

GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY , al. Niepodległości 208, 00-925 Warszawa		www.stat.gov.pl
Nazwa i adres jednostki sprawozdawczej	PNT-02/u Sprawozdanie o innowacjach w sektorze usług za lata 2004 - 2006	Urząd Statystyczny w
Numer identyfikacyjny - REGON		Przekazać/wysłać w terminie do dnia 1 marca 2007 r.

Obowiązek przekazywania danych statystycznych wynika z art. 31 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej (Dz. U. Nr 88, poz. 439, z późn. zm.) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 19 lipca 2005 r. w sprawie programu badań statystycznych statystyki publicznej na rok 2006 (Dz. U. Nr 178, poz. 1482, z późn. zm.).

E-mail sekretariatu dyrektora/prezesa firmy

Symbol wg PKD podstawowego rodzaju działalności z zaświadczenia o numerze identyfikacyjnym

PRZEDSIĘBIORSTWA, KTÓRE ODPOWIEDZIAŁY W DZIALE 1 „NIE” NA PYTANIA: A1, A2, E, PROSIMY WYPEŁNIĆ DZIAŁ 8B DOTYCZĄCY PRZESZKÓD DLA INNOWACJI ORAZ DZIAŁY: 9-11, A TAKŻE RUBR. 1, 2 W WIERSZU 1 W DZ. 2. POZOSTAŁE PRZEDSIĘBIORSTWA PROSIMY O WYPEŁNIENIE WSZYSTKICH DZIAŁÓW.

JEŚLI PRZEDSIĘBIORSTWO JEST CZĘŚCIĄ GRUPY PRZEDSIĘBIORSTW, PROSIMY ODPOWIEDZIEĆ NA PYTANIA Z PUNKTU WIDZENIA WASZEGO PRZEDSIĘBIORSTWA DZIAŁAJĄCEGO W KRAJU. PROSIMY NIE UWZGLĘDNIAC FILII I JEDNOSTKI MACIERZYSTEJ POZA GRANICAMI KRAJU.

Dział 1. INFORMACJE OGÓLNE NA TEMAT DZIAŁALNOŚCI INNOWACYJNEJ W LATACH 2004 - 2006

A. Czy w latach 2004 - 2006 Wasze przedsiębiorstwo wprowadziło nowe i/lub istotnie ulepszone z punktu widzenia przedsiębiorstwa:	1. produkty	a) wyroby?	• tak	1
			• nie	2
	2. procesy (innowacje - procesy)	b) usługi?	• tak	1
			• nie	2
		a) nowe lub istotnie ulepszone metody wytwarzania (produkcji) wyrobów i usług?	• tak	1
			• nie	2
	b) nowe lub istotnie ulepszone metody z zakresu logistyki i/lub metody dostarczania i dystrybucji Waszego zaopatrzenia, wyrobów i usług?	• tak	1	
		• nie	2	
	c) nowe lub istotnie ulepszone metody (systemy) wspierające procesy w Waszym przedsiębiorstwie, takie jak systemy utrzymania (konserwacji) lub systemy operacyjne związane z zakupami, rachunkowością (księgowością) bądź systemy obliczeniowe?	• tak	1	
		• nie	2	
B. Czy wśród produktów (wyrobów i/lub usług) wprowadzonych na rynek w latach 2004 - 2006 (patrz pyt. A1a i A1b) były wyroby i/lub usługi nowe i/lub istotnie ulepszone nie tylko z punktu widzenia Waszego przedsiębiorstwa, ale także rynku, na którym ono działa?		• tak	1	
		• nie	2	
C. Czy wśród produktów (wyrobów i/lub usług) wprowadzonych na rynek w latach 2004 - 2006 (patrz pyt. A1a i A1b) były wyroby i/lub usługi nowe i/lub istotnie ulepszone tylko z punktu widzenia Waszego przedsiębiorstwa?		• tak	1	
		• nie	2	
D. Jeśli Wasze przedsiębiorstwo wprowadziło nowe lub istotnie ulepszone produkty i/lub procesy, to kto je opracował? (w każdej z rubr. 1 i 2 prosimy wybrać tylko jedną, najbardziej właściwą odpowiedź)		Produkty wprowadzone na rynek (innowacje - produkty)	Wdrożone procesy (innowacje - procesy)	
0		1	2	
1. głównie Wasze przedsiębiorstwo lub Wasza grupa przedsiębiorstw		1	1	
2. Wasze przedsiębiorstwo we współpracy z innymi przedsiębiorstwami i/lub instytucjami naukowymi krajowymi		2	2	
3. Wasze przedsiębiorstwo we współpracy z przedsiębiorstwami i/lub instytucjami naukowymi zagranicznymi		3	3	
4. głównie krajowe instytucje naukowe (PAN, JBR-y, szkoły wyższe)		4	4	
5. głównie instytucje zagraniczne (przedsiębiorstwa i/lub instytucje naukowe)		5	5	
6. głównie inne przedsiębiorstwa krajowe (spoza Waszej grupy przedsiębiorstw)		6	6	
E. Czy w latach 2004 - 2006 przedsiębiorstwo realizowało jakiś projekt innowacyjny (prowadziło działalność innowacyjną) mający na celu opracowanie i/lub wdrożenie innowacji-produktów i/lub procesów, który był przeprowadzony (niezakończony sukcesem) lub nie został ukończony do końca 2006 r.?		• tak	1	
		• nie	2	

Uwaga: Formularz zostanie zamieszczony na stronie internetowej statystyki publicznej www.stat.gov.pl - w aktywnym PDF., umożliwiającym komputerowe wypełnienie, wydrukowanie i przesłanie pocztą.

