

Wpływ innowacji w usługach publicznych na działalność przedsiębiorstw w Unii Europejskiej

Podstawowym problemem stojącym przed zarządami współczesnych przedsiębiorstw jest wybór racjonalnego celu rozwoju i strategii jego realizacji. Czy oprzeć ją na własnych zasobach? Czy korzystać z zasobów zewnętrznych? A może połączyć zasoby własne z kluczowymi kompetencjami organizacji zewnętrznych (Baruk, 2013). Te koncepcje wymagają zmiany mentalności kierowników, otwartości na nowe metody zarządzania, na współpracę z innymi organizacjami, pozwalającą wykorzystać efekt synergii związany z kumulowaniem wiedzy, co znajduje potwierdzenie w literaturze przedmiotu (Ghobadi, D'Ambra, 2012). Niezbędne jest więc zrozumienie, że funkcjonowanie i rozwój współczesnych przedsiębiorstw muszą być oparte na nowych koncepcjach zarządzania podmiotami gospodarczymi. Zarządzanie takie ukierunkowane jest na współpracę z innymi organizacjami funkcjonującymi na rynku, z pojedynczymi klientami i metodycznym włączaniem ich do tworzenia wartości oczekiwanej przez potencjalnych klientów (Venkitachalam, Busch, 2012). Takiemu procesowi powinien towarzyszyć przepływ informacji i wiedzy między przedsiębiorstwem i organizacjami zewnętrznymi oraz pojedynczymi klientami.

Powstająca synergia sprzyja metodycznemu wykorzystywaniu informacji i wiedzy w rozwiązywaniu pojawiających się problemów, w tworzeniu innowacji, traktowanych jako podstawowy czynnik rozwoju przedsiębiorstw przemysłowych, organizacji usługowych i regulacyjnych (Pezzillo i in., 2012). Podstawowym warunkiem sprawnego funkcjonowania takich podmiotów jest ich zdolność do tworzenia i wdrażania innowacji oraz do współpracy, w wyniku której zarówno przedsiębiorstwa, jak i organizacje zewnętrzne będą optymalizowały wykorzystanie posiadanych zasobów i kluczowych kompetencji (Baruk, 2007). Zasadne jest więc uwzględnianie w procesach decyzyjnych informacji płynących z rynku. Systemowo gromadzone informacje wpływają na właściwy wybór organizacji, z którymi warto byłoby podejmować długotrwałą współpracę, skutkującą obopólnymi korzyściami.

Istotną grupą organizacji usługowych zdolnych do świadczenia usług na rzecz przedsiębiorstw są organizacje publiczne. Są one przygotowane organizacyjnie, technicznie i kadrowo do dostarczania np. programów szkoleń dla pracowników, usług ułatwiających uzyskiwanie pozwoleń na pracę dla zagranicznych pracowników czy zapewniających ochronę zdrowia i bezpieczeństwo pracy, jak też uzyskiwanie pozwoleń związanych z ochroną środowiska lub ułatwiających ubieganie się o subwencje na badania i innowacje czy o patenty lub znaki towarowe (*Innovation...*, 2012).

Zainteresowanie przedsiębiorstw wykorzystaniem takich usług zależy od wielu czynników, np.:

- 1) preferowanej przez kierownictwo przedsiębiorstwa koncepcji rozwojowej,
- 2) skłonności menedżerów do współpracy,
- 3) zasobu informacji posiadanych przez menedżerów o usługach świadczonych przez organizacje usług publicznych,
- 4) otwartości menedżerów na wdrażanie zmian,
- 5) innowacyjności samych usług oraz
- 6) ich wpływu na ekonomikę przedsiębiorstwa itp.

Kwestie te zostaną omówione na podstawie analizy materiału z badania przeprowadzonego przez TNS Political&Social¹. Badania kwestionariuszowe na temat postrzegania przez przedsiębiorstwa innowacyjności usług świadczonych przez sektor publiczny i oceny ich wpływu na działalność biznesową przeprowadzono w lutym i w marcu 2012 r. w ponad 9500 wrywkowo wybranych przedsiębiorstwach funkcjonujących w państwach Unii Europejskiej (UE) oraz w: Chorwacji, Turcji, Macedonii, Norwegii, Islandii i Szwajcarii (*Innovation...*, 2012)².

Jedno z pytań skierowane było do przedstawicieli zarządów podmiotów gospodarczych, tj. czy udoskonalenia usług publicznych świadczonych dla przedsiębiorstw były spowodowane innowacjami. Starano się też poznać opinie respondentów o wpływie innowacji wdrażanych w tych usługach na przedsiębiorstwa. Kwestie te wynikają z tematyki badań i przyjętego celu, którym była ocena wpływu i postrzegania innowacji sektora publicznego wśród przedsiębiorstw (*Innovation...*, 2012). Przedmiotem badania były innowacje przejawiające się doskonaleniem świadczonych przedsiębiorstwom usług, które skutkowały korzystnymi efektami.

