



Eirin Konstad Nilsen

Hvor nå, Askeladd?

Tjenesteinnovasjon: Utfordringer og muligheter i det norske innovasjonssystemet og EU

Masteroppgave i europastudier

Trondheim, våren 2014



Two roads diverged in a wood, and I,
I took the one less traveled by,
And that has made all the difference.
– *Robert Frost*

Eirin Konstad Nilsen

HVOR NÅ, ASKELADD?

Tjenesteinnovasjon: utfordringer og muligheter
i det norske innovasjonssystemet og EU.



Masteroppgave i Europastudier

Trondheim, mai 2014

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Humanistisk Fakultet
Institutt for Språk og Litteratur

FORORD

Jeg ønsker å takke min veileder, Kristian Steinnes, for god veiledning og støtte underveis. Å ha en blidspent sørlending som veileder gjennom tunge tak er noe jeg unner alle.

Jeg ønsker også å takke arbeidsgiverorganisasjonen Virke, for innspill til å skrive master om et spennende tema, for tilgang til kaffemaskin og kontorplass, og muligheten til å kaste ball om tema under opphold i Oslo. Takk til Jarle Hammerstad, Gerhard Salicath, Sigrid Helland og Vibeke Madsen.

Til informantene – som stilte opp med sin tid, og ga meg avgjørende informasjon og råd.

Jeg er også takknemlig for den prosjektorienterte masteren (POM) ved NTNU, til Ingrid Bjørnsnøs og Helen Jøsok Gansmo. Takk Helen, for et fantastisk mastertilbud, og for god støtte i startfasen.

Til euromaster kull 2014 på lesesalen – vi er i mål! Takk til Moccamaster 3000, takk til vindunkene, takk til YouTube, takk for mye fliring, og tusen takk til dere alle for å ha vært de beste medmastermenneskene man kunne bedt om gjennom en utfordrende tid. Denne berg-og-dalbane-turen ville ikke kommet i mål uten dere om bord.

Takk til tålmodige og lyttende venner underveis. Takk til Mari Synnøve Opheim Gjertsen for forsideillustrasjon. Takk til fantastiske korrekturlesere som har stilt opp uten å blunke.

Aller mest ønsker jeg å takke Anne Kristin Konstad, Magne Nilsen og Marie Konstad Nilsen. Kjære mamma, pappa og lillesøster. Takk for at dere alltid har vært der. Takk for turer, middager, skuldre, kritiske korrekturøyne og store klemmer. Dere betyr alt.

Eirin Konstad Nilsen
Trondheim, 21. mai 2014.

FORKORTELSER

BDI	Brukerdrevet innovasjon
BIA	Brukerstyrt innovasjonsarena
CIP	Competitiveness and Innovation Framework Programme
COSME	Competitiveness of Enterprises and Small and Medium-sized Enterprises
CSI	Centre for service innovation
DIP	Designdrevet innovasjonsprogram
EACI	Forvaltningsbyrået for konkurranseevne og innovasjon
EEN	Enterprise Europe Network
EIT	European Institute of Technology
EIP	Entrepreneurship and Innovation Programme
EPISIS	European Policies and Instruments to Support Service Innovation
ERA	European Research Area
ESIC	European Service Innovation Centre
EU	Den Europeiske union
EØS	Det europeiske økonomiske samarbeidsområde
FD	Finansdepartementet
FME	Forskningscentre for miljøvennlig energi
FoU	Forskning og utvikling
ICT-PSP	Information and Communication Technology – Policy Support Programme
IEE	Intelligent Energy Europe Programme
IKT	Informasjons- og kommunikasjonsteknologi
IUS	Innovation Union Scoreboard
IN	Innovasjon Norge
IP/IPR	Intellectual property/intellectual property rights
KD	Kunnskapsdepartementet
KIBS	Knowledge Intensive Business Services
KMD	Kommunal- og moderniseringsdepartementet
KRD	Kommunal- og regionaldepartementet
LMD	Landbruks- og matdepartementet

MDI	Medarbeiderdrevet innovasjon
NACE	Nomenclature Statistique des Activités Économiques dans la Communauté Européenne – Næringskoder
NFD	Nærings- og fiskeridepartementet
NFR	Norges Forskningsråd/Forskningsrådet
NHD	Nærings- og handelsdepartementet
NHH	Norges handelshøyskole
NOU	Norsk offentlig utredning
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development
OED	Olje- og energidepartementet
SFI	Senter for forskningsdrevet innovasjon
SMARTRANS	Næringslivets transporter og ITS (NFR-program)
SMB	Små og mellomstore bedrifter
UD	Utenriksdepartementet
VERDIKT	Kjernekompetanse og verdiskaping i IKT (NFR-program)

LISTE OVER FIGURER OG TABELLER

Tabell 1. Tjenestenæringer og yrkessektor.	s.14
Tabell 2. Karakteristiske trekk ved tjenesteinnovasjon.	s.15
Figur 1. Informanter til dybdeintervju: Bakgrunn og kompetanse.	s.12
Figur 2. Tjenesteinnovasjonsprosessen: Input, throughput og output.	s.16
Figur 3. Modell av nasjonalt innovasjonssystem.	s.18
Figur 4. Hvordan Europeanization påvirker nasjonal politikk.	s.20
Figur 5. Kjernen i det nasjonale innovasjonssystemet.	s.26
Figur 6. Aktører i det norske nasjonale innovasjonssystemet.	s.33
Figur 7. SWOT-analyse: utfordringer og muligheter.	s.55

INNHALDSFORTEGNELSE

FORORD	I
FORKORTELSER	II
LISTE OVER FIGURER OG TABELLER	IV
1. INTRODUKSJON	1
1.1. BEGRUNNELSE OG RELEVANS	3
1.2. TIDLIGERE FORSKNING	3
1.3. PROBLEMSTILLING	5
1.4. DISPOSISJON OG HOVEDARGUMENTER	6
2. TEORI OG METODE	9
2.1. DOKUMENTANALYSE	9
2.2. INTERVJUER	10
2.3. SWOT-ANALYSE OG FRAMSTILLING	11
2.4. INFORMANTER OG UTVALGSKRITERIER	11
2.5. DEFINISJONER	12
2.5.1. Innovasjon	12
2.5.2. Tjenester	13
2.5.3. Tjenesteinnovasjon	15
2.5.4. Inputs og outputs: Hvordan måle innovasjon og tjenesteinnovasjon?	16
2.5.5. Nasjonale innovasjonssystem	17
2.6. TEORI	18
2.6.1. Europeisering	18
3. NORSK NÆRINGSSTRUKTUR OG TJENESTEINNOVATØRER. HVEM OG HVOR ER ASKELADDEN?	22
3.1. NORSK NÆRINGSSTRUKTUR: FRA INDUSTRI TIL TJENESTESAMFUNN	23
3.2. NORSK ØKONOMI OG INNOVASJON I DAG: I EUROPEISK OG NORDISK SAMMENHENG	24
3.3. HVEM ER TJENESTEINNOVATØRENE? STYRKER OG SVAKHETER	26
3.4. NORSKE TJENESTEINNOVATØRER: EN UDEFINERBAR MASSE?	29
4. VIRKEMIDDELAPPARATET OG INNOVASJONSSYSTEMET. HVEM ER DE GODE HJELPERNE?	32
4.1. DEN NORSKE STATEN	33
4.2. FORSKNINGSRÅDET	35
4.3. INNOVASJON NORGE	38
4.4. UTFORDRINGER OG MULIGHETER: TJENESTEINNOVASJON OG VIRKEMIDDELAPPARATET	40
5. DEN EUROPEISKE UNION. STOR, VENNLIG KJEMPE, ELLER SPREKKEFERDIG TROLL?	45
5.1. INNOVASJON OG TJENESTEINNOVASJON I EU	45
5.2. NORSKE FORBINDELSER TIL EUS TJENESTEINNOVASJONSPOLITIKK	48
5.3. NORSKE BARRIERER OG MULIGHETER I EUS TJENESTEINNOVASJONSPOLITIKK	50
5.4. EUROPEISERING AV DET NORSKE, NASJONALE INNOVASJONSSYSTEMET?	52
6. KONKLUSJON. HVORDAN SIKRE PRINSESSEN OG HELE KONGERIKET?	55
LITTERATUR	58
VEDLEGG A: LISTE INFORMANTER	65
VEDLEGG B: INTERVJUGUIDE 1	67
VEDLEGG C: INTERVJUGUIDE 2	71

INTRODUKSJON

Askepott har helt klart ankommet ballet. Vil hun nå skli inn i den norske livsstilen ved slottet? Utgjør tjenester bare en ny næring, hvor vi kan fortsette å utføre kjente innovasjonsstudier som før? Eller vil [hun] som outsider bli en utfordrer til rutinene og rollene ved det etablerte? (Miles, 2001: 3)

Norge har en omfattende tjenestenæring, i likhet med resten av Europa. I tillegg finnes det mange bransjer med tjenester som sidegeskjeft. I 2012 lå gjennomsnittet for verdiskaping fra tjenester i EU27-landene på 72,7 prosent. Også i Norge utgjorde dette over 70 prosent. Tjenestenæringen skjøt i stor grad fart på 1980-tallet, og førte oss et tiår senere inn i det som har blitt kalt den sjette Kondratiev, i overgangen fra industrisamfunn til tjenestesamfunnet. Samtidig strekker ordet «tjenester» seg lenger enn bare å omhandle de vanlige næringsgrupperingene i bransjekoder.¹ Dette medfører vanskeligheter når det kommer til å definere og måle hva tjenesteinnovasjon faktisk er. De fleste næringer innen eksempelvis industri-, jordbruks- og oljesektoren har også tjenester tilknyttet sin virksomhet.

På europeisk nivå kickstartet den Europeiske Union (EU) for alvor sitt mål om å bli en «Innovation Union» med lanseringen av forskning- og innovasjonsprogrammet Horisont 2020. Innovasjonssatsing kan samtidig ses i lys av den nylige finanskrisen, som rammet Europa i 2008. Norge fulgte EUs eksempel med Stortingsmeldingen om innovasjon for 2008-2009. I denne Innovasjonsmeldingen kom et eget mål om «[å] videreutvikle virkemiddelapparatet, med sikte på å øke mulighetene for tjenesteinnovasjon både i vareproduserende sektor og i tjenestenæringene» (St.meld. nr.7, 2008: 51). Samtidig går bare 24 prosent av de relevante næringsrettede ressursene hos Forskningsrådet (NFR) til tjenesterettede prosjekter (Norges Forskningsråd, 2012: 4). Denne tildelingsskjevheten ble av professoren Ian Miles for første gang kalt *Askepott-syndromet*. Miles skisserer her en tjenestesektor som blir oversett av forskerne, og neglisjert av politiske retningslinjer (1999: 3).