Dział 2. WARTOŚĆ SPRZEDAŻY W 2004 I 2006 R. W CENACH REALIZACJI W TYS. ZŁ (ze znakiem po przecinku)

Wyszczególnienie		Sprzedaż ogółem		Sprzedaż w 2006 r. produktów, (wyrobów i usług) nowych i istotnie ulepszonych wprowadzonych na rynek w latach 2004 - 2006
		2004 r.	2006 r.	
0		1	2	3
Ogółem (wiersze 2+3 w rubr. 3)		1		
Produkty (z wiersza 1)	nowe i/lub istotnie ulepszone w skali rynku, na którym działa przedsiębiorstwo	2		
	nowe i/lub istotnie ulepszone tylko z punktu widzenia Waszego przedsiębiorstwa	3		

Dział 3. NAKŁADY NA DZIAŁALNOŚĆ INNOWACYJNĄ

A. Czy w latach 2004 - 2006 Wasze przedsiębiorstwo poniosło nakłady na działalność innowacyjną?			
1a. Prace B+R wykonane w jednostce (wewnętrzne)			• tak 1 • nie 2
1b. Jeśli "tak" w pyt. 1a, to czy przedsiębiorstwo prowadziło prace B+R w sposób:	1. ciągły		• tak 1 • nie 2
	2. dorywczy		• tak 1 • nie 2
2. Prace B+R nabyte z zewnątrz			• tak 1 • nie 2
3. Nabycie maszyn i urządzeń technicznych, środków transportu narzędzi, przyrządów, ruchomości (grupy KŚT 3-8)			• tak 1 • nie 2
4. Oprogramowanie			• tak 1 • nie 2
5. Zakup gotowej technologii w postaci dokumentacji i praw			• tak 1 • nie 2
6. Szkolenie personelu związane bezpośrednio z wprowadzeniem innowacji			• tak 1 • nie 2
7. Marketing związany z wprowadzeniem nowych lub istotnie ulepszonych produktów			• tak 1 • nie 2
8. Pozostałe przygotowania do wprowadzenia innowacji (nowych lub istotnie ulepszonych produktów i/lub procesów)			• tak 1 • nie 2

B. Nakłady na działalność innowacyjną w 2006 r.

Wyszczególnienie			W tys. zł (ze znakiem po przecinku)
0			1
Ogółem (wiersze 02+05+06+07+11+12+13)			01
Działalność badawcza i rozwojowa (B+R) (wiersze 03+04)			02
z tego nakłady	wewnętrzne		03
	zewnętrzne (zakup usług B+R)		04
Zakup gotowej technologii w postaci dokumentacji i praw			05
Oprogramowanie			06
Nakłady inwestycyjne na środki trwałe (wiersze 08+09)			07
z tego	budynki i lokale, obiekty inżynierii lądowej i wodnej oraz grunty (grupy KŚT 1, 2, 0) ^{a)}		08
	maszyny i urządzenia techniczne, środki transportowe, narzędzia, przyrządy, ruchomości i wyposażenie (grupy KŚT 3-8) ^{a)}		09
	w tym z importu		10
Szkolenie personelu związane bezpośrednio z wprowadzaniem innowacji			11
Marketing związany z wprowadzaniem nowych lub istotnie ulepszonych produktów			12
Pozostałe nakłady poniesione na wprowadzenie innowacji (nowych lub istotnie ulepszonych produktów i/lub procesów)			13
Z nakładów ogółem (wiersz 01) przypada na (w. 14+15+16+17+18 ≤ w. 01):	środki	własne	14
		otrzymane z budżetu państwa	15
		pozyskane z zagranicy (bezzwrotne)	16
		pochodzące z funduszy kapitału ryzyka	17
	kredyty bankowe		18

^{a)} Według aktualnie obowiązującej Klasyfikacji Środków Trwałych (KŚT).

Dział 4. PUBLICZNE WSPARCIE DLA DZIAŁALNOŚCI B+R I INNOWACYJNEJ

A. Czy w latach 2004 - 2006 Wasze przedsiębiorstwo otrzymało publiczne wsparcie finansowe na działalność innowacyjną, w tym B+R (granty, dotacje, subsydia, ulgi podatkowe, kredyty preferencyjne, gwarancje kredytowe, itp.), wyłączając działalność prowadzoną całkowicie na rzecz sektora publicznego w ramach umów:	1. od jednostek samorządu terytorialnego i/lub terenowych organów administracji rządowej?	• tak • nie	1 2
	2. od jednostek rządowych szczebla centralnego (ministerstwa, agencje rządowe, itp.)?	• tak • nie	1 2
	3. z Unii Europejskiej?	• tak • nie	1 2
B. Jeśli "tak" w pyt. 3, to czy w latach 2004 - 2006 Wasze przedsiębiorstwo otrzymało dofinansowanie z VI (2003-2006) Programu Ramowego Badań i Rozwoju Technicznego Unii Europejskiej?		• tak • nie	1 2

Dział 5. ŹRÓDŁA INFORMACJI DLA INNOWACJI W LATACH 2004 - 2006

Prosimy o wskazanie, według poniższej skali, znaczenia poszczególnych źródeł informacji dla działalności innowacyjnej Waszego przedsiębiorstwa w latach 2004 - 2006. Skala: 1 - wysokie, 2 - średnie, 3 - niskie 4 - bez znaczenia.		Symbol oceny (prosimy w każdym wierszu zakreślić właściwy symbol wg podanej skali)			
Źródła wewnętrzne	a) wewnątrz Waszego przedsiębiorstwa (własne zaplecze badawczo-rozwojowe, kadra kierownicza, służby marketingowe, dział sprzedaży itd.)	1	2	3	4
	b) inne przedsiębiorstwa należące do Waszej grupy przedsiębiorstw	1	2	3	4
Źródła rynkowe	c) dostawcy wyposażenia, materiałów, komponentów i oprogramowania	1	2	3	4
	d) klienci	1	2	3	4
	e) konkurencji i inne przedsiębiorstwa z tej samej dziedziny działalności	1	2	3	4
	f) firmy konsultingowe (konsultanci), laboratoria komercyjne i prywatne instytucje B+R	1	2	3	4
Źródła instytucjonalne	g) placówki naukowe PAN	1	2	3	4
	h) jednostki badawczo-rozwojowe (tzw. JBR-y)	1	2	3	4
	i) zagraniczne publiczne instytucje badawcze	1	2	3	4
	j) szkoły wyższe (krajowe i zagraniczne)	1	2	3	4
Pozostałe źródła	k) konferencje, targi, wystawy	1	2	3	4
	l) czasopisma i publikacje naukowe/techniczne/handlowe	1	2	3	4
	ł) towarzystwa i stowarzyszenia naukowo-techniczne, specjalistyczne i zawodowe	1	2	3	4

Dział 6. WSPÓŁPRACA W ZAKRESIE DZIAŁALNOŚCI INNOWACYJNEJ W LATACH 2004 - 2006

A. Czy w latach 2004 - 2006 Wasze przedsiębiorstwo współpracowało z innymi przedsiębiorstwami lub instytucjami w zakresie działalności innowacyjnej? <i>Jeśli tak, prosimy zaznaczyć rodzaje instytucji partnerskich i kraje ich umiejscowienia poprzez wpisanie znaku X w odpowiednich pozycjach.</i>	• tak • nie	1 2
---	----------------	--------