Celem artykułu jest dokonanie analizy statystyczno-porównawczej wyników tego badania.

INNOWACYJNOŚĆ USŁUG PUBLICZNYCH DLA PRZEDSIĘBIORSTW

Jak wynika z tabl. 1, średnio w UE 63% respondentów było zdania, że poprawa świadczonych usług publicznych dla przedsiębiorstw spowodowana była innowacjami. Odmienną opinię wyraziło 28% badanych. Prawie co dziesiąty respondent nie był w stanie skojarzyć tej zależności albo w ogóle nie był zorientowany w temacie.

¹ TNS Political&Social (Taylor Nelson Sofres) — główna organizacja badań politycznych i społecznych na świecie.

² W artykule zamieszczono informacje dotyczące 8699 przedsiębiorstw z krajów członkowskich UE, bez krajów spoza UE. Innowacyjność jest tu rozumiana jako zdolność do tworzenia i wdrażania innowacji w różnych sferach życia społeczno-gospodarczego, przejawiająca się nowymi sposobami świadczenia usług, pozwalających przedsiębiorstwom osiągać korzyści.

W państwach unijnych powszechność opinii na ten temat była zróżnicowana. Przekonanie o tym, że udoskonalenia usług publicznych były spowodowane innowacjami najczęściej wyrażali menedżerowie przedsiębiorstw funkcjonujących: na Litwie, w Portugalii, we Włoszech, w Wielkiej Brytanii, Czechach i Rumunii.

Maksymalna różnica w powszechności wyrażania takiej opinii (51 p.proc.) pojawiła się między Litwą a Maltą.

Na odpowiedź wskazującą na brak związku pomiędzy udoskonaleniami usług publicznych świadczonych dla przedsiębiorstw i innowacjami najczęściej zdecydowali się respondenci w przedsiębiorstwach: cypryjskich, fińskich, maltańskich, niemieckich i słoweńskich.

Na przeciwnym krańcu skali znalazły się przedsiębiorstwa: duńskie, czeskie, słoweńskie, portugalskie i irlandzkie.

TABL. 1. OCENA WPŁYWU INNOWACJI WDROŻONYCH W PUBLICZNYCH USŁUGACH NA UDOSKONALENIE USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEDSIĘBIORSTWOM W 2012 R.

Wyszczególnienie	Liczba badanych przedsiębiorstw	Udoskonalenie usług publicznych dla przedsiębiorstw spowodowane było innowacjami		
		tak	nie	nie wiem/brak odpowiedzi
		w % badanych przedsiębiorstw		
UE-27	8699	63	28	9
Stare państwa członkowskie				
Austria	300	50	26	24
Belgia	300	52	30	18
Dania	300	61	18	21
Finlandia	300	52	45	3
Francja	500	68	25	7
Grecja	300	45	42	13
Hiszpania	500	65	33	2
Holandia	500	50	42	8
Irlandia	300	60	12	28
Luksemburg	101	43	47	10
Niemcy	500	43	43	14
Portugalia	300	83	13	4
Szwecja	300	47	36	17
Wielka Brytania	498	72	19	9
Włochy	500	74	21	5

TABL. 1. OCENA WPŁYWU INNOWACJI WDROŻONYCH W PUBLICZNYCH USŁUGACH NA UDOSKONALENIE USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEDSIĘBIORSTWOM W 2012 R. (dok.)

Wyszczególnienie	Liczba badanych przedsiębiorstw	Udoskonalenie usług publicznych dla przedsiębiorstw spowodowane było innowacjami		
		tak	nie	nie wiem/brak odpowiedzi
		w % badanych przedsiębiorstw		
Nowe państwa członkowskie				
Bułgaria	300	50	37	13
Cypr	100	53	47	—
Czechy	300	69	18	13
Estonia	200	56	32	12
Litwa	200	89	—	11
Łotwa	200	52	34	14
Malta	100	38	44	18
Polska	500	50	36	14
Rumunia	500	64	26	10
Słowacja	300	61	16	23
Słowenia	200	55	39	6
Węgry	300	62	24	14

Źródło: opracowano na podstawie *Innovation...* (2012).

Maksymalna różnica w powszechności pojawiania się takich opinii, wynosząca 47 p.proc., dotyczyła Luksemburga, Cypru i Litwy.

Charakterystycznym zjawiskiem jest znaczny, aczkolwiek zróżnicowany odsetek respondentów niepotrafiących udzielić pozytywnej lub negatywnej odpowiedzi. Najczęściej postawy te reprezentowali menedżerowie przedsiębiorstw: irlandzkich, austriackich, słoweńskich, duńskich, maltańskich, łotewskich, polskich oraz węgierskich. Najkorzystniejsza sytuacja miała miejsce na Cyprze, gdzie żaden z badanych kierowników nie zdecydował się na tego typu odpowiedź oraz w Hiszpanii, gdzie takich odpowiedzi udzieliło 2% badanych.

