

IZZIVI RAZVOJA TRŽNIH STORITEV

The Challenges of Market Services Development

1. Uvod

Sodobna gospodarstva so predvsem storitvena gospodarstva, saj imajo v najbogatejših državah sveta storitve največji delež v bruto družbenem proizvodu (BDP). V Sloveniji in v drugih tranzicijskih državah storitvene dejavnosti počasi dohitevajo raven razvitosti v razvitih državah, kjer se pomen storitvenega sektorja krepi že vse obdobje po drugi svetovni vojni pod vplivom različnih dejavnikov. Med njimi izpostavljamo povečano povpraševanja po storitvah zaradi višje ravni dohodka, tehnološki napredek in poglobljeno specializacijo proizvodnje, realokacijo virov v storitve zaradi nižje rasti produktivnosti v storitvah in povečano vlogo javnega sektorja. V zadnjih dvajsetih letih so storitve tako na nacionalni kot na globalni ravni podvržene še dodatnim spremembam, ki vplivajo na konkurenčnost podjetij in na konkurenčni položaj storitvenih dejavnosti posamezne države. Te spremembe zadevajo zlasti povečan pomen na znanju temelječih storitev in njihovo povezanost z drugimi dejavnostmi, ključno vlogo informacijsko-komunikacijskih tehnologij (IKT) za izboljšanje učinkovitosti storitev, povečano uporabo znanja in inovacij v storitvah, intenzivno vključevanje storitev v mednarodno menjavo in globalizacijo poslovanja, deregulacijo in re-regulacijo storitev. Omenjene spremembe imajo sinergijske učinke na storitvene dejavnosti in druga drugo krepijo, vplivajo na povečanje produktivnosti storitev ter posledično na vse večjo konkurenco med ponudniki storitev. To vnaša dodatno dinamiko predvsem v razvoj tržnih storitev,² čeprav ne gre zanemariti tudi specifičnih izzivov, s katerimi se soočajo netržne storitve.³

Osnovni cilj članka je podati kratek prerez stanja v tržnih storitvah v Sloveniji upoštevajoč trende v svetu. Po uvodu najprej na kratko opišemo glavne spremembe, ki so v zadnjih dvajsetih letih vplivale na strateško pozicioniranje storitvenih dejavnosti v nacionalnih gospodarstvih in v mednarodnih ekonomskih odnosih ter so ključnega pomena tudi za konkurenčnost slovenskih storitev. V nadaljevanju analiziramo stanje in gibanja v tržnih storitvah v Sloveniji v primerjavi z Evropsko unijo (EU) ter ugotavljamo glavne pomanjkljivosti razvoja teh storitev po letu 2000, ki se odražajo tako v zaostajanju razvoja na znanju temelječih storitev kot v šibki konkurenčnosti slovenskih storitev na zunanjih trgih. Na tej

¹ Članek je nastal v okviru raziskovalnega dela na Ciljnem raziskovalnem projektu V5-0208 »Učinkovitost, konkurenca in ovire v tržnih storitvah«.

² V članku tržne storitve opredeljujemo po Standardni klasifikaciji dejavnosti (SKD) kot dejavnosti od G do K (trgovina in gostinstvo, promet in zveze, finančne storitve, nepremičnine, najem in poslovne storitve), netržne storitve pa kot dejavnosti od L do P (javna uprava, izobraževanje, zdravstvo, socialne in osebne storitve). Takšna opredelitev služi kot približek, saj so lahko npr. nekatere netržne storitve organizirane na tržnih principih.

³ Npr. povečana vloga znanja v ustvarjanju dodane vrednosti in uporaba sodobnih tehnologij povečujejo potrebe po izobraževanju in usposabljanju kot storitveni dejavnosti, prav tako pa staranje prebivalstva v mnogih državah krepi povpraševanje po zdravstvenih storitvah. Obe tendenci pritiskata na sisteme javnega financiranja teh storitev ter zahtevata njihovo prestrukturiranje oziroma boljše sodelovanje med javnim in zasebnim sektorjem.

Dr. Metka Stare, viš. znan. sod.,
Univerza v Ljubljani, FDV
Urad za makroekonomske analize in razvoj, Ljubljana

Mojca Koprivnikar Šušteršič,
mag. Kmet Zupančič Rotija,
Urad za makroekonomske analize in razvoj, Ljubljana

Izvleček

UDK: 338.46:339.138(497.4)

Konkurenčni položaj storitvenih dejavnosti je v vse večji meri odvisen od internacionalizacije poslovanja, uporabe informacijsko-komunikacijskih tehnologij (IKT), inovacij in uvajanja novih poslovno-organizacijskih modelov. Ti trendi postavljajo v ospredje na znanju temelječe storitve. Slovenija je v zadnjih petnajstih letih zabeležila pomemben premik v razvoju tržnih storitev, ki predstavljajo najpomembnejši element dodane vrednosti in zaposlenosti. Napredek je prepočasen glede razvoja na znanju temelječih storitev in dejavnikov njihove konkurenčnosti, zato bo brez bolj aktivnega pospeševanja teh dejavnikov težko uresničiti slovenske razvojne ambicije.

Ključne besede: tržne storitve, na znanju temelječe storitve, inovacijska aktivnost, konkurenca, tržna struktura

Abstract

UDC: 338.46:339.138(497.4)

Competitive positioning of service activities depends increasingly on internationalisation, information-communication technology (ICT) use, innovation, and the introduction of new business and organisational models. These features bring knowledge intensive services to the focus. Slovenia has in the last fifteen years experienced a significant shift towards market services that occupy the largest share of value added and employment. Progress has been too slow, in particular concerning knowledge intensive services and factors that determine their competitiveness. Slovenia will hardly fulfill its development ambitions without actively fostering the determinants of services' competitiveness.

Key words: market services, knowledge intensive services, innovation activity, competition, market structure

JEL: L80, L88, O14

podlagi analiziramo nekaj temeljnih dejavnikov krepitve rasti in konkurenčne spodobnosti tržnih storitev, predvsem inovacijsko aktivnost in konkurenco na trgih storitev. Ob upoštevanju glavnih slabosti dosedanjega razvoja tržnih storitev v Sloveniji ter trendov, ki opredeljujejo konkurenčni položaj storitev prihodnosti, v zaključku predlagamo smernice za pospešeni razvoj tržnih storitev v Sloveniji.

2. Sodobni trendi v razvoju storitvenih dejavnosti

Storitvene dejavnosti so v večini sodobnih gospodarstev edini sektor, v katerem se odpre več novih delovnih mest kot se jih ukine (D'Agostino idr. 2006). Ključna postaja vloga na znanju temelječih storitev (poslovne, finančne, informacijsko-komunikacijske storitve),⁴ ki so osnovni vzvod za povečanje produktivnosti, inovativnosti in konkurenčnosti gospodarstev preko naraščajoče vpetosti storitev v preostale gospodarske dejavnosti in vključenosti v skoraj vse faze v verigi dodane vrednosti. Podjetja za povečanje konkurenčnosti potrebujejo vse širši in bolj specializiran nabor storitev. Pojavlja se "hibridni model podjetij", ki strankam ponuja rešitve za njihove probleme in ne več preprostih proizvodov oziroma storitev. Hiter napredek na področju IKT in v zadnjem času zlasti uporaba širokopasovnih omrežij omogoča raznovrstne možnosti uporabe, ki se najbolj izrazito odražajo v transformaciji storitvenih dejavnosti. IKT so izjemno povečale učinkovitost osnovne obdelave podatkov (npr. v trgovini sprotno evidentiranje zalog in sporočanje potreb), omogočajo online storitve ne glede na geografsko oddaljenost ponudnika storitev (npr. klicni centri), satelitsko sledenje v logističnih storitvah (npr. natančna geografska identifikacija posamezne pošiljke). Ob tem se pojavljajo vedno nove storitve, ki postajajo del vsakdanje uporabe, vendar si jih pred 15, 10 ali 5 leti sploh nismo mogli predstavljati (npr. e-bančništva pred 15 leti, brezplačne internetne telefonije pred 10 leti, plačevanja parkirnine pred 5 leti).