Rodzaje instytucji partnerskich		Polska	Kraje UE ^{a)} i EFTA ^{b)}	Kraje UE-CC ^{c)}	USA	Pozostałe kraje
0		1	2	3	4	5
Inne przedsiębiorstwa należące do Waszej grupy przedsiębiorstw	1					
Dostawcy wyposażenia, materiałów, komponentów i oprogramowania	2					
Klienci	3					
Konkurencji i inne przedsiębiorstwa z tej samej dziedziny działalności	4					
Firmy konsultingowe (konsultanci), laboratoria komercyjne, prywatne instytucje B+R	5					
Placówki naukowe PAN	6					
Jednostki badawczo-rozwojowe (tzw. JBR-y)	7					
Zagraniczne publiczne instytucje B+R	8					
Szkoły wyższe (krajowe i zagraniczne)	9					

B. Współpracę z którym spośród wymienionych w części A rodzajów instytucji partnerskich uważacie Państwo za najbardziej korzystną dla działalności innowacyjnej Waszego przedsiębiorstwa? (Prosimy podać odpowiedni numer od 1 do 9)	
---	--

^{a)} Kraje UE: Austria, Belgia, Cypr, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Grecja, Hiszpania, Irlandia, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Malta, Niderlandy, Niemcy, Portugalia, Słowacja, Słowenia, Szwecja, Węgry, Wielka Brytania, Włochy. ^{b)} Europejskie Stowarzyszenie Wolnego Handlu (EFTA): Islandia, Liechtenstein, Norwegia i Szwajcaria. ^{c)} Kraje kandydujące do członkostwa w UE: Bułgaria, Chorwacja, Rumunia, Turcja.

Dział 7. EFEKTY DZIAŁALNOŚCI INNOWACYJNEJ W LATACH 2004 - 2006

Prosimy o wskazanie, według poniższej skali, wpływu wprowadzonych przez przedsiębiorstwo w latach 2004 - 2006 innowacji na działalność przedsiębiorstwa w końcu roku 2006. Skala: 1 - wysokie, 2 - średnie, 3 - niskie 4 - bez znaczenia.		Stopień wpływu (prosimy w każdym wierszu określić właściwy symbol wg podanej skali)			
Efekty dotyczące produktów	a) zwiększenie asortymentu produktów	1	2	3	4
	b) wejście na nowe rynki lub zwiększenie udziału na dotychczasowych rynkach	1	2	3	4
	c) poprawa jakości produktów	1	2	3	4
Efekty dotyczące procesów	d) zwiększenie (poprawa) elastyczności produkcji	1	2	3	4
	e) zwiększenie zdolności produkcyjnych	1	2	3	4
	f) obniżka kosztów pracy (osobowych) na jednostkę produktu	1	2	3	4
	g) obniżka materiałochłonności (zużycia materiałów) i energochłonności (zużycia energii) na jednostkę produktu	1	2	3	4
Inne efekty	h) zmniejszenie szkodliwości dla środowiska oraz poprawa bezpieczeństwa i higieny pracy	1	2	3	4
	i) wypełnienie przepisów, norm lub standardów	1	2	3	4

Dział 8. PRZESZKODY DLA INNOWACJI

A. Czy w latach 2004 - 2006 choć jeden projekt dotyczący innowacji był: (pytanie dotyczy jednostek, które w latach 2004 - 2006 prowadziły działalność innowacyjną, tzn. jednostek, które w dziale 1 odpowiedziały "tak" na przynajmniej jedno z następujących pytań: A1, A2 bądź E)	1. w ogóle nierozpoczęty (zarzucony w fazie opracowywania koncepcji)?	• tak	1
		• nie	2
	2. przerwany w trakcie realizacji (zaniechany po rozpoczęciu)?	• tak	1
		• nie	2
	3. poważnie opóźniony?	• tak	1
		• nie	2

B. Czynniki utrudniające działalność innowacyjną (prosimy o odpowiedź wszystkie jednostki) Jakie znaczenie miały w latach 2004 - 2006 wymienione niżej czynniki jako przeszkody utrudniające działalność innowacyjną w Waszym przedsiębiorstwie lub wpływające na podjęcie decyzji o nieprowadzeniu tej działalności? Skala: 1 - wysokie, 2 - średnie, 3 - niskie 4 - bez znaczenia.		Stopień wpływu (prosimy w każdym wierszu określić właściwy symbol wg podanej skali)			
Czynniki ekonomiczne	a) brak środków finansowych w Waszym przedsiębiorstwie lub w Waszej grupie przedsiębiorstw	1	2	3	4
	b) brak środków finansowych ze źródeł zewnętrznych	1	2	3	4
	c) zbyt wysokie koszty innowacji	1	2	3	4
Czynniki związane z wiedzą	d) brak wykwalifikowanego personelu	1	2	3	4
	e) brak informacji na temat technologii	1	2	3	4
	f) brak informacji na temat rynków	1	2	3	4
	g) trudności w znalezieniu partnerów do współpracy w zakresie działalności innowacyjnej	1	2	3	4
Czynniki rynkowe	h) rynek opanowany przez dominujące przedsiębiorstwa	1	2	3	4
	i) niepewny popyt na innowacyjne (nowe) produkty	1	2	3	4
Pozostałe czynniki	j) brak potrzeby prowadzenia działalności innowacyjnej ze względu na wprowadzenie innowacji w latach poprzednich	1	2	3	4
	k) brak popytu na innowacje	1	2	3	4

Dział 9. OCHRONA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

Czy w latach 2004 - 2006 Wasze przedsiębiorstwo dokonało:	a) zgłoszenia wynalazku do opatentowania	• tak	1
		• nie	2
	b) rejestracji wzoru użytkowego	• tak	1
		• nie	2
	c) rejestracji wzoru przemysłowego	• tak	1
		• nie	2
	d) rejestracji znaku towarowego	• tak	1
		• nie	2
	e) zastrzeżenia praw autorskich (ochrona za pomocą prawa autorskiego)	• tak	1
		• nie	2