Opinie polskich menedżerów kształtowały się następująco — co drugi badany stwierdził, że udoskonalenia publicznych usług dla przedsiębiorstw były spowodowane innowacjami. Wynik ten jest mniejszy od średniego w UE o 13 p.proc. i plasuje Polskę na 19 miejscu, na równi z Holandią. Na odpowiedź przeciwną nie zdecydowało się 36% respondentów, czyli 8 p.proc. więcej niż średnio w UE. Wynik ten zapewnia Polsce 10 miejsce wśród państw członkowskich, wspólnie ze Szwecją. Czternastu na stu polskich menedżerów nie udzieliło żadnej odpowiedzi (5 p.proc. więcej niż średnia dla UE).

**WPLYW INNOWACJI W USŁUGACH PUBLICZNYCH
NA DZIAŁALNOŚĆ PRZEDSIĘBIORSTW**

Jednym z celów prezentowanego badania było poznanie opinii kierowników na temat wpływu innowacji w publicznych usługach na:

- 1) czas wydatkowany przez przedsiębiorstwo,
- 2) jakość dostarczanych informacji i porad,
- 3) jakość procedur administracyjnych,
- 4) koszty dla przedsiębiorstwa,
- 5) okres reagowania sektora publicznego,
- 6) kwalifikacje pracowników uzyskiwane dzięki systemowi edukacji publicznej i programom szkolenia.

Jak wynika z tabl. 2, zdecydowana większość respondentów (82% badanych) w UE stwierdziła, że innowacje wprowadzone w usługach publicznych korzystnie wpłynęły na czas wydatkowany przez przedsiębiorstwo na wykonywanie zadań.

**TABL. 2. OCENA WPLYWU INNOWACJI WDROŻONYCH W PUBLICZNYCH USŁUGACH
NA CZAS WYDATKOWANY PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWA W 2012 R.**

Wyszczególnienie	Liczba badanych przedsiębiorstw	Ocena wpływu innowacji							
		pozytywny ogółem	bardzo pozytywny	raczej pozytywny	brak wpływu	negatywny ogółem	raczej negatywny	bardzo negatywny	nie wiem/ /brak odpowiedzi
		w % badanych przedsiębiorstw							
UE-27	8699	82	15	67	15	1	1	—	2

Stare państwa członkowskie

Austria	300	77	22	55	22	—	—	—	1
Belgia	300	64	7	57	31	5	5	—	—
Dania	300	97	20	77	3	—	—	—	—
Finlandia	300	92	15	77	7	—	—	—	1
Francja	500	77	9	68	20	—	—	—	3
Grecja	300	92	20	72	8	—	—	—	—
Hiszpania	500	90	30	60	8	—	—	—	2
Holandia	500	80	11	69	20	—	—	—	—
Irlandia	300	91	32	59	8	—	—	—	1
Luksemburg	101	69	29	40	30	—	—	—	1
Niemcy	500	76	12	64	18	—	—	—	6
Portugalia	300	80	4	78	18	3	—	3	—
Szwecja	300	74	12	62	25	1	1	—	—
Wielka Brytania	498	76	9	67	13	7	7	—	4
Włochy	500	83	17	66	15	2	—	2	—

TABL. 2. OCENA WPŁYWU INNOWACJI WDRÓŻONYCH W PUBLICZNYCH USŁUGACH NA CZAS WYDATKOWANY PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWA W 2012 R. (dok.)

Wyszczególnienie	Liczba badanych przedsiębiorstw	Ocena wpływu innowacji							
		pozytywny ogółem	bardzo pozytywny	raczej pozytywny	brak wpływu	negatywny ogółem	raczej negatywny	bardzo negatywny	nie wiem/brak odpowiedzi
		w % badanych przedsiębiorstw							
Nowe państwa członkowskie									
Bulgaria	300	85	18	67	15	—	—	—	—
Cypr	100	100	17	83	—	—	—	—	—
Czechy	300	93	—	93	7	—	—	—	—
Estonia	200	99	44	55	—	—	—	—	1
Litwa	200	94	17	66	15	—	—	—	—
Łotwa	200	93	27	66	7	—	—	—	—
Malta	100	66	44	22	4	1	1	—	29
Polska	500	82	4	78	18	—	—	—	—
Rumunia	500	73	9	64	27	—	—	—	—
Słowacja	300	82	13	69	16	2	2	—	—
Słowenia	200	88	19	69	1	11	11	—	—
Węgry	300	72	8	64	28	—	—	—	—

Ź r ó d ł o: jak przy tabl. 1.

