dk/uploads/tx_picturedb/wp03-07.pdf
- OECD (2007): OECD in Figures. OECD: Paris
- Sako, M. (2006): Outsourcing and Offshoring: Implications for Productivity of Business Services. Oxford Review of Economic Policy 22. 4.
- Salter, A. – Tether, B. S. (2006): Innovation in Services (Through the Looking Glass of Innovation Studies). Background Paper for Advanced Institute of Management (AIM), Research's Grand Challenge in Service Science
- Schienstock, G. (2004): Organizational Innovations: Some Reflections on the Concept. Tampere: Work Research Centre – University of Tampere
- Schienstock, G. – Hamalainen, T. (2001): Transformation of the Finnish Innovation System. SITRA Reports Series 7, Helsinki
- Stoneman, P. (2002): The economics of technological diffusion. Cambridge, MA: Blackwell
- Szalavetz, A. (2008) A szolgáltatási szektor és a gazdasági fejlődés. Közgazdasági Szemle, LV. évf., június: 503–521.
- Toivonen, M. (2006): Future prospects of knowledge-intensive business services (KIBS) and implications to regional economies. ICFAI Journal of Knowledge Management 4. 3:18-36.
- Whitley, R. (2006): Project-based Firms: New organisational form or variations on a theme? Industrial and Corporate Change 15. 1:77-99.