¹ Se også NACE-koder, liste over forkortelser.

Det er nå femten år siden Ian Miles lanserte Askepott-syndromet som diagnose for tjenesteinnovasjon. Han konkluderte med at Askepott endelig har ankommet ballet, grunnet et økt fokus på problematikken. Jeg lanserer som følge min antagelse om at norske tjenesteinnovatører, istedenfor det velkjente Askepott-syndromet, lider av et slags *Askeladd-syndrom*. Å benytte Askeladden som symbol på norsk tjenesteinnovasjon, istedenfor Askepott, kommer av at den norske forsknings- og innovasjonspolitikken prioriterer tradisjonelle, særnorske fortrinn. Dette innebærer i hovedsak et olje- og råvarefokus fra politisk hold, men er også sterkt tilknyttet distriktspolitikk. Askeladden-syndromet innebærer med andre ord tradisjonell næringsprioritering og norsk distriktspolitikk, noe som har vært fokuset de siste 40 årene. Selv om Innovasjonsmeldingen (2008-2009) hadde blant sine mål å utvikle effektive og treffsikre virkemidler for tjenesteinnovasjon, virker det som om det fortsatt er lite politisk handlingsvilje til å innføre faktiske tiltak. Blir potensialet til Askeladden fortsatt oversett til fordel for prins Olje og prins Landbruk?

På den andre siden innebærer Askeladd-syndromet vårt forhold til EU – vi befinner oss i periferien både geografisk og som land uten EU-medlemskap. På tross av medlemskap i det europeiske økonomiske samarbeidsområdet (EØS), innebærer dagens tilknytning at Norge ikke har full tilgang til EU som arena for innovasjon. Finanskrisen har understreket behovet for en mer helhetlig innovasjonstankegang i resten av Europa med «Innovation Union» som mål, og *challenge-driven approach* som framgangsmåte. Samtidig kan det se ut til at Norge, som mindre berørt av krisen, parallelt fokuserer mindre på utfordringene for tjenesteinnovasjon. Måten tjenesteinnovasjon også kan defineres i et systemperspektiv vil være høyrelevant for analysen (se tidligere forskning, del 1.2.). Å definere tjenesteinnovasjon som en Askeladd kan i denne sammenheng bli noe feilaktig. Jeg tar som følge for meg i hvilken grad det er selve definisjonen, og i så måte selve eventyret, som det er noe galt med. Avslutningsvis skisserer jeg hva som kan anses som hovedutfordringer og muligheter for tjenesteinnovasjon i framtiden.

Min hypotese er at Norge fortsatt har mye å hente fra EU med tanke på å sette tjenesteinnovasjon på dagsorden. Samtidig er Norge i spissen på europeisk nivå når det kommer til ordninger tilknyttet designdrevet og brukerdrevet innovasjon som gode kanaler til tjenesteinnovasjon. Spørsmålet er om norske myndigheter fortsatt kan fokusere relativt ensidig på et tradisjonelt nasjonalt innovasjonssystem, dersom det er EU som legger premissene for å utforme strategier for framtidens tjenestesamfunn.

1.1. BEGRUNNELSE OG RELEVANS

Vi har i introduksjonen sett hvordan Stortingsmeldingen om innovasjon (2008-2009) for første gang inneholdt tjenesteinnovasjon som et eget fokuspunkt. I tillegg er det tydelig at dette er et tema som i stadig større grad blir satt på dagsorden i internasjonal sammenheng. Dette kommer både som følge av økende vekst i tjenestenæringen, men på EU-nivå også som følge av økt innovasjonsfokus i forbindelse med finanskrisen sent på 2000-tallet. EUs nevnte mål om en «Innovation Union» kan ses i direkte sammenheng med dette.

Samtidig er det tydelig at innovasjonsfokuset kommer som et generelt ønske om å øke konkurransedyktigheten, noe som også *før* finanskrisen viste seg med et økt fokus på innovasjon i den tidlige utformingen av Lisboatraktaten i år 2000. Her ble innovasjon, kunnskap, og forskning og utvikling (FoU) vektlagt som avgjørende kilder til økonomisk vekst (NOU, 2012: 2). Å ta utgangspunkt i Norges *tilknytning* til EU blir ansett som høyrelevant for denne oppgaven. Dette kommer av at man ser mye av Norges innovasjonspolitik i sammenheng med, og som konsekvens av, prioriteringer på EU-nivå.

Det faktum at fokuset på tjenesteinnovasjon, samt fokuset på innovasjon generelt, har økt i stor grad de siste fjorten årene, understreker også oppgavens relevans. Tjenestenæringene i EU27 utgjorde i gjennomsnitt 72,7 prosent av samlet BNP i 2011 ifølge Eurostat (i: Stare & Gallouj, 2012: 1), og i Norge utgjorde dette også over 70 prosent av verdiskapingen. Samtidig har vi sett hvordan bare 24 prosent av de relevante næringsrettede ressursene i Forskningsrådet går til tjenesterettede prosjekter (Norges Forskningsråd, 2012: 4). Tallene vitner følgelig om en tildelingsskjevhet. Å undersøke hvordan virkemidler både fra NFR og IN fungerer og henger sammen, er følgelig viktig for å øke kunnskapen om hva som er hovedbarrierene og -mulighetene for tjenesteinnovasjon i Norge i dag.

1.2. TIDLIGERE FORSKNING

Forskningsfeltet som studerer tjenesteinnovasjon i et systemperspektiv er relativt nytt. I denne sammenheng finner man i liten grad studier som tar for seg det norske virkemiddelapparatet, og som ser på hva som tilbys tjenesteinnovatører både i form av tradisjonelle og nyere definisjoner av tjenesteinnovasjon. Det finnes litteraturstudier som tar for seg det norske innovasjonssystemet (se Vatne, 2012), og forskning på norsk tjenesteinnovasjon ved Senteret for tjenesteinnovasjon (CSI) ved Norges Handelshøyskole (NHH) i Bergen. Disse mangler imidlertid enten å se nærmere på virkemiddelapparatet, eller fokuserer isteden på «de store

lokomotivene i tjenestenæringen».² Denne mangelen understreker også relevansen til denne masteroppgaven, ettersom oppgaven ved å undersøke det *politiske og finansielle* systemet for tjenesteinnovasjon bidrar med ny informasjon til et forskningstema som er lite studert – ikke minst i norsk sammenheng. I tillegg kan det å studere tjenesteinnovasjon i lys av EUs satsing på feltet gjøre oppgaven mer dagsaktuell og belyse andre muligheter, i form av å løfte blikket til Europa og hva som gjøres der.

Forskningsfeltet for tjenesteinnovasjon bærer preg av vanskelighetene ved å beskrive årsakssammenhenger i tjenesteinnovasjon, samt at fremveksten av tjenester i størst grad har skutt fart de siste 30 årene. Carlborg, Kindström og Kowalkowski (2013) framhever i sin litteraturstudie hvordan forskningen på tjenesteinnovasjon har gjennomgått tre faser. Synet på tjenesteinnovasjon har endret seg parallelt med disse, fra å bli sett på som et tilskudd til produktinnovasjon, «til å bli et flerdimensjonelt, altomfattende begrep, som innebærer funksjoner både innenfor og utenfor bedriften» (Ibid). Særlig etter år 2000 har man sett et økt fokus på å forske på tjenesteinnovasjon. At forskningsfeltet for tjenesteinnovasjon er nokså nytt kan også ses i sammenheng med at innovasjonsforskning som forskningsfelt først skjøt fart på 1980-tallet.

Innovasjonsforskningen på tidlig 1980-tall bar imidlertid preg av et industri- og produksjonsfokus. Dette var også en tid preget av en etter hvert rask utvikling innen tjenestesektoren, noe forskningsfeltet bærer preg av i form av såkalte «demarkasjonsforskere» (Ibid: 381). Disse undersøkte hvilke egenskaper som skilte tjenester fra produkt, slik eksempelvis Zeithaml, Parasuraman og Berry (1985) definerer tjenester som *intangibile, heterogeneous, inseparable og perishable*, som brukes som utgangspunkt i definisjonsdelen. Miles (1993, 2001) har også vært en viktig og tidlig bidragsyter i så måte, som en av de første som så på selve konseptet tjenesteinnovasjon, og introduserte «Askepott-syndromet» (Miles, 2001).

Den andre fasen, fra 2001–2005 ifølge Carlborg, Kindström og Kowalkowski (2013: 382), kjennetegnes av et økt søkelys på kundeinvolvering i innovasjonsprosessen (BDI).³ I tillegg kom et økt fokus på organisatorisk innovasjon (Drejer, 2004). I overgangen til den tredje og siste fasen så man hvordan enkelte forskere nå i enda større grad ønsket å gå vekk fra demarkasjonsforskerne sin tendens til å se tjenesteinnovasjon som en motpart til

² Informant 5.

³ Omtales i hovedsak som brukerdrevet innovasjon (BDI) senere i denne oppgaven.

produktinnovasjon (Hipp & Grupp, 2005). Med dette fulgte den tredje fasen med forskning preget av et syn på tjenesteinnovasjon som et slags syklisk system. Denne siste skolen velger å se tjenesteinnovasjon i et syntese-perspektiv: Å tenke tjenesteinnovasjon kan i så måte være et konkurransefortrinn både for industri- og tjenestesektoren (Kindström & Kowalkowski, 2009). Dette synet er også noe som reflekteres på EU-nivå, noe informantene fra Kommisjonen framholder.⁴

Dette siste systemperspektivet kan samtidig innebære en risiko for videre forskning. Carlborg, Kindström og Kowalkowski (2013: 385) framholder at tjenesteinnovasjon, også i mangel på en felles definisjon, står i fare for å «miste mening og hemme mulighetene for videre analyse eller dypere forståelse av dets særegne natur». Dette er også noe som framgår ved at dokumentgrunnlaget og informantene i denne oppgaven framholder flere ulike definisjoner av tjenesteinnovasjon. Dersom man holder seg til kun én definisjon og én forskningstradisjon, risikerer man følgelig å gå glipp av viktige aspekter ved tjenesteinnovasjons natur og utfordringer. Denne oppgaven plasserer seg som følge ikke i én av de tre nevnte forskningstradisjonene, men forsøker å favne både den demarkasjonsbaserte tradisjonen med skiller mellom tjenester og industri og det mer systemorienterte syntese-perspektivet.

1.3. PROBLEMSTILLING

Opgavens hovedproblemstilling lyder som følger:

Hvilke utfordringer og muligheter finnes for tjenesteinnovasjon i Norges nasjonale innovasjonssystem og EU?