Najczęściej takie opinie wyrażali menedżerowie w przedsiębiorstwach funkcjonujących: na Cyprze, w Estonii, Danii, na Litwie, w Finlandii oraz Grecji. Na przeciwnym krańcu skali znalazły się przedsiębiorstwa: węgierskie, luksemburskie, maltańskie i belgijskie.

Maksymalna rozbieżność w powszechności pojawiania się takich opinii, wynosząca 36 p.proc., wystąpiła między Cyprzem i Belgią.

Wśród 82% odpowiedzi wskazujących na pozytywne oddziaływanie innowacji na skrócenie czasu realizacji zadań przez przedsiębiorstwa, tylko 15% badanych zdecydowało się na odpowiedź „bardzo pozytywny wpływ”. Najczęściej taką odpowiedź wybierali menedżerowie przedsiębiorstw: estońskich, maltańskich, irlandzkich i hiszpańskich, natomiast najrzadziej wyrażano ją w przedsiębiorstwach: belgijskich, czeskich, polskich i portugalskich.

Maksymalna różnica w powszechności wyrażania takiej opinii (44 p.proc.) pojawiła się między Estonią i Maltą a Czechami.

Część respondentów uważała, że innowacje wdrożone w usługach publicznych nie miały wpływu na skrócenie czasu wydatkowanego przy wykonywaniu zadań. Średnio w UE taką opinię wyraziło piętnastu badanych na stu, jednak w poszczególnych krajach członkowskich była ona znacząco zróżnicowana. Najczęściej pojawiała się ona w przedsiębiorstwach: belgijskich, luksemburskich, węgierskich i rumuńskich. Na przeciwnym biegunie znalazły się przedsiębiorstwa: duńskie, fińskie, cypryjskie i estońskie.

Maksymalna różnica w powszechności pojawiania się takich ocen (31 p.proc.) dotyczyła Belgii oraz Cypru i Estonii.

W Polsce 82% respondentów uznało, że innowacje wprowadzane w usługach publicznych pozytywnie wpływają na czas wydatkowany przez przedsiębiorstwa. Jest to wynik równy średniemu wynikowi w UE, plasujący Polskę na 14 miejscu wśród państw członkowskich. Jednak tylko czterech menedżerów na stu uznało, że jest to bardzo pozytywny wpływ. Wynik ten jest mniejszy o 11 p.proc. od średniego dla UE, co sytuuje Polskę na 24 miejscu wśród państw członkowskich, czyli na równi z Portugalią. W porównaniu ze średnim wynikiem w UE nieco większy odsetek polskich respondentów uważał, że innowacje te nie miały wpływu na skrócenie czasu wydatkowanego przez przedsiębiorstwa. Różnica wynosząca 3 p.proc. zapewniła Polsce dziewiąte miejsce wśród państw członkowskich.

Średnio w UE nieco mniejszy odsetek badanych wyraził opinię, że innowacje wprowadzone w usługach publicznych mają pozytywny wpływ na jakość dostarczanych przedsiębiorstwu informacji i porad. Jak wynika z tabl. 3, takich opinii było 73%, a 13% badanych uznało, że jest to bardzo pozytywny wpływ. Jednak zdaniem prawie co czwartego respondenta innowacje wdrożone w usługach publicznych nie miały żadnego wpływu na jakość informacji i porad dostarczanych przedsiębiorstwu.

O pozytywnym oddziaływaniu najczęściej przekonani byli respondenci z przedsiębiorstw funkcjonujących: w Irlandii, Estonii, na Malcie i w Finlandii. Najbardziej natomiast taką opinię wyrażali kierownicy przedsiębiorstw: słoweńskich, czeskich, greckich i francuskich. Maksymalna różnica w powszechności występowania takich opinii, wynosząca 30 p.proc., pojawiła się między Irlandią i Francją.

Na stwierdzenie, że wpływ ten był „bardzo pozytywny” zdecydowało się 61% respondentów na Malcie, 44% w Estonii, 42% w Irlandii oraz 38% w Szwecji. Na przeciwnym krańcu znalazły się przedsiębiorstwa: greckie, czeskie, polskie i belgijskie. Maksymalna różnica w powszechności takich opinii, wynosząca 60 p.proc., pojawiła się między Malcią i Belgią.

TABL. 3. OCENA WPŁYWU INNOWACJI WDROŻONYCH W USŁUGACH PUBLICZNYCH NA JAKOŚĆ INFORMACJI I PORAD DOSTARCZANYCH PRZEDSIĘBIORSTWU W 2012 R.

