



Meeting the Challenge of Europe 2020
The **Transformative Power** of **Service Innovation**
17-18 February 2011

Confindustria, Viale dell'Astronomia 30, Rome



www.europe-innova.eu/Rome2011

Rapporto del Comitato di Esperti sull'innovazione dei Servizi nell'ambito della Comunità Europea

Conclusioni

La “Strategia Europa 2020” ha esaminato le sfide che l’Europa dovrà affrontare nel prossimo decennio e ha individuato la necessità di introdurre nuove dinamiche affinché l’economia europea possa crescere in modo più intelligente, sostenibile e inclusivo. Le sette iniziative faro della Commissione stanno contribuendo a dare all’Europa delle risposte più complesse e articolate per affrontare questa sfida. Nel contesto della Strategia Europa 2020, il Gruppo di Esperti è stato incaricato di valutare in che modo i servizi e l’innovazione degli stessi possano contribuire a raggiungere gli obiettivi fissati dalla strategia Europea.

Dalle ricerche e dalle analisi su casi specifici da noi effettuate, emerge che i maggiori produttori europei stanno affrontando le sfide della concorrenza globale non solo attraverso strumenti che permettano il perfezionamento del design, della funzionalità e della performance dei loro prodotti, ma anche adottando nuovi modelli d’impresa, orientati verso i servizi, che mettono l’utente al primo posto, per soddisfare al meglio le sue esigenze. Al contempo, i fornitori di servizi stanno lavorando in stretta collaborazione con i produttori dell’industria manifatturiera al fine di migliorare il livello di affidabilità e di rendimento dei sistemi su cui poggia la loro offerta di servizi. Ciò ha permesso di instaurare rapporti di collaborazione professionale e imprenditoriale più stretti, fino addirittura ad arrivare a cancellare il tradizionale divario tra industria manifatturiera e quella dei servizi.

Lo sviluppo tecnologico ha portato cambiamenti radicali nella capacità delle imprese di dialogare direttamente con il cliente in qualsiasi momento e luogo, fattore che a sua volta sta rivoluzionando le catene di valore e i modelli di impresa stessi. Il medesimo sviluppo tecnologico sta altresì realizzando una modifica sostanziale nella quantità di informazioni disponibili, elemento che sta contribuendo a una vera e propria rivoluzione dei processi di business. La tecnologia certamente continuerà ad apportare ulteriori trasformazioni paradigmatiche poiché il mondo ha bisogno di arrivare ad una produzione a basso consumo di carbonio e di adeguarsi ad una popolazione che invecchia, mentre i consumatori continueranno a richiedere un’esperienza e una performance sempre migliore tanto a livello di prodotti che di servizi.

Tuttavia, il fattore innovativo contenuto in questo Rapporto è che il solo focalizzare l’attenzione sulla tecnologia non è di per sé sufficiente per raggiungere gli obiettivi sopra indicati. Il passaggio da modelli di cure sanitarie tradizionali all’assistenza del malato a domicilio (Ambient Assisted Living, AAL), dalle reti di erogazione di

energia nazionali alle fonti di energia rinnovabile distribuite su tutto il territorio, dal trasporto alimentato a benzina a quello a batterie o a carburanti a idrogeno, o la gestione intelligente del traffico, richiede una trasformazione dell'intero sistema capace di offrire ai consumatori quell'esperienza migliore che oggi si aspettano. Il Gruppo di Esperti crede pertanto che una trasformazione, per poter essere di successo, possa essere raggiunta soltanto attraverso un approccio olistico, un approccio dal punto di vista del consumatore, in breve, secondo una prospettiva orientata ai servizi.

Come osservato prima, il mondo delle imprese sta diventando sempre più consapevole del modo in cui gli elementi del servizio erogato e l'innovazione dei servizi siano capaci di trasformare le catene di valore e la loro posizione nelle medesime. La vera intuizione di questo Rapporto è che, mentre una considerevole importanza è stata giustamente conferita alla creazione di un Mercato Unico di servizi, le politiche industriali a livello europeo, nazionale e regionale devono andare nella stessa direzione. Le nostre esortazioni sono indirizzate perciò al rafforzamento di questo sistema di politiche in cinque settori principali.