V nekaterih storitvenih dejavnostih, ki intenzivno uporabljajo IKT (npr. finančne, transportne, informacijske in poslovne storitve), je tudi raven inovacijske aktivnosti visoka. *Inovacije v storitvah* lahko prav tako kot v industriji pomenijo korenite spremembe v načinu opravljanja storitev in s tem vplivajo na povečanje konkurenčnosti ponudnikov, potrošnikom pa prinašajo bolj kakovostne in cenejše storitve (npr. znatno znižanje cen letalskih vozovnic pri tistih ponudnikih storitev, ki so z intenzivno uporabo IKT v poslovnih procesih vpeljali inovacije v poslovne procese ali brezplačno internetno telefoniranje po vsem svetu preko sistema Skype, katerega razvijalci so izkoristili že obstoječe tehnološke zmogljivosti (VoIP⁵) in jih nadgradili z novo storitvijo – možnostjo neposrednega komuniciranja med računalniki z dostopom do interneta, brez vmesnega posredovanja ope-

raterjev fiksne telefonije. Čeprav je razumevanje inovacij tradicionalno povezano z novimi proizvodi in s tehnološkimi spremembami, postopoma prihaja do premika v zaznavanju pomena inoviranja tudi v storitvenih dejavnostih in storitvenih funkcijah. Poleg tehnoloških so pomembne tudi netehnološke inovacije, ki se odražajo v novih storitvah, organizacijskih spremembah, novih pristopih v trženju storitev (odnosih s kupci) in v novih poslovnih modelih (CEC 2006). Poleg tega imajo nekatere na znanju temelječe storitve posebno vlogo v spodbujanju inovacij v celotnem gospodarstvu (npr. raziskave, razvoj, testiranje, kontrola kakovosti, poslovno in tehnično svetovanje, informacijske storitve, oblikovanje, zaščita intelektualne lastnine, trženje, oglaševanje), saj odločilno vplivajo na transformacijo novih idej v tržno uspešne izdelke ali storitve oziroma v inovacije na trgu.

Očitno je eden največjih izzivov za povečanje konkurenčnosti storitev povezan z oblikovanjem takšne izobraževalne politike, ki bo bolj fleksibilno odgovorila na spreminjajoče se potrebe po novem znanju in kompetencah povezanih z uvajanjem inovacij in IKT v storitvene dejavnosti. Poleg digitalne pismenosti je potrebno predvsem interdisciplinarno znanje, usmerjeno v reševanje problemov, sposobnosti in veščine za komuniciranje in sodelovanje v različnih skupinah in omrežjih (Services 2020, 2007).

Vključenost storitev v mednarodno menjavo je zaradi narave nekaterih storitev⁶ še vedno precej manjša kot pri blagu, čeprav se tudi načini internacionalizacije storitev spreminjajo. Nekateri storitve se v mednarodno menjavo vključujejo predvsem preko neposrednih naložb v tujini. Poleg razvitih držav na mednarodne trge storitev vstopajo novi, močni akterji kot npr. Indija in Kitajska. Slednji izkoriščata zmogljivosti uporabe IKT, ki omogoča *outsourcing/offshoring storitev*⁷ v države z nizkimi stroški dela. To po eni strani povečuje konkurenco med ponudniki storitev na globalni ravni in s tem vpliva na povečanje učinkovitosti, po drugi strani pa ponudniki iz držav z nižjimi stroški delovne sile predstavljajo potencialno grožnjo zaposlovanju v storitvah v državah z višjimi stroški.⁸ Študija OECD ocenjuje, da bi lahko bilo zaradi zunanjega izvajanja storitev⁹ v razvitih državah ogroženih blizu 20 odstotkov

⁶ Nekaterih storitev se ne da shraniti, ponudnik in porabnik storitev morata biti prisotna hkrati na istem mestu, da bi se storitev lahko opravila.

⁷ Izraz *outsourcing* storitev na splošno opredeljuje način izvajanja storitev s pomočjo zunanjih izvajalcev (izven podjetja), ne glede na lokacijo zunanjega dobavitelja storitev (doma ali v tujini). *Offshoring* pa opredeljuje zagotavljanje storitev od ponudnikov v tujini (Stare, 2006).

⁸ Zunanje izvajanje storitev je sicer povezano z nižjimi stroški delovne sile, vendar pa pri tem nastajajo tudi dodatni stroški transakcij in riziki, kar lahko v končni fazi zelo zmanjša začetno razliko v stroških in s tem motivacijo podjetij za oddajanje del zunanjim izvajalcem.

⁹ Pri tem je treba upoštevati, da se za zunanje izvajanje storitev odločajo tako podjetja iz storitvenih kot predelovalnih dejavnosti, kar portuje vpetost storitvenih funkcij v druge dejavnosti.

⁴ Tudi netržne storitve, zlasti izobraževanje in javna uprava so na znanju temelječe dejavnosti, vendar jih tukaj ne obravnavamo.

⁵ Internetna telefonija VoIP.

delovnih mest (OECD 2005), podobni izračuni za Slovenijo pa kažejo, da bi lahko bilo prizadetih okoli 18 odstotkov zaposlenih (Stare 2006). Vsekakor so procesi zunanega izvajanja storitev šele v začetni fazi, zato je pričakovati njihovo nadaljnjo ekspanzijo ter vpliv na konkurenčnost storitev v posameznih državah.

V zadnjih dvajsetih letih je prišlo v storitvenih dejavnostih do *deregulacije in liberalizacije*, kar je znatno prispevalo k povečanju učinkovitosti zlasti v storitvah, kjer je v preteklosti prevladovala monopolna/oligopolna struktura (telekomunikacije, zračni in cestni transport). Vrsta analiz za države OECD ugotavlja, da močna regulacija storitvenih trgov hromi podjetniško pobudo, rast in inoviranje, kar je očitno v mnogih državah EU (Conway idr. 2005). Ustrezno reguliran in dobro delujoč trg storitev vzpodbuja konkurenčnost domačih ponudnikov storitev na tujih trgih. Ovire v menjavi storitev kaznujejo zlasti majhna in srednje velika podjetja, ki jih zapletene administrativne in pravne zahteve sorazmerno bolj prizadenejo kot velika podjetja in se zato v manjši meri vključujejo v mednarodno menjavo (CEC 2007). V tranzicijskih državah so tržno naravnane reforme v devetdesetih letih prejšnjega stoletja prinesle globoke spremembe v regulacijo storitev, kar je pomembno prispevalo k zmanjšanju ovir za konkurenco v storitvah, izboljšanju ponudbe in kakovosti storitev. Hkrati so imele regulativne spremembe statistično pomemben vpliv na povečanje izvoza storitev teh držav (Stare in Jaklič 2008). Ne glede na to pa je v novih in starih članicah EU še vedno mnogo ovir, ki hromijo učinkovito konkurenco na enotnem evropskem trgu storitev. Napredek v smeri odprave teh pomanjkljivosti predstavlja konec leta 2006 sprejeta Direktiva o storitvah na notranjem trgu EU. Čeprav je bil iz Direktive odstranjen za mnoge države sporni člen o državi porekla,¹⁰ pa mnoge analize ocenjujejo, da naj bi zmanjšanje administrativnih, zakonskih in drugih ovir prispevalo k rasti in povečanju konkurenčnosti storitev EU na mednarodnih trgih (EC and Copenhagen Economics 2005, Kox idr. 2005). Direktiva, ki naj bi bila uresničena do konca leta 2009, postavlja pred države članice in ponudnike storitev izziv, da se soočijo z večjo konkurenco na enotnem trgu, in hkrati priložnost, da izkoristijo prost pretok storitev v okviru največjega enotnega trga na svetu. K temu naj bi prispevalo tudi uresničevanje leta 2005 sprejete Direktive o priznavanju profesionalnih kvalifikacij, ki naj bi pospešila mobilnost delovne sile v svobodnih poklicih, ki opravljajo profesionalne storitve.¹¹

