

---

## BESZÁMOLÓ

---

### „A TUDÁSINTENZÍV SZOLGÁLTATÁSOK JÖVŐJE EURÓPÁBAN”<sup>1</sup>

A „Futures for Knowledge-Intensive Service Activities: Skills Implications” c. műhelyvita néhány csomópontjáról  
(*Manchester Institute of Innovation Research,  
Manchester Business School, 2008. szeptember 15–16.*)

NAGY ERIKA

A konferencia-beszámolókat többnyire olyan rendezvényekről készülnek, amelyek valamely (szakmai/tudományos, térségi stb. alapon szerveződött) társadalmi csoport számára mérföldkőnek számítanak, segítenek közös céljaik, feladataik meghatározásában – s ezért nagyszámú résztvevőt mozgósítanak. Így feltétlenül magyarázatra szorul, hogy egy szerény méretű (összesen 25 európai kutató részvételével szervezett), sajátos műfajban – interaktív műhelyvita formájában – szervezett és egyetlen, speciális kérdésre koncentráló konferencia miért tarthat számot a térrel foglalkozó kutatók, döntéshozók és más szakmabeliek érdeklődésére. A válasz a témában rejlik: a szervezők a gazdasági tevékenységek olyan csoportját állították a vita középpontjába, amelynek jelentősége dinamikusan növekszik az értéktermelési folyamatban, mégis viszonylag keveset tudunk róla, mert az idesorolt tevékenységek nehezen definiálhatók, s a fennálló statisztikai rendszerben nehezen mérhető a teljesítményük és a gazdasági struktúra alakításában betöltött szerepük. Pedig az a felismerés, mely szerint az innovációs folyamatnak nem csupán háttérszereplői, de nélkülözhetetlen elemei, sőt, növekvő mértékben mozgatói az ún. tudásintenzív (üzleti) szolgáltató tevékenységek, az elmúlt évtized tudományos-szakmai vitáinak egyik központi témája volt (ld. pl. Daniels 1991; Illeris 1996; Hertog 2000; Bryson et al 2004).

A szektorban zajló szerkezeti és szervezeti változások (azok mozgatórugóinak) feltárása közelebb visz bennünket egyrészt a tudásalapú gazdaság (társadalom), másrészt az átalakuló európai térségi munkamegosztás működésének (így a kelet-közép-európai térség változó szerepének) megértéséhez<sup>2</sup>. A tudásintenzív szolgáltatások sajátosságainak, működésének feltárásával ugyanakkor részben magyarázatot adhatunk arra is, hogy a szolgáltatások piacának liberalizációja az európai gazdasági térségben miért nem váltotta be a hozzá fűzött reményeket – a szellemi javak kereskedelmének az árukéhoz hasonló, gyors növekedését. A műhelyvita során felvetődött alapvető (konceptcionális) kérdések a területi kutatásokkal foglalkozókat vitára és a korábbi koncepciók újragondolására készíthetnek.

1) *A kvalifikált (tudásintenzív) munka változó tartalma.* Miközben a mindennapi társadalmi gyakorlat részévé vált a speciális, magas szintű tudást igénylő problémák megoldása – és a megfelelő (tudásintenzív) szolgáltatások igénybevétele –, az ehhez szükséges (kvalifikált) munka tartalma is megváltozott. A szolgáltatók a velük szoros kapcsolatban álló fogyasztók gyakran igen bonyolult problémáira keresnek gyors, s ha szükséges, „testre szabott” választ. A folyamat során új tudás, ötletek, újítások születnek, amelyek részben később is hasznosíthatók, esetleg standardizálhatók („napi rutinként” akár kevésbé kvalifikált munkatársakra bízhatók). Az újítások jelentős része azonban csak adott kontextusban alkalmazható, nem kodifikálható – így nem is „másolható”<sup>3</sup>.

A tudásintenzív tevékenységek középpontjában tehát komplex problémák megoldása áll, ami a formális keretek között megszerezhető tudáson túl olyan tapasztalatokra és készségekre is épül, amelyek a meglévő tudás újszerű, kreatív alkalmazására is képessé tesznek<sup>4</sup>. Felmerül tehát a kérdés, hogy a tudásról kialakított konzervatív (statisztikákra alapozó, pl. iskolai végzettséggel mért) definícióink mennyiben mutatnak valós képet a kvalifikált munka<sup>5</sup> tartalmáról. A tudásintenzív szolgáltatásokkal foglalkozók körében ezért elfogadottá vált „tudás” helyett a komplex feladatok megoldásához szükséges *kompetenciáról*<sup>6</sup> beszélni (Jones et al 2008).