Problemstillingen kan sies å være noe todelt, hvor skillet befinner seg mellom den norske stat som premissleverandør på den ene siden, og EU på den andre siden. Grunnlaget for diskusjonen blir dermed hva som finnes av virkemidler, politikkutforming og politisk rammeverk.⁵ Problemstillingen er operasjonalisert ved å stille følgende spørsmål i delkapitlene:

- i. Hvem er de norske tjenesteinnovatørene?
- ii. Kan tjenesteinnovasjon egentlig defineres?
- iii. Hva kjennetegner den norske politikken og virkemidlene tilknyttet tjenesteinnovasjon?

⁴ Informant K1 og K2.

⁵ Jamfør teori om *europisering*, hvor virkemidler befinner seg i første bolk; «Innenrikspolitik», se Figur 4.

iiii. Hvordan støttes tjenesteinnovasjon i det norske innovasjonssystemet?

iiiii. Hva er hovedutfordringene og -mulighetene tilknyttet norsk tjenesteinnovasjonspolitik?

Deretter vil følgende delspørsmål være relevante for tjenesteinnovasjon i europeisk øyemed. Dette gjelder både når det kommer til politikkutforming i EU – men også Norges tilknytning til EU i denne sammenheng:

i. Hvordan jobber EU med tjenesteinnovasjon, og har Norge noe å hente fra dette?

ii. Har Norge noe å hente fra EUs politikk for tjenesteinnovasjon?

iii. Har det foregått en *eupeisering* av norsk tjenesteinnovasjonspolitik?

iiii. Har EU virkemidler tilknyttet tjenesteinnovasjon, i så fall, hvilke?

1.4. DISPOSISJON OG HOVEDARGUMENTER

I kapittel 2 tar jeg for meg styrkene ved valg av metode, relevante definisjoner for temaet og teorien om europeisering som vil bli brukt som grunnlag for kapittel 5. Kapittel 3 undersøker hva som kjennetegner den norske næringsstrukturen, og tjenesteinnovasjon med utgangspunkt i tjenesteforetaket. Ved å se på tjenesteinnovatørene på mikronivå belyser jeg hvor heterogen tjenestesektoren i Norge er, både med tanke på ulikheter de ulike bedriftene imellom, og når det kommer til hvilke utfordringer de har tilknyttet innovasjon. Jeg argumenterer for at det å se på tjenesteinnovasjon i form av innovasjon i tjenestesektoren og bransjekoder blir for snevert. Tjenesteinnovasjon som begrep favner mye mer. Kapittel 3 viser følgelig at alle næringer kan ganne på å tenke tjenesteinnovasjon. Dette støtter opp om systemperspektivet som ble skissert i del 1.2.

Kapittel 4 belyser det norske politiske systemet sin tjenesteinnovasjonspolitik, med særlig fokus på virkemiddelapparatet (Innovasjon Norge og Forskningsrådet) og dets finansielle ordninger for tjenesteinnovasjon. I lys av funnene fra kapittel 3 ser jeg både på virkemidler for tjenesteforetak og for systemsynet på tjenesteinnovasjon. Kapittel 4 viser at virkemiddelapparatet i størst grad har ordninger tilknyttet distriktpolitikk og tidlig fase-etablering (Innovasjon Norge), og har svært sektorspesifikke virkemidler (Forskningsrådet). Begge tilfeller viser at Norges tradisjonelle næringsfokus reflekteres i de finansielle virkemidlene.

I kapittel 5 løftes blikket mot EU, og det argumenteres for at Norge kan ha mye å hente fra EUs «challenge-driven approach» til innovasjon. Dette gjelder særlig når det kommer til å se tjenesteinnovasjon i et systemperspektiv. Samtidig viser jeg til at Norges tilknytning til EU i dag har sine mangler. Dette gjelder både med tanke på kunnskap om muligheter i EU, og i form av mangel på handlingsvilje. Som et av informantene påpeker; «i EU har vi muligheten til å plukke gullkornene som passer oss. Dette skjer imidlertid ikke».⁶

På tross av et tradisjonelt næringsfokus, og mangel på å benytte seg av EU som kanal, viser konklusjonen flere muligheter for framtiden. Et proaktivt virkemiddelapparat – særlig overfor EU, virkemiddelordninger som DIP og BIA, samt uformelle tilknytninger som *Value Driven Service Innovation* ved BI framheves som styrker i norsk sammenheng. Sistnevnte tilnærming har også flere likheter med EUs «challenge-driven approach». Jeg konkluderer at man imidlertid er avhengig av økt kunnskap og handlingsvilje fra politisk hold dersom tjenesteinnovasjon skal gå en lys framtid i møte.

⁶ Informant 4.

KAPITTEL 2

Teori og metode

Denne studien baseres i hovedsak på kvalitativ metode. Den består av seks informantintervjuer, med spørsmål utformet i samsvar med SWOT-strukturen (styrker, svakheter, muligheter, utfordringer), og i det konkluderende kapitlet en SWOT-analyse med utgangspunkt i de samlede resultatene fra intervjuer, stortingsmeldinger og rapporter. Dokumentanalyse er følgelig også en viktig del av oppgaven. Det hele er analysert på bakgrunn av tidligere forskning.

Bruken av kvalitativ metode i forskning henger sammen med ønsket om å analysere et fenomen i dybden – nærmere bestemt meninger, holdninger og erfaringer som ikke kan forskes på i kvantitativ forstand (Tjora, 2012: 91). Å velge kvalitativ metode i denne oppgaven kommer blant annet av behovet for å generere egen empiri gjennom kvalitative intervju. Intervjuene fungerer dermed som et nødvendig og verdifullt supplement til rapportene og stortingsmeldingene jeg benytter meg av i analysen. Ved bruk av meninger og refleksjoner fra eksperter ansatt i innovasjonssystemet, er oppgavens mål også å si noe om dagens og framtidens utfordringer for tjenesteinnovasjon.

Å bruke kvalitativ metode kan også knyttes til bruken av *eupeisering* som teoretisk rammeverk. Etersom teorien blant annet tar utgangspunkt i en utbredelse av «delte overbevisninger og normer som først er definert og konsolidert i EUs politikktutforming» (Radaelli, 2004: 3), vil informantenes subjektive opplevelser i stor grad være relevant for analysen. Kvalitative intervju er følgelig et bevisst valg for å kunne benytte resultatene i analysen av en mulig *eupeisering* av virkemiddelapparatet.

2.1. DOKUMENTANALYSE

Analysen baserer seg i hovedsak på *generelle dokumenter og forskningsdokumenter* (Tjora, 2012: 145). De generelle dokumentene består av utredninger fra norske eller europeiske institusjoner og stortingsmeldinger, mens forskningsdokumentene omfatter rapporter fra norske eller europeiske organisasjoner og forskningsartikler. I tillegg benytter jeg meg til dels

av data fra *media* for eksempel i form av kronikker, og enkelte *case-spesifikke* dokumenter – som eksempelvis årsmeldinger fra Innovasjon Norge (IN) og Forskningsrådet (NFR).

Dokumentanalyse er avgjørende for oppgaven. Styrken ved å bruke denne typen empiri er at den gir stor innsikt og bredde, samt at den er lett tilgjengelig. Sekundærkildene som benyttes gir i tillegg muligheten til å benytte seg av allerede opptråkkede stier innenfor temaet. Samtidig er tjenesteinnovasjon et komplisert forskningsfelt med vesensforskjellige skoler, og vi har sett at det finnes mange og svært ulike definisjoner av temaet i den tilgjengelige empirien.

2.2. INTERVJUER

Jeg har valgt en multippel casedesign for dybdeintervjuene, noe som innebærer at man går i dybden med flere informantintervjuer og sammenholder de med hverandre. Med totalt seks utvalgte informanter er imidlertid ikke casene direkte generaliserbare. Det er derimot mulig å gjøre en analytisk generalisering om for eksempel årsakssammenhenger tilknyttet hypotesen fra introduksjonen (Yin, 2003: 47). Hypotesetesting er med andre ord formen for generalisering som vil bli benyttet i oppgaven.

Intervjuguidene har tatt utgangspunkt i semistrukturerte, kvalitative intervju. Spørsmålene har fulgt en struktur med tre faser – oppvarming, refleksjon og avslutning (Tjora, 2012: 96). Videre har SWOT blitt brukt som grunnlag for utformingen til spørsmålene (for mer utdypende om SWOT, se under). Å benytte SWOT-formatet som verktøy i intervjuguiden har som styrke at den gir åpne spørsmål, som tillater informantene å definere tema og reflektere selv, uten føringer fra intervjuer. Jeg har også blitt stilt åpne oppfølgingsspørsmål til svarene.

I tillegg til de seks hovedinformantene har jeg også hatt kontakt med to informanter fra EU-kommisjonen, i form av *epostintervju*. De ble gjennomført for å sikre at informasjonen om EU sin satsing på tjenesteinnovasjon stemte overens med datagrunnlaget. Å intervju på epost er hendig dersom respondentene befinner seg langt unna geografisk og dersom informantene er, som disse, engasjerte i temaet (Tjora 2012: 124). Beslutningen om å gjennomføre epostintervju i stedet for telefonintervju eller å intervju ansikt til ansikt ble i tillegg tatt på grunnlag av at disse informantenes betraktninger ikke var avgjørende for oppgaven, men isteden kunne bidra i form av tilleggsempiri.

2.3. SWOT-ANALYSE OG FRAMSTILLING

SWOT-analyse danner altså grunnlaget for strukturen på analysen og intervjuguidene i denne oppgaven.⁷ De fire bokstavene i «SWOT» står for styrker (**S**trengths), svakheter (**W**eaknesses), muligheter (**O**pportunities) og trusler (**T**hreats).⁸ De to førstnevnte faktorene, styrker og svakheter, identifiserer interne og nåværende faktorer. De to sistnevnte, muligheter og trusler, omhandler i større grad eksterne faktorer ved organisasjonen, og kan fortelle oss mer om framtiden (Dyson, 2004: 632).

Det norske, nasjonale innovasjonssystemet, som oppgaven baserer seg på, er ikke én avgrenset organisasjon slik SWOT-analyse ofte tar utgangspunkt i. Ettersom verktøyet har blitt brukt for å evaluere nasjonale innovasjonssystem i tidligere forskning, eksempelvis med utgangspunkt i Storbritannia og Australia (Martin & Johnston, 1999), anser jeg SWOT-analysen som formålstjenlig i denne oppgaven. I tillegg vektlegges det at man baserer seg på et uttalt mål for analyseenheten ved bruk av SWOT-verktøyet. Målet jeg tar utgangspunkt i for det norske innovasjonssystemet stammer fra den siste, og eneste, Innovasjonsmeldingen i Norge: «Regjeringen vil ta initiativ til mer systematisk kunnskapsutvikling om tjenesteinnovasjoner, med sikte på å utvikle effektive og treffsikre virkemidler» (St.meld. nr.7 2008-2009: 85).

