

Теоретичні аспекти дослідження інновацій у сфері послуг

Досліджується еволюція наукових підходів до інноваційних процесів у економіці послуг. Аналізуються найпоширеніші міфи щодо виробництва послуг. Проводиться огляд секторальних таксономій інноваційноактивних організацій.

Постановка проблеми. Останніми десятиліттями спостерігається процес структурної трансформації провідних економік світу – деіндустріалізація. Відбувається переміщення факторів виробництва й ресурсів з вторинного до третинного сектора економіки (гіпотеза Фурастьє). Теоретичний диспут щодо пояснення та оцінки наслідків розширення сфери послуг (далі – СП) обумовлює необхідність розширення інноваційної теорії і включення до неї питань, пов'язаних з інноваціями в СП (далі – ІСП). Інновації і послуги (як сектор економіки і як спосіб координації між економічними агентами) є невід'ємною складовою сучасної економіки. В СП створюється 70% світового ВВП, а інновації є основним фактором економічного зростання. Проте, незважаючи на це, виробництво послуг вважається практично інноваційно неактивним. Цей парадокс є результатом застарілих поглядів на СП, які навіть переросли в міфи щодо цього сектора економіки.

Останні дослідження та публікації. Теоретичними та емпіричними дослідженнями СП та інноваційної діяльності в ній займаються наступні вчені: Р. Баррас, О. Вайнштейн, Ф. Галуж, Ф. Джелал, Р. Евангеліста, М. Канерва, Ф. Кастеллаці, Я. Майлз, О. Марсілі, М. Міоззо, Л. Рубалкаба, М. Савона, Дж. Сандбо, Л. Соте та інші.

Метою статті є узагальнення науково-аналітичних підходів до дослідження СП та ІСП.

Основні результати дослідження. Починаючи з часів становлення класичної економічної теорії, виробництво послуг вважалось непродуктивною діяльністю. Так, А. Сміт (1776) писав про продуктивну працю в промисловому виробництві на противагу непродуктивній в СП: "...послуги, як правило, знижують в момент їхнього надання й рідко залишають після себе будь-який слід або яку-небудь вартість, за яку можна було б згодом отримати еквівалентну кількість послуг" [1, с. 244]. Аналогічної позиції дотримувалися й інші представники класичної політекономії: Д. Рікардо і К. Маркс. Сьогодні така характеристика послуг виражена в наступних формах або міфах (див., наприклад, роботи Дж. Гадрі, Ф. Галуж, Ф. Джелал, Р. Евангелісти, М. Савони):

1. Міф низької капіталоємності виробництва послуг. Сервісна діяльність переважно не потребує високого рівня інвестицій в основний капітал і будівництва лінії серійного виробництва. Дослідження Кутчера і Марка (1983) спростовують цей міф. Вони показали, що близько половини з 30 найбільш капіталоємних галузей економіки (вибірка – 145 галузей) належить до СП. Більш того, послуги інфраструктури та житлово-комунальні послуги виявились найбільш капіталоємними серед усіх досліджуваних видів економічної діяльності.

2. Міф повільного зростання як загальнофакторної продуктивності, так і продуктивності праці в СП. Класичним прикладом у цьому випадку є перукарські послуги, продуктивність виробництва яких практично не зростала протягом століть. Тривалий час ця характеристика вважалась притаманною всій СП. Цей критерій покладено в основу гіпотези трьохсекторної моделі економіки Ж. Фурастьє – першого "незалишкового" підходу до СП. У моделі В. Баумоля ця характеристика також є ключовою, і тому послуги розглядаються як відсталі сектори економіки (*stagnant sectors*).

Стратегії раціоналізації СП останніх десятиліть однозначно забезпечили зростання продуктивності та економічної результативності цього сектора. Ці стратегії діють як для секторів наукоємних послуг (наприклад, консалтинг, інжиніринг, фінанси), так і для більш традиційних (наприклад, готельно-ресторанні послуги). У першому випадку раціоналізація набуває, так би мовити, "професійної" форми (розвиток способів надання послуг, їхня стандартизація тощо). У другому випадку раціоналізація є, по суті, "індустріалізацією" послуг. "Індустріалізацію" СП можна розглядати як процес акцептування способу виробництва матеріальних благ (тип організації праці і технологій виробництва, що домінували у важкій промисловості післявоєнного періоду).

Економічна результативність виробництва послуг не може вимірюватись виключно за рахунок продуктивності праці. Розрахунок цього "індустріального" індикатора, як правило, пов'язаний з труднощами ідентифікації випуску і продукту в СП.

Тому преференційним можна вважати багатокритеріальний підхід до оцінювання економічної результативності в СП.

3. Міф низької якості праці як фактора виробництва послуг. Вважається, що в СП задіяна низькокваліфікована робоча сила, що й обумовлює слабе зростання продуктивності цього сектора економіки. Очевидно, що такі висновки не мають жодного підґрунтя, оскільки в СП створюються робочі місця, зокрема і для управлінського та інженерно-технічного персоналу.

