Agnieszka Biernat-Jarka, Ewa Planutis

Innowacyjne usługi dla przedsiębiorstw świadczone w ramach sieci krajowego systemu usług

Ekonomiczne Problemy Usług nr 89, 20-30

2012

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

MUZEUM HISTORII POLSKI

ZESZYTY NAUKOWE UNIWERSYTETU SZCZECIŃSKIEGO

NR 705 EKONOMICZNE PROBLEMY USŁUG NR 89 2012

AGNIESZKA BIERNAT-JARKA
EWA PLANUTIS
Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie

INNOWACYJNE USŁUGI DLA PRZEDSIĘBIORSTW ŚWIADCZONE W RAMACH SIECI KRAJOWEGO SYSTEMU USŁUG

Wprowadzenie

Problematyka innowacyjności jest coraz częściej poruszana w kontekście szansy na rozwiązanie problemów społecznych i gospodarczych kraju. Należy podkreślić, że fundamentem trwałego rozwoju gospodarek i budowania przewagi konkurencyjnej jest innowacyjność przedsiębiorstw. Wprowadzenie innowacyjnych rozwiązań w firmie ma istotny wpływ na poprawę jej pozycji konkurencyjnej i zdolności utrzymania się na rynku. Działalność innowacyjna przedsiębiorstw jest zatem bardzo ważna, zwłaszcza w czasie spowolnienia gospodarczego, czy kryzysu.

Innowacyjność polskich przedsiębiorstw, a tym samym polskiej gospodarki znacząco różni się od poziomów notowanych w większości krajów UE. Wymaga ona utrzymywania efektywnego systemu wsparcia przez prowadzenie specjalistycznego doradztwa w tym zakresie. Wsparciem w rozwoju przedsiębiorczości i innowacyjności przedsiębiorstw jest m.in. działalność instytucji otoczenia biznesu (IOB). Instytucje otoczenia biznesu zarejestrowane w Krajowym Systemie Usług zapewniają przedsiębiorcom na terenie całego kraju dostęp do kompleksowych, wysokiej jakości usług biznesowych, niezbędnych z punktu widzenia prowadzenia działalności innowacyjnej. Celem artykułu jest przedstawienie znaczenia Krajowego Systemu Usług (KSU) we wspieraniu

działalności innowacyjnej sektora MSP. W artykule omówiono rodzaje usług świadczonych przez KSU, które niejednokrotnie ułatwiają polskim firmom uzyskanie przewagi konkurencyjnej na rynkach krajowym i zagranicznym.

1. Pojęcie innowacji i innowacyjności

Poziom innowacyjności przedsiębiorstw w dużej mierze decyduje o kierunkach i tempie rozwoju gospodarczego. Jest to zagadnienie bardzo istotne zwłaszcza ze względu na obecną sytuację stanu innowacyjności MSP w Polsce.