Dział 10. INNOWACJE ORGANIZACYJNE I MARKETINGOWE

<p>A. Innowacje organizacyjne obejmują nowe lub istotnie zmienione struktury organizacyjne lub metody zarządzania wprowadzone w celu lepszego wykorzystania wiedzy w Waszym przedsiębiorstwie lub w celu poprawy jakości i efektywności (wydajności) Waszej działalności produkcyjnej.</p> <p>Innowacje marketingowe obejmują nowe lub istotnie zmienione działania (metody) marketingowe (wzornictwo i metody sprzedaży) w celu zwiększenia atrakcyjności Waszych produktów lub wejścia na nowe rynki zbytu.</p> <p>Czy w latach 2004 - 2006 Wasze przedsiębiorstwo wprowadziło:</p>			
Innowacje organizacyjne	1. nowe lub istotnie ulepszone systemy zarządzania wiedzą w celu lepszego (efektywniejszego) zastosowania lub wymiany informacji, wiedzy i umiejętności wewnątrz Waszego przedsiębiorstwa	• tak • nie	1 2
	2. istotne zmiany w organizacji pracy w Waszym przedsiębiorstwie, takie jak np. zmiany w strukturze zarządu czy łączenie (integracja) różnych wydziałów bądź rodzajów działalności	• tak • nie	1 2
	3. nowe lub istotnie zmienione relacje Waszego przedsiębiorstwa z innymi firmami lub instytucjami publicznymi, takie jak np. związki (alianse), współpraca (partnerstwo), tzw. <i>outsourcing</i> (przejęcie wykonywania pewnych zadań przez wyspecjalizowane firmy zewnętrzne) lub podwykonawstwo	• tak • nie	1 2
Innowacje marketingowe	4. istotne zmiany w wyglądzie, formie, kształcie (<i>design</i>) lub opakowaniu przynajmniej jednego z Waszych produktów (z wyłączeniem rutynowych/sezonowych zmian związanych np. z modą)	• tak • nie	1 2
	5. nowe lub istotnie zmienione sposoby sprzedaży lub kanały dystrybucji, takie jak np. sprzedaż za pośrednictwem Internetu, <i>franchising</i> , sprzedaż bezpośrednia, pozwolenia (koncesje) na zbył produktów	• tak • nie	1 2
<p>B. Jeśli Wasze przedsiębiorstwo wprowadziło w latach 2004 - 2006 innowacje organizacyjne, prosimy o wskazanie, według poniższej skali, znaczenia każdego z wymienionych efektów Skala: 1 - wysokie, 2 - średnie, 3 - niskie 4 - bez znaczenia.</p>			<p>Stopień wpływu (prosimy w każdym wierszu określić właściwy symbol wg podanej skali)</p>
Efekty innowacji organizacyjnych	1. skrócenie czasu reakcji na potrzeby klientów i dostawców	1 2 3 4	
	2. poprawa jakości produktów	1 2 3 4	
	3. obniżka kosztów na jednostkę produktu	1 2 3 4	
	4. wzrost satysfakcji pracowników i/lub zmniejszenie stopnia rotacji załogi	1 2 3 4	

Dział 11. INFORMACJE UZUPEŁNIAJĄCE O DZIAŁALNOŚCI PRZEDSIĘBIORSTWA

A. Na jakich rynkach Wasze przedsiębiorstwo sprzedawało swoje produkty w latach 2004 - 2006:	1. lokalny/regionalny (wewnątrz kraju)	• tak	1
		• nie	2
	2. krajowy	• tak	1
		• nie	2
	3. inne kraje UE ^{a)} , kraje EFTA ^{b)} lub kraje kandydujące do członkostwa w UE ^{c)}	• tak	1
		• nie	2
	4. pozostałe kraje	• tak	1
		• nie	2
B1. Czy Wasze przedsiębiorstwo stanowi część grupy ^{d)} przedsiębiorstw?		• tak	1
		• nie	2
B2. Jeśli tak, w jakim kraju mieści się centrala Waszej grupy?	Nazwa kraju	Kod ISO ^{e)}	
C. Jaka była liczba pracujących ^{f)} w Waszym przedsiębiorstwie:	stan w dniu 31 XII 2004 r.		
	stan w dniu 31 XII 2006 r.		

^{a)} Kraje UE: Austria (AT), Belgia (BE), Cypr (CY), Czechy (CZ), Dania (DK), Estonia (EE), Finlandia (FI), Francja (FR), Grecja (GR), Hiszpania (ES), Irlandia (IE), Litwa (LT), Luksemburg (LU), Łotwa (LV), Malta (MT), Niderlandy (NL), Niemcy (DE), Portugalia (PT), Słowacja (SK), Słowenia (SI), Szwecja (SE), Węgry (HU), Wielka Brytania (GB), Włochy (IT). ^{b)} Europejskie Stowarzyszenie Wolnego Handlu (EFTA): Islandia (IS), Liechtenstein (LI), Norwegia (NO) i Szwajcaria (CH). ^{c)} Kraje kandydujące do członkostwa w UE: Bułgaria (BG), Chorwacja (HR), Rumunia (RO), Turcja (TR).

^{d)} Grupa przedsiębiorstw obejmuje dwa lub więcej prawnie zdefiniowane przedsiębiorstwa stanowiące wspólną własność. Przedsiębiorstwa w grupie mogą działać na różnych rynkach w sensie geograficznym i produktowym. Centrala jest również częścią grupy. ^{e)} Kody ISO krajów UE, EFTA i kandydujących do członkostwa w UE wymienione są w nawiasach w notkach a, b i c, w przypadku jeśli centrala grupy mieści się w Polsce kod PL. Kody wybranych pozostałych krajów są następujące: Australia - AU, Brazylia - BR, Kanada - CA, Chiny - CN, Indie - IN, Izrael - IL, Japonia - JP, Republika Korei - KR, Republika Pd. Afryki - ZA, Rosja - RU, Stany Zjednoczone - US, Tajwan - TW, Ukraina - UA. ^{f)} Pełno- i niepełnozatrudnionych bez przeliczenia na pełne etaty.

--

E-mail osoby sporządzającej sprawozdanie

.....
(imię, nazwisko i telefon osoby, która sporządziła sprawozdanie)

.....
(miejscowość, data)

.....
(pieczęć imienna i podpis osoby działającej w imieniu sprawozdawcy)

DZIĘKUJEMY ZA WYPEŁNIENIE I PRZESŁANIE SPRAWOZDANIA

OBJAŚNIENIA

do formularza PNT-02/u za lata 2004-2006

Prosimy wszystkie jednostki o wypełnienie formularza w dotyczącym je zakresie

Sprawozdanie o innowacjach w sektorze usług dotyczy działalności innowacyjnej prowadzonej przez przedsiębiorstwo w latach 2004-2006, w tym w szczególności nowych produktów i procesów wdrożonych przez przedsiębiorstwo w tym okresie.

Sprawozdanie o działalności innowacyjnej przedsiębiorstw w sektorze usług w latach 2004-2006 oparte jest na międzynarodowym kwestionariuszu opracowanym przez ekspertów Unii Europejskiej i OECD (the Harmonized Survey Questionnaire).