Така позиція залишається поширеною й сьогодні. У кризовий період державна політика, як правило, спрямована на створення “реальних” робочих місць. Однак, проблемою розвинених економік є здебільшого не їхня деіндустріалізованість, а недорозвиненість СП, що підтверджується компаративним аналізом зайнятості в США і ЄС [2]. За результатами цього дослідження можна виділити дві моделі зайнятості в СП: неотеїлористську, що характеризується кількісною еластичністю, і модель “організаційної адаптивності”, що передбачає зростання професіоналізації послуг.

4. Міф пасивно-другорядного характеру виробництва послуг. Послуги розглядаються як продукти, що не користуються попитом на світовому ринку (*non-tradable*), а на їхнє ціноутворення впливає виключно “локальна купівельна спроможність”, яка фактично визначає межі зростання СП.

До перелічених негативних міфів можна додати один позитивний: послуги не мають негативного впливу на навколишнє середовище. Проте враховуючи похідний характер послуг, вони можуть поглиблювати існуючі проблеми навколишнього середовища, викликані змінами у промисловому виробництві (наприклад, розширення транспортних послуг). У цьому контексті існує важлива проблема вимірювання впливу СП та ІСП на навколишнє середовище.

5. Міф відсутності ІСП. В історичній ретроспективі можна виділити декілька підходів до аналізу інноваційних процесів у СП. Історично першим був підхід *заперечення* інноваційної активності СП. Інноваційна активність асоціюється переважно з промисловими компаніями. Вважається, що ефективність виробництва послуг змінюється у результаті технологічних змін у промисловості. Іншими словами, технологічні зміни у промисловому виробництві є “рушійною силою” економічного зростання, вони можуть формувати нову техніко-економічну парадигму, у межах якої функціонують “пасивні” виробництва СП. З такої перспективи СП підпорядковується промисловості: вона лише адаптує технологічні інновації і практично не генерує власних.

“Технологічний” або *асиміляційний* підхід передбачає зведення інноваційної активності в СП

до простої адаптації і використанні промислових технологій. Нетехнологічні аспекти інноваційних процесів у СП не враховуються. Л. Соте і М. Міоззо ідентифікували траєкторії технологічних змін у сфері послуг на основі секторальної таксономії К. Павіта [3, с. 161]: “домінування фірм-постачальників”, “інтенсивні виробники” (до них відносяться “ефективні за масштабом фірми” і “спеціалізовані постачальники”, а також “наукоємні фірми”). Цікавим є розмежування категорії “ефективних за масштабом фірм” на матеріальні послуги (транспорт і оптова торгівля) і мережеві послуги (банківські послуги, страхування, інші фінансові послуги, а також великомасштабні послуги зв’язку), які пов’язані з мережевими технологіями і є більш нематеріальними.

В основі класифікації Ф. Кастеллаці лежить інтенсивність використання ІКТ, фордистський спосіб організації виробництва та адаптована теорія взаємодії технологічних “парадигми – режиму – траєкторії”. Він виділяє чотири категорії фірм-інноваторів [4, с. 982–987]: 1) постачальники передового знання, 2) виробники масових товарів, 3) виробники послуг інфраструктури і 4) виробники особистих товарів та послуг. Р. Евангеліста групує фірми в чотири категорії за способом та інтенсивністю використання технологій [5, с. 211–213]: 1) користувачі технологій, 2) наукоємні фірми, 3) фірми, що інтенсивно використовують ІКТ і 4) промисловий консалтинг. Узагальнюючи можна сказати, що асиміляційний підхід передбачає виділення моделей інноваційної активності компаній як промислового виробництва, так і СП відповідно до єдиної теорії “технологічних режимів”.

“Сервісний” або демаркаційний підхід. Передбачає виділення специфічних характеристик ІСП, притаманних виключно процесу виробництва послуг. Вважається, що форми організації інноваційної діяльності, як і власне природа ІСП, суттєво відрізняються від аналогічних процесів у промисловому виробництві. Динамічність характеристик послуг та їхня інтерактивність складають основу цього підходу. Наприклад, інтерактивність обумовлює важливість організаційних інновацій для процесу спільного виробництва послуг. Ж. Гедрі і Ф. Галуж виділяють три форми організаційних інновацій [6, с. 8–13]: *ad hoc* інновації, новий досвід як інновації і формалізовані інновації. У процесі виробництва послуг нові організаційні форми адаптуються частіше, ніж у промисловому виробництві, хоча сервісні компанії також схильні асимілювати нові технології. Дж. Сандбо виділяє три типи інноваційних організацій у залежності від способу організації та управління інноваційною діяльністю [7, с. 441]: стратегічні, мережеві та професійні. Ф. Джелал і Ф. Галуж розглядають шість моделей інноваційних організацій [8, с. 60–61]: партнерську, менеджерську, традиційну індустріальну або фордистську, неоіндустріальну, професійну та підприємницьку моделі.