Zgoraj omenjene spremembe vplivajo na globalno pozicioniranje držav v mednarodnih ekonomskih odnosih in na njihove storitvene dejavnosti. Analize kažejo, da so te trende zaenkrat najboljše izkoristile ZDA, medtem ko države

EU zaostajajo na več področjih (uporaba IKT in njihov vpliv na produktivnost storitev, vlaganje v raziskave in razvoj ter inovacije v storitvah, internacionalizacija poslovanja in oddajanja del). Čeprav je težko napovedovati, kako se bodo trendi v razvoju storitev odvijali v prihodnje, predstavlja velik izziv za oblikovanje ustreznih politik, še posebej v državah, ki se s krepitvijo dejavnikov konkurenčnosti v storitvah doslej niso ukvarjale v zadostni meri.¹² V nadaljevanju obravnavamo stanje na področju tržnih storitev v Sloveniji v primerjavi z EU ter identificiramo glavne pomanjkljivosti.

3. Položaj tržnih storitev v Sloveniji

Tržne storitve, ki so bile v tranzicijskih državah v preteklosti šibko razvite, predstavljajo najbolj dinamični segment razvoja sodobnih gospodarstev, so tesno vpete v proizvodne in poslovne procese ter odločilno vplivajo na učinkovitost in konkurenčnost gospodarstev. Od začetka devetdesetih let je prišlo v Sloveniji tako kot v drugih tranzicijskih državah do znatnih strukturnih sprememb v gospodarstvu v smeri krepitve vloge in pomena storitvenih dejavnosti v dodani vrednosti in zaposlenosti. V obdobju 1995–2005 so bile storitve, poleg gradbeništva, edini generator novih delovnih mest; v tem obdobju je bilo v storitvah ustvarjenih 81.000 novih delovnih mest, od tega 44.000 v tržnih storitvah,¹³ medtem ko se je za prav toliko zmanjšalo število delovnih mest v predelovalnih dejavnostih (tabela 1).

Tabela 1: Število zaposlenih po glavnih skupinah dejavnosti, 1995, 2000, 2005, v tisočih

	1995	2000	2005	Razlika 2005–1995
Kmetijstvo, gozdarstvo, ribištvo (A+ B)	130	107	92	-38
Industrija in gradbeništvo (C + D + E)	307	274	256	-51
- predelovalne dejavnosti (D)	284	256	240	-44
Gradbeništvo (F)	57	67	69	11
Storitve (G–P)	418	448	500	81
- tržne storitve (G–K)	268	276	312	44
- javne in osebne storitve (L–P)	151	171	188	37
Skupaj	912	895	916	4

Vir podatkov: SURS, lastni preračuni.

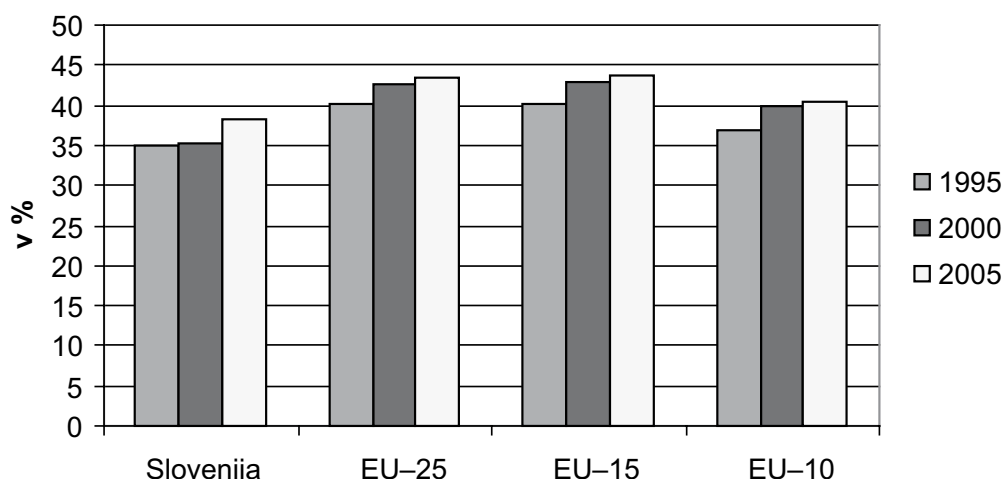
¹⁰ V predlogu Direktive je bil člen, ki bi omogočil, da bi ponudniki storitev iz katere koli članice EU upoštevali le zakonodajo matične države in ne države, v kateri se opravljajo storitve.

¹¹ Odvetniki, notarji, inženirji, arhitekti, farmacevti, računovodje in revizorji.

¹² Ob tem je treba izpostaviti, da je proučevanje vloge storitev v gospodarstvu precej zapostavljeno ter da je na razpolago mnogo manj podatkov o različnih razsežnostih storitvenih dejavnosti.

¹³ Med tržnimi storitvami je bilo največ novih delovnih mest ustvarjeno v poslovnih storitvah, medtem ko se je v trgovini število delovnih mest celo zmanjšalo.

Slika 1: Delež NFTS v dodani vrednosti v letih 1995, 2000, 2005, v odstotkih



Vir: lastni izračuni na podlagi Eurostat.

Glavni vzrok takšnih gibanj je tehnološki napredek, ki omogoča hitrejšo povečanje produktivnosti v predelovalnih dejavnostih kot v storitvah ter povečanje povpraševanja po storitvah z rastjo razpoložljivega dohodka. Dodatno je k temu prispevalo dejstvo, da je prišlo do prestrukturiranja predelovalnih podjetij v smeri osredotočanja na ključne dejavnosti in opuščanja pomožnih, predvsem storitvenih dejavnosti. Slednje so se vzpostavile kot samostojne enote, ki svoje storitve ponujajo na trgu (npr. storitve čiščenja in varovanja objektov, skladiščenje, transport, obdelava podatkov in vzdrževanje informacijskih sistemov itd.).¹⁴ Pod vplivom omenjenih sprememb se je delež storitev v skupni zaposlenosti v Sloveniji povečal od 45,9 odstotka leta 1995 na 54,5 odstotka leta 2005.