1. Aumentare la consapevolezza sul potenziale di trasformazione insito nell'innovazione dei servizi e sul suo contributo alla competitività nella UE

Il Gruppo di Esperti riconosce la sempre crescente attenzione accordata all'importanza dei servizi nell'economia della UE. D'altra parte una delle difficoltà riscontrate nella redazione di questo Rapporto è stata la natura frammentata delle informazioni relative all'innovazione dei servizi all'interno della UE, fatta eccezione per quella sviluppata nell'ambito del Progetto EPISIS INNO-Net¹. Il Gruppo di Esperti sottolinea l'importante rilevanza anche in termini di dati raccolti dell'Istitute for Prospective Technological Studies ² di Siviglia e di altri Osservatori che operano nel campo della ricerca e dello sviluppo e del suo impatto sulla performance aziendale, e del valore che detta conoscenza porta sia al dibattito sulle politiche da adottare a livello UE che alle imprese europee.

Il Gruppo di Esperti raccomanda che:

- La Commissione istituisca un Centro Europeo per l'Innovazione dei Servizi al fine di rafforzare i collegamenti tra i decisori politici, il mondo delle imprese e gli studiosi. Il Centro Europeo per l'Innovazione dei Servizi può aiutare ad accrescere la consapevolezza circa i nuovi sviluppi e le opportunità che nascono grazie all'innovazione dei servizi.
- Il Centro Europeo di Innovazione dei Servizi dovrebbe agire come polo centrale di competenza e collaborare strettamente con l'IPTS di Siviglia, le università, le think tanks, le associazioni di settore dei servizi al fine di fornire qualificate analisi, rapporti analitici e di previsione sulle tendenze del settore, nonché valutazioni dei programmi di sostegno all'innovazione.

¹ Includi nota su EPISIS

² Istituto di Studi Tecnologici Prospettivi, EU-JRC a Seville, vedi <http://ipts.jrc.ec.europa.eu/>

- I risultati delle ricerche del Centro Europeo di Innovazione dei Servizi dovrebbero contribuire a formare le decisioni del “Gruppo di Alto Livello sui Servizi alle Imprese” che la Commissione sta proponendo di istituire.³

2. Rafforzare la leadership politica a livello europeo, nazionale e regionale

Come dimostrato da questo Rapporto, il contributo che i servizi possono apportare alla Strategia Europa 2020 è ad ampio raggio e, in molti casi, la natura della sfida è complessa. Questo richiede un ottimo coordinamento ad alto livello delle politiche adottate e da adottare. Il Gruppo di Esperti, perciò, condivide la proposta della Commissione di istituire un Gruppo di Alto Livello affinché riunisca questa prospettiva, e dunque contribuisca a dare slancio ad un Mercato Unico dei servizi e garantisca che esistano le condizioni quadro per generare lo stesso dinamismo di servizi già raggiunto nel mercato dei prodotti. Il Gruppo di Esperti ritiene altresì che, a livello regionale, possa essere data maggiore enfasi, in fase di pianificazione strategica, al ruolo che i servizi possono avere nella crescita economica.

La Commissione di Esperti raccomanda che:

- Il Gruppo di Alto Livello avrebbe la leadership politica necessaria per promuovere la prospettiva dei servizi, nel delineare le politiche contenute in questo Rapporto.
- Le strategie d’innovazione regionale dovrebbero dare particolare enfasi al ruolo che i servizi e l’innovazione dei servizi possono avere nel contribuire alla crescita e allo sviluppo economico.
- Dove appropriato, sarebbe necessario che gli Stati Membri rivedessero le proprie strategie circa l’utilizzo dei Fondi Strutturali e, in particolare, sviluppino sistemi di misurazione dei risultati sul sostegno ai servizi innovativi. Questo tipo di approccio può portare alla loro attiva partecipazione alle Partnership dell’innovazione e ai programmi a sostegno dei dimostratori su larga scala, come definiti in questo Rapporto.

3. Costruire nuove imprese competitive partendo dall’innovazione di servizi e, nel fare ciò, migliorare l’agilità dell’attività politica decisionale

Le attività di studio e previsione svolte dal Centro Europeo per l’Innovazione dei Servizi dovrebbero permettere di identificare nuove opportunità nei casi in cui un intervento tempestivo potrebbe aiutare ad esplorare aree emergenti, per esempio, tramite lo sviluppo rapido di reti o comunità d’interesse. Al fine di guadagnare un vantaggio competitivo è fondamentale che le dette previsioni siano meglio integrate con altri strumenti regolamentari da approvarsi a livello europeo e, ove possibile, che dette comunità offrano soluzioni nuove e innovative per affrontare le sfide della società, per esempio inserendole anche nelle attività della Partnership dell’innovazione e/o dimostratori.

