

INNOVATÍV KLASZTERSZOLGÁLTATÁS FEJLESZTÉS A HAZAI KLASZTERSZERVEZETEK KÖRÉBEN

INNOVATIVE CLUSTER SERVICES CLUSTER ORGANIZATIONS OF THE DOMESTIC DEVELOPMENT

Hajdu Éva

Debreceni Egyetem, Gazdaságtudományi Kar
Vállalkozásfejlesztés MSc szak II. évfolyam

ÖSSZEFOGLALÁS

Azon vállalatok, melyek a jelenlegi kutatási és fejlesztési folyamatokban nem vesznek részt, komoly gazdasági hátrányba kerülhetnek innovatív versenytársaikkal szemben. Kutatásom során a hazai klaszterfejlesztés jellegzetességeit vizsgálva, közelebb kerültem a működésfejlesztési innovációs fejlesztésekhez, új technológiai és vállalati problémamegoldó eszközökhöz, a hazai klaszterszolgáltatások jellemző megjelenési formáihoz és azok gyakori problémáihoz.

Az előzetesen áttekintett szakirodalom időszerű adatainak köszönhetően aktuális képet tudtam biztosítani a klasztermenedzsment, klaszterpolitikai tényezők, klaszterszervezés és innovációs jellegzetességekre. Az innovációs folyamatokat használva a létrehozott Működésfejlesztési Innovációs Modell megfelelően tükrözi a modern vállalatfejlesztés tényezőit és leginkább érintett területeit. Kutatásaim során arra kerestem a választ, hogy egy hazai klaszterszervezet miként tud segítséget nyújtani klaszter tagvállalataink, és milyen szolgáltatásokra van szüksége, hogy versenyképes, erős szervezetként jelenjen meg az iparág piacán, mint klasztervállalat.

A hazai klasztervállalatok sikerének kulcsát megragadva érdemes nagy hangsúlyt fektetni a tudáshálózat magas szintű kiépítésére, a belső kommunikációs hálózat megfelelő működésének fejlesztésére és a hazai és nemzetközi kapcsolatokra.

Kulcsszavak: Klaszter, innováció, fejlesztés, önértékelés, K+F

ABSTRACT

The rapidly evolving technology of our time as the novelty of the application of innovation, which is the cornerstone of modern business operating philosophy. Companies that are in the current research and development processes do not have a serious economic disadvantage against innovative competitors. During my research I examined the domestic characteristics of cluster development, closer and closer to the operational development of innovation developments, new technology and business problem-solving tools, typical domestic manifestations of cluster services and their common problems.

Thanks to the timely review of the literary data, an accurate picture of the cluster management, cluster-policy factors, organization and clusters of innovation traits can be created. Using the innovation processes in the Operational Development Model, innovation established in accordance with the modern enterprise development reflects factors and areas most affected. During my research I tried to find the answer to how a national cluster organization can assist cluster member companies and what services need to be competitive, and strong for an organization to appear on the market in the industry as a cluster company.

The key to the success of domestic companies grabbing clusters should put great emphasis on a high level of network knowledge to build, develop proper functioning of the internal communication network of domestic and international relations dig.

Keywords: cluster, innovation, development, self-assessment, R&D

BEVEZETÉS

A tanulmány során a klaszterszemlélet fő irányvonala Porter megfogalmazásából adódik, miszerint „a klaszterek kialakulását olyan folyamatnak tekintjük, amelynek során egy szűkebb földrajzi környezetben egymás közelébe települt, egyes tevékenységi területeken együttműködő, más vonatkozásban viszont egymással versenyző cégek tartós együttműködési rendszereket alakítanak ki egymás között, amelyekkel együttes versenyképességüket javítani tudják.” (PORTER, 1998). Tehát a kis- és közepes vállalatok (továbbiakban KKV-k), tudományos és egyéb támogató intézmények regionális összefogásával érhető el versenyelőny az érintett gazdasági szereplők számára. Ezzel területi és vállalati koncentrációban is felvehető a verseny a globalizációval. Porter ezeket az együttműködési rendszereket, klasztereknek nevezi, melyek jelentőségét 4 jellemzővel emeli ki: regionális koncentráció; tevékenységi szakosodás; heterogén összetétel; verseny és együttműködés egyidejű jelenléte a klaszterben (PORTER, 1998, 2003).

