

## Charakter a intenzita inovačnej aktivity v službách v Slovenskej republike a jej ekonomický význam

Viera KUBIČKOVÁ – Dana BENEŠOVÁ\*

---

### Character and Innovation Activity Intensity in Services in the Slovak Republic and its Economic Importance

#### Abstract

*Many analysis and studies confirm that there are subsequently disappear the differences between the technology and non-technology innovation character, by ICT introducing are the products innovated, processes and organization structure of the service enterprises. On the character and innovation activity intensity in the services affects lot of factors. Initial platform is the implementation of the innovation on the macro-level supported by the state policy. Slovak republic in European context queues into the countries with the non-adequate pursued innovation policy in practice. Service sector heterogeneity included knowledge-intensive services as well as less sophisticated services targeted on the knowledge is the next factor that influences on the innovation activity of the services. Therefore is important to identify the key areas of innovation implementation according to individual section production character of the services, in conformity with the business strategy and with the acceptance of the specific service properties.*

**Keywords:** services, innovation activity, technology and non-technology innovation, knowledge-intensive services, economic growth

**JEL Classification:** E23, E24, F29, L19, L84, O25

---

#### Úvod

Sektor služieb sa tradične považoval za sektor s nízkou produktivitou práce sprevádzanou nízkou mierou inovatívnosti. Skúseností posledných desaťročí však dokazujú, že produktivita v službách má rastúcu tendenciu, produkty, ako aj

---

\* Viera KUBIČKOVÁ – Dana BENEŠOVÁ, Ekonomická univerzita v Bratislave, Obchodná fakulta, Katedra služieb a cestovného ruchu, Dolnozemska cesta 1, 852 35 Bratislava 5; e-mail: kubickov@euba.sk, benesova@euba.sk

procesy produkcie i distribúcie v službách sú inovované a vytvárajú pracovné miesta vyžadujúce, a zároveň rozvíjajúce špeciálne, kvalifikované zručnosti a schopnosti personálu. Obchod so službami narastá, je vystavovaný silnejúcej konkurencii, čo spôsobuje zvýšený tlak na výkony producentov. Vzrastajúcu produktivitu podporenú investíciami do technologických i netechnologických inovácií, liberalizáciu a rozvoj obchodu v službách možno považovať za hlavné faktory výkonnosti sektora služieb. V roku 2007 sa služby podieľali 69,2 % na celkovej zamestnanosti a vygenerovali 71,6 % hrubej pridanej hodnoty vytvorenej v EÚ 27 (European Commission, 2009). Trhové služby sú zvlášť dynamické a prispeli k stabilizácii zamestnanosti v Európe v posledných dvoch dekádach, čím kompenzovali straty zamestnanosti v priemysle a v poľnohospodárstve. V rozhodujúcej miere sa v rokoch 1995 – 2007 podieľali na raste zamestnanosti v EÚ. Zo štatistického pohľadu je teda ekonomika Európy charakterizovaná ako *ekonomika služieb*. Rozvinutosť sektora služieb vyjadrená výkonovými ukazovateľmi, ktoré dosahuje, je determinantom konkurencieschopnosti ekonomiky v období znalostnej ekonomiky. Rozvoj sektora služieb preto znamená pre slovenskú ekonomiku príležitosť zmeniť svoj charakter. Z producenta, ktorý ponúka výhodu lacných výrobných nákladov pre zahraničných investorov, na producenta sofistikovaných produktov, ktoré sú schopné uspokojovať domáci i medzinárodný dopyt. Rozhodujúcou v tomto procese sa stáva stimulácia inovácií v sektore služieb, ktoré sú v súčasnosti považované za slabú stránku slovenskej ekonomiky.

Cieľom príspevku je vysvetliť ekonomický význam rozvoja sektora služieb s akcentom na rozhodujúcu úlohu poznatko intenzívnych služieb v tomto procese, charakterizovať súčasné podmienky na rozvoj inovácií v SR v kontexte EÚ, identifikovať charakter a intenzitu inovačnej aktivity vo vybraných odboroch služieb v SR v členení na technologické a netechnologické inovácie.

## 1. Sektor služieb a jeho úloha v inovačných procesoch v ekonomike

Sektor služieb je zastúpený množstvom heterogénnych aktivít, ktorých charakteristiky sú pre ich existujúce špecifiká v produkcii, distribúcii a spotrebe rozdielne. Avšak službu možno jednoducho definovať ako výsledok interakcie medzi klientmi a dodávateľmi. Oficiálne štatistiky služieb sú v EÚ založené na NACE klasifikácii, podľa ktorej sa termíny *odvetvie služieb*, *sektor služieb* alebo jednoducho *služby* používajú na označovanie aktivít zaradených do sekcií G až U klasifikácie NACE.<sup>1</sup> Na identifikáciu inovačnej aktivity sektora služieb je

<sup>1</sup> Sektor služieb tvoria podľa NACE: G – veľkoobchod a maloobchod, oprava motorových vozidiel, I – ubytovanie a stravovacie služby, H – doprava a skladovanie, J – informačné a komunikačné služby, K – finančné a poisťovacie činnosti, L – činnosti v oblasti nehnuteľností,

nevyhnutné rozlišovať medzi službami podľa ich priameho účinku na vznik nových poznatkov a riešení. Sektor služieb tak pozostáva z odborov služieb *poznatkovo intenzívnych* (KIS)<sup>2</sup> a z odborov služieb bez poznatkovej intenzity, resp. *s nízkou mierou poznatkovej intenzity* (LKIS). Poznatkovo intenzívne služby sú charakteristické vysokou poznatkovou intenzitou, relatívne vysokou kapitálovou intenzitou a vysokým stupňom špecializácie. Výsledkom súčinnosti týchto atribútov je produkcia inovatívnych riešení, ktoré podmieňujú ekonomickú efektívnosť činností, do ktorých vstupujú ako medzis potreba. Výnimočné postavenie tak nadobúdajú *poznatkovo intenzívne obchodné služby* (KIBS),<sup>3</sup> ktoré uspokojujú intermediálny dopyt a tak priamo ovplyvňujú presadzovanie inovácií v celej ekonomike. Tieto súvislosti potvrdzuje i Lisabonská stratégia, ktorá uvádza, že „poznatkovo intenzívne obchodné služby majú vplyv na konkurencieschopnosť priemyslu“ (European Commission, 2007). Úlohy a funkcie obchodných služieb pri budovaní novej európskej ekonomiky na báze inovácií, konkurencieschopnosti a slobody podnikania sú kľúčové pre prebiehajúcu etapu naplňovania cieľov lisabonského programu z dôvodu, že EÚ potrebuje výkonné, produktívne a konkurencieschopné obchodné služby, aby čelila dôsledkom globalizácie (Michalová, 2010). Pre odbory služieb s nízkou mierou poznatkovej intenzity je charakteristické predovšetkým využitie inovatívnych riešení nadobudnutých od dodávateľov. Ich inovačná aktivita spočíva teda prevažne v implementácii inovácií, ktorá však významne ovplyvňuje konkurencieschopnosť producentov a nimi vyprodukovaných produktov.