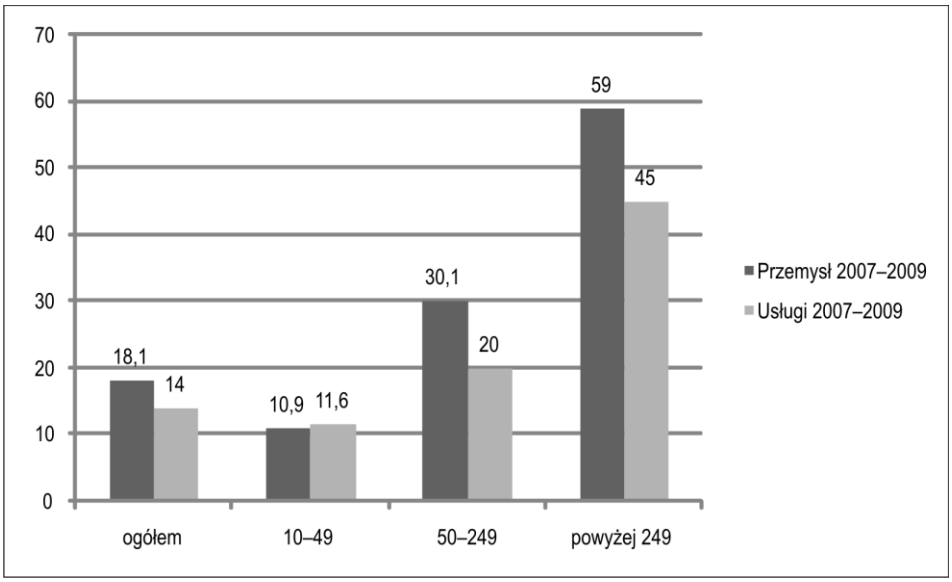
Innowacyjność jest cechą podmiotów gospodarczych lub gospodarek, oznaczającą zdolność do tworzenia i wdrażania innowacji, jak również ich absorpcji[1]. Innowacja natomiast polega na wdrożeniu nowego lub znacząco udoskonalonego produktu (wyrobu lub usługi) lub procesu, nowej metody marketingowej lub nowej metody organizacyjnej w praktyce gospodarczej, organizacji miejsca pracy lub stosunkach z otoczeniem[2]. Istotną, wspólną cechą innowacji jest fakt jej wdrożenia. Minimalnym wymogiem zaistnienia innowacji jest to, aby produkt, proces, metoda marketingowa lub organizacyjna były nowe (lub znacząco udoskonalone) dla firmy. Mogą to być produkty, procesy i metody opracowane po raz pierwszy przez daną firmę lub te, które są nowe dla danej firmy, ale zostały przyswojone od innych firm[3].

---

[1] *Innowacje i transfer technologii, Słownik pojęć*, red. K.B. Matusiak, PARP, Warszawa 2008, s. 150.

[2] Podręcznik Oslo, *Zasady gromadzenia i interpretacji danych dotyczących innowacji*, wyd. III, OECD i Eurostat, Warszawa 2008, s. 48.

[3] Podręcznik Oslo, *Zasady gromadzenia…*, s. 48.



Rys. 1. Przedsiębiorstwa, które w latach 2007–2009 wprowadziły innowacje produktowe i/lub procesowe według klas wielkości, w % ogółu przedsiębiorstw

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z raportu D. Rozkrut, 2010, *Działalność innowacyjna przedsiębiorstw w latach 2006–2009*, GUS, Warszawa 2010, s.11.

Do określania stanu innowacyjności można stosować dwa rodzaje wskaźników[4]:

- odnoszące się do procesów innowacyjnych zachodzących w przedsiębiorstwach i charakteryzujące działalność innowacyjną oraz jej efekty,
- odnoszące się do procesów innowacyjnych w otoczeniu przedsiębiorstw.

Polska ma jedną z ostatnich pozycji, z krajów UE-27 w rankingu udziału przedsiębiorstw prowadzących działalność innowacyjną, w ogólnej liczbie firm, w przemyśle. Według danych Eurostatu za lata 2006–2008, wskaźnik ten

[4] A. Biernat-Jarka, E. Grzymska, *Wprowadzanie innowacji w sektorze MSP na przykładzie przedsiębiorstw z województwa warmińsko-mazurskiego*, w: Roczniki Naukowe 2008, red. B. Klepacki, seria Wieś Jutra, Lublin, s. 35.

utrzymywał się na poziomie 22%, co jest wartością kilkakrotnie niższą niż w krajach z czołówki rankingu[5]. Polska jest natomiast ostatnia w rankingu małych przedsiębiorstw, zatrudniających od 10–49 pracowników.

2. Znaczenie krajowego systemu usług w rozwoju innowacyjności przedsiębiorstw

Krajowy System Usług (KSU) to system grup usługodawców, organizacji wyspecjalizowanych w świadczeniu usług biznesowych dla przedsiębiorstw i osób podejmujących działalność gospodarczą[6]. Krajowy System Usług (KSU) jest siecią ponad 200 podmiotów z terenu całej Polski, której misją jest rozwój przedsiębiorczości przez zapewnienie najwyższej jakości usług w kluczowych obszarach wymagających wsparcia państwa. KSU powstał w październiku 1996 r. z inicjatywy Polskiej Fundacji Promocji i Rozwoju Małych i Średnich Przedsiębiorstw (obecnie Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości). W rejestrze KSU znajdują się podmioty, które[7]:

- zapewniają należyte świadczenie usług doradczych, szkoleniowych, informacyjnych lub finansowych mikroprzedsiębiorcom, małym i średnim przedsiębiorcom oraz osobom podejmującym działalność gospodarczą,
- nie działają dla zysku lub przeznaczają zysk na cele związane z zadaniami realizowanymi przez Agencję[8].