A megoldandó feladatok komplexitása miatt a speciális tudás mellett sok esetben a hagyományos szakmai kereteket átlépő megoldásokra (ismeretekre) van szükség, ezért gyorsan terjednek a „projektjellegű” szakmaközi együttműködések a szektorban. A kvalifikált munka tartalmának változása tehát együtt jár a tudásintenzív szolgáltatások szervezeti kereteinek átrendeződésével is – ennek főbb irányairól azonban még élénk szakmai vita zajlik.

A tudás mibenlétét és földrajzi kontextusát boncolgató vita szorosan kapcsolódik ahhoz a *gazdaságföldrajzi diskurzushoz*, amely (erősen áthatva a szakmában lezajlott „kulturális fordulattól”) új definíciók megalkotását is ösztönözte. Ezekben többen is a gazdasághoz kapcsolódó tudás napi üzleti gyakorlatban megtestesülő, állandóan (időben és térben) változó jellegét – globális hálózatokba, illetve lokális (kulturális) kontextusba ágyazottságát – próbálták megragadni (Gertler 2003; Thrift 2006). Ebben a megközelítésben a tudás „termelése” „... nem azonos a 'nagy könyvben' leírtak lokális feltételekhez igazításával, sokkal inkább a társadalmi interakciókból kiinduló tapasztalást és új üzleti logika kialakítását jelenti” (Faulconbridge 2006, 526). A tudás tehát „utazik” – ami a kutatások szerint érvényes a korábban személyekhez, üzleti miliőhöz (tehát lokalitáshoz) szorosabban kapcsolt, nem kodifikált („rejtett”) tudásra is (Hughes 2007). A tudás létrehozásának és átadásának kereteit tehát a folytonosan változó üzleti *hálózatok* jelentik, amelyekben csomóponti („bróker”-) szerepet a tudásintenzív szolgáltatások (szakértői) töltenek be – de mind többen hangsúlyozzák a lokális kontextus (nem kellőképpen feltárt) jelentőségét is (Daniels–Bryson 2002).

2) *Innováció és szolgáltatások.* Az innováció értelmezései hagyományosan a feloldozóiparhoz kapcsolódnak (Gallouj–Weinstein 1997). A „végtermék” ebben az értelmezésben többnyire kézzelfogható, az újítások megjelenését, a folyamat inten-

zítását többnyire a találmányok (szabadalmak) számával, illetve a K+F szektor statisztikai mutatóival mérték/mérik. Ebben a megközelítésben a szolgáltatások, az innovációk a feldolgozóipar „kiszolgálóiként”, illetve az iparban megjelenő újítások (pl. az „új gazdaság” termékeinek) felhasználóiként jelennek meg. Az 1990-es években zajló változások azonban az innovációs folyamat tágabb értelmezésére ösztönözték a kutatók egy részét:

- A fejlett (formálódó „tudáslapú”) gazdaságokban gyorsan növekedett a szolgáltatások szerepe a vállalati K+F ráfordításokon belül, elsősorban egyes tudásintenzív szolgáltató (al)ágazatoknak (elsősorban a műszaki tudás és információ áramlásához kapcsolódó tevékenységeknek) köszönhetően, amelyek *kezdeményező szerepet* tölthetnek/be az újításokban.
- A szolgáltatók egy része növekvő szerepet tölt be az innovációs folyamat *működtetésében* is, a keretfeltételek biztosításával. Az empirikus kutatási eredmények szerint (pl. Hertog 2000; Tehter et al 2000; Leiponen 2001; Kox 2002; Toivonen 2004) az üzleti, a műszaki, a környezetvédelmi tanácsadás, a formatervezés, a szoftverfejlesztés vezető szerepet kap a folyamatban, így pl. a szolgáltatási csomagok standardizálásában, a szervezeti keretek rugalmas alakításában, a kvalifikált munkaerő a kodifikált és a „rejtett” tudás kiaknázásában (HR-management) (ld. pl. Howells 2002; Miles 2005).
- A feldolgozóipari vállalatok tevékenységének súlypontja megváltozott: termékek helyett egyre inkább hosszú távú *megoldásokat* kínálnak vevőiknek komplex csomagok (termék+ahhoz kapcsolódó szolgáltatások) formájában. Ebben a folyamatban felértékelődnek belső (in house) szolgáltatásaik, illetve külső stratégiai szolgáltató partnereik.
- Az információs technológiák széles körű alkalmazása önmagában is jelentősen növelte a (technikai és technológiai ismereteket közvetítő, tudásintenzív) szolgáltatások újító-tudásközvetítő szerepét.