Resultatene fra informantintervjuene er framstilt som enkeltsitat fra informantene, eller bli slått sammen dersom flere har sammenfallende utsagn. Ved sistnevnte graderes dette ved bruk av ordene «enkelte» (1 person), «noen» (2-3 personer), «flere» (4-5) eller «alle» (6 personer). Denne framstillingsmåten blir gjerne brukt i lignende undersøkelser med få caser og multippel casesdesign (se for eksempel Kjuus, Utgård, Pettersen, Svennerud, & Eriksen, 2009).

2.4. INFORMANTER OG UTVALGSKRITERIER

Dybdeintervjuene og epostintervjuene baserer seg på et *strategisk utvalg* av informanter. Dette tilsier at utvalget baserer seg på informanter som blir ansett som å tilføre best mulig dybde og bredde for å besvare problemstillingen (Wibeck, 2010). Informantene til dybdeintervjuene ble valgt ut på bakgrunn av snøballmetoden, ved hjelp av hovedorganisasjonen Virke som døråpner. Fordelen ved dette er at Virke har kunnskap om

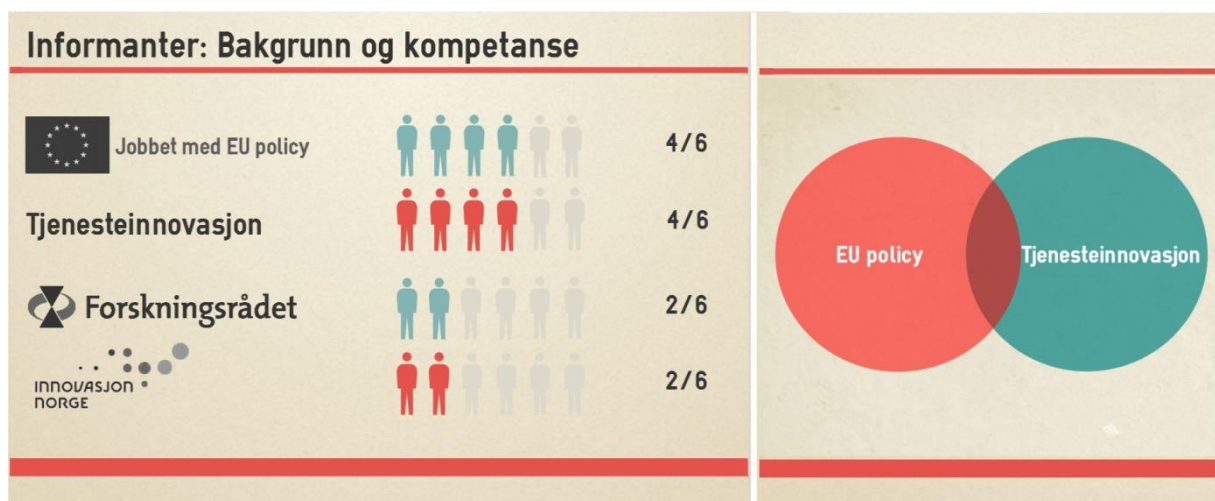
⁷ Se Vedlegg B og Vedlegg C, intervjuguider.

⁸ Den strategiske modellen kom opprinnelig fra Harvard Business School, før den på 1960-tallet ble videreutviklet på Stanford Research Institute (Humphrey et. al, 1960).

hvilke informanter som jobber tettest med temaet i virkemiddelapparatet. Jeg benyttet meg også av snøballmetoden ved å kontakte eget nettverk fra praktikantopphold i Brussel. En informant ble valgt på bakgrunn av at datagrunnlaget viste at personen hadde deltatt i et relevant forum på EU-nivå. Informanter til epostintervju fant jeg ved å kontakte Norges delegasjon til EU, som besitter kunnskap om hvem som jobber med tjenesteinnovasjon på EU-nivå, og ved hjelp av tips fra hovedinformantene.

Inklusjonskriteriene mine har med andre ord vært basert på at informantene avgjort: 1) Er en del av det norske, nasjonale innovasjonssystemet, og deretter enten 2) Har erfaring og dybdekunnskap fra både tjenesteinnovasjon og EU policy, eller 3) Har erfaring og ekspertkunnskap om enten tjenesteinnovasjon eller EU policy.

FIGUR 1. INFORMANTER TIL DYBDEINTERVJU: BAKGRUNN OG KOMPETANSE.



Figur 1 gir en billedlig framstilling av kompetansen til hovedinformantene, og bidrar til å vise fordelingen av disse (se også Vedlegg A: Liste informanter).

2.5 DEFINISJONER

2.5.1. INNOVASJON

Joseph Schumpeter (1939) regnes som en av de første til å vektlegge innovasjon i en samfunnsøkonomisk kontekst. Hans videreutvikling av såkalte *Kondratiev* går ut på å beskrive innovasjon som økonomisk drivkraft på en evolusjonær måte. Disse får relevans den

dag i dag når man ser på overgangen fra epoken som begynte sent på 1940-tallet med fokus på olje, industri og masseproduksjon, til kondratieven som startet på 1990-tallet og fram til i dag – hvor tjenestenæringer som informasjons- og kommunikasjonsteknologi er i sentrum for arbeidsstyrken.

Schumpeter (1939) definerte innovasjon som «sammensetning av nye kombinasjoner», særlig med tanke på det som fant sted innen nye foretak på grunnlag av eksisterende kunnskap.

Schumpeter skilte også mellom *radikale* og *inkrementelle* innovasjoner. Dette tilsa en avgrensing mellom en genuint ny innovasjon i form av en ny gjenstand, praksis eller metode på den ene siden, og en inkrementell endring i en allerede eksisterende gjenstand eller prosess på den andre siden. Videre foreslo Schumpeter en inndeling av typer innovasjon, med følgende fem former for innovasjon (se også OECD, 1997: 28):

1. Introduksjon av et nytt produkt eller en kvalitetsmessig endring i et eksisterende produkt
2. Å introdusere en ny prosess i en næring
3. Å åpne et nytt marked
4. Utvikling av ny type råvare eller halvfabrikat i produksjonen
5. Ny organisering innenfor en næring

En annen måte å definere innovasjon på blir trukket fram i Innovasjonsmeldingen til Nærings- og Fiskeridepartementet (da NHD), fremlagt i desember 2008. Denne stortingsmeldingen er sentral i denne oppgaven, og definisjonen av innovasjon som blir benyttet er dermed av relevans. Den definerer innovasjon som:

[...] en ny vare, en ny tjeneste, en ny produksjonsprosess, anvendelse eller organisasjonsform som er lansert i markedet eller tatt i bruk i produksjonen for å skape økonomiske verdier (St.meld. nr.7 2008-2009: 13).

Andersen og Skogen (2013: 12) trekker fram hvordan NHD sin definisjonsmåte er mer operasjonalisert enn Schumpeter sin definisjon, som i større grad er vitenskapelig formulert. Som følge blir det sagt at NHD sin definisjon enklere kan knyttes til politikk – noe som er formålstjenlig for denne oppgaven som tar for seg innovasjonspolitik.

2.5.2. TJENESTER

Blant de mest kjente tjenestekarakteristika finner man Parasuraman, Zeithaml og Berry (1985) sin definisjon av tjenester som noe som er «intangible, heterogeneous, inseparable, perishable». Deres definisjon danner grunnlaget for denne studien, og kan utdypes slik:

- *Intangible*. Tjenester er helst immaterielle, i form av idéer eller konsepter, og kan følgelig ikke lagres.
- *Heterogeneous*. Tjenesteopplevelsen er subjektiv og ulik fra kunde til kunde, og tjenestetilbudet er ofte veldig variert.
- *Inseparable*. Til forskjell fra varer produseres og forbrukes tjenester gjerne på samme tid, og kan heller ikke kvalitetssikres før etter de tas i bruk. Man kan følgelig si at en tjeneste samproduseres av kunde og tilbyder av tjenesten.
- *Perishable*. Tjenester er «ferskvare», og dersom en tjeneste blir stående ubrukt vil den bli forgjengelig.

Når det kommer til å definere tjenester i forskning på innovasjon, finner man flere måter å gjøre dette på. Ved å bygge videre på arbeidet til Pavitt (1984) om innovasjon i produksjonsindustrien, dannet økonomene Soete og Miozzo (1989; 2001) en av de mest kjente næringstypologiene for tjenester. Denne deler tjenestenæringene inn i følgende fire kategorier: 1. Leverandørdominerte tjenester, 2. Stordrift fysisk nettverk, 3. Informasjonsnettverk, og 4. Spesialiserte/vitenskapsbaserte næringer.⁹ Senere har man slått sammen 3. og 4., til en ny kategori kalt Produksjonsintensive tjenestenæringer (Pedersen, 2005: 11), men jeg velger her å beholde de fire opprinnelige kategoriene.

For å se denne inndelingen i sammenheng med faktiske sektorielle yrker kan man bruke eksempler fra Pedersen (Ibid.) og sette disse inn i en tabell. Tabellen under gir en oversikt over hvordan det er mulig å innpasse ulike tjenesteyrker i den originale næringstypologien til Soete og Miozzo. Det understrekes samtidig at denne typologien er ressursorientert, med fokus på innsatsfaktorer framfor kundens oppfattede egenskaper av tjenesteytelsen (Ibid.).

TABELL 1. TJENESTENÆRINGER OG YRKESSEKTOR.

TYPE NÆRING	EKSEMPEL SEKTOR
1. Leverandørdominerte tjenester	<i>Detaljhandel, reiselivsnæringen; hoteller og restauranter</i>
2. Stordrift fysisk nettverk	Standardiserte tjenester; <i>transportnæringen, engroshandel</i>
3. Informasjonsnettverk	<i>Telekommunikasjon, deler av finansiell tjenesteyting</i>
4. Spesialiserte/vitenskapsbaserte næringer	Forretningsmessig tjenesteyting; <i>konsulentvirksomhet, programvareutvikling, IKT</i>

Kilde: Pedersen (2005), Soete og Miozzo (1989; 2001).

⁹ Spesialiserte tjenestenæringer omtales også som Kunnskapsintensive tjenester, en definisjon som nyere empiriske studier som Hipp og Grupp (2005) tar til orde for. Pedersen (2005) omtaler også disse som synonyme.