Krepitev deleža storitev v dodani vrednosti je bila počasnejša in je v obdobju 1995–2005 narasla s 60,5 na 63,4 odstotka. Povečal se tako delež tržnih kot netržnih storitev. Kljub takšnim gibanjem je zaostanek Sloveniji za povprečjem EU-25 (in EU-15) precejšen in se odraža zlasti v nefinančnih tržnih storitvah¹⁵ (NFTS) (slika 1). Razlika med Slovenijo in EU-25 glede deleža nefinančnih tržnih storitev v dodani vrednosti, se je povečevala vse do leta 2001, od takrat pa postopno upada in je v letu 2005 znašala 5,4 odstotne točke. Zlasti v zadnjih dveh letih je k zapiranju vrzeli največ prispevala hitra krepitev deleža prometa in trgovine. Obenem je očitno, da imajo NFTS v novih članicah (EU10) večji pomen v dodani vrednosti kot v Sloveniji. Vendar pa je treba zaradi heterogenosti skupine NFTS izpostaviti posebej velik zaostanek Slovenije na področju poslovnih storitev, medtem ko v trgovini in transportu ter

zvezah Slovenija celo prekaša povprečje EU-25 po deležu teh dveh dejavnosti v dodani vrednosti.

Pomen na znanju temelječih nefinančnih tržnih storitev (telekomunikacije in poslovne storitve) se v strukturi gospodarstva sicer povečuje, vendar je bil v preteklosti proces dohitevanja, ob sočasnem hitrem razvoju teh dejavnosti v razvitejših državah, relativno počasen (UMAR 2007). K hitremu razvoju na znanju temelječih storitev v razvitih državah med drugim prispevajo vlaganja v razvoj, v nove storitve na podlagi IKT, uvajanje inovativnih poslovno-organizacijskih modelov in vlaganje v izobraževanje ter pridobivanje specifičnega znanja, povezanega s sodobnimi trendi v razvoju storitev.

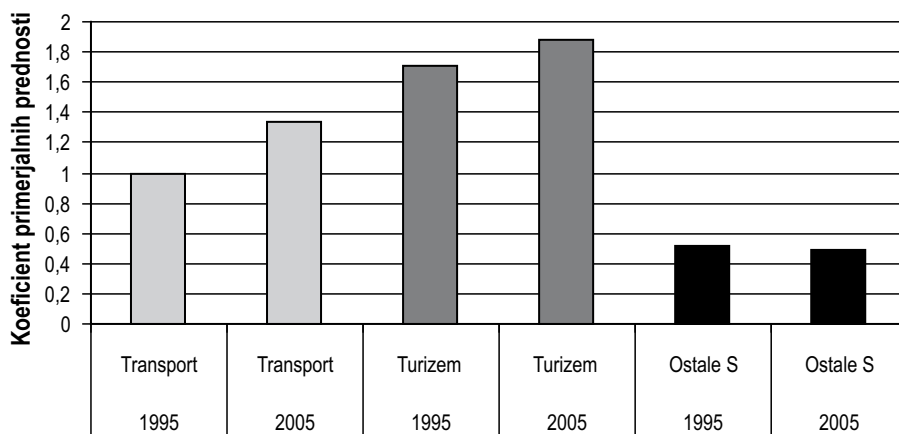
Primerjava podatkov o pomenu storitev v dodani vrednosti in zaposlenosti za Slovenijo in EU omogoča osnovni vpogled v stanje razvitosti storitev v Sloveniji, vendar pa ne daje zadostnih informacij o konkurenčnosti slovenskih storitev na trgih razvitih držav. Zato na kratko analiziramo konkurenčni položaj slovenskega izvoza storitev na tujih trgih. V osemdesetih letih preteklega stoletja je izvoz storitev predstavljal bolj pomemben element celotne menjave kot danes.¹⁶ Delež storitev v skupnem slovenskem izvozu blaga in storitev je dosegel vrh leta 1988 z 29 odstotki (Stare 2000), od takrat dalje pa vztrajno pada. Leta 1995 je znašal 19,5 odstotka skupnega izvoza blaga in storitev, konec leta 2006 pa je dosegel doslej najnižjo vrednost 17,1 odstotka. To lahko kaže, da je bila Slovenija v zadnjih 18 letih zelo uspešna v izvozu blaga in da se je zaradi tega in zaradi počasnejše rasti izvoza storitev delež slednjega v skupnem izvozu vseskozi zmanjševal. Vendar pa ob tem ne gre zanemariti, da ostaja glavna slabost slovenskega izvoza

¹⁴ V tem primeru je prišlo samo do spremembe v statistični razvrstitvi zaposlenih, ki so bili prej uvrščeni med predelovalne dejavnosti, potem pa v različne storitvene dejavnosti.

¹⁵ Dejavnosti SKD: trgovina in popravila motornih vozil (G), gostinstvo (H), promet, skladiščenje in zveze (I) in nepremičnine, najem in poslovne storitve (K).

¹⁶ Analiza temelji na podatkih o celotni menjavi storitev, ki so dober približek za menjavo nefinančnih tržnih storitev, saj so storitve, ki ne sodijo v to kategorijo (finančne, zavarovalne in državne storitve) v letu 2006 zavzele komaj 1,3 odstotka skupnega izvoza storitev.

Slika 2: Koeficient primerjalnih prednosti slovenskega izvoza storitev glede na EU-15, v letih 1995 in 2005



Vir: Lastni izračuni na podlagi Eurostat.

storitev še naprej počasna rast izvoza storitev z višjo dodano vrednostjo.¹⁷ Slednje zavzemajo le 25 odstotkov celotnega izvoza storitev (Ekonomsko ogledalo 2007), v EU pa več kot 50 odstotkov. Primerjava z EU je zelo relevantna ne samo zaradi dejstva, da je Slovenija njena članica, pač pa tudi zaradi tega, ker je EU za Slovenijo najpomembnejši trg za storitve (okoli 75 odstotkov celotnega izvoza storitev). Hkrati je to zelo zahteven trg, na katerem so prisotni najbolj konkurenčni ponudniki storitev in se zato na njem odražajo tudi spremembe v konkurenčni sposobnosti slovenskih ponudnikov storitev.

Primerjava trendov v gibanju izvoza storitev v Sloveniji in državah EU-15 v obdobju 1995–2005 kaže, da so slednje hitreje povečevale izvoz storitev kot Slovenija. To velja tudi za večino novih članic EU. Zaostanek Slovenije za EU-15 v rasti izvoza je očiten zlasti pri drugih storitvah, medtem ko je Slovenija hitreje kot EU-15 povečevala izvoz transportnih storitev in potovanj. Skladno s tem so se spreminjali koeficienti primerjalnih prednosti (RCA¹⁸) Slovenije v posameznih kategorijah storitev glede na EU-15. Slovenija je imela tako v letu 1995 kot 2005 primerjalne prednosti pri storitvah potovanj (turizem), ki jih je v omenjenem obdobju še nekoliko izboljšala. Največ je v primerjavi z EU-15 pridobila pri transportu, medtem ko se je primerjalni

zaostanek Slovenije na področju drugih storitev še povečal v obdobju 1995–2005 (slika 2). Pri preostalih storitvah so izjema konstrukcijske storitve, kjer ima Slovenija v primerjavi z EU-15 vseskozi prednost, ki še narašča, ter komunikacijske storitve, kjer je prišlo v obdobju 1995–2005 do znatnega izboljšanja in pridobitve prednosti v korist Slovenije.