Ośrodki KSU świadczą usługi dla mikro, małych i średnich przedsiębiorstw oraz osób podejmujących działalność gospodarczą, do których na rynku mają utrudniony dostęp ze względu na ich cenę rynkową oraz niedostosowanie oferty tych usług do specyfiki małych firm. Usługi świadczone są według określonego standardu, który jest monitorowany przez PARP. Standard określa sposób świadczenia usługi, jej zakres oraz rezultat a także zapewnia wysoką jakość świadczonych usług, w związku z koniecznością przeprowadzenia diagnozy po-

---

[5] *Innowacyjność 2010,* red. P. Zadura-Lichota, PARP, Warszawa 2010, s. 10.

[6] A. Forin, *Przedsiębiorco! Skorzystaj!*, PARP, Warszawa 2011, s. 8.

[7] Ustawa z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu PARP (DzU 109, poz. 1158 ze zm.), § 6.

[8] Szczegółowe wymagania wobec podmiotów znajdujących się w rejestrze oraz standardy świadczenia usług KSU określa Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 27 stycznia 2005 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw (DzU 2005, nr 27, poz. 221 z późn. zm.).

trzeb klienta i właściwy dobór zakresu usługi. Ośrodki KSU świadczą zarówno usługi systemowe jak i pilotażowe, które po przetestowaniu w przypadku ich skuteczności i zainteresowania ze strony przedsiębiorców zostają włączone do oferty usług systemowych. Usługi są świadczone bezpłatnie lub za częściową odpłatnością, dzięki dofinansowaniu ze środków publicznych.

Podmioty zarejestrowane w KSU, wyspecjalizowane w doradztwie proinnowacyjnym, skupione są w Krajowej Sieci Innowacji KSU. Zadaniem Krajowej Sieci Innowacji KSU jest wprowadzanie nowoczesnych rozwiązań technologicznych, które ułatwiają polskim firmom uzyskanie przewagi konkurencyjnej na rynkach krajowym i zagranicznych.

W ramach KSU świadczone są następujące usługi systemowe[9]:

- informacyjne – dla przedsiębiorców oraz osób rozpoczynających działalność gospodarczą,
- doradcze proinnowacyjne,
- finansowe – udzielanie pożyczek,
- finansowe – udzielanie poręczeń na kredyty i pożyczki.

Dodatkowo prowadzone są pilotaże nowych usług: optymalizacji kosztów prowadzenia działalności gospodarczej i doradztwa w zakresie ochrony środowiska. Planowane jest również wprowadzenie i testowanie usługi pilotażowej w zakresie finansowania zwrotnego dla mikro- i małych przedsiębiorców. Usługi pilotażowe są usługami innowacyjnymi, niedostępnymi w testowanej formie (o określonym standardzie) na rynku. Ofertę usług KSU można zatem podzielić na usługi innowacyjne oraz usługi mające na celu rozwój innowacyjności przedsiębiorstw. Do pierwszej grupy należą usługi pilotażowe, natomiast do drugiej – proinnowacyjne.

Doradztwo w zakresie optymalizacji kosztów prowadzenia działalności gospodarczej dla małych i średnich przedsiębiorstw to pierwsza z trzech usług pilotażowych testowanych przez PARP. Usługa składa się z wielu działań, podzielonych na dwa zasadnicze etapy[10]:

- przeprowadzenie audytu zarządzania finansami w przedsiębiorstwie oraz opracowanie Strategii Optymalizacji Kosztów Prowadzenia Działalności Gospodarczej,

[9] A. Forin, *Partner przedsiębiorcy*, Ogólnopolski Informator Krajowego Systemu Usług (KSU), PARP, Warszawa 2011, s. 7.