Badanie prowadzone jest w ramach programu Community Innovation Survey (CIS 2006), czyli międzynarodowego programu badawczego, koordynowanego przez Eurostat (Urząd Statystyczny UE), mającego na celu ocenę zakresu i charakteru działalności innowacyjnej przedsiębiorstw z różnych działów gospodarki w krajach UE i EFTA.

Innowacje, w szczególności techniczne (technologiczne), są traktowane aktualnie - według najnowszych teorii ekonomicznych - jako kluczowy czynnik wzrostu gospodarczego i odgrywać będą centralną rolę w kształtującej się właśnie nowej fazie rozwoju społeczeństwa i gospodarki zwanej społeczeństwem i gospodarką opartymi na wiedzy (GOW, ang. KBE).

Jednym z celów badania jest porównanie przedsiębiorstw innowacyjnych, tzn. przedsiębiorstw, które w badanym okresie wprowadziły co najmniej jedną innowację z przedsiębiorstwami, które w tym okresie - z różnych powodów, wewnętrznych i zewnętrznych - nie wprowadziły żadnej innowacji.

Prosimy wszystkie przedsiębiorstwa o wypełnienie niniejszego sprawozdania w dotyczącym je zakresie.

Przedsiębiorstwa, które odpowiedziały "tak" na przynajmniej jedno z pytań A1, A2, E w dziale pierwszym prosimy o wypełnienie wszystkich działów.

Przedsiębiorstwa, które odpowiedziały w dziale 1 "nie" na pytania A1, A2, E prosimy o wypełnienie działu 8B dotyczącego przeszkód dla innowacji oraz rubryki 1, 2 w wierszu 1 w dziale 2, a także działów 9-11.

Innowacja, zgodnie z definicją przyjętą w niniejszym badaniu, jest to nowy lub istotnie ulepszony produkt (wyrób lub usługa) wprowadzony na rynek w badanym okresie, lub nowy lub istotnie ulepszony proces wdrożony przez przedsiębiorstwo w tym okresie.

Innowacja może być wynikiem zastosowania nowych rozwiązań technicznych (technologicznych) bądź nową kombinacją istniejących już technologii.

Produkty i procesy, których dotyczy badanie nie muszą być nowością z punktu widzenia rynku (w kraju i/lub za granicą), na którym operuje Wasze przedsiębiorstwo, a procesy nie muszą być po raz pierwszy w skali świata lub kraju zastosowane właśnie w Waszym przedsiębiorstwie. Badanie dotyczy produktów i procesów będących nowością przynajmniej z punktu widzenia Waszego przedsiębiorstwa. Produkty te i procesy nie muszą być opracowane przez Wasze przedsiębiorstwo, mogą to być produkty i procesy opracowane przez inne przedsiębiorstwo bądź przez jednostkę o innym charakterze (np. instytut naukowo-badawczy, ośrodek badawczo-rozwojowy, szkołę wyższą, itp.).

W przypadku firm nowo powstałych w badanym okresie, za innowacje uważa się tylko te produkty i procesy, które są nowe z punktu widzenia rynku, na którym działa przedsiębiorstwo. Uwaga ta nie dotyczy jednostek, które powstały w wyniku połączenia (fuzji) przedsiębiorstw już istniejących.

W niektórych rodzajach działalności w sektorze usług rozróżnienie pomiędzy wymienionymi rodzajami innowacji, tzn. innowacjami-produktami i innowacjami-procesami, może być niekiedy bardzo trudne. Prosimy jednak o podjęcie próby dokonania takiego rozróżnienia, by uzyskać dane porównywalne z danymi z innych krajów biorących udział w badaniu CIS 2006.

Przykład: Zmiana procesu w telekomunikacji polegająca na wprowadzeniu inteligentnej sieci może pozwolić na wprowadzenie grupy nowych produktów, takich jak np. powiadamianie rozmawiającego, że inna osoba czeka na połączenie z nim (tzw. call waiting) lub wyświetlanie numeru osoby dzwoniącej (tzw. call display).

Handlu nowymi lub udoskonalonymi produktami nie należy traktować jako innowacji zachodzącej w punkcie sprzedaży. Jeżeli jednak jednostka handlowa zaczyna sprzedawać całkowicie nowy rodzaj towarów można to uznać za innowację-produkt (nową usługę).

Innowacje w jednostkach handlowych to przede wszystkim innowacje procesy np. wprowadzenie dostaw na zasadzie "just-in-time" lub komputerowej kontroli zapasów.

Przypadki sprzedaży nowych lub udoskonalonych produktów, wytworzonych przez inną jednostkę wymagające od dystrybutora pewnej aktywności technologicznej proponuje się traktować jako innowacje w obrębie procesów.

Działy 1 - 9 nie dotyczą zmian o charakterze wyłącznie estetycznym czy czysto organizacyjnym, jak i nie odnoszą się do zmian w zakresie zarządzania (menedżerskich). Innowacji organizacyjnych i marketingowych dotyczy dział 10.

Dział 1. Informacje ogólne na temat działalności innowacyjnej

Badaniami statystycznymi innowacji objęte są wszystkie możliwe stopnie nowości: od produktów i procesów nowych na skalę światową (tzw. innowacje absolutne), poprzez produkty i procesy nowe w skali kraju lub rynku, na którym operuje przedsiębiorstwo, po produkty i procesy nowe tylko dla danego przedsiębiorstwa, lecz już wdrożone w innych przedsiębiorstwach, branżach lub krajach (tzw. innowacje imitacyjne).

Innowacja oznacza obiektywne udoskonalenie właściwości produktu lub procesu w stosunku do produktów i procesów dotychczas istniejących. Mniejsze techniczne lub estetyczne modyfikacje produktów i procesów, nie wpływające na osiągi, właściwości, koszty lub też na zużycie materiałów, energii i komponentów nie są traktowane jako innowacje.

Innowacje powstają w wyniku działalności innowacyjnej, obejmującej szereg działań o charakterze naukowym (badawczym), technicznym, organizacyjnym, finansowym i handlowym (komercyjnym), których celem jest opracowanie i wdrożenie nowych lub istotnie ulepszonych produktów i procesów. Niektóre z tych działań są innowacyjne same w sobie, inne zaś mogą nie zawierać elementu nowości, lecz być niezbędne do opracowania i wdrożenia innowacji.