A szolgáltató szektorban – elsősorban a tudásintenzív tevékenységek eredményeként – megjelenő újítások azonban olyan sajátosságokat hordoznak, amelyek nem, vagy csak részben értelmezhetők innovációként a korábbi definíciós keretek között, mivel:

- nem járnak feltétlenül új technológia kidolgozásával<sup>7</sup>, technikai újításokkal, így nem szükségszerű az sem, hogy a munkatermelékenység növekedését eredményezzék;
- a produktum többnyire nem materializálódik, ezért nehezen azonosítható/mérhető;
- többnyire a fogyasztókkal fennálló napi kapcsolat (és nem elsősorban a műszaki fejlődés) ad lökést a folyamatnak;
- a belső (‘in house’) és külső tényezők (üzleti kapcsolatok) kombinációjaként jönnek létre.

Ezért a tudásintenzív szolgáltatásokkal foglalkozók körében az innováció *tágabb értelmezése* vált/válik elfogadottá, mely szerint az innováció folyamatát nem csak a tudományos-műszaki haladás, de a társadalom változói igényei (fogyasztása) is alakítják, forrásai egyre inkább az együttműködésben lelhetők fel, illetve eredménye

nem feltétlenül kézzelfogható, lehet új tudás, társadalmi gyakorlat is (üzleti koncepció, új szervezeti keretek, értékesítési csatorna stb.) (Coombs–Metcalfé 1998; Miles 2005). A tágabb innováció-fogalomról ugyan élénk vita zajlik/zajlott (nem csak a hivatkozott konferencia keretei között), abban viszont a legtöbben egyet értenek, hogy realizisztikusabb képet kellene alkotnunk a tudásintenzív szolgáltatások – távolról sem passzív, újításokat „befogadó”, sokkal inkább azok megvalósulását alakító, befolyásoló – szerepéről ebben a folyamatban.

Meg kell jegyeznünk azonban, hogy a tudásintenzív tevékenységek köre erősen heterogén, rutinjellegű (pl. működtetést segítő, többnyire standardizált) szolgáltatásokat is magában foglal. Az utóbbi csoport esetében az innovációs kapacitások helyett (mellett) a költséghatékonyság szempontjai alakítják a szolgáltatók döntéseit, amelyek jelentős térbeli átrendeződést eredményeznek – pl. egyes tevékenységek kiszervezését, illetve külföldről történő vásárlását (offshoring), s ezzel az európai piacon belüli munkamegosztás további változását a szektorban.

3) *Fejlesztési pályák és térbeli átrendeződés a tudásintenzív szolgáltatásokban.* Világosan kirajzolódó trend a – Castells (2006) által is leírt – hálózati vállalkozások modelljének gyors terjedése a szektorban, melynek keretfeltételeit az információs technológiák alkalmazása biztosítja. Jórészt feltáratlan azonban a gyorsan (át)formálódó, képlékeny hálózatokban megvalósuló együttműködés tartalma és formái (a felelősség, a kockázatok és a költségek megosztása, a szabályok és minőségi követelmények felállítása stb.). A műhelyvita során ezzel kapcsolatban két (egymást nem kizáró) forgatókönyv fogalmazódott meg. Egyrészt a projektjellegű, rugalmas, sokszereplős hálózatok terjedése előrevetíti a kis szervezetek növekvő (domináns?) szerepét a tudásintenzív szolgáltatásokban. Másrészt számos példát találok a „kartellizálódásra”, a hálózat szervezeti kereteinek rögzítésére, s azon belül az integráló szerepet betöltő szervezetek dominanciájára (technológiai monopólium, a munkamegosztás és a standardok meghatározása, közvetlen kapcsolat a „végfelhasználókkal” stb.), amely többnyire egy-egy márkához („brand”) kapcsolódó értéklánc ellenőrzését szolgálja<sup>8</sup>. A hálózat azonban mindkét scenárió szerint új tudás (innováció) forrása, és lehetővé teszi a komplex feladatok (akár egyedi, fogyasztóra szabott) megoldását.

A fenti folyamatokból is következik, hogy nem vázolható fel egyértelműen sem a tőke- és szervezeti koncentráció felé, sem ezzel ellentétes irányba mutató folyamat. A válság és a piacok bizonytalansága miatt felértékelődnek a külső (hálózati) kapcsolatok (kockázatok csökkentése), és az autonóm, kreatív munka (problémamegoldás), ugyanakkor a standardizálható, illetve technológiai fejlődéshez kapcsolódó szolgáltatások esetében koncentráltabb, hierarchizált keretek is formálódnak. A gyorsan változó piaci és szabályozási környezet, az erősen differenciált kereslet („egyénre” szabott megoldások keresése) és a technológiai fejlődés várhatóan továbbra is a szektor sokszínűségét erősíti (így pl. nagyszámú kis szolgáltató és kevés, ám annál nagyobb piaci befolyással bíró nagy szolgáltató tartós jelenlétét, illetve a közöttük fennálló kapcsolatok változatos, újabb formáinak megjelenését is).