Wyszczególnienie	Liczba badanych przedsiębiorstw	Ocena wpływu innowacji							
		pozytywny ogółem	bardzo pozytywny	raczej pozytywny	brak wpływu	negatywny ogółem	raczej negatywny	bardzo negatywny	nie wiem /brak odpowiedzi
		w % badanych przedsiębiorstw							
UE-27	8699	73	13	60	235	1	1	—	3
Stare państwa członkowskie									
Austria	300	76	27	49	22	—	—	—	2
Belgia	300	75	1	74	25	—	—	—	—
Dania	300	81	29	52	19	—	—	—	—
Finlandia	300	91	17	74	7	1	—	1	1
Francja	500	63	7	56	35	—	—	—	2

TABL. 3. OCENA WPŁYWU INNOWACJI WDROŻONYCH W USŁUGACH PUBLICZNYCH NA JAKOŚĆ INFORMACJI I PORAD DOSTARCZANYCH PRZEDSIĘBIORSTWU W 2012 R. (dok.)

Wyszczególnienie	Liczba badanych przedsiębiorstw	Ocena wpływu innowacji							
		pozytywny ogółem	bardzo pozytywny	raczej pozytywny	brak wpływu	negatywny ogółem	raczej negatywny	bardzo negatywny	nie wiem/ /brak odpowiedzi
		w % badanych przedsiębiorstw							
Stare państwa członkowskie (dok.)									
Grecja	300	67	4	63	33	—	—	—	—
Hiszpania	500	79	32	47	16	2	2	—	3
Holandia	500	69	11	58	31	—	—	—	—
Irlandia	300	93	42	51	7	—	—	—	—
Luksemburg	101	68	31	37	31	—	—	—	1
Niemcy	500	77	20	57	23	—	—	—	—
Portugalia	300	71	14	57	24	3	3	—	2
Szwecja	300	89	38	51	11	—	—	—	—
Wielka Brytania	498	73	13	60	13	5	5	—	9
Włochy	500	73	7	66	21	2	—	2	4
Nowe państwa członkowskie									
Bułgaria	300	80	18	62	18	—	—	—	2
Cypr	100	88	17	71	—	12	—	12	—
Czechy	300	74	2	72	26	—	—	—	—
Estonia	200	92	44	48	5	—	—	—	3
Litwa	200	83	39	44	17	—	—	—	—
Łotwa	200	86	16	70	13	1	1	—	—
Malta	100	92	61	31	6	1	1	—	1
Polska	500	86	3	83	14	—	—	—	—
Rumunia	500	75	10	65	24	1	1	—	—
Słowacja	300	70	9	70	21	—	—	—	—
Słowenia	200	71	4	67	12	10	10	—	7
Węgry	300	79	15	64	21	—	—	—	—

Źródło: jak przy tabl. 1.

Respondenci nie dopatrzili się wpływu wdrażanych innowacji w usługach publicznych na jakość dostarczanych informacji i porad w 35% przedsiębiorstw francuskich, 32% greckich, 26% czeskich i 24% rumuńskich. Najrzadziej uważali tak respondenci przedsiębiorstw: fińskich, irlandzkich, estońskich oraz cypryjskich. Maksymalna różnica w powszechności pojawiania się takich opinii dotyczyła Francji i Cypru i wynosiła 35 p.proc.

W Polsce 86% respondentów pozytywnie oceniło wpływ innowacji na poprawę jakości informacji i porad dostarczanych przedsiębiorstwom. Wynik ten jest wyższy od średniej dla UE o 13 p.proc., co plasuje Polskę na 7 miejscu wśród państw członkowskich. Znacznie mniejszy odsetek respondentów (3% badanych) uznał, że jest to „bardzo pozytywny” wpływ (25 miejsce). Różnica między średnim wynikiem w UE i w naszych przedsiębiorstwach wyniosła 10 p.proc., 14% polskich respondentów nie dostrzegało żadnego związku mię-

dzy wdrażanymi innowacjami w usługach publicznych a poprawą jakości dostarczanych przedsiębiorstwom informacji i porad. Średnio w UE takich odpowiedzi było 23% (więcej o 9 p.proc.). W tym ujęciu Polska znalazła się na 18 miejscu wśród państw członkowskich.

Zadaniem respondentów było też dokonanie oceny wpływu innowacji wprowadzonych w usługach publicznych na poprawę jakości postępowania administracyjnego w przedsiębiorstwach. Średnio w UE 71% badanych wskazało, że był to pozytywny wpływ, przy czym 9 na 100 respondentów uznało ten wpływ za bardzo pozytywny, a co piąty badany nie dostrzegał żadnego wpływu. Na pozytywny wpływ takich innowacji najczęściej wskazywali menedżerowie przedsiębiorstw funkcjonujących na Malcie (95% badanych), na Cyprze (87% badanych) i w Portugalii (83% badanych). Najrzadziej czynili to kierownicy firm belgijskich (42% badanych), szwedzkich (53% badanych) i duńskich (54% badanych). Maksymalna różnica w powszechności pojawiania się tej opinii (53 p.proc.) wystąpiła między Maltą i Belgią.