Działalność innowacyjna może być prowadzona przez samo przedsiębiorstwo na jego własnym terenie (wewnątrz firmy) lub może polegać na nabyciu dóbr, usług, w tym usług konsultingowych bądź wiedzy ze źródeł zewnętrznych (bywa to określane jako nabycie technologii zewnętrznej w postaci materialnej bądź niematerialnej).

Innowacje mogą występować we wszystkich rodzajach działalności przedsiębiorstwa, tzn. zarówno w działalności podstawowej, jak i drugorzędnej i dalszych, a także w działalności pomocniczej prowadzonej przez działy sprzedaży, rachunkowości, informatyczne, itp. (np. komputeryzacja działu sprzedaży lub działu finansowego przedsiębiorstwa może być uznana za innowację).

Na innowacje-produkty składają się :

- produkty nowe
- produkty istotnie ulepszone (zmodernizowane).

Innowacja-proces - jest to zastosowanie nowych lub istotnie ulepszonych metod produkcyjnych, obejmujące zmiany w wyposażeniu lub organizacji produkcji bądź kombinacje tych zmian, co może mieć miejsce w wyniku zastosowania nowej wiedzy, a także nowe lub istotnie ulepszone metody dystrybucji zaopatrzenia i produktów oraz metody (systemy) wspierające procesy w przedsiębiorstwie.

Te nowe lub ulepszone metody mogą być wprowadzone w celu wytworzenia nowych lub ulepszonych produktów, które nie mogą być wytwarzane przy użyciu dotychczasowych, konwencjonalnych metod lub w celu zwiększenia efektywności wytwarzania produktów już istniejących.

W procesie **dyfuzji innowacji** nowe lub ulepszone produkty wprowadzone przez jedno przedsiębiorstwo mogą stać się dla innego przedsiębiorstwa nowymi lub ulepszonymi procesami.

W **części D** działu 1 należy podać jakie jednostki (instytucje) opracowały nowe produkty i procesy wprowadzone przez przedsiębiorstwo w latach 2004 - 2006 poprzez obwiedzenie kółkiem właściwej cyfry w wierszach 1-6.

Skrót PAN oznacza **placówki naukowe Polskiej Akademii Nauk** (instytuty naukowe i samodzielne zakłady naukowe), natomiast skrót JBR oznacza **jednostki badawczo-rozwojowe**, tj. instytuty naukowo-badawcze, centralne laboratoria, ośrodki badawczo-rozwojowe i inne jednostki organizacyjne działające na podstawie **ustawy z dnia 25 lipca 1985 r. o jednostkach badawczo-rozwojowych (Dz. U. z 2001 r. Nr 33, poz. 388, z późn. zm.)**, których podstawowym zadaniem jest prowadzenie prac badawczo-rozwojowych na rzecz określonych dziedzin gospodarki narodowej i życia społecznego.

Dział 2. Wartość sprzedaży w 2004 r. i 2006 r.

Dział 2 dotyczy wartości sprzedaży ogółem tzn. przychodów netto ze sprzedaży produktów (wyrobów i usług), towarów i materiałów w 2004 r. i 2006 r. (w wierszu 1 rubr. 1 i 2) oraz efektów działalności innowacyjnej, mierzonych, zgodnie z zaleceniami metodologii Oslo (międzynarodowa metodologia standardowa badań statystycznych innowacji technicznych), wartością sprzedaży produktów nowych i istotnie ulepszonych wprowadzonych na rynek w ciągu ostatnich trzech lat (wiersze 2 i 3).

Dla banków jako sprzedaż należy przyjąć przychody z tytułu odsetek i prowizji, a dla zakładów ubezpieczeń składki przypisane brutto.

W rubrykach 1 i 2 należy podać wartość (bez podatku od towarów i usług) wszystkich produktów (wyrobów i usług), towarów i materiałów sprzedanych w ciągu odpowiednio: 2004 r. i 2006 r.

W **wierszach 2 i 3** należy podać pomniejszoną o podatek od towarów i usług wartość sprzedaży w 2006 r. produktów (wyrobów i usług) nowych i istotnie ulepszonych wprowadzonych na rynek **w ciągu ostatnich 3 lat** (tzn. w latach 2004 - 2006): w wierszu 2 produktów nowych i istotnie ulepszonych z punktu widzenia rynku, na którym działa Wasze przedsiębiorstwo zaś w wierszu 3 produktów nowych i istotnie ulepszonych tylko z punktu widzenia Waszego przedsiębiorstwa.

Dział 3. Nakłady na działalność innowacyjną

Dział 3 wypełniają przedsiębiorstwa, które odpowiedziały w dz. 1 "tak" w przynajmniej jednym z wierszy: **A1, A2, E.**

Część **3A** dotyczy nakładów w latach 2004 - 2006 według rodzajów działalności innowacyjnej.

Część **3B** dotyczy nakładów finansowych poniesionych na działalność innowacyjną **w 2006 r.** w ujęciu według rodzajów działalności innowacyjnej (wiersze 02 - 13) oraz według źródeł finansowania tych nakładów (wiersze 14 - 18).

W przypadku braku ewidencji podstawowej uniemożliwiającego wypełnienie dz.3B prosimy o podanie danych szacunkowych z odpowiednią adnotacją.

Badane nakłady obejmują tzw. budżet innowacji, tzn. wszelkie wydatki niezależnie od źródeł finansowania, bieżące i inwestycyjne, poniesione w 2006 r. na wszystkie rodzaje działalności innowacyjnej, na prace zakończone sukcesem (tzn. wdrożeniem innowacji), nie zakończone (kontynuowane) i przerwane.

Działalność badawcza i rozwojowa (badania i eksperymentalne prace rozwojowe) są to systematycznie prowadzone prace twórcze, podjęte dla zwiększenia zasobu wiedzy, w tym wiedzy o człowieku, kulturze i społeczeństwie, jak również dla znalezienia nowych zastosowań dla tej wiedzy. Działalność B+R odróżnia od innych rodzajów działalności dostrzegalny element nowości i eliminacja elementu niepewności. Obejmuje ona **badania podstawowe i stosowane oraz prace rozwojowe.**

Opracowywanie oprogramowania jest zaliczane do działalności B+R, o ile jest związane z rozwojem (poszerzeniem) wiedzy naukowo-technicznej.

Badania podstawowe są to prace teoretyczne i eksperymentalne podejmowane przede wszystkim w celu zdobycia lub poszerzenia wiedzy na temat przyczyn zjawisk i faktów, nie ukierunkowane w zasadzie na uzyskanie konkretnych zastosowań praktycznych.