[10] Materiały wewnętrzne PARP.

– wsparcie doradcze w procesie wdrażania rekomendacji wynikających ze Strategii Optymalizacji Kosztów Prowadzenia Działalności Gospodarczej.

Usługa doradztwa w zakresie optymalizacji kosztów w ramach audytu zarządzania finansami w przedsiębiorstwie pozwalała na kompleksową analizę sytuacji finansowej, majątkowej, rynkowej, podatkowej i prawnej firmy. Celem świadczenia usługi była poprawa efektywności funkcjonowania podmiotów gospodarczych.

W ramach I edycji programu podpisano umowy z pięcioma podmiotami wsparcia na łączną kwotę ponad 2 mln zł. Dzięki temu firmy z sektora MSP mogły bezpłatnie skorzystać z usług optymalizacji kosztów prowadzenia działalności gospodarczej. Usługi realizowano od czerwca 2010 r. do lipca 2011 r. W tym czasie podmioty wsparcia łącznie zrealizowały 53 usługi dla MSP. Średni koszt usługi wyniósł ok. 36 tys. zł[11].

Kolejna usługa w zakresie ochrony środowiska realizowana była od 1 kwietnia 2011 r. i składała się z dwóch niezależnych części – kompleksowego audytu środowiskowego i specjalistycznego szkolenia na temat rozliczania tzw. opłat środowiskowych. Audyt środowiskowy dotyczył aspektów takich jak: wymagania prawne, gospodarka odpadami, emisja powietrza, gospodarka wodno-ściekowa, recykling oraz odzysk opakowań i produktów. Audyt kończył się raportem, w którym znajdowała się analiza braków w audytowanych obszarach, wskazania dotyczące sposobu uregulowania stanu formalno-prawnego oraz informacja na temat kar, jakie mogą zostać nałożone na przedsiębiorcę w przypadku kontroli, jeżeli nadal będzie prowadził działalność niezgodną z przepisami środowiskowymi. Przedsiębiorca mógł również skorzystać z drugiego etapu wdrożenia rekomendacji zawartych w raporcie z audytu przy wsparciu doświadczonych konsultantów.

Przedsiębiorca lub jego pracownik mógł również skorzystać ze szkolenia z zakresu opłat środowiskowych. Podczas szkolenia uczestnicy korzystali z oprogramowania, które umożliwiało obliczanie takich opłat, a także przygotowanie wymaganych prawem sprawozdań dla urzędów marszałkowskich oraz wojewódzkich inspektoratów ochrony środowiska. Po przeszkoleniu takie oprogramowanie było bezpłatnie przekazywane przedsiębiorcy.

[11] Materiały wewnętrzne PARP.

Z usługi doradczej w zakresie ochrony środowiska do dnia 31 października 2011 r. skorzystało 133 przedsiębiorców (w tym z obu komponentów – 91), a z usługi szkoleniowej – 85[12].

Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości wdraża także nową usługę pilotażową w zakresie finansowania zwrotnego dla mikro i małych przedsiębiorstw. Usługę można podzielić na dwie zasadnicze części – komponenty, pierwszy z nich obejmuje diagnozę potrzeb i możliwości finansowych klienta oraz wsparcie doradcze przy ubieganiu się o wybrany sposób finansowania, w tym przygotowanie wniosku o uzyskanie finansowania oraz biznesplanu przedsięwzięcia. Następnie, w ramach tego komponentu klient może korzystać z asysty konsultanta przy załatwianiu formalności z instytucją finansującą. Doradca będzie zobowiązany do wyjaśnienia postanowień umowy i udzielenia pomocy podczas załatwiania formalności związanych z ustanawianiem zabezpieczeń spłaty zobowiązania. Ostatni etap w tym komponencie obejmuje doradztwo przy wdrożeniu biznesplanu oraz asysta przy spłacie zaciągniętego zobowiązania. Doradca będzie monitorował wdrażanie założeń opracowanego wcześniej biznes planu oraz doradzał w kluczowych aspektach realizacji przedsięwzięcia, na finansowanie którego klient otrzymał finansowanie zwrotne. Na drugi komponent składają się szkolenia z podstawowych pojęć ekonomicznych, planowania przedsięwzięcia, ubiegania się o jego dofinansowanie oraz monitorowania jego realizacji.