Schopnosť národnej ekonomiky v európskom prostredí produkovať trhom akceptovateľné produkty poznatkovo intenzívnych obchodných služieb je determinantom jej konkurencieschopnosti. Súvisí to s charakteristikami týchto produktov,

---

M – odborné, vedecké a technické činnosti, N – administratívne a podporné služby, O – verejná správa a obrana; povinné sociálne zabezpečenie, P – vzdelávanie, Q – zdravotníctvo a sociálna pomoc, R – umenie, zábava, rekreácia, S – ostatné činnosti služieb, T – činnosti domácností ako zamestnávateľov, U – činnosti exteritoriálnych organizácií a združení.

<sup>2</sup> Poznatkovo intenzívne služby sú zastúpené kategóriami 61, 62, 64, 65, 66, 67, 70, 71, 72, 73, 74, 80, 85, 92 kategorizácie NACE. Patria sem služby vodnej, leteckej a kozmickej dopravy, pôšt a telekomunikácií, finančné sprostredkovanie (okrem poistenia a dôchodkového zabezpečenia), poistenie a dôchodkové zabezpečenie (okrem povinného sociálneho zabezpečenia), pomocné činnosti súvisiace s finančným sprostredkovaním, činnosti v oblasti nehnuteľností, prenájmu strojov a zariadení, počítačových a súvisiacich činností, výskumu a vývoja, ostatných obchodných služieb, školstva, zdravotníckej a sociálnej pomoci, rekreácie, kultúry a športových aktivít (Rubalcaba, 2009).

<sup>3</sup> Medzi KIBS zaraďujeme činnosti v oblasti nehnuteľností (kód 70), prenájom strojov a zariadení (kód 71), počítačové a súvisiace aktivity (kód 72), výskum a vývoj (kód 73), ostatné vybrané obchodné služby (kódy 741 – 743, 749). V práci používame uvedenú klasifikáciu platnú do roku 2008, pretože všetky údaje, ako i výsledky primárneho výskumu pochádzajú z tohto obdobia. Počnúc rokom 2009 klasifikácia prešla revíziou, ktorá znamená vylúčenie kategórií „činnosti v oblasti nehnuteľností“ a „prenájom strojov a zariadení“ zo skupiny KIBS.

ktoré sa vyznačujú sofistikovanosťou, vysokou mierou pridanej hodnoty a schopnosťou uspokojovať technologickým progresom neustále sa meniaci dopyt podnikateľského i verejného sektora. Preto je opodstatnené zaoberať sa zastúpením KIBS v jednotlivých ekonomikách, ktoré odráža postavenie a dôležitosť tohto odboru služieb v národnej ekonomike.

Medzi ekonomiky s najvyššou mierou tvorby pridanej hodnoty v KIBS na celkovej pridanej hodnote v národnej ekonomike v roku 2005 patrili: Veľká Británia (9,3 %), Írsko (8,8 %), Belgicko (8,8 %), Nemecko (8,2 %), Holandsko (8,0 %) a Francúzsko (8,0 %). Najväčší podiel KIBS na celkovej zamestnanosti evidovali tieto krajiny: Nemecko (6,6 %), Francúzsko (6,5 %), Luxembursko (6,9 %), Holandsko (7,3 %) a Švédsko (6,9 %). V skupine nových členských štátov dosiahli pozoruhodné výsledky Slovinsko (6,9 % PH, 5,8 % zam.) a Litva (6,6 % PH, 2,3 % zam.).

Slovensko (4,4 %) patrí spolu s Poľskom (4,3 %), Lotyšskom (3,1 %) a Grécikom (2,2 %) medzi krajiny s najnižším podielom KIBS na tvorbe pridanej hodnoty. Zamestnanosťou v KIBS sa Slovensko tiež zaraďuje medzi krajiny s najnižším podielom (3,6 %); EÚ 25 dosiahla 6,6 % podiel na celkovej vytvorenej pridanej hodnote v KIBS a 5,8% na celkovej zamestnanosti (tab. 1).

T a b u ľ k a 1

**Podiel výroby, trhových služieb a KIBS na celkovej zamestnanosti a pridanej hodnote v ekonomikách vybraných krajín EÚ a index vytvoreného HDP na obyvateľa vo vybraných krajinách EÚ, 2005**

|                 | Podiel na celkovej zamestnanosti |               |      | Podiel na vytvorenej pridanej hodnote |               |      | Index HDP/obyv. EÚ 27 = 100 |
|-----------------|----------------------------------|---------------|------|---------------------------------------|---------------|------|-----------------------------|
|                 | výroba                           | trhové služby | KIBS | výroba                                | trhové služby | KIBS |                             |
| Belgicko        | 16.7                             | 39.1          | 4.4  | 17.4                                  | 50.9          | 8.8  | 120                         |
| Česká republika | 30.1                             | 32.8          | 4.0  | 25.6                                  | 41.9          | 5.9  | 76                          |
| Nemecko         | 21.1                             | 40.2          | 6.6  | 22.6                                  | 47.2          | 8.2  | 117                         |
| Francúzsko      | 14.3                             | 41.6          | 6.5  | 13.8                                  | 50.8          | 8.0  | 111                         |
| Grécko          | 15.8                             | 31.1          | 4.5  | 10.7                                  | 51.6          | 2.2  | 91                          |
| Maďarsko        | 25.0                             | 32.2          | 3.3  | 22.5                                  | 41.3          | 6.5  | 63                          |
| Írsko           | 16.6                             | 40.1          | 4.6  | 27.0                                  | 41.4          | 8.8  | 144                         |
| Taliansko       | 23.3                             | 32.2          | 4.5  | 19.0                                  | 49.7          | 6.6  | 105                         |
| Luxembursko     | 11.5                             | 53.4          | 6.9  | 9.4                                   | 64.9          | 7.1  | 255                         |
| Litva           | 17.8                             | 37.4          | 2.3  | 13.2                                  | 54.2          | 6.6  | 53                          |
| Holandsko       | 12.7                             | 47.3          | 7.3  | 14.0                                  | 49.2          | 8.0  | 131                         |
| Poľsko          | 24.6                             | 34.2          | 3.3  | 19.2                                  | 44.8          | 4.3  | 51                          |
| Švédsko         | 16.9                             | 36.0          | 6.9  | 19.7                                  | 45.0          | 7.8  | 122                         |
| Slovinsko       | 31.2                             | 34.1          | 5.8  | 25.7                                  | 41.9          | 6.9  | 87                          |
| Slovensko       | 26.3                             | 32.8          | 3.6  | 23.4                                  | 44.6          | 4.4  | 60                          |
| Veľká Británia  | 12.7                             | 49.9          | 7.3  | 13.7                                  | 51.9          | 9.3  | 122                         |
| EÚ 25           | 16.8                             | 39.9          | 5.8  | 18.3                                  | 46.2          | 6.6  | 104                         |

Zdroj: Arundel a Kanerva (2007).