2.5.3. TJENESTEINNOVASJON

Jeg har vist hvordan forskningsfeltet for tjenesteinnovasjon har gjennomgått store omveltninger i synet på hva tjenesteinnovasjon er av natur. Ettersom denne oppgaven i stor grad omhandler selve definisjonsproblemet tilknyttet tjenesteinnovasjon, velger jeg som følge *ikke* å ta utgangspunkt i én definisjon av tjenesteinnovasjon (se også 3.4. Norske tjenesteinnovatører: En udefinerbar masse?). At tjenesteinnovasjon er en kompleks materie gjenspeiles eksempelvis ved at innovasjon i tjenestesektoren ikke nødvendigvis anses som tjenesteinnovasjon i seg selv. På tross av dette valget kan det likevel være formålstjenlig å se på hva som sies å være kilder til tjenesteinnovasjon i selve tjenestesektoren (se Tabell 1).

Chang, Linton og Chen (2012) tar utgangspunkt i Soete og Miozzo (1989; 2001) sin næringstypologi for tjenestenæringen, når de utfører en casestudie av tjenestesektoren i Taiwan. Tabellen under viser en videreføring av den forrige typologien i Tabell 1 av Soete og Miozzo, her oversatt av Vatne (2012: 39). Hva som er kilden til innovasjon og hva som er innovasjonsresultatet varierer ut ifra tjenestesektor, og tabellen understreker følgelig hvor heterogen tjenestesektoren er.

TABELL 2. KARAKTERISTISKE TREKK VED TJENESTEINNOVASJON.

GRUPPE AV TJENESTEFORETAK	KILDE TIL INNOVASJON	TYPE INNOVASJON	BESKYTTELSE AV INNOVASJON
Leverandørdominerte tjenester	Konkurrenter	Produkt	Innlåsing
	Intern utvikling	Forretningsmodell	Utviklingstid
			Hemmelighold
Stordrift fysisk nettverk	Kunder *	Produkt	Hemmelighold
	Intern utvikling	Forretningsmodell	Utviklingstid
Informasjonsnettverk	Kunder *	Produkt *	Hemmelighold *
	Intern utvikling	Forretningsmodell	Varemerke *
		Organisatorisk *	Utviklingstid *
Spesialisert/vitenskapsbaserte næringer	Kunder	Produkt	Hemmelighold
	Intern utvikling	Forretningsmodell	Utviklingstid
			Patenter

* Statistisk signifikante forskjeller mellom de fire gruppene

Kilde: Chang, Linton & Chen 2012: 9.

Tabellen viser også at alle de fire grupperingene av tjenesteforetak er avhengige av eksterne kilder for å utføre innovasjon – det være seg kunder eller konkurrenter. Fåtallet benytter seg av patenter for å beskytte innovasjonen, mye i forbindelse med definisjonen av tjenester som immaterielle. Tabellen viser at det er kun spesialiserte/vitenskapsbaserte tjenesteforetak bruker patenter i utstrakt sammenheng.

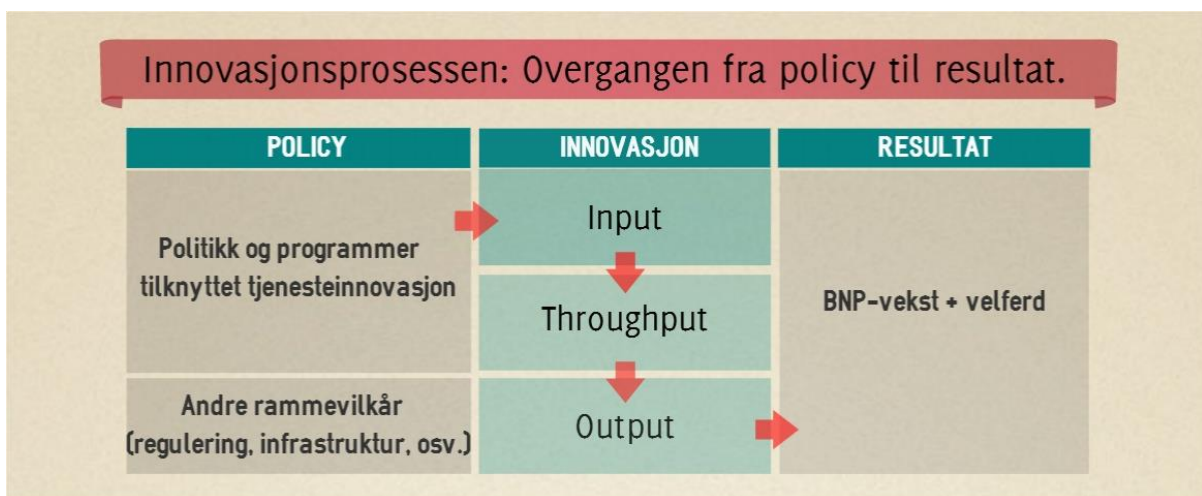
Vatne (2013: 41) understreker vanskeligheten ved å klassifisere næringene i disse fire gruppene. Når hver av de fire gruppene ikke er homogene innad, kan man da trekke slutninger om at det kun er informasjonsnettverk som bedriver organisatorisk innovasjon? Jeg ønsker å bruke klassifiseringen som utgangspunkt selv om de ikke er homogene innad. At de ikke er homogene vil også gjenspeiles i Tabell 1, hvor vi eksempelvis har sett at ulike næringer som engroshandel og transportnæringen befinner seg i samme kategori.

2.5.4. INPUTS OG OUTPUTS: HVORDAN MÅLE INNOVASJON OG TJENESTEINNOVASJON?

Å skulle måle innovasjon kan ofte by på problemer. En innovasjon kan være enten radikal eller inkrementell med tanke på graden av nyskaping – hvor førstnevnte gjerne blir tilknyttet den stereotypiske Reodor Felgen-gründeren. Selv om man kan anta at radikal innovasjon ofte innebærer høyere verdiskaping, viser det seg heller at en radikal innovasjon ofte kan ha mindre betydning økonomisk, mens inkrementelle forandringer kan ha desto større innvirkning på den nasjonale økonomien (Fagerberg, Mowery, & Nelson, 2006: 150).

Her er det imidlertid viktig å skille ut påvirkning på nasjonal økonomi som et resultat av innovasjonsprosessen. En modell for tjenesteinnovasjon, brukt i den europeiske tenketanken EPISIS, kan anvendes for å visualisere hvordan tjenesteinnovasjonsprosessen kan måles. Her skiller man mellom *input*, *throughput* og *output*. Figuren viser hvordan politikk tilknyttet tjenesteinnovasjon og BNP-vekst befinner seg på hver sin ytterside av innovasjonsprosessen.

FIGUR 2. TJENESTEINNOVASJONSPROSESSEN. INPUT, THROUGHPUT OG OUTPUT.



Kilde: : PRO INNO Europe 2011: 29. Egen utforming.

Rapporten fra Damvad (Kuusisto, 2013), som anvendes i kapittel tre, benytter seg av disse tre faktorene for å måle innovasjon i de nordiske landene. I deres undersøkelse refereres det til hvordan *input* måler investeringen i tjenesteinnovasjon i form av tid, penger eller innsats, *throughput* tilsvarer hvor ny den skapte innovasjonen/oppfinnelsen faktisk er, mens *output* tilsvarer verdiskapingen til innovasjonen, slik vi ser ovenfor i form av innovasjonens utfall.

Selv om tjenesteinnovasjon ikke er mindre verdiskapende i økonomisk forstand enn andre innovasjonstyper, kan målbarheten til tjenesteinnovasjon være desto mer problematisk fordi denne innovasjonstypen gjerne er mer kvalitativ og dermed mindre målbar. Innovasjonen foregår eksempelvis i form av medarbeiderdrevet innovasjon, eller samarbeid med leverandører eller kunder/brukere (Tether, 2005: 179). Dette vil jeg se nærmere på i kapittel 3.

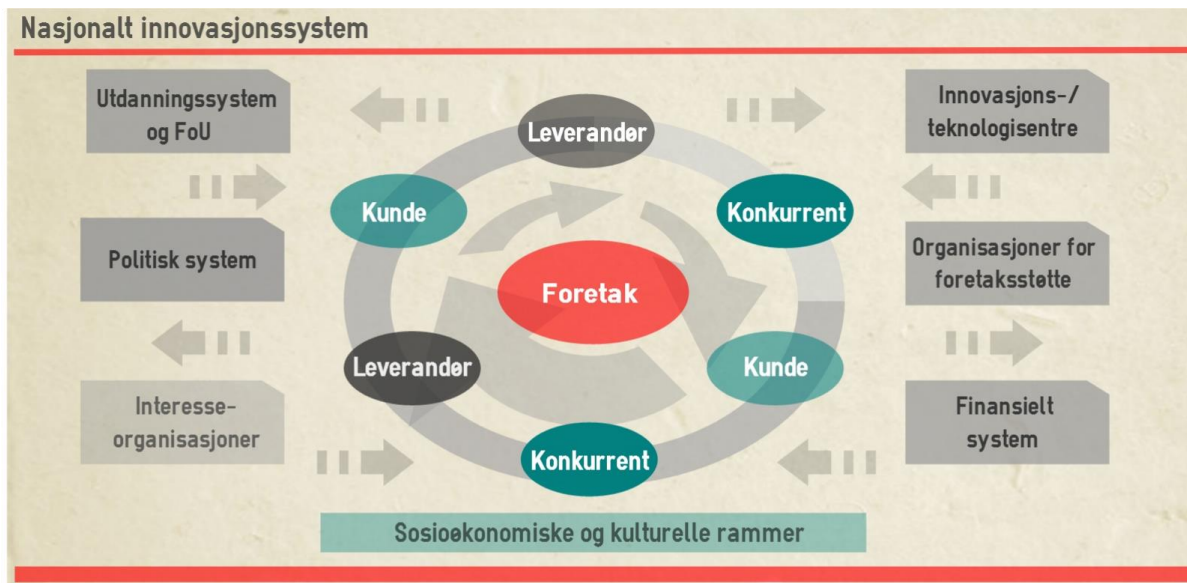
2.5.5. NASJONALE INNOVASJONSSYSTEM

Mens den klassiske forskningen på entreprenørskap har vært opptatt av den enkelte etablering, har det de siste femti årene blitt stadig mer vanlig å bruke et systemperspektiv som utgangspunkt i innovasjonsforskningen. Det finnes ulike systemperspektiv, for eksempel *industrielle distrikter* (Aasheim, 2000; Marshall, 1921), *næringsklynger* (Porter, 2000) og *innovasjonssystemer* (Lundvall 1992; Nelson, 1993; Edquist, 2010) . Sistnevnte systemperspektiv tar utgangspunkt i bedriften, og deretter hvilke rammer og premissleverandører som befinner seg rundt denne. Eksempler på slike premissleverandører er offentlige myndigheter, utdanningsinstitusjoner, finansielle virkemidler, kunder og leverandører. Det er systemperspektivet om innovasjonssystemer som er brukt som basis for denne oppgaven. Freeman (1987) regnes som den første til å ta for seg og avgrense innovasjonssystemet teoretisk, i form av nasjonale innovasjonssystemer (NIS). I tillegg finner man også teorier om teknologiske, sektorielle og regionale innovasjonssystemer.