Badania stosowane są to prace badawcze podejmowane w celu zdobycia nowej wiedzy mającej konkretne zastosowania praktyczne. Polegają one bądź na poszukiwaniu możliwych zastosowań praktycznych dla wyników

badań podstawowych bądź na poszukiwaniu nowych rozwiązań pozwalających na osiągnięcie z góry założonych celów praktycznych. Wynikami badań stosowanych są modele próbne wyrobów, procesów czy metod.

Prace rozwojowe są to prace, w szczególności konstrukcyjne, technologiczno-projektowe oraz doświadczalne, polegające na zastosowaniu istniejącej już wiedzy, uzyskanej dzięki pracom badawczym lub jako wynik doświadczenia praktycznego, do opracowania nowych lub istotnego ulepszenia istniejących materiałów, urządzeń, wyrobów, procesów, systemów czy usług, łącznie z przygotowaniem prototypów oraz instalacji pilotowych.

W **wierszu 02** należy podać nakłady ogółem na **prace badawcze i rozwojowe (B+R)** związane z opracowywaniem innowacji tzn. nowych produktów i procesów, wykonane przez samo przedsiębiorstwo (wiersz 03) lub nabyte od innych jednostek (wiersz 04).

W przypadku jednostek wypełniających sprawozdanie PNT-01 dane zawarte w wierszu 03 w dziale 3B sprawozdania na formularzu PNT-02/u muszą być zgodne z danymi wykazanymi w wierszu 01 w dziale 1 sprawozdania na formularzu PNT-01 oraz dane zawarte w dziale 3B, wiersz 04 sprawozdania na formularzu PNT-02/u muszą być zgodne z danymi wykazanymi w wierszu 1 działu 2 sprawozdania na formularzu PNT-01.

Nakłady wewnętrzne na prace B+R (**wiersz 03**) są to nakłady poniesione w roku sprawozdawczym na prace B+R wykonane w jednostce sprawozdawczej, niezależnie od źródła pochodzenia środków.

Nakłady **wewnętrzne** na prace B+R obejmują zarówno nakłady **bieżące**, jak i nakłady **inwestycyjne** na środki trwałe związane z działalnością B+R, lecz nie obejmują amortyzacji tych środków.

Nakłady bieżące są to nakłady osobowe (wynagrodzenia brutto: osobowe, bezosobowe i honoraria oraz nagrody i wypłaty z zysku do podziału; narzuty na wynagrodzenia obciążające zgodnie z przepisami pracodawcy), a także koszty zużycia materiałów, przedmiotów nietrwałych i energii, koszty usług obcych obejmujące: obróbkę obcą, usługi transportowe, remontowe, bankowe, pocztowe, telekomunikacyjne, informatyczne, wydawnicze, komunalne itp., koszty podróży służbowych oraz pozostałe koszty obejmujące w szczególności podatki i opłaty obciążające koszty działalności i zyski, ubezpieczenia majątkowe i ekwiwalenty na rzecz pracowników - w części, w której dotyczą działalności B+R. Nakłady bieżące nie obejmują amortyzacji środków trwałych oraz podatku VAT.

Nakłady inwestycyjne obejmują nakłady na nowe środki trwałe, nakłady na zakup (przejęcie) używanych środków trwałych oraz na pierwsze wyposażenie inwestycji nie zaliczane do środków trwałych, a nabyte ze środków inwestycyjnych. Wartość nakładów inwestycyjnych powinna obejmować zarówno nakłady na środki trwałe związane z działalnością B+R, oddane do użytku w roku sprawozdawczym, jak też nakłady poniesione w tym okresie na inwestycje nie zakończone (tj. na przyszłe środki trwałe związane z działalnością B+R).

Nakłady **zewnętrzne** na działalność B+R (**wiersz 04**) obejmują wartość prac B+R wykonanych poza jednostką sprawozdawczą przez wykonawców (podwykonawców) krajowych oraz nakłady poniesione przez jednostkę sprawozdawczą na prace B+R wykonane za granicą.

W **wierszu 05** należy wykazać koszty nabycia gotowej technologii w postaci patentów, wynalazków (rozwiązań) nie opatentowanych, wzorów użytkowych i przemysłowych, licencji, ujawnień know-how, znaków towarowych oraz usług technicznych (konsultingowych) związanych z wdrażaniem innowacji (z wyjątkiem usług B+R, których nabycie wykazywane jest w wierszu 04).

W **wierszu 06** należy wykazać koszty oprogramowania [zakup, opracowania (doskonalenia) oraz adaptacji (aktualizacji)] nie sklasyfikowanego gdzie indziej (koszty oprogramowania tzw. zintegrowanego wykazywane są łącznie z nakładami na maszyny i urządzenia).

W **wierszach 07 - 10** prosimy podać, w ujęciu według aktualnie obowiązującej Klasyfikacji Środków Trwałych (KŚT), nakłady inwestycyjne na zakup i montaż maszyn i urządzeń związanych z wdrażaniem innowacji oraz na budowę, rozbudowę i modernizację budynków służących wdrażaniu innowacji (z wyjątkiem nakładów inwestycyjnych związanych z prowadzoną działalnością B+R, które należy wykazać w wierszu 02).

W **wierszu 11** należy podać wydatki poniesione na szkolenie personelu związane z wprowadzaniem innowacji począwszy od etapu projektowania aż do fazy marketingu. Obejmują one zarówno nakłady na nabycie zewnętrznych usług szkoleniowych, jak i nakłady na szkolenie wewnątrzzakładowe. Mogą to być np. koszty szkolenia personelu w zakresie obsługi komputerów związanych z wprowadzaniem innowacjami, itp. Koszty szkolenia personelu związane z działalnością inną niż innowacyjna nie powinny być tu wliczane.

W **wierszu 12** powinny być podane nakłady na marketing związany z wprowadzaniem innowacji. Nakłady te obejmują wydatki na wstępne badania rynkowe, testy rynkowe i reklamę, natomiast nie obejmują nakładów na budowę sieci dystrybucyjnej dla nowych produktów.

W **wierszu 13** należy wykazać pozostałe nakłady poniesione na wprowadzanie innowacji obejmujące przede wszystkim opracowywanie procedur (w tym kontroli jakości), norm, dokumentacji technicznej (specyfikacji), łącznie z testami końcowymi.