Zovšeobecnene možno konštatovať, že krajiny, ktoré sa vyznačujú nadpriemerným podielom KIBS na tvorbe celkovej pridanej hodnoty a zamestnanosti v ekonomike, zároveň vykazujú nadpriemerné hodnoty indexu HDP na obyvateľa. To svedčí o významnom vplyve KIBS na ekonomickú produkciu krajiny. Obdobne je možné pozorovať súvislosť medzi zastúpením trhových služieb na sledovaných ukazovateľoch a dosiahnutým indexom HDP na obyvateľa v jednotlivých krajinách. Podpriemerné hodnoty podielov na vytvorenej pridanej hodnote a na celkovej zamestnanosti, dosiahnuté v trhových službách v jednotlivých krajinách (ČR, Maďarsko, Poľsko, Slovinsko, Slovensko), korešpondujú s nízkymi hodnotami indexu HDP na obyvateľa. Pravda, situácia v službách odzrkadľuje do veľkej miery i úroveň špecializácie produkcie a *outsourcingu*, ktorá v týchto krajinách nedosahuje stupeň príznačný pre ekonomiky s rozvinutou ekonomikou služieb. Švédsko a Írsko dokumentujú vysoko nadpriemerné hodnoty indexu HDP na obyvateľa napriek sledovaným podpriemerným hodnotám evidovaných v trhových službách. Avšak vykazujú aj výrazne nadpriemernú účasť KIBS na sledovaných parametroch, čo kompenzuje slabšiu pozíciu trhových služieb. Dôležitosť silného zastúpenia KIBS v jednotlivých ekonomikách teda spočíva v tom, že sú schopné vytvárať nové poznatky, sprostredkovať ich pre používateľov, čím v rozhodujúcej miere ovplyvňujú schopnosť ekonomiky generovať ekonomické efekty z implementácie inovácií do produkcie i obchodu. Ich účinnosť je možné pozorovať prostredníctvom dosiahnutej úrovne inovačnej aktivity v ekonomikách EÚ (meranej prostredníctvom sumárneho inovačného indexu a inovačného indexu sektora služieb). Krajiny so silným zastúpením KIBS v národnej ekonomike patria do skupiny inovačných lídrov EÚ 27, resp. do skupiny inovačných nasledovateľov. Krajiny so slabou pozíciou KIBS v národnej ekonomike majú zastúpenie v skupine dobiehajúcich, resp. priemerných krajín v inovačnej aktivite.

## 2. Špecifiká implementácie inovácií v službách

Inováciu v podniku služieb môžeme definovať ako akúkoľvek zmenu v jeho štruktúre, ktorá je tvorená všetkými podnikovými prvkami a vzťahmi medzi nimi, ako aj vzťahmi medzi prvkami podniku a jeho okolím. Výsledkom tejto zmeny je kvalitatívne nový podnikový prvok (produkt, pracovná sila, firemná kultúra, organizačná štruktúra a pod.), resp. pôvodný prvok vylepšený aspoň v jednom zo svojich parametrov. Zmeny môžu mať pritom technický alebo netechnický charakter. Dôvodom na zavádzanie podnikových inovácií je najčastejšie snaha o zvyšovanie ekonomickej efektívnosti prevádzkových činností, spokojnosť klienta a získanie konkurenčnej výhody.

Teória inovácií v službách má krátku históriu a medzi jej hlavných predstaviteľov sa radia autori G. Sirilli, R. Evangelista, B. S. Tether, W. Van der Aa, T. Elfring, A. Barcet, L. Broersma, S. Barkin, J. J. Nahirny, R. Barras a iní. Na základe ich názorov môžeme označiť nasledujúce charakteristické znaky služieb, ktoré ovplyvňujú implementáciu inovácií v nich: neoddeliteľnosť produkcie a spotreby, informačná intenzita, dôležitosť ľudského faktora, mimoriadna úloha organizačných faktorov a ochrana inovácií v službách.

Služby sa uskutočňujú prostredníctvom úzkej interakcie medzi producentom a spotrebiteľom. V súvislosti s tým sa spotrebiteľ stáva spoluvýrobcou a spoluvýrobcou služby. Hranice medzi aktivitami producenta a spotrebiteľa sú nevyhnutne flexibilné, čo predstavuje príležitosti na inovácie. Keďže dochádza k interakcii, „vhodná, schopná a zainteresovaná pracovná sila je kľúčovým zdrojom na zabezpečenie obratu firmy primeraného zdrojom, kapitálovým vstupom a dopytu v súčasných konkurenčných podmienkach na trhu služieb“ (Michalová, 2010). Ako nositeľ tvorivého procesu je potrebný človek vyzbrojený znalosťami, ktoré si v spojitosti s dynamikou inovačných zmien a spoločenských potrieb kontinuálne dopĺňa a rozvíja (Šikula, 2007). Inovácie v oblasti manažmentu ľudských zdrojov a vzdelávania zamestnancov teda prinášajú najväčšie efekty podnikom služieb.

Okrem odborných a technických zručností majú veľký význam tzv. mäkké zručnosti, teda súčasti emocionálnej inteligencie,<sup>4</sup> ktoré sú prostriedkom i cieľom inovácií zvyšujúcich kvalitu. Je to zároveň rozhodujúci rozdiel medzi inováciami v službách a vo výrobe.

V podmienkach výroby sa inovačným procesom rozumie „vývoj nového produktu od získania invencie až po zavedenie produktov na trh. Fázy inovačného procesu sú: získanie nápadov, vyhodnocovanie nápadov, analýza hospodárnosti, vývoj výrobkov, testovanie, zavedenie výrobkov“ (Šíbl a kol., 2002). Inovácie v službách sa často dávajú do súvislosti s tzv. obráteným produkčným cyklom. Účinnosť tohto modelu autora Barrasa je možno opísať nasledovne (Barras, 1986): 1. stupeň – firma nadobudne informačnú technológiu, resp. inú technológiu, aby zvýšila efektívnosť existujúceho procesu; 2. stupeň – nový proces vyvolá následné zvýšenie kvality poskytovanej služby; 3. stupeň – je evidentné, že nová technológia zabezpečila základ pre úplne novú službu.