Na bardzo pozytywny wpływ najczęściej wskazywali respondenci z Malty (71% badanych), Estonii (44% badanych) i Irlandii (42% badanych). Przeciwnie uważali przedstawiciele przedsiębiorstw polskich i węgierskich (po 0% badanych).

Zmienna była też powszechność opinii wskazujących na brak wpływu tych innowacji na jakość postępowania administracyjnego. Najczęściej wyrażali ją respondenci w Belgii (52% badanych) i w Czechach (39% badanych), najrzadziej w Luksemburgu (3% badanych) i na Malcie (4% badanych). Różnica w powszechności pojawiania się takiej opinii wynosiła 49 p.proc. i dotyczyła Belgii oraz Luksemburga. Pojawiły się też opinie o negatywnym wpływie wprowadzonych innowacji na jakość postępowania administracyjnego. Szczególnie dotyczyło to Luksemburga (22% badanych) i Bułgarii (19% badanych).

W Polsce pozytywny wpływ innowacji wprowadzanych w usługach publicznych na jakość postępowania administracyjnego wskazało 68% badanych (o 3 p.proc. mniej niż średnio w UE). Wynik ten zapewnił Polsce 13 miejsce wśród państw członkowskich. Równocześnie żaden polski respondent nie zdecydował się na stwierdzenie, że wpływ ten był „bardzo pozytywny”. Średnio w UE takich odpowiedzi było 9%. Polska znalazła się na 26 miejscu wśród państw członkowskich wyrażających taką odpowiedź. Więcej o 5 p.proc. w porównaniu ze średnią dla UE (25% badanych w Polsce) nie dostrzegało żadnego wpływu wdrożonych innowacji na poprawę jakości postępowania administracyjnego (*Innovation...*, 2012), co uplasowało Polskę na 11 pozycji wśród państw członkowskich. Były też negatywne opinie, które wyraziło 7% respondentów, tj. o 3 p.proc. więcej niż średnio w UE. Wyrażenie takiej opinii zdecydowało o zajęciu przez Polskę 10 miejsca w gronie państw członkowskich.

Ocenie poddano też wpływ innowacji wdrożonych w usługach publicznych na koszty w przedsiębiorstwach. Z jednoznaczną oceną tej zależności były kłopoty, ponieważ średnio w UE tylko 48% badanych optowało za pozytywnym wpły-

wem, w tym 8% respondentów wskazało na „bardzo pozytywny”. Aż 41% menedżerów nie dopatrzyło się pozytywnego wpływu, a 6% było zdania, że jest to wpływ negatywny. Najczęściej opinie pozytywne mieli kierownicy przedsiębiorstw funkcjonujących na Cyprze (85% badanych) i w Estonii (79% badanych), zaś najrzadziej w Belgii i we Francji (po 29% badanych). Bardzo pozytywny wpływ najczęściej sygnalizowano w Estonii (44% badanych) i na Malcie (41% badanych), w przeciwieństwie do Czech i Holandii (po 0% badanych). Maksymalna rozpiętość powszechności takich ocen pojawiła się między Estonią a Luksemburgiem i Czechami (44 p.proc.).

Najwięcej ocen mówiących o braku wpływu innowacji wprowadzanych w usługach publicznych na koszty w przedsiębiorstwach pojawiło się we Francji (61% badanych) i w Wielkiej Brytanii (59% badanych), najmniej zaś w Estonii (7% badanych) oraz w Luksemburgu i na Cyprze (po 14% badanych). Maksymalna różnica w powszechności takich ocen, wynosząca 54 p.proc., pojawiła się między Francją i Estonią. Część respondentów była zdania, że wpływ ten ma negatywny charakter. Najczęściej taką opinię wyrażali menedżerowie w Bułgarii (26% badanych) i w Luksemburgu (21% badanych).

W Polsce tego rodzaju odpowiedzi było 8% (o 2 p.proc. więcej niż średnio w UE). 56% polskich menedżerów uważało, że jest to pozytywny wpływ (o 8 p.proc. więcej niż średnio w UE), w tym 5% badanych wybrało odpowiedź „bardzo pozytywny” wpływ (o 3 p.proc. mniej niż w UE). Z kolei 36% polskich respondentów nie dostrzegало żadnego wpływu wprowadzonych innowacji na koszty w przedsiębiorstwach. Wynik ten jest niższy o 5 p.proc. w porównaniu ze średnią oceną w UE (*Innovation...*, 2012).