Lényeges, hogy a szereplők egymáshoz közel helyezkedjenek el, hiszen ezzel pozitív externális hatást érhetnek el az egymáshoz kapcsolódó vállalatok között feltételezve a termék és tevékenységek specializációját. Ez azt jelenti, hogy az együttműködések hatására szakosodott ipari körzetek jönnek létre, amelyek növelik az adott piac mélységét és stabilitását.

Porter kiemelten foglalkozik a verseny szerepével is, amely főleg a bevált megoldások elterjesztésében és az innovációk keresésében hangsúlyos. Porter az együttműködés minőségéből és a befolyásoló tényezőkből kifolyólag úgy látta, hogy a klaszterek kialakulása és működése természetes, valamint szerves fejlődési folyamat eredménye (PORTER, 1998; SZANYI et al., 2009).

ANYAG ÉS MÓDSZER

Kutatási kérdésekre, miszerint, hogyan fejleszthetőek a hazai klaszterszervezetek és milyen eszközök szükségesek a fejlődéshez, benchmark és szekunder kutatások adták meg a választ. A tanulmány fő eredményét képező Önértékelési ajánlás nem valósulhat meg szakirodalmi áttekintés, benchmark elemzés és előzetes modellalkotás nélkül. Jelen tanulmányban a klaszterek általános fejlesztése kerül ismertetésre, azonban az elemzés során kiemelt figyelmet helyeztem egy élelmiszeripari klaszterszervezet munkásságára (Pharmapolis Innovatív Élelmiszeripari Klaszter), melynek vezetői interjú beszélgetések során adtak iránymutatást a klaszter általános gyakorlati problémáiról, illetve azok elméleti megoldási elképzeléseiről, amely stabil támpontot képzett a kutatásban.

A benchmark vizsgálat során a kutatási kérdés leginkább arra helyeződött, hogy mely eszközök, szemléletmódok, irányvonalak, üzleti modell struktúrák adják meg a siker kulcsát a fejlődésben hazánkban. A tanulmányban 34 hazai akkreditált klaszter került vizsgálat alá. Az akkreditált klaszterek egyik fontos jellemzője, hogy egy kötött szempontrendszer szerint (foglalkoztatottság, KKV jellege, exportorientáltság, együttműködés, innováció) emelik ki azokat a klaszterszervezeteket, amelyek innovációs és export teljesítménye magas, valamint együttműködési rendszerük révén hatékony és jelentős projektek végrehajtására képesek. Ez az EU által is elismert és támogatott fejlesztéspolitikai eszköz, valamint nemzetközi viszonylatban elismert „brand”-ként van jelen (II).

A modellalkotás alapja a vállalati működés kiválóságának értéklánc szerinti lebontása tevékenységekre. Az elképzelést, miszerint hogyan csoportosíthatóak az innovatív modern vállalatfejlesztést gerjesztő tevékenységei, az EFQM Kiválóság Modell sikeres alkalmazása indokolja.

EREDMÉNYEK

Egy működő, megfelelően jövedelmező vállalat külső szemlélőjeként azt gondolhatjuk, hogy a vállalat belső rendszerében, napi működésében és vállalati folyamataiban nincs probléma, illetve ha van, az csekély értékű. A gyakorlat azonban mást szemléltet. Számos vállalat nem

rendelkezik belső audit rendszerrel, nem alkotnak általános folyamat felülvizsgálatot a legalsó szintektől a vezetésig. Jellemző, hogy a döntési jogkörrel rendelkező vezetés nem alkalmaz maximális intenzitású fejlődést, azaz nem adja meg a lehetőséget a vállalatnak, hogy minden lehetséges innovációs és fejlődési opciót kihasználjon gazdasági környezetében.

Ahhoz, hogy egy klaszter minőségi szolgáltatást nyújthasson tagvállalatainak elengedhetetlen, hogy ismerje a vállalkozások lehetőségeit, erősségeit, gyengeségeit, melyek azok a területei, amelyekben nem tud kiteljesedni és melyek azok, amelyek kiaknázatlanok. A klasztermenedzsereknek, szolgáltatás alkotóknak érdemes specifikusan átlátnia vállalati hálózatának működését, hiszen ehhez mérten alkotják meg szolgáltatói tevékenységüket. Célom, hogy kiemeljem a vállalkozások innovációs hajlandóságának szükségyszerűségét, továbbá meghatározok egy vállalatfejlesztési strukturális folyamatot, amelyet követve és értékelve létrehozható egy önértékelési rendszer, amelyet a vállalat önmaga végezhet el.