Aj napriek tomu, že výskum inovácií služieb napreduje, pretrváva tendencia upriamovať pozornosť na technologické inovácie, podobne ako vo výrobe,

---

<sup>4</sup> *Mäkké zručnosti* sú súčasti emocionálnej inteligencie, akými sú spokojnosť zákazníka, ľahšia prístupnosť a komunikácia so zákazníkom, transparentnosť transakcií a časový nesúlad produkcie a výsledkov produkcie služieb vyplývajúce zo všeobecných špecifik produkcie službového charakteru.

a v menšom rozsahu na netechnologické;<sup>5</sup> Hoci perspektívne využité inovácií v službách je sformované v ich prospech, pretože poskytujú prirodzenú ochranu proti imitácii. Je to dôsledok teórie o inováciách, ktorá sa dlhé obdobie kreovala jednoznačne pre „produktívny“ výrobný sektor a z ktorej bola oblasť „neproduktívnych“ služieb vylúčená.

Inovácie v službách majú multidimenzionálnu charakteristiku, ktorú reprezentujú jedna technologická a tri netechnologické dimenzie (Broersma, 2003). Netechnologické dimenzie zahŕňajú zavedenie nového konceptu služieb, novú klientsku orientáciu a nový systém dodania služby. Technologická dimenzia v súčasnosti najviac súvisí s investíciami do informačných a komunikačných technológií. Ide predovšetkým o nákup nových počítačov alebo zavedenie klientsky orientovaných softvérových riešení. Informačno-komunikačná technológia (IKT) napomáha netechnologické dimenzie inovácií, ktoré však následne tiež napomáhajú aplikácie IKT. Inovácia konkrétnej služby je spravidla naštartovaná zmenou v jednej z dimenzií, ktorá často napomôže sériu zmien v iných dimenziách v záujme úspešného presadenia inovácie.

Ďalším špecifikom v oblasti inovácií je existencia viacerých rozdielov medzi poznatkovo intenzívnymi a službami s nízkou poznatkovou intenzitou. Inovačná aktivita v LKIS má vo väčšine prípadov podobu kontinuálneho procesu zostaveného zo série prírastkových inovácií,<sup>6</sup> pričom implementácia radikálnych inovácií je veľmi zriedkavý jav. Poznatkovo intenzívne obchodné služby majú veľmi podobné inovačné správanie ako výrobné podniky. Podporuje to i fakt, že výdavky firiem na výskum a vývoj rastú v odboroch KIBS v EÚ 25 rýchlejším tempom ako vo výrobných podnikoch. Podiel podnikov služieb, ktoré rozvíjajú interný výskum a vývoj, je výrazne nižší ako podiel podnikov s vlastným výskumom a vývojom vo výrobe alebo v KIBS. Poznatkovo intenzívne obchodné služby vykazujú v krajinách EÚ 27 jednoznačne najvyššiu intenzitu inovačnej aktivity vo všetkých typoch sledovaných inovácií (produkt, proces, organizácia, marketing) v porovnaní tak so sektorom výroby, ako aj so sektorom služieb.

---

<sup>5</sup> *Technologická inovácia* v službách znamená zmenu v procese poskytovania služby, teda v jej produkcii a/alebo distribúcii. Realizuje sa prostredníctvom aplikácie nových alebo čiastočne zmenených technológií. Pritom sa rozlišujú dve kategórie: všeobecne použiteľná technika a technológia (IKT) a špecifické technológie pre služby. V službách má najčastejšie podobu aplikácie informačnej a komunikačnej technológie.

*Netechnologická inovácia* v službách znamená široký koncept obsahujúci zmenu organizácie, ľudského faktora a marketingu. Názory na identifikáciu produktovej inovácie ako netechnologickej sa podľa viacerých autorov a zdrojov líšia. Ako uvádzame v časti 2, technologická inovácia vyvoláva často produktovú, spolu úzko veľmi súvisia, prikláňame sa teda k názoru, že produktová inovácia nie je netechnologickou inováciou. Takéto chápanie produktovej inovácie je uplatnené aj v zdrojoch Európskej komisie, o ktoré sa v práci opierame.

<sup>6</sup> *Prírastkové inovácie* znamenajú postupné zlepšovanie existujúcej technológie, radikálne inovácie predstavujú zavedenie revolučne novej technológie.

### 3. Súčasnú podmienky rozvoja inovačnej aktivity podnikov služieb na Slovensku

Na zlepšenie parametrov konkurencieschopnosti slovenskej ekonomiky i sektora služieb je nevyhnutné zvládnuť proces kvantitatívneho i kvalitatívneho posilnenia vlastného výskumu i vývoja a následnej transformácie poznatkov do praxe. Toto konštatovanie je však stále len na úrovni plánu, nie realizácie. Dokazujú to nasledujúce údaje:

- Slovensko zaznamenalo jeden z najnižších podielov výdavkov na VaV z HDP v rámci krajín EÚ v roku 2007 (0,46 %) (European Commission, 2008).

- Reálny rast hrubých domácich výdavkov na výskum a vývoj v rokoch 2000 – 2006 predstavoval v SR 3,4 %, pričom priemer EÚ 27 bol 14,8 %. Štruktúra výdavkov na VaV bola v roku 2006 v SR sformovaná v prospech verejných výdavkov (55,6 %), podnikateľské výdavky tvorili 35,0 %, zahraničné zdroje 9,1 % (European Commission, 2008).

- Podiel vedeckých a inžinierskych profesií na celkovej pracovnej sile v ekonomike bol v roku 2006 v SR 2,8 %. V tomto ukazovateli inovačnej perspektívy sme v rámci sledovaných krajín zaznamenali druhú najhoršiu (European Commission, 2008).

- Slovensko zaostáva v kritériu vzdelanosti pre terciárny sektor za priemerom EÚ 27 približne o 10 %. Problémom slovenského vzdelávacieho systému zostáva podľa komparatívnych posúdení i celoživotné vzdelávanie s podpriemernými hodnotami dosiahnutými v rámci EÚ.

- Nedostatočnej podpore inovatívnosti podnikov služieb na Slovensku zodpovedajú i ukazovatele charakterizujúce jej úroveň: podpriemerná zamestnanosť v službách s progresívnou technológiou, absolútne nedostatočné výstupy z inovačných aktivít – patenty, *high-tech* patenty a export. Tento stav dokumentuje nízky inovačný výkon slovenských podnikov meraný kritériami sumárneho inovačného indexu v porovnaní s EÚ 27, ako aj priemerný inovačný výkon slovenských podnikov služieb meraný kritériami inovačného indexu sektora služieb. Slovenská republika sa tak v rámci hodnotenia inovačných aktivít v ekonomike zaradila medzi *catching-up* krajiny s podpriemernými inovačnými výkonmi v porovnaní s priemernými hodnotami EÚ 27, ale s nadpriemerným rastom v niektorých hodnotených parametroch (ekonomické efekty z inovácií, počet podnikov-inovátorov, inovačné výkony) (European Commission, 2009).