Innowacje wdrażane w usługach publicznych wpływały też na kształtowanie się okresu reagowania przedsiębiorstw na sygnały pochodzące z organizacji usługowych. Średnio w UE ich pozytywny wpływ podkreślało 59% badanych, zaś negatywny — 8%. Co dziesiąty badany uznał ten wpływ za bardzo pozytywny. Wreszcie 28% respondentów nie dostrzegало żadnego wpływu. O pozytywnym wpływie najczęściej wypowiadali się respondenci z przedsiębiorstw austriackich (87% badanych) i cypryjskich (85% badanych), najrzadziej natomiast z firm węgierskich (40% badanych), brytyjskich i słoweńskich (po 44% badanych). Maksymalna różnica w powszechności pojawiania się takiej oceny wystąpiła między Austrią i Węgrami i wynosiła 47 p.proc.

Znacznie mniejszy odsetek badanych optował za oceną „bardzo pozytywny” wpływ. Najczęściej czynili to menedżerowie w Estonii (44% badanych) i na Cyprze (39% badanych), najrzadziej w Luksemburgu (0% badanych) i w Polsce (1% badanych). Maksymalna różnica w powszechności pojawiania się takich opinii dotyczyła Estonii i Luksemburga (44 p.proc.). Opinie o braku wpływu innowacji wprowadzanych w publicznych usługach na okres reagowania przedsiębiorstw najczęściej pojawiały się w Szwecji (44% badanych) i w Rumunii (43% badanych), najrzadziej zaś w Estonii (1% badanych) i na Litwie (3% badanych). Największa rozpiętość takich ocen (43 p.proc.) miała miejsce między Szwecją i Estonią. Z kolei o negatywnym wpływie innowacji wprowadzonych

w publicznych usługach na okres reagowania przedsiębiorstw najczęściej pisali respondenci ze Słowenii (17% badanych) i z Węgier (15% badanych). W państwach, takich jak: Austria, Dania, Holandia, Niemcy, Szwecja, Cypr, Czechy i Estonia negatywne opinie nie pojawiły się.

Na tle średnich wyników w UE polskie opinie były następujące:

- 1) 61% respondentów uważało, że innowacje wprowadzone w usługach publicznych miały pozytywny wpływ na czas reagowania przedsiębiorstw. Jest to wynik o 2 p.proc. wyższy w porównaniu ze średnią dla UE, plasujący nasz kraj na 16 miejscu wśród państw członkowskich;
- 2) 1% badanych zdecydowało się na ocenę „bardzo pozytywny” wpływ, co jest wynikiem o 9 p.proc. mniejszym od średniej dla UE (26 miejsce w gronie państw członkowskich);
- 3) 19% badanych uznało, że innowacje nie miały pozytywnego wpływu. Jest to wynik mniejszy o 9 p.proc. w porównaniu ze średnim dla UE (17 miejsce w grupie państw członkowskich);
- 4) 11% badanych wskazało na negatywny wpływ innowacji wprowadzanych w usługach publicznych na okres reagowania przedsiębiorstw. Wynik ten jest wyższy od średniego dla UE o 3 p.proc., plasując Polskę na 5 miejscu wśród państw członkowskich (*Innovation...*, 2012).

Ostatnią częścią analizy jest prezentacja opinii respondentów o wpływie tych innowacji na kwalifikacje pracowników przedsiębiorstw dzięki systemowi publicznej edukacji i programom szkolenia. Średnio w UE o pozytywnym wpływie wypowiedziało się 38% badanych, w tym 6% zdecydowało się na ocenę wpływu jako „bardzo pozytywny”, 42% badanych nie dostrzegało takiego wpływu, natomiast 4 respondenci na 100 twierdziło, że wpływ ten jest negatywny.

Pozytywne opinie najczęściej wyrażali respondenci z Cypru (72% badanych) i Estonii (62% badanych), a najrzadziej z Grecji (24% badanych) i Bułgarii (27% badanych). Największa różnica w takich ocenach, wynosząca 48 p.proc., dotyczyła Cypru i Grecji. Na bardzo pozytywny wpływ innowacji wprowadzonych w publicznych usługach na kwalifikacje pracowników przedsiębiorstw najczęściej zwracali uwagę respondenci przedsiębiorstw funkcjonujących na Malcie (36% badanych) i w Estonii (31% badanych). W takich państwach, jak: Grecja, Luksemburg, Litwa i Węgry nikt nie wyraził takiej oceny. Maksymalna rozpiętość w powszechności takich ocen miała miejsce między Maltą a wymienionymi państwami i wynosiła 36 p.proc.

O braku wpływu przedmiotowych innowacji na kwalifikacje pracowników przedsiębiorstw najczęściej wyrażali się badani na Łotwie (66% badanych) i w Austrii (61%), a na przeciwnym krańcu skali znalazły się Estonia (4%) i Cypr (12% badanych). Największa różnica w powszechności takich ocen wystąpiła między Łotwą i Estonią (62 p.proc.).