Dolgozatomban a lehetőségek kihasználásának alapját egy az üzleti folyamatok újragondolása képezi. A vállalati folyamatok újraformálása (Business process reengineering, BPR) a folyamatok morfogenetikus megváltoztatásának egyik módszere. A BPR alkalmazása során nem a meglévő folyamatokat racionalizáljuk, hanem a folyamatok teljes egészét formáljuk újra a vállalat jövőképét szem előtt tartva (IVÁNYI és HOFFER, 2010; CSATH, 2012).

A folyamatok újraformálásához szükség van egy alap koncepcióra, egy támpontra, amely alapján áttekinthetjük, hogy a vállalat hol tart és melyek azok a hiányzó elemek vagy gyenge pontok, amelyeken változtatni szükséges. A támpont stabil meghatározásához volt szükség a hazai akkreditált klaszterszervezetek benchmarking elemzésére. A 34 szervezet áttekintése során arra lehettem figyelmes, hogy a sikeres klaszterszervezetek kommunikációs módszerekkel, hálózatépítéssel, közös brandinggel és előnyös marketing eszközökkel tartják fenn a figyelmet és az érdeklődést az együttműködés és közös fejlesztések érdekében. Továbbá, egyes klaszterszervezetek alkalmazzák a tudáscentrum kialakításának a módszerét, miszerint kimutatások és elemzések során meghatározzák azokat a klasztertagokat, amelyek a legtöbb, legértékesebb tudással rendelkeznek a klaszter céljaihoz mérten. Ezáltal a tudáshálózatba integrált vállalatok sokkal koordináltabban helyezhetők kapcsolatba az egyes lehetséges partnervállalatokkal. Ugyan ezek a klasztertagok magas szintű tudásátadó-vevő képességgel rendelkeznek, de szinte mindegyik klasztertag rendelkezik üzleti kapcsolatokkal, ezáltal ők is részesei a klaszter üzleti hálózatának, így hozzájárulnak annak tudásbázisának növeléséhez. A tudáshálózatok központi szereplőinek nagyobb az innovációs tevékenységük (JUHÁSZ és LENGYEL, 2016).

A benchmark adatokat felhasználva fogalmaztam meg a Működésfejlesztési Innovációs Modellt, amely „mankóként” szolgál a fejlődő klaszter tagvállalatok számára, és tartalmazza azokat az alap megoldásokat, eszközöket és feladatokat, amelyeket érdemes hasznosítani egy mai innovatív modern vállalatnak, ha lépést szeretne tartani a globális fejlődéssel. Minden vállalatnak szüksége van egy előre meghatározott keretrendszerre, amely támpontként szolgál a folyamatos működésben, a fejlesztésekben és a döntéshozatalban. A modern szervezeteknek gyakorlatiasan kell átlátniuk a vállalat egészét és rugalmasan, nyitottan kell állniuk a fejlődéshez és a változáshoz. Napjainkban alapvető elvárás, hogy egy vállalat termékének vagy újnak és innovatívnak vagy pedig jelentősen javítotttnak kell lennie, annak érdekében, hogy versenyképes legyen (I2). Az általam összeállított modern működésfejlesztési modellben egy termék vagy szolgáltatás innovációs életútját vezettem le. A folyamatban a termék értéklánc alapján tekintettem át az egyes faktorokhoz tartozó álfolyamatokat, tevékenységeket, feladatokat és módszereket. A modellben felsorakozó vizsgálati tényezők a következők: kutatás-fejlesztés; kísérleti gyártás; piaci tesztelés; technológiai audit; tudás audit; humán rendszer; pénzügyi erőforrás; piac és értékesítés; vevői audit; termelés; stratégia; irányítási rendszer; vezetési rendszer; adatfeldolgozás/iratkezelés; folyamat struktúra; marketing és innovációs audit. Ezek a tényezők nem minden esetben függetlenek egymástól, azonban ebben a megközelítésben az egyes szakaszok tevékenységei és módszerek lebontása érdekében kerültek elkülönítésre. A Működésfejlesztési Innováci-

ős Modell komplexitása tehát a számos szakterület módszertana és elméleti-gyakorlati tapasztalataiban rejlik. A Működésfejlesztési Innovációs Modell táblázatos formában való feltöltéséhez javarészt olyan újító, innovatív megoldások felkutatására törekedtem, amelyek egy bizonyos vállalati problémára valamilyen megoldási módszert fejlesztettek ki, mint például a dokumentumok különféle digitalizálása, felhőalkalmazások, újfajta szerződéskezelő szoftverek, stb.. Ezek a tevékenységek és módszerek kerültek hozzárendelésre a fentebb említett egyes fejleszthető szakaszokhoz. Az innovatív módszereket olyan vállaltok dolgozták ki, akik speciálisan arra szakosodva végzik munkájukat, hogy szolgáltatásaikkal és rendszerszemléletű megoldásaikkal más vállalatok számára innovatív módszereket biztosítsanak.