Definisjonene av tjenester og tjenesteinnovasjon har vist at tjenestesektoren er svært heterogen. Vatne (2012: 28) understreker i så måte vanskelighetene ved å skulle utforme sektorielle modeller for tjenestenæringen, når man vet for lite om både innovasjon og innovasjonssystemer i sektoren. Dette er også en problematikk man støter på i Tabell 1 og 2. På tross av at disse er brukt som grunnlag for oppgaven, er det også tydelig at det å generalisere sektorer som i så stor grad er heterogene kan by på vanskeligheter tilknyttet generalisering.

Det samme gjelder framstillingen av innovasjonssystem for tjenesteinnovasjon. Som vist over byr det på flere dilemma å definere tjenesteinnovasjon. Vatne (2012: 57) har likevel oversatt et innovasjonssystem med utgangspunkt i tjenesteforetaket og dernest viktigste partnerne for utvikling av kommersiell innovasjon i sentrum, opprinnelig av Gallo et al. (2010: 5).

FIGUR 3. MODELL AV NASJONALT INNOVASJONSSYSTEM.



Figur 3 viser denne framstillingen, som tar utgangspunkt i at kunder, konkurrenter og leverandører er viktige kilder til innovasjon. Modellen er en framstilling av hvordan et nasjonalt innovasjonssystem kan se ut, og vil bli brukt som utgangspunkt for kapittel 3 og 4.

2.6. TEORI

2.6.1. EUROPEISERING

Denne oppgaven tar også for seg hvor vidt EU er en premissleverandør for politikken i det norske innovasjonssystemet. Som ikke-medlem er Norge tilknyttet EU gjennom EØS-avtalen, og teorier som multi-level governance vil følgelig bli mindre relevante fordi de teoretiserer forholdet mellom EU og i større grad direkte tilknyttede stater. Å analysere ved hjelp av slike statssentriske teorier er selvfølgelig også mulig. Ettersom det er tilknytningen til og påvirkningen fra EU som er hovedfokus i denne oppgaven, og ikke selve kanalene, synes det mer fruktbart å benytte *europæisering* som teori og begrep for å forklare hvordan Norge er influert av EUs innovasjonspolitik og tenkning rundt dette.

Europeisering, eller *Europeanization*, er en teori om hvordan noe tar i bruk egenskaper som regnes for å være europeiske. Mindre ullaent formulert kan man si at europeisering er den økonomiske, politiske eller kulturelle integrasjonen som skal til for at en stat, et menneske eller et objekt går i retning å bli mer europeisk. Olsen (2002: 944) konkluderer med at det ikke finnes noen 'grand theory' for europeisering, men at det fortsatt er for tidlig å se bort fra teorien. Kassim (i:Olsen 2002:921) mener på sin side at begrepet *Europeanization* er for uhandterlig til å brukes i noen som helst analysesammenheng.

Det finnes mange forskere som har bidratt til feltet for europeiseringsteori, på tross av uenighet om teoriens relevans (se for eksempel Risse, Cowles & Caporaso, 2001; Börzel & Risse, 2003). Dette har resultert i flere måter å definere teorien på.¹⁰ Jeg tar her utgangspunkt i Radaelli sin definisjon av europeisering, som bruker en avgrensning som minner mye om top-down teorien:

Europeisering er prosessen av a) konstruksjon, b) utbredelse av og c) institusjonalisering av formelle og uformelle regler, prosedyrer, politiske paradigmer, politiske stiler, gjøremåter og delte overbevisninger og normer som først er definert og konsolidert i EUs politikkkutforming, og deretter innlemmet i logikken i innenlandsk diskurs (både nasjonal og subnasjonal), politiske strukturer og offentlig politikk (2004: 3).¹¹

Top-down perspektivet innen europeisering, som anvendes i denne oppgaven, vokste fram på 1970- og 80-tallet (Radaelli, 2004: 5). Med top-down perspektivet følger antagelsen om at aktørene styres ovenfra og ned i form av lover og restriksjoner, i samsvar med Weber sin byråkratimodell. Top-down tilnærmingen passer følgelig best overens med antagelsen om at norsk innovasjonspolitikkk på ulike måter har blitt påvirket av EU. Det kan samtidig understrekes at anvendelsen av europeisering gjerne er mer nyansert i den forstand at påvirkning i større grad går begge veier: påvirkningen går fra nasjonalt hold og vice versa.

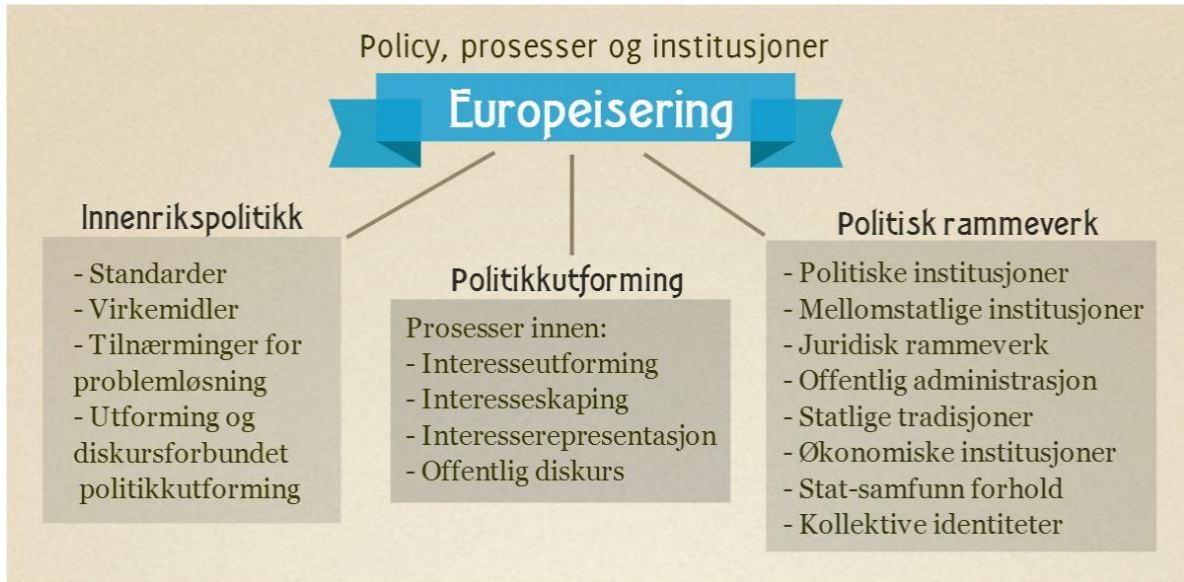
Fenomenet *europeisering* er ikke lenger så kontroversielt som det en gang var ved opprettelsen av den Europeiske Union. I dag fokuserer man heller på hvordan det har ulik påvirkning på *domestic policies*, *politics* og *polities* (Börzel & Risse, 2003: 4). Dette er uttrykk som ikke så lett lar seg oversette fra engelsk til norsk, men en mulighet er å oversette uttrykkene som innenrikspolitikkk, politikkkutforming og det politiske rammeverket. Med dette som utgangspunkt kan vi i Figur 4 se hvordan europeisering kan påvirke på nasjonalt nivå,

¹⁰ De tre mest markante definisjonsmåtene er 1) Top-down europeiseringsteori, som tar utgangspunkt i at EU er sentrum og påvirker statene, 2) Europeisk integrasjonsteori, og 3) Bottom-up europeiseringsteori som tar utgangspunkt i det som skjer når *statene* begynner å påvirke politikkkutforming innenfor et gitt EU-felt.

¹¹ Fritt oversatt fra engelsk.

ved å oversette en modell fra Börzel og Risse (2003) som tar utgangspunkt i teorier om hvordan og hva EU påvirker i den nasjonale politikktutforming (se for eksempel Kohler-Koch & Eising, 1999).

FIGUR 4. HVORDAN EUROPEISERING PÅVIRKER NASJONAL POLITIKK.



Top-down europeiseringsteori, og denne modellen, danner grunnlaget for diskusjonen om europeisering i det norske virkemiddelapparatet i kapittel 5.

KAPITTEL 3

Norsk næringsstruktur og tjenesteinnoverende bedrifter: Hvem og hvor er Askeladden?

Når man deler inn i næringer for å vise hva virkemiddelapparatet støtter, blir dette gjerne feil for tjenesteinnovasjon. Det er en type innovasjon som foregår over hele fjøla. Selv om det er vanskelig å måle, er det ufordelaktig å vise til sektorinndeling for å måle tjenesteinnovasjon. (Informant 5)

I dette kapitlet drøfter jeg hva som kjennetegner den norske næringsstrukturen og norsk innovasjon, både historisk og i nåtid. Jeg undersøker også tjenesteinnovatøren nærmere: Hvem er de norske tjenesteinnovatørene? Og kan tjenesteinnovasjon egentlig defineres?

For å kunne få et klarere bilde av det nasjonale innovasjonssystemet i Norge kan man se nærmere på modellen om innovasjonssystemer (se Figur 3), og i første omgang selve sentrum for denne: Bedriften. Virkemiddelapparatet og det politiske systemet som støtter opp om tjenesteinnovasjon er hovedfokus for denne oppgaven. På samme måte som brukerne er en av de viktigste premissleverandørene for tjenesteinnovatører, anser jeg det imidlertid som viktig å se på bedriftene først som nettopp brukere av virkemiddelordningene og innovasjonssystemet.

En sterk forankring i tradisjonelle næringer er noe alle informantene har trukket frem, noe som vil gå igjen når jeg tar for meg særtrekk ved den norske økonomien og næringsstrukturen. Analysen av den norske næringsstrukturen vil også være høyrelevant for kapittel 4, hvor jeg ser på hvordan dette reflekteres i virkemiddelapparatet. Etter å ha undersøkt den norske næringsstrukturen og økonomien i europeisk kontekst, går jeg fra makro- til mikronivå, og fokuserer på dagens tjenesteinnovatører i norsk sammenheng. Avslutningsvis diskuterer jeg også i hvilken grad tjenesteinnovasjon egentlig kan defineres – en problematikk som skisseres av sitatet i begynnelsen av dette kapitlet.