- Hodnotiaci systém Innobarometer 2009 posudzuje úroveň inovačných vstupov a výstupov, úlohu a uplatnenie inovácií vo verejných zákazkách a tendroch, efekty štátnych a súkromných inovačných politík, postupov a iniciatív podporujúcich inovácie. V rámci neho slovenské podniky (výrobné a službové spolu) dosahujú v niektorých posudzovaných kritériách nadpriemerné hodnoty k hodnotám



dosiahnutým v EÚ 27. Ide najmä o mieru uplatnenia inovácií ako zdroja príjmov podnikov a o rozsah zavádzania produktových inovácií v podnikoch SR. V ďalších posudzovaných parametroch dosiahli hodnoty v podnikoch SR priemerné a vo väčšine prípadov podpriemerné hodnoty k hodnotám dosiahnutých za EÚ 27. Značné rezervy je tak možné identifikovať v nasledujúcich podnikových procesoch: integrácia externých poznatkov do rozvoja inovácií, strategické trendy v tvorbe podnikových kompetencií podporujúcich inovácie, spolupráca s výskumnými a vzdelávacími inštitúciami. Aj napriek priemerným hodnotám, ktoré vykázali slovenské podniky v oblasti záujmu o vládnu podporu rozvoja inovácií, príležitosť uplatniť inovácie vo verejných tendroch je zhodnotená ako jedno z najslabších kritérií. Táto situácia sa odráža i v očakávanom vývoji inovačnej aktivity v SR, ktorú slovenské podniky posudzujú negatívne. Slovenská republika v danom parametri dosiahla ôsmu najhoršiu hodnotu v rámci krajín EÚ 27 (European Commission, 2010).

- Rozvoj *e-business* v krajinách EÚ neustále napreduje, no napriek prijatým dokumentom a programom je úroveň infraštruktúry IKT, a predovšetkým miera ich použitia v jednotlivých členských štátoch EÚ odlišná. Slovensko sa spomedzi krajín Vyšehradskej skupiny (V4) v roku 2006 nachádzalo za Českom, pred Poľskom a Maďarskom. Oproti minulým rokom sa pozícia Slovenska v tomto hodnotení však zlepšila (Castaings a Tarantola, 2007).

#### 4. Prax presadzovania inovácií v slovenských podnikoch služieb

Fakty a údaje uvedené v nasledujúcej časti článku sú výstupmi výskumnej úlohy VEGA – 1/0449/08 *Vplyv inovácií v službách na ich konkurencieschopnosť v znalostnej ekonomike*.<sup>7</sup> Na riešení výskumnej úlohy sa podieľali v rokoch 2008 – 2009 výskumno-pedagogickí pracovníci Katedry služieb a cestovného ruchu Obchodnej fakulty Ekonomickej univerzity v Bratislave.

Prieskum sa realizoval od októbra 2008 do decembra 2008 náhodným výberom podnikateľských subjektov z územia celého Slovenska, čomu zodpovedá jeho obmedzené výpovedná hodnota. Výskumná vzorka bola zostavená z podnikov trhových služieb SR, pričom boli stanovené a rešpektované dve skupiny podnikov podľa druhu činnosti – podniky produkujúce KIBS v počte 251 a podniky produkujúce služby cestovného ruchu v počte 288 (LKIS). Hlavným zámerom pri výbere týchto dvoch skupín podnikov služieb bolo využiť ich rozdielne charakteristiky v produkcii, dodávke a spotrebe na identifikáciu špecifík a rozdielov v ich inovačnej aktivite. Závažným dôvodom bola aj snaha zosúladiť

---

<sup>7</sup> Výsledky výskumu sú podrobne rozpracované v publikačných výstupoch autoriek Benešová (2010) a Kubičková (2009).

výskumné zámery pracovníkov katedry s pedagogickými, keďže obchodno-podnikateľské služby a služby cestovného ruchu sú pre pracovisko profilovými odbornými ekonomickými činnosťami. Vo výskume sa využila metóda opytovania prostredníctvom štandardizovaného dotazníka (súčasť príloh publikácií). Tie boli distribuované fyzicky aj elektronic-ky. Návravnosť dotazníkov bola takmer 30 %. Ako metodická inšpirácia pre prvú časť výskumu venovanú inovačnej aktivite v službách sa čiastočne použila metodika výskumov Európskej komisie (Innobarometer, Community Innovation Survey, e-Business Watch). Dôvodom bola perspektívna komparácia výsledkov. Tá je však možná len do určitej miery, keďže dosiaľ nie sú známe výsledky sledovania inovácií v oblasti služieb cestovného ruchu, okrem problematiky *e-businessu*. Všetky výskumy v oblasti monitorovania inovačných aktivít v službách v európskom priestore sa koncentrujú prevažne na oblasť trhových služieb a KIBS. Doplnené sú porovnaním s výrobným sektorom a sledovaním v rámci veľkostnej štruktúry podnikov.

Najväčší podiel spoločností zúčastnených na primárnom výskume v skupine KIBS podniká v oblasti IT služieb, t. j. služieb spojených s používaním informačných technológií. Z celkového počtu 251 podnikov to bola približne jedna štvrtina. Nasledujú podniky zaoberajúce sa nehnuteľnosťami – realitné kancelárie, správa nehnuteľností – a výskumom a vývojom. Tie predstavovali podiel približne 15 %. Významné zastúpenie mali ešte personálne činnosti, reklama, účtovná evidencia a auditorská činnosť, prenájom strojov a prístrojov, lízing. Z údajov je zrejmé, že ide o poznatkovo intenzívne služby.

V prípade podnikov cestovného ruchu mali najväčšie zastúpenie z celkového počtu 288 podnikov ubytovacie zariadenia hotelového a parahotelového typu (68 %). Druhá najpočetnejšiu skupinu podnikov cestovného ruchu tvorili cestovné kancelárie, ktorých bola približne pätina. Zostatok tvorili cestovné agentúry a kúpeľné podniky. Veľkostná štruktúra skúmaných podnikov bola jednoznačne sformovaná v prospech mikro a malých podnikov (76 %), čo korešponduje aj s veľkostnou štruktúrou podnikov trhových služieb v ekonomike SR. Stredné podniky boli zastúpené v podiele 20 % a veľké v podiele 4 %.

Cieľom prieskumu bolo na základe analýzy údajov z dotazníkového prieskumu zhodnotiť úroveň inovačnej aktivity podnikov služieb na Slovensku a určiť determinanty jej rozvoja. Na základe poznatkov z európskeho prostredia presadzovania inovácií v službách a ich špecifik sme stanovili nasledovné hypotézy:

- intenzita inovačnej aktivity poznatkovo intenzívnych služieb zastúpených KIBS a poznatkovo neintenzívnych služieb sa výrazne odlišuje;
- podniky služieb orientujú svoju inovačnú aktivitu na ľudský faktor, pretože je rozhodujúcou zložkou produkcie;
- charakter inovačnej aktivity podnikov služieb je jednoznačne sformovaný v prospech netechnologických inovácií (organizačná, marketingová a ľudského faktora), pričom najfrekvencovanejšou netechnologickou zmenou v KIBS je zmena organizačná.