Čeprav daje koeficient RCA osnovno informacijo o gibanju konkurenčnosti slovenskih storitev v primerjavi z EU-15, pa je za bolj realno oceno konkurenčnosti treba analizirati tudi, kako se spreminja tržni delež slovenskih storitev na trgih EU-15. Analiza konkurenčnosti, ki smo jo naredili na tej podlagi, je zaradi pomanjkanja podatkov zelo omejena,¹⁹ vendar pa vseeno dodatno osvetljuje slabosti slovenskega izvoza storitev. Podatki kažejo, da je konkurenčnost slovenskih storitev na najpomembnejšem zunanjem trgu šibka, saj so slovenske storitve v letu 2005 zavzele komaj 0,22 odstotka tržnega deleža EU-15. V zadnjih nekaj letih (2003–2005) sicer prihaja do nekaterih pozitivnih premikov, saj se je tržni delež slovenskih storitev v skupnem uvozu storitev v EU-15 povečal bolj kot povprečni delež novih članic. Večje povečanje tržnega deleža kot Slovenija so med novimi članicami iz Srednje in Vzhodne Evrope beležile edino Romunija, Slovaška in Bolgarija. Ob tem velja izpostaviti zlasti povečanje tržnega deleža slovenskih transportnih storitev in drugih storitev v uvozu EU-15. Pri transportnih storitvah je Slovenija dosegla največje povečanje tržnega deleža med novimi članicami, pri preostalih storitvah pa sta jo prekašali edino Estonija in Romunija. Ne glede na pozitivne premike je treba te rezultate interpretirati previdno, saj analiza deležev slovenskega izvoza storitev na trgih pomembnejših štirih partneric EU-15, za katere so

¹⁷ Na to sklepamo iz podatkov o izvozu drugih storitev, ki so približek na znanju temelječih storitev. Druge storitve so po plačilnobilančni opredelitvi ena od treh glavnih kategorij storitev, poleg transporta in potovanj (turizem). Med druge storitve sodijo komunikacijske, finančne in zavarovalniške storitve, računalniške storitve, različne poslovne storitve, patenti in licence ter avdiovizualne in kulturne storitve.

¹⁸ Koeficient primerjalnih prednosti (angl. *revealed comparative advantage* – RCA) je izračunan kot delež storitve x v celotnem izvozu storitev posamezne države v primerjavi z deležem storitve x v celotnem izvozu skupine držav. Če je koeficient večji od 1 ima država primerjalne prednosti v izvozu storitev x glede na primerjalno skupino držav.

¹⁹ Podatki o menjavi storitev EU-15 po državah partnericah, ki vključujejo tudi nove članice in so razčlenjeni na pomembnejše skupine storitev, na razpolago samo za kratko obdobje 2003–2005.

na razpolago podatki za daljše obdobje 2000–2005 (Italija, Avstrija, Združeno kraljestvo in Francija) kaže, da so vse nove članice bolj povečale svoj tržni delež v uvozu storitev teh štirih držav kot Slovenija.

Zaključimo lahko, da slovenski izvoz storitev narašča zelo počasi, da je njegova konkurenčnost na trgih EU šibka ter da so spremembe v smeri krepitve storitev z višjo dodano vrednostjo počasne. Takšna gibanja niso skladna s trendi globalizacije proizvodnje, internacionalizacije poslovnih procesov ter prepletenosti storitvene in industrijske proizvodnje, ko je integracija storitev v mednarodno menjavo pomemben element konkurenčnosti posameznih gospodarstev.²⁰ Čeprav so storitve v splošnem zaradi svojih lastnosti v manjši meri kot blago vključene v mednarodno menjavo, pa se ta menjava krepi tudi zaradi možnosti elektronskega posredovanja storitev na podlagi napredka IKT, ki imajo ključno vlogo v procesih globalnega zunanjega izvajanja storitev.²¹ Ker so za ta način mednarodne menjave primerne zlasti na znanju temelječe storitve, ki se lahko transformirajo v elektronsko obliko, predstavljajo omejene zmogljivosti slovenskih ponudnikov v teh storitvah, ki smo jih ugotovili z analizo, oviro hitrejši rasti njihovega izvoza. Čeprav se v zadnjih letih zelo hitro povečuje izvoz transportnih storitev, ki skupaj s turizmom ustvarjajo znaten presežek v menjavi storitev, to ne more prikriti dejstva, da dosega Slovenija večji napredek le pri storitvah, kjer igrajo geografski položaj in naravne značilnosti precej večjo vlogo kot pa znanje. To nima veliko skupnega z ambicijami Slovenije, da bi imela eno od najbolj konkurenčnih evropskih gospodarstev (Strategija razvoja Slovenije 2005).

4. Dejavniki hitrejšega razvoja in povečanja konkurenčnosti tržnih storitev

Na podlagi navedenega ugotavljamo, da je napredek v nekaterih elementih razvoja tržnih storitev v Sloveniji počasen v primerjavi s sodobnimi trendi v razvitih državah. Vzrokov za takšno stanje je več in izvirajo tako iz zastavljanja razvoja storitev v preteklosti zaradi favoriziranja industrije, kar je bila v preteklosti značilnost vseh tranzicijskih držav (Stare 2007), kot iz nezadostnega prepoznavanja pomena in vloge storitev za učinkovito delovanje gospodarstva po osamosvojitvi. Posledično oblikovalci ekonomske politike niso posvečali ustrezne pozornosti dejavnikom, ki imajo odločilni vpliv na hitrejšo rast storitev in njihovo konkurenčnost.

Po mnenju analitikov OECD je za krepitev konkurenčnosti storitvenega sektorja ob izzivih globalizacije in hitrega tehnološkega napredka potrebna kombinacija različnih strukturnih politik. Ne glede na obstoj znatnih razlik med posameznimi storitvami sta za rast storitev

na splošno ključna dva sklopa dejavnikov. Prvi zadeva dinamično, odprto in konkurenčno poslovno okolje, ki podjetja vzpodbuja k povečevanju produktivnosti in ustvarjanju novih priložnosti za zaposlovanje. Drugi sklop je povezan s prilagajanjem inovacijskih politik naraščajočemu pomenu inovacij v storitvah in vključuje tako vlaganja v raziskave in razvoj, uvajanje IKT, reformo regulative na področju storitev kot tudi spremembe v politiki izobraževanja in usposabljanja v smeri pridobivanja novega znanja in veščin (OECD 2005, 19–23).

Kakšno je stanje v Sloveniji glede zgoraj omenjenih dejavnikov razvoja in konkurenčnosti storitev? Na kratko omenjamo nekaj ugotovitev glede inovativnosti v storitvah in konkurence na trgih storitev, saj je o tem v Sloveniji na razpolago zelo malo analiz in študij.²² Med temi dejavniki razvoja in konkurenčnosti storitev se gotovo najmanj pozornosti namenja inovacijam v storitvah, kar je posledica prevladujočega pojmovanja inovacij kot tehnološkega pojava, ki je neločljivo povezan z industrijo. Analize v razvitih državah pa ugotavljajo, da se s hitrim napredkom tehnologije in vse večjo povezanostjo storitvene in industrijske proizvodnje tehnološke inovacije dogajajo tudi v storitvah, čeprav zgolj to ne pojasni značilnosti inovacij v storitvah, ki so v veliki meri netehnološke (Hauknes 1998). Kot trdijo nekateri, je treba storitvene inovacije opredeliti predvsem z vidika organizacijskih razsežnosti, ki vključujejo nove storitvene koncepte, nove odnose s strankami in nove sisteme distribucije storitev (Van Ark idr. 2003, Howells in Tether 2004).