W **wierszu 16** należy podać wydatki ze środków pozyskanych od jednostek i ośrodków zagranicznych na finansowanie działalności innowacyjnej. Fundusze pochodzące z pożyczek zwrotnych nie powinny być tu wykazane, natomiast należy wykazać środki z pożyczek, co do których ustala się w odpowiednich porozumieniach, że pod określonymi warunkami, mogą być darowane. Jednostki będące filiami przedsiębiorstw zagranicznych (wielonarodowych) powinny tu wykazać środki bezzwrotne otrzymane od tzw. spółek-matek.

W **wierszu 17** należy wykazać środki otrzymane na działalność innowacyjną z tzw. funduszy kapitału ryzyka.

Kapitał ryzyka (*Venture Capital*, w skrócie VC) jest jedną z odmian private equity. Są to inwestycje dokonywane we wczesnych stadiach rozwoju przedsiębiorstw, służące uruchomieniu przedsiębiorstwa lub jego ekspansji.

Private Equity są to inwestycje na niepublicznym rynku kapitałowym, służące osiągnięciu dochodu poprzez średnio- i długoterminowe zyski z przyrostu wartości kapitału.

W **wierszu 18** należy podać wartość kredytów bankowych - krajowych i zagranicznych - przeznaczonych na działalność innowacyjną.

Dział 5 . Źródła informacji dla innowacji w latach 2004-2006

Pytanie dotyczy głównych źródeł informacji wykorzystywanych przez przedsiębiorstwo w latach 2004 - 2006 przy podejmowaniu nowych projektów innowacyjnych i/lub w trakcie realizacji projektów rozpoczętych wcześniej.

Dział 5 wypełniają przedsiębiorstwa, które odpowiedziały w dz. 1 "tak" na przynajmniej jedno z pytań: A1, A2, E.

Dział 6. Współpraca w zakresie działalności innowacyjnej w latach 2004 - 2006.

Dział 6 wypełniają przedsiębiorstwa, które w dziale 1 odpowiedziały "tak" na przynajmniej jedno z pytań: A1, A2 bądź E.

Współpraca w zakresie działalności innowacyjnej z innymi jednostkami, której poświęcony jest dział 6, oznacza aktywny udział we wspólnych projektach dotyczących działalności B+R i innych rodzajów działalności innowacyjnej. Współpraca taka może mieć charakter perspektywiczny i długofalowy i nie musi pociągać od razu za sobą bezpośrednich, wymiernych korzyści ekonomicznych dla uczestniczących w niej partnerów.

Zwykłego zamawiania prac u wykonawców zewnętrznych, bez aktywnego współudziału w ich realizacji, nie należy uważać za współpracę w zakresie działalności innowacyjnej.

Dział 8. Przeszkody dla innowacji w latach 2004 - 2006

Działalność innowacyjna przedsiębiorstwa może być utrudniona przez wiele rozmaitych czynników, które mogą uniemożliwiać rozpoczęcie realizacji nowych projektów innowacyjnych lub spowalniać bądź doprowadzać do przerwania realizacji projektów w toku (rozpoczętych wcześniej).

Część A działu 8 wypełniają przedsiębiorstwa, które w dziale 1 odpowiedziały "tak" na przynajmniej jedno z pytań: A1, A2 bądź E.

Część B wypełniają wszystkie przedsiębiorstwa (z działalnością innowacyjną, jak i przedsiębiorstwa nieinnowacyjne).

Dział 10. Innowacje organizacyjne i marketingowe

Dział 10 dotyczy pozostałych twórczych udoskonaleń i zmian wprowadzonych lub podjętych przez Wasze przedsiębiorstwo w latach 2004 - 2006, innych niż nowe lub istotnie ulepszone produkty i procesy, do których odnosiły się działy poprzednie.

Należy także pamiętać o tzw. przypadkach granicznych. I tak całkowita reorganizacja przedsiębiorstwa jest innowacją organizacyjną, którą należy wykazać w niniejszym dziale, podczas gdy reorganizacja jego wydziałów produkcyjnych (np. wprowadzenie systemu dostaw na czas - *just-in-time* system) może być traktowana jako innowacja-proces.

Franchising jest to rodzaj umowy, na podstawie której jedna osoba (*franchisor*), która rozwinęła system prowadzenia określonego rodzaju działalności gospodarczej, zezwala innej osobie (*franchisee*) na korzystanie z tego systemu zgodnie ze standardami i praktykami ustalonymi i kontrolowanymi przez *franchisora* i przy jego stałej pomocy i wsparciu. System *franchisingu* jest pakietem własności intelektualnej obejmującym jeden lub więcej znaków towarowych, nazw handlowych, wzorów przemysłowych, wynalazków i praw chronionych prawem autorskim (wraz z *know-how* i tajemnicą handlową), które wykorzystuje się przy sprzedaży towarów lub usług finalnemu odbiorcy (klientowi).

Przykłady innowacji*

Innowacje - produkty

- *usługi internetowe: operacje bankowe, opłata rachunków, elektroniczne zakupy, zamawianie biletów
- *nowe rodzaje pożyczek np. pożyczka ze stałą ratą spłaty i zmiennym oprocentowaniem
- *wprowadzenie elektronicznych kart i wielofunkcyjnych kart plastikowych
- *strona internetowa z bezpłatną informacją na temat produktów i różnych funkcji wspomagających
- *nowe, samoobsługowe placówki bankowe

Innowacje - procesy

- *wprowadzenie elektronicznego systemu rozliczeń
- *ulepszanie produktów wspomagane komputerowo
- *digitalizacja procesów drukowania
- *wprowadzenie systemu automatycznej odpowiedzi głosowej
- *automatyczny, elektroniczny system wymiany informacji pomiędzy dostawcami a klientami
- *wprowadzenie oprogramowania do identyfikacji optymalnej trasy dostawy
- *wprowadzenie oprogramowanie dla księgowości, dokonywania zakupów itp.
- *wprowadzenie elektronicznego systemu biletowego

Innowacje organizacyjne

- *założenie nowej, łatwo dostępnej dla pracowników bazy danych najlepszych rozwiązań, przykładów i innej wiedzy
- *pierwsze wprowadzenie anonimowego systemu raportowania błędów i zagrożeń w celu identyfikacji ich przyczyn i zmniejszenia częstotliwości występowania
- *nawiązanie po raz pierwszy współpracy w zakresie badań z uniwersytetami lub innymi organizacjami badawczymi

Innowacje marketingowe

- *wprowadzenie indywidualnego systemu informacji uzyskanego np. z kart stałych klientów w celu dopasowania prezentacji produktów do potrzeb indywidualnych klienta
- *wprowadzenie nowego znaku firmowego dla produktu na nowym rynku

* Ź r ó d ł o: *Oslo Manual, Third Edition 2005*