A tudásintezív szolgáltatások térstruktúráját tehát koncentráció és dekoncentráció irányába ható folyamatok alakítják egyidejűleg. A tudásintezív tevékenységek (azok egyes mozzanatainak, elemeinek) standardizálása, valamint az információs technológiák fejlődése és terjedése lehetőséget ad a szolgáltató és a felhasználó közötti rendszeres fizikai kapcsolat kiküszöbölésére, illetve az új tudás (szolgáltatás) létrehozásában közreműködők virtuális kapcsolatának fenntartására. Mindez ugyan a dekoncentráció irányába hat, a „szétterülés” folyamatának azonban sok szempontból éppen a szektor sajátosságai szabnak gátat. A stratégiai jelentőségű döntéseket segítő szolgáltatások továbbra is a vállalatközpontokhoz kötődnek, fenntartva a jelenlegi erőközpontok/tömörülések meghatározó szerepét az üzleti információk és tudás „előállításban”, s ebben az irányba hatnak a standardizálás korlátai (a személyes kapcsolatra/bizalomra épülő tevékenységek fontossága) is. A dekoncentráció gátja maga a komplex problémamegoldás szektorális/szakmai határokat átlépő, a tudás és információk intenzív áramlását igénylő folyamata is. Ennek kereteit a fent említett, folytonosan bővülő, újjászerveződő szakértői hálózatok (az ezeken belüli interakciók) jelentik, amelyek szervezői (kulcsfigurái és -intézményei) viszonylag kisszámú tudásközpontban (régióban) tömörülnek, kihasználva a tudás „lecsorgásából” (spillover) származó előnyöket, és a „kreatív osztály” (Florida 2002) számára fontos lakó- és munkahelyi feltételeket.

A műhelyvita résztvevőinek következtetései szerint a tudásintezív szolgáltatások struktúráját a (szakma- és vállalatközi) hálózatok, illetve az azokat tömörítő régiók versengése alakítja. E folyamatok a további térbeli (makrorégiók közötti) átrendeződés irányába hatnak Európában: új tömörülések megjelenése, illetve megerősödése zajlik az EU új tagországaiban, de az átalakulás alapvetően a további koncentráció, tudás- és információáramlás szempontjából erősen polarizált struktúra fennmaradása irányába mutat. A folyamat mechanizmusa (annak sok mozzanata) azonban még nem kellőképpen feltárt. Ehhez többet kellene tudnunk a globális hálózatokba történő bekapcsolódás lokális/térségi feltételrendszereinek működéséről, ennek kulcszereplőiről, a tudástranszferről mint térfolyamatról, és annak a helyi társadalomra gyakorolt hatásáról (az innováció lokális kontextusáról) olyan (pl. rurális) terekben is, amelyek eddig nem (vagy nem ezért) kerültek a kutatások fókuszába. Ily módon a felzárkózás és leszakadás – az átalakuló európai térbeli munkamegosztás – eddig kevésbé ismert dimenzióját tárhatjuk fel és érthetjük meg, és új eszközöket dolgozhatunk ki a területi szempontokat is figyelembe vevő – lokális/térségi sajátosságokra építő – gazdaságfejlesztési politika számára is.