Inovačná aktivita podnikov produkujúcich KIBS je orientovaná predovšetkým na klienta. Najčastejšie frekventovanou oblasťou zmien bola oblasť komunikácie s klientom. Pravda, tento výsledok je ovplyvnený zmenami techník komunikácie všeobecne, ktoré sa jednoznačne posúvajú do oblasti elektronickej. Elektronická komunikácia je súčasťou rozvíjajúceho sa a veľmi perspektívneho elektronického podnikania. Keďže klientmi KIBS sú prevažne firmy a inštitúcie, intermediálna spotreba sa tak stáva efektívnejšou a lacnejšou. Elektronická forma komunikácie sa tak môže podieľať na zabezpečení príťažlivejšej ponuky a zvýšení dopytu.

Klientsky orientovanú inovačnú aktivitu podnikov KIBS potvrdzuje skutočnosť, že viac ako 55 % podnikov uskutočnilo úplnú, resp. významnú zmenu vo vzťahoch s klientmi. Tieto výsledky sú predpokladom, že v činnostiach podnikov KIBS sa presadzujú nové princípy marketingu vzťahov, i keď významné a úplné zmeny v marketingu zaregistrovalo len 46 % podnikov.

Polovica podnikov realizuje inovácie v oblasti zvyšovania schopností a zručností personálu. S rozvojom charakteristík znalostnej ekonomiky však narastá tlak na jednotlivca, ktorý je nútený absolvovať formy celoživotného vzdelávania, aby bol plnohodnotným článkom produkcie. Táto skutočnosť spolu s rozhodujúcim postavením ľudskej pracovnej sily v produkcii služieb predpokladá vysokú náročnosť a využitie inovácií v personálnej oblasti. Túto úvahu však výskum svojimi výsledkami v oblasti KIBS nepotvrdil.

Netechnologické inovácie nie sú prioritnou oblasťou inovácií podnikov KIBS na Slovensku, čo predpokladá, že v súčasnosti sa nedajú považovať za zdroj ich konkurenčnej výhody. Vzhľadom na skutočnosť, že produkcia služieb v poznatkovo intenzívnych službách má výrazne individuálny charakter, jej organizácia je orientovaná na konkrétne projekty. S tým súvisia jednak nevyhnutné zmeny v organizačnej štruktúre, ktorá sa prispôsobuje priebehu projektov, jednak zmeny v manažérskych postupoch a vo firemnej kultúre. Zmeny v organizačnej štruktúre uviedlo len 25 % skúmaných podnikov, manažérske postupy inovuje 41 % podnikov, firemná kultúra je objektom zmien pre 30 % podnikov. Európske prieskumy pritom uvádzajú, že netechnologické inovácie sú jednoznačne najviac využívanou zmenou v podnikoch služieb, predovšetkým v podnikoch produkujúcich KIBS (netech. inovácia 73,6 %, organizačná inovácia 67,8 %) (European Commission, 2007). Dôvodom ich implementácie je pomerne vysoká odolnosť voči imitácii, čo vytvára priestor na generovanie výnosov zo zavedenia inovácie v dlhšom časovom intervale.

Čo sa týka technologických inovácií, KIBS sa vyznačujú veľmi dobrou infraštruktúrou informačných a komunikačných technológií. Slovenské KIBS vykazujú vysoké hodnoty hlavne v prieniku internetu (95 % podnikov); širokopásmový internet, intranet, LAN a mobilné elektronické služby využíva takmer polovica

podnikov KIBS. Všetky podniky majú zavedenú webovú stránku, sofistikovanú webovú stránku využíva 44 % podnikov. V implementácii sofistikovanejších informačných systémov, ako SCM, CRM, ERP, alebo *e-learningových* systémov indikujú však nízku adaptáciu. Je zrejmé, že podniky KIBS používajú na prezentáciu, komunikáciu so zákazníkmi a partnermi i na transakčné účely predovšetkým webové stránky.

Podobný trend vo vybavenosti s infraštruktúrou IKT môžeme pozorovať aj v európskych podnikoch. Jedným z najdôležitejších efektov využitia IKT v európskych podnikoch obchodno-podnikateľských služieb je vyššia účinnosť interných pracovných procesov a pozitívny dosah na spoluprácu a výmenu poznatkov medzi zamestnancami, partnermi a dodávateľmi, v tejto oblasti vykazujú takmer dvojnásobnú hodnotu e-business indexu, ako je priemer za všetky sektory hospodárstva. Patria sem aplikačné oblasti využitia IKT, ako prístup a výmena informácií, oblasť znalostného manažmentu, oblasť projektového manažmentu, spolupráca medzi zamestnancami, integrácia terénnych pracovníkov, spolupráca s tretími stranami a sledovanie využitia pracovného času (European Commission, 2004).

Slovenské podniky KIBS využívajú informačné technológie tiež predovšetkým na podporu interných podnikových procesov, akými sú oblasti triedenia dokumentov a prípravy spolupráce (60 % podnikov), komunikácie medzi zamestnancami (62 % podnikov) a spolupráce s partnermi (68 % podnikov). Napriek kľúčovej úlohe ľudského faktora v produkcii týchto služieb slovenské podniky KIBS na rozdiel od európskych nepovažujú podporu riadenia ľudských zdrojov, znalostného manažmentu a efektívneho využitia pracovného času informačnými technológiami za prioritnú oblasť.

Produkcija podnikov KIBS sa vyznačuje nízkym stupňom štandardizácie, produkty sú šité na mieru, preto je potrebný osobný kontakt a interakcia s klientom. Z toho dôvodu slovenské, ale i európske podniky využívajú informačné technológie v podpore obchodných procesov najviac na prezentáciu svojej produkcie a komunikáciu s partnermi a zákazníkmi, online predaj a nákup nie je nosnou oblasťou využitia IKT.

Najzávažnejšou bariérou rozvoja inovácií v podnikoch KIBS na Slovensku je nedostatok finančných zdrojov na inovácie (65 % podnikov, v EÚ 22,4 %). Druhé najvyššie hodnotenie dosiahol problém imitovateľnosti inovácií (64 %), ktorá spôsobuje krátku životnosť inovácie. Problematika ochrany práv duševného vlastníctva sa v službách potvrdzuje ako existenčne dôležitá pre rozvoj inovačných aktivít v sektore služieb. Významnou bariérou v inovačnom rozvoji KIBS je neschopnosť, resp. neochota klientov akceptovať v spotrebe novinky. Až 55 % podnikov uviedlo, že ich klienti nie sú vnímaví na nové služby, 53 % podnikov

zaznamenáva, že klienti nie sú schopní platiť za novinky a 48 % podnikov definovalo trh, na ktorom pôsobia, ako nedostatočne stimulujúci k zmenám v podniku. Európske podniky poznatkovo intenzívnych obchodných služieb pritom iba v 13,1 % prípadov identifikujú existenciu nenáročného dopytu vzhľadom na inovácie ako bariéru (European Commission, 2007).