4.1. Inovacije v storitvah

V razvitih državah je poudarjanje pomena inovacij v storitvah za povečanje konkurenčnosti gospodarstev v zadnjih nekaj letih zelo pomembna tema razprav pri oblikovanju inovacijske politike, kar se odraža tudi v aktivnostih Evropske komisije (CEC 2007). Navsezadnje gre za storitve, ki so ključni segment sodobnih gospodarstev, zato si nobena razvojno naravnana politika ne more privoščiti, da bi bile storitve tako kot v preteklosti izključene iz mehanizmov za pospeševanje inovacijske sposobnosti. Pri obravnavi inovacij v storitvah je nujno upoštevati več razsežnosti tega pojava: a) nove storitve na podlagi IKT (npr. elektronsko bančništvo); b) inovacije v organizaciji poslovnih procesov (npr. dostava hrane na dom ali zunanje izvajanje nekaterih storitev); c) spodbujevalna vloga storitev, ki intenzivno uporabljajo znanje (npr. svetovalne, inženirske, marketinške, specializirane finančne storitve) za učinkovito uvajanje inovacij v preostalih sektorjih. Prav tako je pomembno poudariti, da inovacije v storitvah niso omejene na storitveni sektor in da imajo veliko vlogo tudi v storitvenih funkcijah ne glede na sektor (npr. inovacije v dizajnu v industriji bele tehnike).

²⁰ Krepijo se tudi netradicionalni načini vključevanja storitev v mednarodno menjavo preko neposrednih naložb v tujini (gl. podrobneje Stare 2002).

²¹ Gl. opombo 6.

²² Izobraževanje in pridobivanje specifičnega znanja (zlasti interdisciplinarnega), ki je bolj prilagojeno potrebam storitvenih dejavnosti, je prav tako pomemben dejavnik konkurenčnosti storitev, ki presega okvir članka.

Čeprav slovenska podjetja, ki se želijo uveljaviti na bolj zahtevnih trgih vse bolj uvajajo inovacije v storitvah bodisi na podlagi IKT bodisi v povezavi s spremembami poslovno-organizacijskih modelov ter inovacij v trženjskih pristopih, pa je splošna slika o inovacijski aktivnosti v storitvenih sektorjih v Sloveniji slaba. Zadnji podatki, ki so na razpolago kažejo, da je bilo v obdobju 2002–2004 inovacijsko aktivnih²³ samo 16 odstotkov storitvenih podjetij, medtem ko je delež takšnih podjetij v predelovalnih dejavnostih 35 odstotkov (SURSTAT 2006). V primerjavi z letoma 2001 in 2002, ko je bil delež inovacijsko aktivnih podjetij v storitvah 13-odstoten, je napredek zelo šibak. Še bolj zaskrbljujoča je primerjava z EU, saj so v večini teh držav razlike med deležem inovacijsko aktivnih podjetij v storitvenih in predelovalnih dejavnostih znatno manjše kot v Sloveniji. V nekaterih državah EU so storitvena podjetja celo bolj inovativno aktivna od podjetij v predelovalnih dejavnostih (npr. v Estoniji, Grčiji, Luksemburgu, Portugalski, Franciji, Španiji, Madžarski) (EC 2007). Ob dejstvu, da se narava in proces inovacijske aktivnosti v storitvah in predelovalnih dejavnostih sicer razlikujeta, pa tako velike vrzeli v ravni inovacijske aktivnosti med storitvenimi in predelovalnimi podjetji v Sloveniji ni mogoče pripisati težavam pri merjenju inovacijske aktivnosti v storitvah, saj je metodologija enaka za vse države EU.²⁴ Šibko inovacijsko sposobnost storitvenega sektorja v Sloveniji je potrdila tudi novejša raziskava, ki je analizirala posebnosti merjenja inovacij v storitvah ter se osredotočila na širši nabor dejavnikov, ki vplivajo na inovacijsko aktivnost v storitvah (človeški viri, povpraševanje po inovacijah, netehnološke spremembe, tehnološko znanje, komercializacija storitev). Rezultati kažejo, da je Slovenija po vrednosti inovacijskega indeksa v storitvah uvrščena med zadnjih pet od 24 držav EU, za katere so na razpolago ustrezni podatki (Kanerva idr. 2006).

4.2. Konkurenca v storitvah

V okviru drugega sklopa dejavnikov, ki spodbujajo rast storitev, se ukvarjamo s stanjem na področju konkurence in tržne strukture v nefinančnih tržnih storitvah v Sloveniji. Tudi na tem področju je bilo doslej narejeno zelo malo analiz. Mrkaić in Pezdir (2004) ugotavljata, da bo z ozirom na trend povečevanja deleža storitev v slovenskem BDP stopnja rasti vse bolj odvisna od stopnje rasti produktivnosti v storitvenem sektorju. Hkrati raziskave na mikroravni kažejo, da je rast skupne faktorske produktivnosti močno in pozitivno odvisna od stopnje konkurence v posamezni de-

javnosti, kar vzpostavlja direktno povezavo med konkurenco na trgih storitev in njihovo produktivnostjo.

Analiza tržne strukture v trgovini na drobno (SKD oddelek 52) za obdobje 1995–2002 je na podlagi Hirschman-Herfindahlovega indeksa koncentracije²⁵ (HHI) ugotovila, da je bila večina trgov v tem oddelku distorziranih oziroma da je na njih prevladovala visoka raven koncentracije (Mrkaić in Pezdir 2004, 16–18), kar implicira omejeno konkurenco na trgih teh storitev. Gibanje indeksov tržne koncentracije (HHI) za vse panoge²⁶ nefinančnih tržnih storitev za obdobje 2000–2005 kaže, da se je delež panog z visoko koncentracijo znižal od 43 na 36 odstotkov.²⁷ Vendar pa je treba upoštevati, da je bilo leta 2005 še vedno več kot tretjina vseh panog visoko koncentriranih. Mrkaić in Pezdir sta že za obdobje 1995–2002 posebej izpostavila trgovino na drobno v nespecializiranih prodajalnah kot panogo, kjer se je tržna koncentracija povečevala hkrati z zmanjševanjem števila podjetij (2004, 16–18). Podobna gibanja so za to panogo značilna tudi med leti 2000–2005. Hkrati se je povečeval tržni delež štirih največjih podjetij v panogi, kar bi lahko kazalo, da konkurenca v tej panogi verjetno poteka predvsem med največjimi trgovskimi verigami., čeprav ni mogoče izključiti tudi dogovorov med njimi na posameznih področjih, ki lahko hromijo konkurenco.²⁸

V obdobju 2000–2005 se je v panogah, ki so znižale raven koncentracije, število podjetij povečalo, kar bi lahko kazalo na povečanje stopnje konkurence. Zmerna raven koncentracije je bila zabeležena v 22 odstotkih vseh panog, nizka stopnja pa v 42 odstotkih panog. Dejavnost transporta in komunikacij ima največji delež panog z visoko koncentracijo, kar je pričakovano glede na infrastrukturno naravo teh panog in visoke stroške vstopa (npr. železniški, pomorski in letalski promet, javna pošta). V drugih dejavnostih (trgovina, gostinstvo, nepremičnine, najem in poslovne storitve) se je delež panog z visoko stopnjo koncentracije v letu 2005 gibal med 27 in 35 odstotkov. Po drugi strani je v dejavnosti gostinstva, nepremičnin, najema in poslovnih storitev za več kot polovico panog značilna nizka stopnja koncentracije, kar naj bi kazalo na večjo konkurenco med ponudniki.

Gledano skozi prizmo podatkov o tržni koncentraciji in gibanju števila podjetij lahko ocenimo, da je raven konkuren-

²³ Podjetja, ki so uvedla nov ali znatno izboljššan proizvod ali storitev ali vpeljala nov ali znatno izboljššan proces.