A Működésfejlesztési Innovációs Modelltől kiindulva, megfogalmaztam egy fejlesztési kérdőívet, melynek elemei elkülönülten jelennek meg az egyes vállalati vizsgálati területeken. Ez a tanulmány legjelentősebb eredménye. Az *Önértékelési ajánlás* kérdőív formájában került megfogalmazásra. Az önértékelési ajánlás egy olyan vizsgálati-elemzési módszer, amelyet a vállalatok saját szervezetük belső működésébe illeszthetnek be, majd önálló elemzéseket végezhetnek a felhasználás során. A vállalatok az önértékelést elvégezhetik saját maguk számára, valamint külső, tanácsadó segítségével is. Átfogó képet csak akkor kaphat a vállalat, ha részletekbe menő szakértői elemzésekkel végzi el a vizsgálatot. Az önértékelés alapját az innovációs és modern vállalati fejlesztés általános koncepciója határozta meg. Célom, hogy a vállalatok számára számszerűen, tényadatok segítségével tudjak egy értékelési lehetőséget biztosítani a jövőbeni fejlődéshez/fejlesztéshez. Az önértékelési ajánlástól várható eredményeket két kategóriába sorolhatjuk. Egyrészt az önértékelést elvégző tagvállalatok olyan információkhoz segítik a klaszterszervezet szolgáltatásalkotóit, amellyel célirányossá, tudatossá és egyértelművé teszi a beavatkozás szükségességét. Minél több tagvállalat végzi el az értékelést, annál kiterjesztettebbé válhat az új szolgáltatás és fejlesztési beavatkozás hatékonysága. Másrészt, ebből nem csupán a klaszter tagvállalatoknak származik nagy előnye, hanem a klaszterszervezetnek is, amely az átfogó elemzéseket követően körvonalazottabb, elérhetőbb célkitűzést fogalmazhat meg. A kérdőívben szereplő felvetések és kérdések skálázási rendszerrel kerülnek logikai osztályozásra az adott kérdéskörnek megfelelően (1. táblázat).

1. táblázat: **Önértékelési ajánlás, K+F szakasz**

Kutatás-fejlesztésre vonatkozó kérdések					
Értékelje vállalata kutatás-fejlesztési aktivitását!	1 <input type="checkbox"/> (inaktív)	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/> (aktív)
A vállalat mennyi korszerű technológiákat alkalmaz?	1 <input type="checkbox"/> (több, mint 30 év)	2 <input type="checkbox"/> (10-30 év)	3 <input type="checkbox"/> (5-10 év)	4 <input type="checkbox"/> (5-1 év)	5 <input type="checkbox"/> (1 évnél nem régebbi)
A vállalat szerződésben áll kutatóintézetrel / laboratóriummal / egyetemmel.	1 <input type="checkbox"/> (több, mint 30 év)	2 <input type="checkbox"/> (10-30 év)	3 <input type="checkbox"/> (5-10 év)	4 <input type="checkbox"/> (5-1 év)	5 <input type="checkbox"/> (1 évnél nem régebbi)
A vállalatnak van saját kutató részlege.	1 <input type="checkbox"/> (inaktív)	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/> (aktív)

Forrás: Saját szerkesztés

Amennyiben eldöntendő kérdést tesz fel a kérdőív, úgy igen / nem válaszlehetőség választható, melyek pontértékelése a próbatesztek során határozható meg. A kérdéseken túl minden kérdésosport tartalmaz szöveges válaszadási lehetőséget is. A fejlesztési kérdőív 14 részre tagolódik, amelyekben külön-külön értékelhetőek az egyes területek. Azon vállalatok számára,