Medzi hlavné spôsoby nadobudnutia nových technológií v prostredí podnikov KIBS patrí nákup technologicky vyspelých strojov a zariadení a spolupráca s partnerom. Výrazný je podiel vlastného výskumu a vývoja v procese nadobúdania nových technológií (30 % podnikov), čo potvrdzuje ich poznatkovú intenzitu a charakteristiky, ktoré ju podporujú. Relatívne vysoký je podiel nákupu licencií (27,35 %) v procesoch nadobúdania nových technológií, čo je dôkazom rýchlych zmien a rozvoja poznatkov. Tie prinášajú nové riešenia, ktoré požadujú sofistikovaní klienti. Najmenej využívaným spôsobom nadobúdania nových technológií je spolupráca s univerzitnými a výskumno-vývojovými špecialistami (4,1 % v SR, 16,3 % v EÚ).

Najperspektívnejšími oblasťami inovácií v podnikoch KIBS sú: vzťahy s dodávateľmi a zákazníkmi, nové produkty a nové úžitkové vlastnosti produktov, spracovanie dát a informačný proces. Netechnologické inovácie v podobe zmien v riadení, vo firemnej kultúre a v spolupráci s relevantným okolím podniku sa podľa zistení prieskumu nebudú v rozhodujúcej miere inovovať. Teda trend charakteristický pre existenciu podnikov KIBS vo vyspelých európskych ekonomikách, ktorý sa prejavuje v jasnej preferencii netechnologických inovácií, sa pravdepodobne v podnikoch KIBS na Slovensku nenaplní.

Charakter produkcie a distribúcie, ako aj vstupy do produkcie v KIBS sa výrazne líšia, čo predpokladá výrazné odlišenia inováčnej aktivity jej nositeľov od reprezentantov poznatkovo neintenzívnych služieb. Do tejto skupiny sa jednoznačne radia podniky cestovného ruchu (CR).

Výskum realizovaný v podmienkach SR však jednoznačne túto hypotézu nepotvrdil. Intenzita a charakter inováčnej aktivity sú veľmi podobné v oboch sledovaných skupinách. Podniky cestovného ruchu, na rozdiel od podnikov KIBS, neoznačili imitovateľnosť inovácií v službách a s ňou súvisiacu problematiku ich ochrany za významnú bariéru. Hodnoty zaznamenané v oblasti štruktúry a objemu podnikových výdavkov na inovácie udávajú len nepodstatné odlišenia podnikov KIBS a CR. Výraznejšie rozdiely možno sledovať v spôsobe nadobudnutia nových technológií. Podniky KIBS vykazujú väčší podiel vlastného výskumu a vývoja (30 %) i nákupu licencií (27,4 %) na technologickom rozvoji. Podniky cestovného ruchu sú orientované viac na spoluprácu s partnermi (52 %) a nákup technologicky vyspelých strojov a zariadení (57,6 %). Spolupráca s univerzitami

a výskumnými pracoviskami je veľmi nízka v oboch skupinách (4,1 % v KIBS a 2,2 % v CR).

Podnikové procesy a charakter produkcie jednotlivých odvetví služieb determinujú oblasti najefektívnejšieho využitia a podpory IKT. Výrazné efekty dosahované implementáciou IKT môžeme pozorovať vtedy, ak sa využívajú v súlade s podnikovou stratégiou, intenzita využitia IKT smerujúca do pracovných a obchodných procesov je preto v jednotlivých odvetviach služieb diferencovaná. Odvetvové porovnanie využitia IKT podľa ich smerovania do podnikových procesov preto nie je relevantné, komparovať možno len vybavenosť infraštruktúrou IKT, vyššiu výpovednú hodnotu má monoodvetvové porovnanie využitia IKT v slovenských a európskych podnikoch CR.

Z pohľadu adaptácie infraštruktúry tak slovenské, ako aj európske podniky cestovného ruchu vo všeobecnosti zaostávajú vo vybavenosti IKT, nedosahujú ani priemernú hodnotu *e-business* indexu meranú v 10 sektoroch hospodárstva v EÚ (European Commission, 2007). Slovenské podniky CR indikujú však omnoho nižšie hodnoty (36 % podnikov) v prieniku širokopásmového internetu ako podniky CR v EÚ (68 % podnikov), ktorý umožňuje rýchlejšiu a efektívnejšiu realizáciu operácií. Jedným z dôvodov je vo všeobecnosti nízka penetrácia širokopásmového internetu v SR, ktorá negatívne ovplyvňuje podnikateľské prostredie v tejto oblasti. Nižšie hodnoty adaptácie sietí, ako intranet, extranet, WAN a iné, vyplývajú predovšetkým z dominancie malých a stredných podnikov v sektore CR. Tieto siete sú vhodnejšie pre veľké podniky.

Dôležitým zistením je, že stále viac slovenských podnikov CR využíva najnovšie technológie, ako sú mobilné elektronické služby a bezdrôtový prístup na počítačovú sieť; dokumentuje to záujem podnikov o vývoj na trhu informačných technológií. Slovenské podniky CR využívajú informačné a komunikačné technológie predovšetkým na integráciu interných podnikových procesov, sofistikovanejšie informačné technológie smerujúce do externého prostredia podporujúce integráciu marketingových a obchodných procesov, ako sú CRM systémy (14 % podnikov v SR, 23 % v EÚ) a integráciu s dodávateľskými sieťami – SCM systémy (4 % podnikov v SR, 16 % v EÚ) sa vyznačujú nízkym stupňom adaptácie v podnikoch cestovného ruchu.

Je evidentné, že tendencie na európskom trhu v sektore cestovného ruchu sú odlišné. Obchodné procesy podporované IKT sú hlavnou aplikačnou oblasťou v cestovnom ruchu v EÚ, stále viac podnikov využíva však špecifické informačné technológie na integráciu s dodávateľmi, zákazníkmi, na online predaj a nákup a na vytváranie neformálnych e-partnerstiev. Hoci online predaj (27 % podnikov v SR, 36 % v EÚ) a online nákup (27 % podnikov v SR a 39 % v EÚ) patria ku kľúčovým oblastiam zavedenia IKT aj v slovenských podnikoch CR, vzťahy so zákazníkom

a dodávateľom, online rezervácie, predaj a nákup sa uskutočňujú prostredníctvom jednoduchšej alebo sofistikovanej webovej stránky. Slovenské podniky CR realizujú spoluprácu viac-menej na úrovni e-mailovej komunikácie, ktorá nemôže dôraznejšie ovplyvniť náklady, produktivitu, znižovanie administratívy a zásadne neovplyvňuje ani zmenu organizácie procesov a firemnú kultúru.

Väčšina podnikov KIBS i CR predpokladá svoj hlavný inovačný zámer v zdokonaľovaní produktov v zmysle zavádzania novinek a rozširovania a skvalitňovania úžitkových vlastností už existujúcich služieb. Za kritické oblasti zmien z hľadiska ich perspektívy je možné považovať rozhodovacie procesy, manažérske postupy, firemnú kultúru, spoluprácu a personál.