³ Includi nota su Gruppo di Alto Livello - High Level Group

La Commissione di Esperti raccomanda che:

- La Commissione adotti meccanismi consolidati per incoraggiare lo sviluppo di nuovi servizi innovativi. La European Creative Industries Alliance – Alleanza delle Industrie Creative Europee potrebbe offrire un modello di questo tipo.
- All'interno dell'Alleanza, la Commissione ha formato un Gruppo di Esperti per facilitare la Commissione e gli Stati Membri a sviluppare e condividere una visione comune di come le industrie del settore creativo possano contribuire alle politiche industriali moderne, per monitorare il progresso dell'Alleanza stessa e mantenere rapporti collaborativi con il Gruppo di Alto Livello sui Servizi alle Imprese.

4. Sviluppare programmi specifici a sostegno di servizi innovativi

La struttura a rete di molti sistemi di servizi offre opportunità alle piccole e medie imprese innovative di crescere rapidamente e contribuire ad un'Europa dinamica e imprenditoriale in tutti i settori. Ma la crescita di queste imprese è spesso ostacolata da barriere culturali e non tariffarie al commercio intracomunitario, le quali hanno come effetto diretto che le imprese più ambiziose guardino prima al mercato degli Stati Uniti, per realizzare meglio opportunità di business. Un'applicazione rigorosa della Direttiva Servizi aiuterà senz'altro a ridurre le barriere, e un rafforzamento delle possibilità di ricorso al mercato di capitale di rischio europeo aprirà delle opportunità alle imprese con potenziale di rapida crescita. Tuttavia il Gruppo di Esperti ritiene che le asimmetrie nel campo dell'informazione che tuttora esistono nei mercati dei servizi innovativi emergenti, unite alle barriere culturali riscontrate dalle piccole e medie imprese della UE, tuttora rappresentino un motivo di significativo fallimento del mercato e un ostacolo alla crescita.

La Commissione di Esperti raccomanda che:

- La Commissione Europea sviluppi un “Service Gazelles Programme” per sostenere le imprese ad alta capacità di crescita nella UE.
- La Commissione Europea implementi iniziative per promuovere e rafforzare programmi congiunti di innovazione tra servizi e industrie manifatturiere.

5. Promuovere la messa in atto dell'innovazione dei servizi per rispondere alle esigenze della società

Il nostro Rapporto si è concentrato in modo particolare sulla necessità di adottare approcci sistemici all'erogazione di servizi e sull'importanza di verifiche collegate tra loro, come mezzo per il raggiungimento di una trasformazione di servizi complessa. Il Gruppo di Esperti sostiene quindi il concetto di Partnerships dell'Innovazione e il ricorso a dimostratori su larga scala per affrontare le sfide della società, come indicate nell'iniziativa faro “Unione dell'Innovazione”⁴ lanciata nel contesto della “Strategia Europa 2020”. Dette Partnership possono

⁴ http://ec.europa.eu/research/innovation-union/index_en.cfm

senz'altro rappresentare un potente strumento per ridurre fortemente, se non eliminare, il rischio insito nello sviluppo e nella crescita di nuovi sistemi di servizi, incoraggiando il rapporto con gli azionisti e gli utenti, condividendo esperienze tra i vari Paesi europei, identificando luoghi privilegiati di competenze e opportunità di partnership, oltre a sviluppare standard europei, diffondere tecnologia e mettere in relazione l'innovazione con i consumatori. Nel fare tutto questo, potranno pertanto aiutare la Commissione a raggiungere l'obiettivo di incremento dei risultati derivanti dalla ricerca.

La Commissione di Esperti raccomanda che:

- La Commissione delinei al più presto un modello di Partnership dell'innovazione anche in relazione al progetto pilota già scelto che è quello dell'assistenza dei malati a domicilio.
- Le istituzioni europee rivedano urgentemente i criteri di selezione e di gestione della Partnership dell'Innovazione/dimostratori con l'intento di ricorrere a questo strumento quale driver dell'innovazione e della politica industriale nella UE.
- Il prossimo Programma Quadro di Ricerca e Sviluppo – R&D Framework Programme (FP8) dia la dovuta considerazione alle tecnologie che supportano i sistemi “più intelligenti” e sostenibili che offrono la possibilità alle imprese di sviluppare servizi capaci di rispondere in tempo reale a esigenze che promanano da settori diversi come quello dei trasporti e quello logistico, quello delle costruzioni e quello della gestione degli impianti, della distribuzione dell'energia, delle telecomunicazioni e dei servizi finanziari.