W ramach oferty usług KSU, do 31 października 2011 r. świadczone były także bezpłatne usługi doradcze o charakterze proinnowacyjnym przez 22 podmioty zarejestrowane w Krajowej Sieci Innowacji KSU. Usługi te polegały na przeprowadzeniu w przedsiębiorstwie korzystającego z usługi[13]:

- audytu technologicznego, polegającego na ocenie potencjału i potrzeb technologicznych przedsiębiorstwa,
- transferu technologii obejmującego poprawę obowiązującego procesu technologicznego lub wdrożenie nowego procesu, produktu lub usługi.

Doradztwo we wdrożeniu technologii polegało na wyszukaniu właściwej technologii dla zainteresowanego przedsiębiorstwa na rynku, udział w negocja-

[12] Materiały wewnętrzne PARP.
[13] Tamże.

cjach z dostawcą danej technologii oraz doradztwo prawne i techniczne podczas zawierania umowy pomiędzy dostawcą a odbiorcą technologii.

Ośrodki Krajowej Sieci Innowacji zrealizowały łącznie 1554 audyty technologiczne oraz 354 transfery technologii dla 1620 przedsiębiorców. Warto dodać, że według danych GUS, w 2009 r. polskie przedsiębiorstwa zakupiły 463 licencje oraz 363 wyniki badań B + R. Dla porównania w ramach projektu zrealizowano średniorocznie 140 transferów technologii. Maksymalny koszt wyświadczenia usługi proinnowacyjnej wynosił odpowiednio do 3,5 tys. zł za audyt technologiczny i do 35 tys. zł za sfinalizowany transfer technologii. W ramach projektu wydatkowano ponad 16,5 mln zł na świadczenie usług proinnowacyjnych przez ośrodki Krajowej Sieci Innowacji, z czego prawie 5,3 mln zł na świadczenie usługi audytu oraz 11,3 mln zł transferu technologii[14].

3. Ocena oferty usług proinnowacyjnych świadczonych przez KSU

Ocena usług doradczych o charakterze proinnowacyjnym została przeprowadzona w 2010 r. w badaniu dotyczącym rynku wybranych usług wspierających rozwój przedsiębiorczości i innowacyjności w Polsce. Badanie przeprowadzone metodą CAPI obejmowało 1100 przedsiębiorców z sektora MSP[15].

Z badania wynika, że 22,5% MSP w okresie ostatnich 12 miesięcy poniosło wydatki na wprowadzenie innowacji, a innowacyjność przejawia się głównie w adaptacji lub kopiowaniu sprawdzonych w krajach wyżej rozwiniętych technologii. W ostatnich trzech latach był to głównie zakup maszyn i urządzeń (90%). W przypadku klientów usług doradczych, wydatki na innowacje poniosło ponad 90% firm. Po usługi proinnowacyjne sięgają zatem głównie firmy innowacyjne, o wysokiej pozycji konkurencyjnej. Popyt na tego rodzaju usługi jest mały, tylko ok. 8,5% przedsiębiorstw w ostatnich trzech latach skorzystało z usług doradczych, dotyczących transferu technologii. Główną barierą w korzystaniu z proinnowacyjnych usług doradczych była bariera świadomościowa, wyrażana jako brak zapotrzebowania na usługi tego typu (75,3% przedsiębiorstw).

---

[14] Tamże.

[15] Raport *Badanie rynku wybranych usług wspierających rozwój przedsiębiorczości i innowacyjności w Polsce* przeprowadzone przez konsorcjum PSDB Sp. z o.o., ASM – Centrum Badań i Analiz Rynku Sp. z o.o., Quality Watch Sp. z o.o. w 2010 r. na zlecenie Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości, Warszawa 2010, s. 5.