²⁴ Vse države EU uporabljajo enako anketo za ugotavljanje inovacijske aktivnosti podjetij (Community innovation survey – CIS), ki je bila doslej narejena že štirikrat, v večini novih članic pa samo dvakrat. V anketo so od CIS 2 naprej vključene tudi nekatere tržne storitve (trgovina, promet, skladiščenje in komunikacije, finančno posredništvo, računalniške in informacijske dejavnosti, arhitekturne in inženirske dejavnosti, tehnično preizkušanje in analize).

²⁵ HHI je izračunan kot vsota kvadratov tržnih deležev posameznih podjetij v celotni panogi (po ustvarjenih čistih prihodkih na domačem trgu). Ocenjuje se, da je koncentracija na trgu nizka, kadar je HHI manjši od 1000, zmerna ob vrednosti HHI med 1000 in 1800 ter visoka, kadar je vrednost HHI večja od 1800.

²⁶ Izraz panoga se nanaša na štirimestno šifro SKD, to je na razred; skupaj jih je 142, največ v dejavnosti trgovine (78).

²⁷ Bolj podrobno o koncentraciji po panogah nefinančnih tržnih storitev ter o donosnosti posameznih panog v obdobju 2000–2005 gl. Koprivnikar Šušteršič idr., Delovni zvezek UMAR (2007).

²⁸ Na študijski primer omejevanja prostega trga s strani velikih trgovcev kaže onemogočanje sodelovanja svojim dobaviteljem s trgovsko verigo iz tujine ob njenem vstopu na slovenski trg (Delo FT, 27. 8. 2007).

rence v nefinančnih tržnih storitvah v Sloveniji nezadostna, čeprav bi bilo za bolj utemeljeno oceno treba raziskati še druge dejavnike, ki vplivajo na to. Med temi so prav gotovo različne regulativne in administrativne ovire na trgih storitev²⁹ (npr. različne omejitve za ustanavljanje storitvenih podjetij ter opravljanje storitev), ki slabijo konkurenco in s tem tudi učinkovitost storitvenega sektorja. V eni od analiz je bilo na podlagi izračuna indeksov regulacije v svobodnih poklicih (npr. notarji, odvetniki, revizorji) ugotovljeno, da obstoječa regulacija deluje omejevalno na ponudbo storitev in povečuje stroške poslovanja podjetij (Mrkaič in Pezdir 2004, 153). Ker so male države sorazmerno bolj kot velike prizadete zaradi neustrezne regulacije storitvenih trgov, saj ne morejo izkoristiti ekonomij obsega (Kox in Nordas 2007), je učinkovita regulacija trgov za Slovenijo še toliko bolj pomembna. Analiza učinkov liberalizacije mrežnih dejavnosti v Sloveniji je na primer pokazala, da je med ovirami za vstop na trge mrežnih dejavnosti poleg visoke koncentracije ponudnikov storitev pomembna predvsem počasnost uveljavljanja sprejete zakonodaje v praksi, ki je pogosto tudi posledica velikih začetnih težav na novo vzpostavljenih regulatornih organov. Na telekomunikacijskih trgih so bile šele v zadnjih dveh letih odpravljene nekatere pomembne ovire za konkurenco, kot na primer zaostanki na področju medomrežnega povezovanja, razvezave lokalne zanke in prenosljivosti števil. Konkurenco na trgu poštnih storitev omejuje razmeroma velik obseg rezerviranega področja univerzalnih poštnih storitev, liberalizacija tega trga pa je tudi v EU šele na začetku (Kmet Zupančič in Povšnar 2007).

Zaključujemo, da stanje na področju konkurence v različnih tržnih storitvah zahteva mnogo bolj aktiven in učinkovit nadzor konkurence s strani za pristojnih institucij (Urad za varstvo konkurence in drugi sektorski regulatorji), ki bodo po eni strani zagotavljale čim bolj prost vstop novih ponudnikov storitev na trg in na ta način spodbujale inovativne in kakovostne storitve, po drugi strani pa bodo na ustrezen način varovale potrošnike storitev.

5. Kako naprej?

V zadnjih 15 letih je Slovenija naredila pomemben premik v razvoju storitev, vendar je bil pri tem njen napredek počasnejši kot v drugih novih članicah EU. Hkrati je Slovenija šele po letu 2002 začela bolj intenzivno zmanjševati razkorak v razvoju storitev za EU, pri čemer ostaja zaostanek na področju na znanju temelječih storitev največji. Zdi se, da se je krepitev storitvenega sektorja Sloveniji bolj »dogajala« kot posledica rastoče ravni BDP in večjega povpraševanja po storitvah, kot pa da

bi jo spremljal aktivni pristop nosilcev ekonomske politike pri ustvarjanju ugodnega okolja za pospešen razvoj storitev. Takšen pristop se manifestira npr. tudi v odnosu do slabosti v menjavi storitev, kjer dejstvo, da ima Slovenija vseskozi presežek v menjavi,³⁰ popolnoma zamegljuje potrebo po hitrejši rasti na znanju temelječih storitev in povečanju njihove konkurenčnosti na zunanjih trgih. Tudi prevladujoč pogled na inovacije kot na tehnični pojav otežuje hitrejše oblikovanje ukrepov za spodbujanje inovacij v storitvenih dejavnostih in storitvenih funkcijah. Vsekakor je pasiven odnos do razvoja storitev tudi posledica nezadostnega poznavanja celovite vloge storitev za povečanje učinkovitosti in konkurenčnosti gospodarstva in zapostavljanja s tem povezanih raziskav, analiz in podatkovnih virov.

Ugotavljamo, da se Slovenija tudi na dinamične trende razvoja storitev, povezane z globalizacijo in tehnološkim napredkom, odziva prepočasi in premalo aktivno. Če hoče doseči svoje razvojne cilje kot so opredeljeni v Strategiji razvoja Slovenije (2005), potem je nujen koordiniran pristop različnih politik (horizontalnih in vertikalnih), ki vplivajo na hitrejši napredek v tržnih storitvah, še posebej na znanju temelječih storitvah, kjer je zaostanek za razvitimi državami največji. Te storitve ustvarjajo visoko dodano vrednost, imajo širše učinke na povečanje učinkovitosti celotnega gospodarstva, krepijo inovacijsko sposobnost in pospešujejo regionalni razvoj. Nekatera slovenska podjetja se uvrščajo med učinkovite ponudnike na znanju temelječih storitev, vendar pa njihovo število ni zadostno, oziroma ne omogoča kritične mase, ki bi v večji meri vplivala na povečanje dodane vrednosti v gospodarstvu. Za pospešitev razvoja teh storitev so potrebni ukrepi predvsem na naslednjih področjih, čeprav je bil v zadnjih letih ponekod že dosežen določen napredek:

- Spodbujati razvoj specifičnega znanja potrebne za povečanje učinkovitosti storitvenih dejavnosti, npr. znanje povezano s procesom inoviranja storitev, trženjem storitev in mednarodnim poslovanjem (npr. skupno okolje podjetij in izobraževalnih institucij za izobraževanje na področju internacionalizacije storitev). Zaradi povečane vloge znanja v storitvenih dejavnostih in na splošno je verjetno eden največjih izzivov oblikovanje takšne izobraževalne politike, ki bo bolj fleksibilno odgovorila na spreminjajoče se potrebe po novem znanju in kompetencah za povečanje konkurenčnosti storitev. Potrebno je predvsem interdisciplinarno znanje (tehnične in družboslovne vede), ki je ključno za mnoge storitvene dejavnosti.
- Oblikovati instrumente inovacijske politike, ki so posebej prilagojeni naravi in različnim razsežnostim inovacijske aktivnosti v storitvah (nove storitve, procesi in organizacijski pristopi). Pri tem je treba posebno pozornost nameniti na znanju temelječim storitvam, ki pospešujejo inovacijsko aktivnost v celotnem gospodarstvu.