Znaczne różnice pojawiły się też w powszechności ocen wyrażających negatywny wpływ wdrażanych innowacji w usługach publicznych na kwalifikacje pracowników przedsiębiorstw. Najczęściej twierdzili tak menedżerowie w Luksemburgu (22% badanych) i w Słowenii (21% badanych), ale takie opinie nie pojawiły się w większości państw unijnych. Negatywnych opinii nie wyrażono:

w Austrii, Danii, Finlandii, Holandii, Irlandii, Niemczech, Portugalii, Szwecji, na Cyprze, w Czechach, Estonii, na Łotwie, Malcie, w Polsce i na Węgrzech.

W Polsce o pozytywnym wpływie innowacji wprowadzonych w usługach publicznych na kwalifikacje pracowników przedsiębiorstw przekonanych było 39% badanych, o 1 p.proc. więcej niż średnio w UE. Uplasowało to Polskę na 13 miejscu wśród państw członkowskich. Z kolei 7% badanych oceniło ten wpływ jako „bardzo pozytywny”, też o 1 p.proc. więcej niż w UE, co dało Polsce 18 miejsce wśród państw członkowskich. Większy odsetek badanych (53%) uznał, że nie mają one żadnego wpływu (*Innovation...*, 2012). Jest to wynik wyższy od średniego dla UE o 11 p.proc., plasujący Polskę na 6 miejscu w grupie państw członkowskich. Warto podkreślić, że respondenci z polskich przedsiębiorstw nie dostrzegali negatywnego wpływu innowacji na poziom kwalifikacji swoich pracowników. Pod tym względem Polska uplasowała się na czele państw członkowskich.

Zakończenie

Przedstawiona w artykule analiza statystyczna poglądów menedżerów na temat innowacyjności usług publicznych świadczonych na rzecz przedsiębiorstw może stanowić sygnał ukierunkowujący procesy decyzyjne.

Wyniki badania wskazują, że wyraźna większość badanych przedstawicieli zarządów przedsiębiorstw była przekonana, że zmiany w usługach publicznych spowodowane były innowacjami. Konstatacja ta dotyczy szczególnie kierowników przedsiębiorstw: litewskich, portugalskich, włoskich i brytyjskich. Jednak w kilku krajach blisko połowa badanych wyraziła odmienną opinię, nie dostrzegając związku między udoskonaleniami tych usług a ich innowacyjnością.

W szczególności omawiane usługi, wykorzystywane przez przedsiębiorstwa, zwłaszcza ich innowacyjność, prowadziły do:

- 1) optymalizacji czasu zużywanego na realizację zadań,
- 2) poprawy jakości informacji i dostarczanych usług,
- 3) poprawy jakości postępowania administracyjnego,
- 4) poprawy poziomu kosztów w przedsiębiorstwach,
- 5) zmiany okresu reagowania na sygnały z sektora publicznego,
- 6) wzrostu kwalifikacji pracowników.

dr inż. Jerzy Baruk — Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie

LITERATURA

- Baruk J. (2013), *Czy organizacje administracji publicznej kreują środowiska doświadczeń?*, „Kwartalnik Nauk o Przedsiębiorstwie”, nr 4
- Baruk J. (2007), *Poziom innowacyjności przedsiębiorstw jako skutek luki kompetencyjnej*, [w:] *Polskie firmy wobec globalizacji. Luka kompetencyjna*, A. Sitko-Lutek (red.), Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa
- Ghobadi S., D'Ambra J. (2012), *Knowledge sharing in cross-functional teams: a coopetitive model*, „Journal of Knowledge Management”, No. 2

- Innovation in the public sector: its perception in and impact on business* (2012), Flash Eurobarometer, No. 343
- Pezzillo M., Martinez M., Mangia G., Galdiero C. (2012), *Knowledge creation and inter-organizational relationships: the development of innovation in the railway industry*, „Journal of Knowledge Management”, No. 4
- Venkitachalam K., Busch P. (2012), *Tacit knowledge: review and possible research directions*, „Journal of Knowledge Management”, No. 2

SUMMARY

In this article the author discusses influence of the innovations which are introduced in the public services on enterprises functioning in the European Union. In particular two issues referring to the managers' opinions are analyzed:

- 1) innovativeness in public services,*
- 2) influence of innovations on chosen areas of enterprise activities.*

Discussed results of the surveys indicate that managers' opinions are rather positive but varied in the Member States of the European Union.

РЕЗЮМЕ

В статье были обсуждены вопросы влияния инноваций используемых в государственных услугах на предприятия действующие в Европейском союзе (ЕС). В частности состоялся анализ двух вопросов: мнения менеджеров предприятий действующих в государствах-членах ЕС по введению инноваций в услугах, а также по влиянию таких инноваций на избранные формы деятельности предприятий. Результаты обследования показывают, что мнения менеджеров по этому вопросу, главным образом, являются положительными но дифференциальными в государствах Сообщества.