## Jegyzetek

- <sup>1</sup> A rendezvény az ETEPS „Innovation in the European Service Economy – scenarios and implications for skills and knowledge” (SC29) című programja keretében zajlott. Az ETEPS európai kutatók transzdiszciplináris hálózata, amely gazdasági és technológiai tanulmányokat és előrejelzéseket készít az EU Bizottsága számára.
- <sup>2</sup> Ez utóbbi kérdés vizsgálatát önmagában is indokolja a „K” szektor jelentős (Magyarországon 16%-os) részesedése a GDP-ből, továbbá dinamikusan emelkedő részaránya a diplomás foglalkoztatottakból és a külföldi működőtőke-befektetésekből Európa-szerte.
- <sup>3</sup> Ennek nem csupán a standardizálás szempontjából van jelentősége. A csak sajátos kontextusban alkalmazható ötlet, új tudás védelmet jelent a létrehozója (az „ötletgazda”) számára egy olyan közegben, ahol a szerzői jogok nehezen (vagy nem) érvényesíthetők, s nem mellékesen, bizonyítja az illető fontosságát is saját cége számára.
- <sup>4</sup> Az ezzel kapcsolatos viták koncepcionális kereteit jórészt Castells (2006) és Florida (2002) munkái jelentik.
- <sup>5</sup> A kvalifikált munka mint kategória természetesen önmagában is kifogásolható kategória, hiszen ez is (felsőfokú) végzettséghez kötődik.
- <sup>6</sup> Ennek számos eleme bukkant fel a szektorral kapcsolatos szakmai vitákban, így a tudás megszerzéséhez, a komplex problémamegoldáshoz, az erőforrások optimális elosztásához, az együttműködéshez szükséges készségek a „formális” (szakmai), illetve a technikai (IT) tudás mellett. (Bővebben ld. pl. [www.online.onecenter.org/skills](http://www.online.onecenter.org/skills))
- <sup>7</sup> Kivételt jelentenek a szintén „tudásintenzív” kategóriába sorolt műszaki jellegű (mérnöki) szolgáltatások (‘technology based knowledge intensive business services’/T-KIBS), pl. a műszaki tanácsadás vagy a szoftverfejlesztés.
- <sup>8</sup> Ezt sokan „IBM-modellként” is említik.

## Irodalom

- Bryson, J.R.–Daniels, P.W.–Warf, B. (2004) *Service Worlds. People, organisation, technologies*. Routledge (Taylor&Francis), London.
- Castells, M. (2006) *A hálózati társadalom kialakulása*. Gondolat – Infonia, Budapest.
- Coombs, R.–Metcalfe, J.S. (1998) Distributed capabilities and the governance of the firm. – *Discussion Papers of the CIRC*. No. 16. ESRC Centre for research in Innovation and Competition. University of Manchester, Manchester.
- Daniels, P.W. (1991) Some Perspectives on the Geographies of Services. – *Progress in Human Geography*. 1. 37–46. o.
- Daniels, P.W.–Bryson, J.R. (2002) Manufacturing Services and Servicing Manufacturing: Knowledge-based Cities and Changing Forms of Production. – *Urban Studies*. 5–6. 977–991. o.
- Faulconbridge, J.R. (2006) Stretching tacit knowledge beyond local fix? Global spaces of learning in advertising professional service firms. – *Journal of Economic Geography*. 4. 517–540. o.
- Florida, R. (2002) *The rise of the creative class*. Basic Books, Washington DC.
- Gallouj, F.–Weinstein, O. (1997) Innovation in Services. – *Research Policy*. 4–5. 537–556. o.
- Gertler, M.S. (2003) Tacit knowledge and the economic geography of context, or the undefinable tacitness of being (there). – *Journal of Economic Geography*. 1. 75–99. o.
- Hertog, P. (2000) Knowledge-intensive business services as co-producers of innovations. – *International Journal of Innovation Management*. 4. 491–528. o.
- Howells, J.R.L. (2002) Tacit Knowledge, Innovation and Economic Geography. – *Urban Studies*. 5–6. 871–884. o.
- Hughes, A. (2007) Geographies of exchange and circulation: flows and networks of knowledgeable capitalism. – *Progress in Human Geography*. 4. 527–537. o.
- Illeris, S. (1996) *The Service economy. A Geographical Approach*. Wiley&Sons, Chichester.

- Jones, B.–Miles, I.–Nugro, Y.–Popper, R. (2008) *Futures for Knowledge-Intensive Service Activities*. Report (ETEPS SC29) [www.prest.mbs.ac.uk/kisa](http://www.prest.mbs.ac.uk/kisa)
- Kox, H. (2002) *Growth challenges of the Dutch business services industry: International comparison and policy issues*. The Hague, CBP Netherlands Bureau for Economic Policy Analysis.
- Leiponen, A. (2001) *Knowledge services in the innovation system*. ETAL, Helsinki.
- Miles, I. (2005) Innovation in Services. – Fagerberg, J.–Mowery, D.C.–Nelson, R.R. (eds.) *The Oxford Handbook of Innovation*. Oxford University Press, Oxford. 433–458. o.
- Tehter, B.S.–Hipp, Ch.–Miles, I. (2000) The Incidence and effects of Innovation in Services: Evidence from Germany. – *International Journal of Innovation Management*. 4. 417–453. o.
- Thrift, N. (2006) Re-inventing invention: new tendencies in capitalist commodification. – *Economy and Society*. 2. 279–306. o.
- Toivonen, M. (2004) *Expertise businesses: Long-term development and future prospects of knowledge-intensive business services*. Helsinki University of Technology, Helsinki.