²⁹ V večini članic OECD (tudi v Češki Republiki, na Madžarskem, Poljskem in Slovaškem) so bile opravljene analize o stopnji regulacije trgov v posameznih storitvah, ki kažejo, da zmanjšanje ovir na trgih storitev ključno vpliva na povečanje učinkovitosti storitev. Evropska komisija je leta 2002 pripravila seznam ovir na notranjem trgu storitev za EU-15, medtem ko nove članice še niso bile vključene v zbiranje podatkov.

³⁰ Leta 2006 je znašal okoli 860 milijonov evrov (Ekonomsko ogledalo 2007).

- Zmanjšati ovire na trgih različnih storitev, ki hromijo konkurenco med ponudniki storitev, poenostaviti postopke za ustanovitev in delovanje podjetij ob uporabi e-infrastrukture ter ustvariti takšno okolje, ki bo spodbujalo podjetništvo.
- Vzpostaviti učinkovit nadzor konkurence v storitvenih dejavnostih z okrepitevijo in bolj učinkovitim delovanjem urada za varstvo konkurence in drugih nadzornih agencij. To vključuje tudi zaposlitev zadostnega števila strokovnjakov s specializiranim znanjem in njihovo stalno usposabljanje.
- Spodbuditi povečanje investicij v storitvene dejavnosti zlasti v IKT ter vzpostaviti optično infrastrukturo, ki bi služila kot podlaga za pospešeno uporabo sodobnih tehnologij in e-storitev ter bi spodbujala inovacije v storitvah.
- Izboljšati statistično zajemanje podatkov o storitvah in spodbujati empirične raziskave o vplivih različnih dejavnikov na konkurenčnost tržnih storitev.

Ukrepi s strani države so komplementarni prizadevanjem poslovnih subjektov v tržnih storitvah za povečanje konkurenčne sposobnosti na podlagi inoviranja, razvijanja znanj in kompetenc zaposlenih, uvajanja IKT, kontinuiranega povečevanja kakovosti in specializacije storitev. Prav tako je treba okrepiti partnerstvo med zasebnim in javnim sektorjem pri razvoju tržnih storitev, saj lahko šele sinergija in mobilizacija vseh akterjev da nov zagon povečanju konkurenčnosti slovenskih storitev, ki je temelj za doseganje visokih razvojnih ciljev.

Reference:

1. D' Agostino, A., Serafini R., Ward-Warmedinger, M. (2006). Sectoral Explanations of Employment in Europe – the Role of Services. European Central Bank Working paper series, no. 625.
2. CEC (2006). Putting Knowledge into Practice: A Broadbased Innovation Strategy for the EU. COM/502. Brussels: Commission of the European Communities.
3. CEC (2007). Towards a European strategy in support of innovation in services: Challenges and key issues for future actions. Brussels: Commission Staff working document, SEC(2007)1059 (27. 7. 2007).
4. Chesbrough, Henry (2006). Service Science: An open innovation perspective on studying innovation in services. Grand Challenges in Services, Workshop 18–19 May, Oxford Said Business School. Dosegljivo: <http://www.sbs.ox.ac.uk/NR/rdonlyres/99F135D4-E982-4580-9BF0-8515C7B1D40B/1907/CHESBROUGHoxfordSSMEconferenceMay2006.ppt>.
5. Conway, P., Janod, V., Nicoletti, G. (2003). Product Market Regulation in OECD Countries: 1998. OECD Economics Department Working Papers, No. 419.
6. ECB (2006). Competition, Productivity and Prices in the Euro Area Services Sector. European Central Bank Occasional Paper Series No. 44.
7. Delo FT (2007). Monopolna moč odreže večji del prodajne cene živil (27. 8. 2007), str. 4–5.
8. Ekonomsko ogledalo (2007). št. 2. Ljubljana: Urad za makroekonomske analize in razvoj.
9. Hauknes, Johan (1998). Services in Innovation-Innovation in Services. SI4S Final report, STEP Group.
10. Howells, J., Tether, B. (2004). Innovations in Services: Issues at Stake and Trends, Final report, INNO-Studies 2001: Lot 3 (ENTRC/2001).
11. Koprivnikar Šušteršič, M., Stare M., Kmet Zupančič, R. (2007). Ocena razvitosti in dejavniki konkurenčnosti tržnih storitev. Delovni zvezek v pripravi. Ljubljana: Urad RS za makroekonomske analize in razvoj.
12. Kox, H., Leijour, A., Montizaan R. (2005). The free movements of services within the EU. CPB Netherlands Bureau for Economic Policy Analysis.
13. Kox, H., Nordas, H. K. (2007). Services trade and domestic regulation. OECD Trade policy working paper No. 49. Paris: OECD.
14. Kmet Zupančič, R., Povšnar, J. (2007). Strukturne spremembe v mrežnih dejavnostih – učinki liberalizacije. Delovni zvezek št. 3/2007. Ljubljana: Urad RS za makroekonomske analize in razvoj.
15. Mrkaić M., Pezdir R. (2004): Ovire za konkurenco v slovesnem gospodarstvu in ukrepi za odpravo. Dosegljivo: <http://www.umar.gov.si/projekti/srs/eksp-raz/Mrkaic-Pezdir.pdf>.
16. OECD (2005). Enhancing the Performance of the Services Sector. Paris: OECD.
17. Services 2020 (2007). Competencies in International Service Society, Final Report, Confederation of Finnish Industries.
18. Stare, Metka (2000). Vpliv liberalizacije na področju trgovine z nefinančnimi storitvami na slovenske storitvene sektorje. Center za mednarodne odnose, Fakulteta za družbene vede, Ministrstvo za ekonomske odnose in razvoj.
19. Stare, Metka (2002). Celovit pristop k razumevanju in zajemanju mednarodne menjave storitev, Delovni zvezki, letn. 11, št. 6. Ljubljana: Urad Republike Slovenije za makroekonomske analize in razvoj. Dosegljivo: <http://www.sigov.si/zmar/public/dz/dz2002/dz6-02.pdf>.
20. Stare, Metka (2006). Outsourcing storitev v okviru razširjene EU možnosti in priložnosti Slovenije. *Teor. praksa*, letn. 43, št. 1/2, str. 201–220.

21. Stare, Metka (2007). Service development in transition economies: achievements and missing links. V: BRYSON, J. R. (ur.), DANIELS, P. W. (ur.). *The Handbook of Service Industries*. Cheltenham: Edward Elgar, str. 168–185.
22. Stare, M., Jaklič A. (2008). Transition, regulation and trade in services. *Service Industries Journal*, vol. 28, no.3 (v tisku).
23. Strategija razvoja Slovenije (2005). Dosegljivo: <http://www.umar.gov.si/projekti/srs/StrategijarazvojaSlovenije.pdf>
24. SURS (2006). Inovacijska dejavnost v predelovalnih in izbranih storitvenih dejavnostih Slovenija 2002–2004 (13. 7. 2006).
25. UMAR (2007). Poročilo o razvoju 2007. Ljubljana: Urad RS za makroekonomske analize in razvoj.
26. Van Ark, B., Broersma, J., Hertog, P. (2003). *Services Innovation, Performance and Policy: A Review, Synthesis Report*, Ministry of Economic Affairs.
27. WIR (2004). *World Investment Report: The Shift Towards Services*. Geneva: UNCTAD.