Zadowolenie z jakości wyświadczonej usługi proinnowacyjnej zadeklarowało około 60% klientów. Największe zastrzeżenia budził brak elastyczności w kształtowaniu zakresu usługi, czyli w rzeczywistości niedostosowanie usługi do rzeczywistych potrzeb przedsiębiorstwa (10,7% klientów). Elastyczność dotycząca wyboru zakresu usługi była zmianą, którą postulowali przedsiębiorcy. Około 27% klientów uzyskało realną korzyść z wyświadczonej usługi, jej brak zadeklarowało 29%, natomiast 35% klientów zrealizowało zakładane cele związane ze zrealizowaną usługą doradczą[16].

Około 30% klientów, jak pokazały badania, nie było skłonnych ponosić żadnych kosztów usługi doradczej, prawie połowa zapytanych o gotowość do poniesienia częściowej odpłatności złożyła taką deklarację. Przedsiębiorcy chcieliby skorzystać z pomocy we wdrażaniu nowych produktów lub usług (29,8%), audytu technologicznego (29,8%), pomocy we wdrażaniu rozwiązań organizacyjnych (29,6%), przygotowania oferty technologii (24,9%) i przygotowania zapytania o technologię (22,1%)[17]. Z badania wynika, że w kolejnych trzech latach dominujący będzie poziomy transfer technologii między sprzedawcą technologii (know-how, maszyn i urządzeń) a klientem. Według przedsiębiorców transfer pionowy będzie miał marginalne znaczenie.

Podsumowanie

Znaczenie instytucjonalnego otoczenia biznesu odgrywa coraz większą rolę w gospodarce. Skuteczność i efektywność świadczonych usług doradczych w ramach sieci Krajowego Systemu Usług jest cyklicznie badana przez PARP w celu dopasowania oferty usług do potrzeb przedsiębiorców. Korzyści z funkcjonowania sieci KSU to przede wszystkim ułatwienie przedsiębiorcom dostępu do wysokiej jakości, bezpłatnych lub dofinansowanych specjalistycznych usług doradczych niezbędnych z punktu widzenia prowadzenia działalności innowacyjnej.

[16] Tamże, s. 10.
[17] Tamżę, s. 11, 74.

Literatura

Biernat-Jarka A., Grzymska E., *Wprowadzanie innowacji w sektorze MSP na przykładzie przedsiębiorstw z województwa warmińsko-mazurskiego*, w: Roczniki Naukowe 2008, red. B. Klepacki, serie Wieś Jutra, Lublin.

Forin A., *Partner przedsiębiorcy*, Ogólnopolski Informator Krajowego Systemu Usług (KSU), Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Warszawa 2011.

Forin A., *Przedsiębiorco! Skorzystaj!*, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Warszawa 2011.

Innowacje i transfer technologii. Słownik pojęć, red. K. Matusiak, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Warszawa 2005.

Innowacyjność 2010, red. P. Zadura-Lichota, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Warszawa 2010.

Podręcznik Oslo, *Zasady gromadzenia i interpretacji danych dotyczących innowacji*, wyd. III, OECD i Eurostat, Warszawa 2008.

Raport *Badanie rynku wybranych usług wspierających rozwój przedsiębiorczości i innowacyjności w Polsce* przeprowadzone przez konsorcjum PSDB Sp. z o.o., ASM – Centrum Badań i Analiz Rynku Sp. z o.o., Quality Watch Sp. z o.o. w 2010 r. na zlecenie Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości, Warszawa 2010.

Rozkrut D., *Działalność innowacyjna przedsiębiorstw w latach 2006–2009*, GUS, Warszawa 2010.

Ustawa z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu PARP (DzU 109, poz. 1158 ze zm.), § 6.

THE INNOVATIVE SERVICES FOR ETREPRENEURS PROVIDED BY THE NETWORK OF NATIONAL SYSTEM OF SERVICES

Summary

The article presents the types, effects and importance of innovative services for the entrepreneurs rendered by the Institutions of business environment within the National System of Services. The article presents definitions of innovation and innovative activity, and describes the state of innovation in small and medium size enterprises in Poland. The study also presents responsibilities of Institutions of business environment and their importance in the development and innovativeness of entrepreneurs.

Translated by Ewa Planutis