3.1. NORSK NÆRINGSSTRUKTUR: FRA INDUSTRI TIL TJENESTESAMFUNN

De siste 150 årene har næringslivet i Norge gjennomgått enorme endringer (St.meld. 39 2012-2013: 51). Ser man på årene etter andre verdenskrig, regnes disse som fødselsårene for det postindustrialiserte samfunnet – fra et sterkt industrifokus, til en mer tjenestebasert økonomi i Vest-Europa. Tendensen med deregulering av industrien var felles for de fleste nordiske land på 1960-tallet, med en kraftig nedgang i jordbruk og industri. Jordbruk hadde riktignok sunket jevnt siden starten av 1900-tallet, mens det særlig var industri- og byggevirksomhet som møtte et drastisk vendepunkt på 1960-tallet.

Fra midten av 1970-tallet dalte produktivitsveksten i den norske industrien som i resten av verden grunnet nedgangstider, og tok seg ikke opp igjen før slutten av 1980-tallet. Slutten av 80-tallet var også preget av hvordan den raske utviklingen innen IT og data økte produktiviteten, noe som særlig har påvirket hvordan tjenestesektoren har utviklet seg fram til i dag (St.meld. nr.7 2008-2009: 83). Fra slutten av 90-tallet og fram til i dag er det flere trekk som går igjen i den norske næringsstrukturen. De tre mest framtrædende er en høy andel ansatte i tjenestenæringen, mange industrisysselsatte i mer tradisjonelle næringer, i tillegg til en høy andel ansatte i offentlig sektor. Sistnevnte særtrekk sies imidlertid å skille oss fra mange andre land, og er en følge av at offentlig sektor er ansvarlig for sysselsettingsintensive aktiviteter som helsetjenester og skole (Braadland, 2000: 5).

Samtidig som tjenestenæringene har økt siden 1960-tallet, viser forestående eksempel at norsk økonomi siden 1970-tallet har vært preget av Norges posisjon som stormakt tilknyttet olje og gass (St.meld. 39 2012-2013: 17). Olje- og gassnæringen reflekterer også hvordan Norge generelt har vært råvarebasert når det kommer til ressurser. Den råvarebaserte økonomien med fokus på distriktene kommer også som en følge av geografien innenlands – som et langstrakt land med viktige naturressurser, og lav befolkningstetthet. Det norske lokaliseringsmønsteret i industri og næringsliv er dermed delvis et resultat av historiske føringer og delvis som følge av lokalisering nær naturressurser (St.meld. nr.22 2011-12: 12).

Veksten i tjenesteytende næringer er i dag et sentralt utviklingstrekk for den norske næringsstrukturen. Tjenestenæringene vokser i alle landsdeler i Norge, og får som følge stadig større betydning for sysselsettingen både i byer så vel som distrikter (Ibid.). Dagens tjenestesektor i Norge kjennetegnes av heterogene næringer, hvor man finner alt fra teknologitunge og kunnskapsintensive bedrifter i IT-bransjen som vokste fram på tidlig 90-

tall, til bedrifter med få høyt utdannede arbeidstakere i eksempelvis transportsektoren og varehandel.

På tross av at begrepet «tjenestenæring» omfatter svært ulike grupperinger, har et stort flertall av disse bransjene opplevd vekst de siste tiårene. Økningen har i hovedsak foregått innenfor kunnskapsintensive næringer, hvor sysselsettingen har økt med 200 000 de siste 20 årene fram til 2010 (Abelia, 2011). Samtidig ser man også at varehandelen totalt har økt med om lag 120 000 ansatte de siste 40 årene (St.meld. nr.22 2011-2012: 11).

Når det kommer til å se Norge i europeisk kontekst, trekker noen av informantene fram at Norges geografi er et todelt særtrekk. De understreker at næringspolitikken ikke bare tar utgangspunkt i geografien innenlands, med subsidiering av distriktene i et langstrakt land med lav befolkningstetthet, men at vår geografiske plassering i utkanten av Europa gjør at vi mangler kunnskap om og manglende initiativ overfor Europa og EU.

Norge er perifert for Europa – geografisk, men også som assosiert medlem av EU. Vi blir følgelig ikke spurt først. Vi havner plutselig på listen over tredjeland, og må minne Kommissjonen på at Norge skal med på aktivitetene (Informant 4)

Om man tar med vår geografiske plassering, i tillegg til innenlands geografi og manglende EU-medlemskap, blir Norges plassering i periferien et tredelt trekk.

3.2. NORSK ØKONOMI OG INNOVASJON I DAG: I EUROPEISK OG NORDISK SAMMENHENG

Om man ser nærmere på markante trekk ved norsk økonomi i europeisk kontekst i dag, er det særlig verdt å nevne det høye kostnadsnivået og en lav arbeidsledighet. Begge disse særtrekkene har blitt desto tydeligere i lys av den globale finanskrisen som hadde sitt utspring i USA høsten 2008. Selv om Norge som konsekvens ble negativt påvirket av de samme forholdene som andre industriland, har Norge dratt positiv nytte av høye energi- og råvarepriser, samt en bedre regulert finanssektor (Ibid: 10.). Samtidig bidrar dette til en krevende situasjon for norske eksportvirksomheter, på tross av en for øyeblikket svakere krone.

Vår lave arbeidsledighet fører på samme tid til at Norge befinner seg i toppsjiktet blant OECD-landene når det kommer til yrkesdeltagelsesrate. Årsakene til dette er blant annet nettoinnvandring, stadig flere yrkesaktive kvinner, samt et høyt utdanningsnivå som medfører at færre går arbeidsledige (St.meld.nr.39 2012-2013: 43). Samtidig er det ikke bare høyere

utdanning som tillegges viktighet i denne sammenheng – opplæring og kompetanseheving i selve arbeidslivet er også en norsk styrke i OECD-sammenheng (Janssen, den Hertog, & Kaashoek, 2012: 22) . Dette henger igjen tett sammen med produktiviteten i arbeidsstyrken.

Alle de seks informantene understreker at den norske næringsstrukturen skiller seg ut fra den vi ser i våre naboland. Å utnytte fortrinnene forbundet med råvareforedling og industri sies samtidig å være en av *styrkene* i Norge – og hovedårsaken til vår høye BNP:

I Norge har vi en utrolig høy BNP nettopp på grunn av inntjeningen fra de råvareproduserende næringene. Dermed plasseres man lavt på innovasjonsmålinger med omsetning som utgangspunkt. Hadde man heller sett på innsats isolert fra omsetning ville man fått et annet tall. (Informant N1)

Om vi ser på norsk innovasjon i europeisk kontekst befinner Norge seg for tredje år på rad på 17. plass i det årlige Innovation Union Scoreboard (IUS) fra EU. Dette står i kontrast til våre nordiske naboer, som befinner seg i toppsjiktet. Sitatet ovenfor viser hvordan enkelte informanter framholder denne typen måling opp imot BNP som fåfengt. Koch (2013) trekker i tillegg fram at vår særpregede næringsstruktur kan forklare noe, om ikke alt, av den svake FoU-innsatsen i næringslivet som framheves i målingen. Samtidig som målingen har mottatt noe kritikk i Norge for hvilke indikatorer den vektlegger i innovasjonssammenheng, trekker den også fram tendenser som gir årsak til bekymring. Blant disse blir eksempelvis svakere vekstambisjoner blant gründere i Norge til sammenligning med andre innovasjonsdrevne land trukket fram som urovekkende (Ibid.).¹²

Det kan også være formålstjenlig å se nærmere på hva som kjennetegner norske tjenesteinnoverende enkeltbedrifter i *nordisk* sammenheng. Damvad (Kuusisto, 2013) sin rapport «Service Innovation in the Nordics» framholder at tjenestebedrifter i Skandinavia er særlig gode på medarbeiderdrevet og brukerdrevet innovasjon, og til dels gode til å samarbeide med andre organisasjoner (enten det er andre bedrifter, forskningsinstitusjoner eller universiteter). Den nordiske modellen med partssamarbeid, samt flate strukturer på arbeidsplassene, blir gjerne trukket fram som et nordisk konkurransefortrinn (Fogelberg Eriksson, Aasen & Møller, 2013: 8). Flertallet av informantene trekker også fram at man i Norge er god på digitalisering i forbindelse med kunnskapsintensive tjenestebedrifter (KIBS).¹³ Noen understreker også at digitaliseringen av norsk offentlig sektor er i forkant i

¹² Denne diskusjonen er imidlertid noe utenfor oppgavens rammer (se heller Andersen og Skogen, 2013; Koch, 2013).

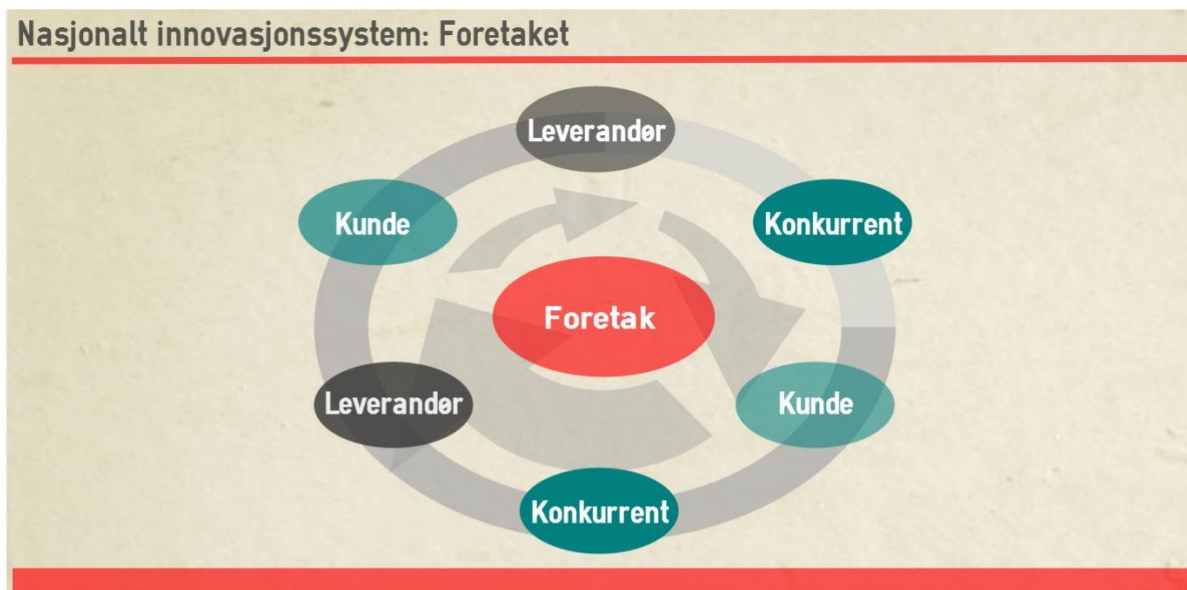
¹³ Også kjent som KIBS eller knowledge intensive companies, se også kategori 3 og 4, Tabell 1.

europesk sammenheng.