Для інноваційних процесів у СП важливою є взаємодія виробника і споживача послуги. Це питання є особливо актуальним для наукоємних бізнес-послуг, оскільки клієнт відіграє активну роль у процесі виробництва послуги, формуючи унікальну специфікацію кінцевого продукту у відповідності до власних специфічних потреб. Завдяки залученню споживачів до інноваційного процесу, як правило, значно покращується якість кінцевого продукту й поглиблюється індивідуалізація споживання. Такий підхід до аналізу інноваційних процесів у СП ще називають сервіс-домінуючою логікою (*S-D logic*), яка базується на спільному створенні вартості і двосторонніх зв'язках. У результаті ІСП створюють мережі гетерогенних агентів (споживачі, постачальники, партнери тощо), що формують колаборативні бізнес-моделі. Завдяки організаційним інноваціям та інтеграції знання й досвіду споживачів така логіка суттєво відрізняється від товар-домінуючої логіки асиміляції.

“Інтегративний” або синтетичний підхід. Передбачає певну конвергенцію між двома попередніми підходами і спрямований на створення єдиної теорії інновацій для аналізу інноваційних процесів у промисловості і СП. Ф. Галуж і О. Вайнштейн пропонують адаптувати модель багатомірного простору характеристик продукту К. Ланкастера до інновацій у промисловості і СП. Г. Голленштейн розглядає п'ять категорій фірм-інноваторів [9, с.

849–856]: 1) наукоємні високотехнологічні фірми з повною мережевою інтеграцією, 2) розробники, орієнтовані на ІКТ і мережеву інтеграцію, 3) орієнтовані на ринок інкрементальні інноватори зі слабкими зовнішніми зв'язками, 4) орієнтовані на витрати процесні інноватори із сильними зовнішніми зв'язками, 5) низько профільні інноватори з декількома зовнішніми зв'язками. Дж. Сандбо і Ф. Галуж доходять висновку, що моделі інновацій за класифікацією подібні моделям інноваційної активності компаній СП. Дослідження також указало на відсутність каналів дифузії інновацій у багатьох сегментах СП, що може стримувати секторальне зростання ефективності виробництва послуг.

Таким чином, впродовж останніх десятиліть погляди на СП та ІСП значно еволюціонували. Помітнішим став відхід від низки міфів, що традиційно супроводжували виробництво послуг: про низьку капіталоємність, повільне зростання продуктивності, низьку якість праці, відсутність інноваційної активності тощо. Завдяки проведеному дослідженню можна виділити три основні підходи до ІСП: асиміляційний, демаркаційний і синтетичний. У межах синтетичного підходу найкраще розробленими є секторальна таксономія Міоззо-Соєта і модель багатомірного простору характеристик продукту Галуж-Вайнштейна, які доцільно використовувати при подальших дослідженнях ІСП.

1. *Смит А.* Исследование о природе и причинах богатства народов / Адам Смит. – М.: Из-во социально-экономической лит-ры, 1962. – 677 с.
2. *Services and Employment: Explaining the U.S.-European Gap* / Edited by Mary Gregory, Wiener Salverda & Ronald Schettkat. – Princeton: Princeton UP, 2007. – 264 p.
3. *Miozzo M.* Internationalization of Services: A Technological Perspective / M. Miozzo, L. Soete // *Technological Forecasting and Social Change*. – 2001. – Vol. 67 (2–3). – P. 159–185.
4. *Castellacci F.* Technological paradigms, regime and trajectories: manufacturing and service industries in a new taxonomy of sectoral patterns of innovation / F. Castellacci // *Research Policy*. – 2008. – Vol. 37. – P. 978–994.
5. *Evangelista R.* Sectoral Patterns of Technological Change in Services / R. Evangelista // *Economics of Innovation and New Technology*. – 2000. – Vol. 9 (3). – P. 183–222.
6. *Gadrey J.* The Provider–Customer Interface in Business and Professional Services / J. Gadrey, F. Gallouj // *Service Industries Journal*. – 1998. – Vol. 18 (2). – P. 01–15.
7. *Sundbo J.* Management of innovation in services / J. Sundbo // *Service Industries Journal*. – 1997. – Vol. 17. – P. 432–455.
8. *Djellal F.* Patterns of innovation organization in service firms: postal survey results and theoretical models / F. Djellal, F. Gallouj // *Science and Public Policy*. – 2001. – Vol. 28. – P. 57–67.
9. *Hollenstein H.* Innovation modes in the Swiss service sector: a cluster analysis based on firm-level data / H. Hollenstein // *Research Policy*. – 2003. – Vol. 32. – P. 845–863.

Одержано 02.04.2013

Д.В. Жерновой

Теоретические аспекты исследования инноваций в сфере услуг

Исследуется эволюция научных подходов к инновационным процессам в экономике услуг. Анализируются наиболее распространенные мифы относительно производства услуг. Дан обзор секторальных таксономий инновационноактивных организаций.