akik külső szakértői szolgáltatást is alkalmaznak az önértékelés során, egy szöveges, hosszabb terjedelmű válaszlehetőséget is biztosítottam, ezzel még inkább pontosabb képet kinyerve a vállalat helyzetéről. Az önértékelésben ugyanazokra az értékelési szempontokra tértem ki, mint az innovációs modellben. A kérdőív kutatás-fejlesztési szakaszának részletét az *1. táblázat* szemlélteti. Arra kerestem a választ, hogy mennyire jellemző a vállalatra, hogy a mindennapi működésben részt vesz-e a kutatásfejlesztés vagy az arra való törekvés. A továbbiakban például a piaci tesztelés önértékelési felvetései során azt helyeztem előtérbe, hogy milyen tesztelési módszereket alkalmaz a vállalkozás arra, hogy vásárlóitól/felhasználóitól a leghatékonyabb képet kaphassa meg a terméke piacon való előzetes vizsgálatáról. A technológiai audit elsősorban a technológiai fejlettségre, korszerűsége, valamint a technológiai felülvizsgálatok rendszerességére tér ki. A tudás audit felmérésében kitértem a vállalati oktatás rendszerességére, az oktató személyére, valamint a szaktanácsadók és független tudásfejlesztési szakemberek esetleges bevonására a vállalati működésbe. Továbbá kitértem az egyes munkakörök speciális tudásának igényére, valamint a vállalat duális képzésben való részvételére. A humán rendszer vizsgálatában a kitértem a fluktuációs mutatók pontos meghatározására, valamint a munkavállalók kiválasztásához szükséges szakmai háttér fejlettségére. A kérdőív legutolsó pontja az innovációs audit vizsgálata, melyben kitértem az egyes innovációs eszközök alkalmazására, és a vállalat innovációs tevékenységeinek arányára az árbevételben.

KÖVETKEZTETÉSEK ÉS JAVASLATOK

A tanulmány célja a klaszterek szolgáltatásfejlesztésére vonatkozó irányvonalak meghatározása, valamint a klaszterfejlesztéshez szükséges erőforrások feltérképezésének lehetősége. Ennek megfelelően munkámat a klaszterszervezetekkel kapcsolatos tanulmányok áttekintésével, valamint hazai sikeres klaszterek szolgáltatásainak elemzésével kezdtem. A kutatások és a klaszterszervezetek felülvizsgálata után az általános klasztermenedzsmentre vonatkozó megállapításaim a következők: A sikeres hazai klaszterszervezetek szinte egységes célkitűzése, minél magasabb szinten alkalmazni és kihasználni az együttműködésekkel fakadó előnyöket, valamint a hálózatosodás lehetőségeit. A benchmarking eredményekre építve, figyelmet kell fordítani a klaszterszervezetek hálózatosítására, belső kommunikációjának fejlesztésére, tudásbázis létrehozására, valamint hazai és nemzetközi kapcsolatrendszer kiépítésére.

Érdemes feltérképezni azokat a nemzetközi támogató projekteket, amelyekbe beilleszthetők a felvázolt fejlesztési modellben szereplő tényezők fejlesztése. Kiemelt hangsúlyt kell fordítani a klasztereknek a vállalati önértékelések eredményére, a klaszterszolgáltatások magas színvonalú kialakításának érdekében. Ahhoz, hogy egy működő tudásalapú hálózatot lehessen létrehozni érdemes megvizsgálni, hogy mely vállalatok képezik a klaszterek tudáscentrumát.

FELHASZNÁLT IRODALOM

- (1) Csath M. (2012): Üzletimodell-Innováció. Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest. pp. 11-17. (2) Iványi A. – Hoffer I. (2010): Innováció a vállalkozásfejlesztésben. Aula Kiadó, Budapest. pp. 15-111. (3) Juhász S. – Lengyel B. (2015): Kik formálják a klasztereket? Egy helyi tudáshálózat, Területi Statisztika, Budapest. pp. 47-58. (4) Porter M. (1998): On Competition, Harvard Business School Press, Boston. (5) Porter M. (2003): The economic Performance of regions, Regional Studies 37. évf. 6. sz. (6) Szanyi M. – Csizmadia P. – Illéssy M. – Iwasaki, I. (2009): A gazdasági tevékenység sűrűsödési pontjainak (klaszterek) vizsgálata. Statisztikai Szemle 87. évf. 9. sz. pp. 1-17. II (2015): <http://www.klaszterfejlesztas.hu/map.php>, Nemzetgazdasági Minisztérium Klaszterfejlesztési Adatbázisa. (letöltve: 2016.02.11.) I2 (2006): <http://nkfih.gov.hu/szakpolitika-strategia/archivum/oecd-oslo-kezikonyv>, Oslo Manual 3rd edition. european Commission (letöltve: 2016. 04. 02).

