

Riassunto del Report 1:

“Meeting the Challenge of Europe 2020: the Transformative Power of Service Innovation”

Il documento sintetizza le informazioni principali presenti all'interno del report “*Meeting the Challenge of Europe 2020*”. Studio preliminare condotto dall’**Expert Panel on Service Innovation**, gruppo di ricerca composto da 20 esperti sul tema **Innovation**, provenienti da 15 differenti paesi dell’Unione Europea. L’elemento-chiave affrontato dallo studio è quello dell’**Innovazione di Servizio** (o *service innovation*). Il modello economico contemporaneo attraversa da alcuni decenni un processo di cambiamento costante, caratterizzato da molteplici sfide ed altrettante opportunità. Di conseguenza, il tema della *service innovation* viene analizzato all’interno del report in un’ottica fortemente **trasformativa**, in quanto connesso alla necessità di allinearsi alle nuove dinamiche concorrenziali. Il presente studio cerca di fornire, attraverso un’analisi attenta e dettagliata, una spiegazione adeguata nei confronti del seguente interrogativo:

<< *In che modo l’**innovazione di servizio** può contribuire a rendere il sistema economico europeo più efficiente (smart), sostenibile (sustainable) e generalizzato (inclusive)?*>> Nel rispondere a questo interrogativo (connesso alle potenzialità dei meccanismi trasformativi dell’innovazione di servizio), il gruppo di esperti non si limita a confermare quanto specificato dallo studio di “*Europe 2020*”, ma fornisce una serie di riflessioni e considerazioni ulteriori sul medesimo macro-tema (crescita produttiva e competitività economica dell’indotto europeo). Dall’analisi del presente report emerge un assunto fondamentale, legato alla necessità del modello di business europeo di saper trasferire l’attenzione dalle caratteristiche strutturali-funzionali del prodotto/servizio alle necessità/bisogni reali dei propri consumatori (attuali e/o potenziali). Prima di entrare nel dettaglio dello studio è necessario una premessa introduttiva sul programma “*Europe 2020 Strategy*”, lanciato nel marzo del

2010 con l'aggiunta di sette fondamentali iniziative. Lo scopo di questo programma era quello di fornire una visione d'insieme esaustiva sulle dinamiche evolutive del sistema economico europeo, arrivando così ad identificare **tre priorità** o **grandi sfide** (fondamento logico del Panel stesso).

- 1- Innanzitutto una priorità di **crescita efficiente-intelligente** (*smart growth*), legata alla necessità del sistema economico europeo di favorire lo sviluppo di un nuovo modello, fondato sui concetti di *conoscenza* ed *innovazione* (*ICT Technology*). La prosperità delle imprese europee dipende, in maniera quasi imprescindibile, dalla loro capacità di creare prodotti/servizi con caratteristiche specifiche in grado di soddisfare la propria clientela servita. La capacità di perseguire questa prima priorità dipende, dunque, dal grado di conoscenza tacita/esplicita manifestata nei confronti dei consumatori (acquisizione, gestione ed implementazione di informazioni sul target dei clienti individuato).
- 2- In secondo luogo, un **nuovo modello di crescita sostenibile** (*sustainable growth*), finalizzato ad identificare un compromesso logico tra i bisogni attuali e le competenze tecnologiche. Questa seconda grande sfida delinea per l'Europa la priorità di trovare nuove soluzioni innovative, in un'ottica di lungo periodo, in grado di contrastare problematiche legate al cambiamento climatico, all'incremento del prezzo delle materie prime, all'inquinamento, allo spreco delle risorse idriche, etc..
- 3- Infine una c.d. **crescita generalizzata** (*inclusive growth*), sfida fondamentale connessa allo sviluppo di un sistema economico che permetta a tutti i membri di uno stesso contesto di beneficiare di determinati vantaggi economici, politici e sociali, in maniera proporzionale alle rispettive abilità, capacità e potenziale.

Il report, come già brevemente anticipato, utilizza lo studio "Europe 2020" come base logica per costruire la propria analisi, arrivando a delineare **cinque importanti**

considerazioni di natura strutturale. L'obiettivo, o scopo ultimo, del panel è infatti quello di porre in evidenza l'importanza dell'innovazione di servizio come strumento di supporto alla crescita economica e competitiva dello stesso modello europeo (cuore del sistema industriale europeo e delle politiche di innovazione).

- 1- *"Incrementare il livello di consapevolezza sul potenziale trasformativo dell'innovazione di servizio e la contestuale azione di sostegno nei confronti della competitività europea."* Il panel consiglia, infatti, che la Commissione Europea sostenga la creazione di un centro particolare, noto come **Centro Europeo dei Servizi Innovativi** (ESIC), in grado di svolgere contestualmente una pluralità di funzioni differenti. Ad esempio il sostegno delle connessioni tra i *policy makers*, le istituzioni accademiche e le imprese; lo sviluppo e la creazione di nuove opportunità imprenditoriali; una maggiore consapevolezza sul valore delle *network strategies*.
- 2- *"Rafforzare la leadership politica a livello europeo, nazionale ed anche regionale."* Il panel associa alla **leadership politica** un valore fondamentale per lo sviluppo sistemico dell'innovazione di servizio. La centralità dell'azione governativa risulta fondamentale in relazione a tre distinte tematiche: a) un sistema infrastrutturale moderno e competitivo su scala globale (piattaforma ICT); b) lo sviluppo di nuove opportunità di business nei diversi contesti territoriali; c) ruolo/valore delle risorse umane impiegate, in termini di motivazione, potenziale innovativo, etc. All'interno di questo studio emerge la necessità di creare un'istituzione politica, conosciuta come **High Level Group**, in grado di facilitare il coordinamento a ciascun specifico livello territoriale.
- 3- *"Sfruttare l'Innovazione di servizio per creare un sistema di mercato globale, fortemente connesso ed altamente competitivo."* Secondo questo studio, infatti, la sostenibilità del modello economico europeo dipende in larga parte dalle performance

delle singole attività (a valore aggiunto) poste in essere dai differenti attori economici. Di conseguenza, la capacità di incrementare il grado di connessione tra il settore manifatturiero tradizionale e quello dei servizi tende a rafforzarne la natura trasformativa. Un esempio pratico, la collaborazione esistente tra i diversi settori industriali creativi europei (dicitura inglese ECIA), finalizzata a facilitare una integrazione performante tra l'innovazione ed il modello creativo.

- 4- *“Lo sviluppo di programmi individuali e specifici, come reale strumento di supporto all'innovazione di servizio”*. L'obiettivo principale è quello di incrementare la competitività dei settori manifatturieri tradizionali, grazie ad un processo di globalizzazione della *value chain* complessiva (ad esempio il *Service Gazelles Programme*).
- 5- *“Promuovere l'applicazione dell'Innovazione di Servizio per favorire lo sviluppo di cambiamenti sociali”*. In questo caso l'abilità di incidere sulle aspettative, i bisogni e le necessità dei consumatori dipende dai meccanismi di partnership innovativi posti in essere.

Il panel utilizza queste cinque considerazioni per arrivare a comprendere in quale modo i servizi e l'innovazione possano soddisfare, su un orizzonte temporale di lungo periodo, gli obiettivi specifici prefissati dal programma “Europe 2020”.