



POMOCNA ŁAPA

Innowacja odróżnia liderów, od tych, którzy za nimi podążają – Steve Jobs

Sektor usług komercyjnych i publicznych odpowiada – według danych OECD – za wytworzenie ok. 70% wartości dodanej na świecie. W krajach wysokorozwiniętych zarówno zatrudnienie w usługach, jak i ich udział w tworzeniu PKB, sięga 60-80%. Tak duży potencjał nie może się oczywiście obejść bez innowacji.

Innowacje w usługach mogą być bardzo różne. – W pojęciu usługi mieści się przecież szeroki wachlarz elementów – specjaliści systematyzują je według kilku kryteriów. Przykładowo usługi produkcyjne, to czynności realizowane w procesie produkcji, nie stanowiące jednak bezpośredniego wytworzenia dóbr, świadczone na rzecz innej jednostki produkcyjnej – na przykład zaopatrzenie w energię, wodę, gaz itp. Obecnie dużą wagę przykładają się do usług opartych na wiedzy i usług wysokiej technologii obejmujących takie dziedziny jak: informatyka, finanse, projektowanie, doradztwo oraz badania i rozwój. Skutkiem innowacji w takich usługach jest m.in. szerokopasmowy i mobilny Internet. Jednym z tegorocznych laureatów konkursu „Łódź proponuje – Innowacyjni i Kreatywni” w dziedzinie usług jest łódzka firma INFRATEL Operator Infrastrukturalny Sp. z o.o. – właśnie dostawca szerokopasmowego Internetu satelitarnego. Innymi efektami innowacji w ww. usługach są rzeczy i zjawiska, do których zdążyliśmy się już przyzwyczaić w codziennym życiu: bankomaty i internetowe konta bankowe czy słowniki i leksykony internetowe. Innowacyjnymi usługami są również kawiarenki internetowe, a także tworzenie publicznych stref WiFi – czego przykładem może być „Manufaktura”. Łódzki szpital uniwersytecki im. Wojskowej Akademii Medycznej wprowadza obecnie – kosztem ok. 4 mln złotych, z czego 85 proc. pochodzi z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego – internetową rejestrację pacjentów. Inwestycje w innowacje w usługach to nie tylko wzrost komfortu klientów. To również – a może przede wszystkim – spore oszczędności. Ilustruje to przykład autorstwa profesora Wojciecha Cellarego z Katedry Technologii Informatycznych Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu: Dysk

o pojemności 200 GB kosztuje 200 zł i może zmieścić treści zawarte na 111 milionach stron książek. Koszt tylko samego papieru wyniosłby 4 miliony złotych. Natomiast mając dostęp do Internetu, dysponujemy biblioteką nieporównywalnie większą od tradycyjnych publicznych księgozbiorów. Ponadto dostępną praktycznie przez 24 godziny na dobę, bez konieczności wychodzenia z domu.

Z innowacyjnych usług – konkretnie z e-learningu i internetowego doradztwa – mogą już dzisiaj skorzystać uczestnicy drugiej edycji konkursu „Pomysł na Biznes” zorganizowanego przez Łódzką Akademię Przedsiębiorczości

W tradycyjnym pojmowaniu gospodarki usługi wciąż pozostają w cieniu produkcji, a działalność usługowa kojarzy się głównie z fryzjerem, szewcem, hydraulikiem i kosmetyczką. Natomiast w nowoczesnych, rozwiniętych gospodarkach świata coraz więcej ludzi podejmuje pracę w usługach. Wzrost znaczenia usług dostrzegają również producenci, dlatego coraz częściej nie ograniczają się tylko do samego sprzedania produktu np. kserokopiarki, ale także wkraczają w sferę usług – zapewniając bieżący serwis i zaopatrzenie np. w tonery i odpowiedni papier. Innowacyjne podejście daje im strategiczną przewagę nad konkurencją. Ponadto, pracownicy firmy, mając stały i bezpośredni kontakt z klientami, zyskują wartościową wiedzę o ich potrzebach i oczekiwaniach. Innowacją w usługach jest też np. tworzenie kącików zabaw dla dzieci w centrach handlowych (gdzie pociechy klientów spędzają czas pod fachową opieką) lub zapewnienie bezpłatnego dowozu niezmotywowanym klientom.

Akademickiej. Pomocna ŁAPA wyciągnięta do studentów i pracowników naukowych województwa łódzkiego, mająca na celu uruchomienie ich pomysłowości i kreatywności, nie trafia w próżnię. Świadczą o tym wyniki pierwszej edycji, dostępne na stronie Centrum Innowacji – Akceleratora Technologii Fundacji Uniwersytetu Łódzkiego.

– Innowacja nie musi oznaczać wysoce skomplikowanych i kosztownych rozwiązań. Każda firma niezależnie od wielkości, może takie nowoczesne rozwiązania wprowadzać. Niejednokrotnie to właśnie mniejsze przedsiębiorstwa wygrywają na tym polu z dużymi korporacjami, bo cechuje je elastyczność i zdolność do szybkiej reakcji – mówi Krzysztof Buczek z Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości.