## **Záver**

Hypotézy stanovené v prieskume sa v podmienkach podnikov služieb v SR potvrdili len čiastočne. Intenzita inovačnej aktivity v KIBS sa výrazne nelíši od intenzity evidovanej v podnikoch CR. Podniky služieb v SR orientujú inovácie na klienta (vzťahy a komunikácia), ktorého možno označiť za zložku ľudských zdrojov. Pracovníci a s nimi súvisiace zmeny však nie sú významnou inovačnou orientáciou pre približne polovicu podnikov. Charakter inovačnej aktivity podnikov služieb v SR nie je jednoznačne sformovaný v prospech netechnologických inovácií, pre slovenské KIBS organizačná inovácia nie je najfrekventovanejšou netechnologickou zmenou. To svedčí o značnom odlišení inovačného správania podnikov služieb v podmienkach SR v porovnaní s prezentovanou situáciou v krajinách EÚ 27. Dôvody nepriaznivej orientácie a slabšej intenzity inovačnej aktivity podnikov služieb v SR pramenia, pravda, z existujúcich podmienok na rozvoj inovácií, ktoré nie sú uspokojivé. Na stimuláciu inovácií v službách je nevyhnutné vytvoriť proinovačnú klímu v ekonomike aj v spoločnosti, sprístupniť rizikový kapitál pre podniky, iniciovať dopyt po inováciách zo strany štátnych a verejných inštitúcií. Je potrebné nastaviť správne mechanizmy na ochranu inovácií v službách, priority výskumných programov v službách treba orientovať na netechnologické inovácie a ich prenos do praxe. Podniky služieb sa musia začať zaoberať implementáciou netechnologických inovácií, výrazne posilňovať oblasť inovácií ľudských zdrojov, a to spoluprácou s verejným a súkromným sektorom, vytváraním partnerstiev, ktoré prinášajú možnosť akumulácie zdrojov potrebných na inovovanie a sú prostriedkom transportu poznatkov a ich zdieľania. Rozhodujúci význam pri týchto iniciačných procesoch zohráva, samozrejme, využitie IKT, ktorá procesy zrýchľuje, zefektívňuje a rozširuje o ďalšie možnosti. Impelementácia IKT by mala byť v službách zameraná na podporu komplexných podnikových procesov, zavádzanie sofistikovaných IKT a na penetráciu IKT do

oblasti rozvoja znalostného manažmentu a partnerstiev. Na celú problematiku inovácií v službách je pritom žiaduce nazerať z hľadiska špecifik ich jednotlivých odborov, ktoré rozhodným spôsobom determinujú presnú identifikáciu potrieb a postupov inovačného rozvoja.

## Literatúra

- ARUNDEL, A. – KANERVA, M. (2007): Innovation Statistics for the European Service Sector. Inno Metrics. Dostupné na: <[www.proinnoeurope.org](http://www.proinnoeurope.org)>; <<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=1&language=en&pcode=tsieb010>>.
- BARKIN, T. I. – NAHIRNY J. J. (1998): Why are Services Turnarounds so Tough? *Mc Kinsey Quarterly*, č. 1, s. 46 – 54.
- BARRAS, R. (1986): Towards a Theory of Innovation in Services. *Research Policy*, 15, č. 4, s. 161 – 173.
- BENEŠOVÁ, D. (2010): E-business v službách. Bratislava: Vydavateľstvo Ekonóm. ISBN 978-80-225-2591-7
- BROERSMA, L. (2003): On the Soft Side of Innovation. *De Economist*, 151, č. 4, s. 433 – 452.
- CASTAINGS, W. – TARANTOLA, S. (2007): The 2007 European e-Business Readiness Index. Prístupné na: <[http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/ict/files/ebizreadinessindex\\_2007\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/ict/files/ebizreadinessindex_2007_en.pdf)>.
- EUROPEAN COMMISSION (2007): Towards a European Strategy in Support of Innovation in Services. Challenges and Key Issues for Future Actions. Luxembourg: European Commission. ISBN 978-92-79-06539-2.
- EUROPEAN COMMISSION (2008): Science, Technology and Competitiveness Key Figures Report 2008/2009. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. ISBN 978-92-79-10173-1.
- EUROPEAN COMMISSION (2009): European Innovation Scoreboard 2008. Comparative Analysis of Innovation Performance. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. ISBN 978-92-79-09675-4.
- EUROPEAN COMMISSION (2010): Innobarometer 2009. The Gallup Organization. Prístupné na: <<http://cordis.europa.eu/innovation/en/policy/innobarometer.htm>>.
- EUROPEAN COMMISSION (2004): Electronic Business in the Business Services Sektor. Prístupné na: <[http://ec.europa.eu/enterprise/archives/e-business-watch/studies/sectors/business/documents/Business\\_2004\\_1.pdf](http://ec.europa.eu/enterprise/archives/e-business-watch/studies/sectors/business/documents/Business_2004_1.pdf)>.
- EUROPEAN COMMISSION (2007): The European E-Business Report 2006/07. Prístupné na: <[http://www.ebusiness-watch.org/key\\_reports/documents/EBR06.pdf](http://www.ebusiness-watch.org/key_reports/documents/EBR06.pdf)>.
- HALL, C. M. – WILLIAMS, A. M. (2008): Tourism and Innovation. New York: Routledge, 260 s. ISBN 0-415-41404-0.
- KUBIČKOVÁ, V. (2009): Inovačné aktivity podnikov služieb. Bratislava: Vydavateľstvo Ekonóm. ISBN 978-80-225-2850-4.
- MICHALOVÁ, V. (2010): Obchodné služby ako determinant rastu a konkurencieschopnosti ekonomiky. *Ekonomický časopis/Journal of Economics*, 58, č. 1, s. 30 – 44.
- RUBALCABA, L. (2009): Classification of Knowledge-intensive Services. Challenges for EU Support to Innovation in Services. Luxembourg: European Communities, 73 s. ISBN 978-92-79-12032-9.
- STERNBERG, R. – ARNDT, O. (2009): The Firm or the Region: What Determines the Innovation Behavior of European Firms. *Economic Geography*, 77, č. 4, s. 364 – 382.
- ŠIKULA, M. (2007): Utváranie znalostnej ekonomiky a spoločnosti ako základný determinant prístupov k vízií a stratégií rozvoja slovenskej spoločnosti. Prístupné na: <[http://www.inst-asa.sk/index\\_files/dokument/seminar24052007/Sikula.doc](http://www.inst-asa.sk/index_files/dokument/seminar24052007/Sikula.doc)>.
- ŠÍBL, D. a kol. (2002): Veľká ekonomická encyklopédia. Bratislava: Sprint, 352 s. ISBN 80-89085-04-0.