3.3. HVEM ER TJENESTEINNOVATØRENE? STYRKER OG SVAKHETER

I kapittel 2 ble det tydelig at tjenesteinnovasjon kan defineres på mange måter. Det kan både være et overordnet begrep – slik det framholdes av Informant K1, det kan være å innovere i form av en tjeneste, eller innovasjon i tjenestenæringene. Jeg vil nå se nærmere på sistnevnte definisjon, før jeg undersøker hvor vidt innovasjon i tjenestenæringene egentlig dekker begrepet tjenesteinnovasjon godt nok. Når man tar for seg enkeltbedriftene i Norge som driver med tjenesteinnovasjon, kan det være formålstjenlig å bruke en figur med utgangspunkt i nasjonale innovasjonssystem, som vi har sett i kapittel 2. I Figur 5 ser vi kjernen i innovasjonssystemet – nemlig bedriften og dens ansatte, og deretter kundene, leverandører og konkurrenter på utsiden som viktige kilder til innovasjon og inspirasjon for tjenestebedriften.

FIGUR 5. KJERNEN I DET NASJONALE INNOVASJONSSYSTEMET.



Å finne fellestrekk ved tjenesteinnovatørene byr på utfordringer, ettersom disse som nevnt er svært heterogene. Ved hjelp av tjenestetypologien tidligere brukt i Tabell 2 kan vi likevel dra en slutning om at de alle har intern utvikling som kilde til innovasjon, slik som medarbeiderdrevet innovasjon (MDI) kan være et eksempel på. Videre har tre av fire tjenestekategorier kunder som viktig innovasjonskilde, noe brukerdrevet innovasjon (BDI) inngår i, mens den siste kategorien heller har konkurrenter som viktig kilde til innovasjon. Sistnevnte er altså den leverandørdominerte kategorien, hvor detaljhandel og reiselivsnæringen inngår.

Rapporten fra Damvad (Kuusisto, 2013) kan gi oss et bilde på situasjonen for tjenesteinnovasjon i form av selve tjenestebedriftene på mikronivå i Norden. I definisjonsskapitlet så vi forskjellen på *input*, *throughput* og *output* som verktøy for å måle innovasjonsinnsats og utfall. Damvad-rapporten viser at når det kommer til input og tilhørende output befinner Norges kunnskapsintensive bedrifter seg i klar tet – en kategori som tilsvarer sektorer som konsulentbransjen og IKT. Denne kategorien vil tilsvare kategori fire i Tabell 1, med ulike tjenestekategorier.

Samtidig avdekker rapporten et stort, uforløst potensiale i de nordiske landene for tjenesteinnovasjon på input-siden. I definisjonsskapitlet så vi i Figur 2 hvordan policy i form av politikk/programmer tilknyttet tjenesteinnovasjon og andre rammevilkår var viktige forut for innovasjonsprosessen. *Input* målte deretter graden av investering i tjenesteinnovasjonen, i form av enten tid, penger eller innsats. Dette kan kanskje høres noe ullent ut, men tilsvarer hva som finnes utenfra av politikk som tilrettelegger for tjenesteinnovasjon, samt hva bedriften selv investerer i form av økonomi og innsats tilknyttet tjenesteinnovasjon. Man kan følgelig si at det eksisterer en svakhet tilknyttet både det politiske systemet med tanke på konkrete tiltak forbundet tjenesteinnovasjon, og hos bedriftene selv når det kommer til viljen til å investere i tjenesteinnovasjon. Samtidig er det en styrke ved norske tjenesteinnovatører at når de først innoverer og satser *input* på dette, blir resultatet igjen en veldig god uttelling på *output* – altså i form av verdiskaping (Kuusisto, 2013: 13).

På tross av at tjenestenæringene i høy grad er heterogene, kan man følgelig konkludere med at innovasjon i størst grad foregår med involvering av intern utvikling (MDI), og dernest med inspirasjon fra enten kunder (BDI) eller konkurrenter. Dette stemmer også overens med Damvad-rapporten, som konkluderer med at skandinaviske tjenestebedrifter er særlig gode på BDI og MDI, og til dels gode på å samarbeide med andre organisasjoner. Man kan følgelig si at involvering av idéer fra medarbeidere, brukere eller eksterne/konkurrenter er et av særtrekkene – og styrkene, ved tjenstedrevet innovasjon.

Et annet positivt trekk ved norske tjenesteinnovatører er enkeltsektorer som markerer seg, slik som KIBS. I denne kategorien inngår for eksempel IKT-sektoren, finansiell tjenesteyting og konsulentvirksomhet. Damvad-rapporten konkluderer med at denne sektoren i Norge er i teten i Norden når det kommer til å investere i tjenesteinnovasjon, også kjent som *input* (Kuusisto, 2013: 12). Disse er imidlertid sektorer som skiller seg fra de to første kategoriene i tjenestetypologien til Soete og Miozzo (2001), hvor de to første i større grad kjennetegnes av

lav utdanning. I tillegg kan de i liten grad beskytte innovasjoner gjennom patenter eller varemerke, ulikt KIBS. Det kan ved første øyekast virke relevant å knytte suksessen til norske KIBS til høyere utdanning hos de ansatte, samt færre barrierer når det kommer til å beskytte innovasjoner. Her finnes også en lengre tradisjon for doktorgrader i bedriftene, samt sterkere bånd til akademia og forskningsmiljø. Samtidig er det tydelig at også disse, i likhet med de andre kategoriene, er konkurranseutsatte bedrifter i forbindelse med innovasjon.

I motsetning til norske KIBS, som i stor grad lykkes i europeisk sammenheng, har de andre kategoriene innenfor tjenestenæringene et uforløst potensiale. Ulikt de kunnskapsintensive tjenestebedriftene har ansatte i disse foretakene ofte lite utdanning, mangler kunnskap om og kanaler til virkemiddelapparatet, og bedriftene har i liten grad tradisjon for å knytte seg til forskningsmiljøer og akademia. At dette er konkurranseutsatte bedrifter som i hovedsak benytter innlåsing eller hemmelighold for å beskytte sine innovasjoner, framfor varemerke eller patenter, er også en utfordring (jamfør Tabell 2). Noen av informantene etterlyser økt interesse for forsknings- og innovasjonsprosjekter innad i tjenesteforetakene. Fokuset er gjerne rettet mot bunnlinja, og daglig drift. Samtidig understreker noen av informantene at mangel på kunnskap og kanaler innebærer et todelt ansvar. Selv om tjenestebedriftene bør ta ansvar for å skaffe mer kunnskap, har også virkemiddelapparatet en vei å gå:

Ser man på et lavterskel virkemiddel som SkatteFunn¹⁴ er det flere søkere fra tjenesteytende sektor, men disse kommer i stor grad fra IKT-næringen. Bedriftene er nok ikke interessert nok, mye på grunn av manglende kunnskap og tradisjon for dette. Samtidig viser dette at virkemiddelapparatet heller ikke når fram, og at systemet i seg selv kanskje er for rigid (informant 5).

Senteret for forskningsdrevet innovasjon (SFI) ved NHH blir i denne sammenheng trukket fram som et godt tiltak for å fremme tjenesteinnovasjon. At senteret bærer preg av å ha store bedrifter som sine hovedpartnere blir imidlertid framholdt som en utfordring av enkelte av informantene.¹⁵ Alle informantene framholder gode eksempler på forsknings- og innovasjonsprosjekter som viktig for tjenesteinnovasjon. Noen trekker også fram møteplasser for tjenestebedriftene, hvor bedriftene kan møte virkemiddelapparat og arbeidslivsorganisasjoner. «Man må vise gode eksempler på tjenestebedrifter med prosjekter som har lyktes. Ved å skape flere møteplasser hvor de får se nytten går man et steg i riktig retning», framholder Informant 3.

¹⁴ For mer utdypende om virkemiddelet SkatteFunn, se kapittel 4, del 4.2.

¹⁵ For utdypende diskusjon om dette, se kapittel 4, del 4.2. og 4.4.

3.4. NORSKE TJENESTEINNOVATØRER: EN UDEFINERBAR MASSE?

I del 3.3. har jeg undersøkt hva som sies å være styrker og svakheter ved norske tjenesteinnovatører, med utgangspunkt i tjenestenæringen. Det er på samme tid vanskelig å definere tjenesteinnovasjon, og man kan spørre seg om det å se på tjenestenæringen alene blir fåfengt i denne sammenheng. Ser man nærmere på det norske virkemiddelapparatet er tjenesteinnovasjon et tema på dagsorden, og både IN og NFR har utgitt rapporter tilknyttet tjenesteinnovasjon. I begge rapportene (Monsen, 2011; Norges Forskningsråd, 2012) er definisjonsproblematikken sentral. Dette kommer også fram hos informantene. Flertallet påpeker en mangel på gode definisjoner, og mangel på kunnskap innad bedriftene og hos virkemiddelapparatet, som kritiske faktorer for tjenesteinnovasjon i framtiden.

Rapporten som omhandler Innovasjon Norges bidrag til tjenesteyting i bedrifter påpeker at mer eller mindre alle næringer driver med tjenesteutvikling (Monsen, 2012: 47). Den påpeker en pågående positiv «tjenestefisering» av tradisjonelle produksjonsnæringer. At denne tjenestefiseringen omtales som positiv kommer av at bedrifter som gjennomfører prosjekter med både produkt- og tjenesteinnovasjon i større grad opplever økt konkurranseevne, lønnsomhet, eksport og samarbeid. På den andre siden framholder rapporten at det også foregår en «produktifisering» i tjenesteytende næring, hvor de som kombinerer produkt- og tjenesteinnovasjon i tjenestenæringene også opplever flere positive fordeler enn de som ikke gjør det. Dette er også noe som påpekes på EU-nivå. *The Expert Panel on Service Innovation in the EU* trekker i så måte dette enda lenger, ved å spørre om skillene mellom produksjons- og tjenestesektoren viskes ut – og kanskje til og med gjøres om (Mayo, 2011: 4).

I definisjonsskapitlet så vi hvordan tjenesteinnovasjon ofte blir definert innenfor følgende tre grupperinger: som innovasjon innen tjenestenæringene, som å innovere i form av en tjeneste, eller som et begrep for et komplekst system hvor ulike typer innovasjon finner sted. Med tanke på definisjonsproblematikken framholder Informant K1 en annen mulig definisjon:

Tjenesteinnovasjon overlapper til en viss grad med begrep som tjenstedesign og forretningsmodell-innovasjon. Man kan kanskje heller si at tjenesteinnovasjon er det overordnede begrepet hvor disse passer inn, og at det omhandler hvor vidt en innovasjon forenkler et komplekst system med tjenester og tilfører verdi til kunden. En slik definisjon vil ikke bare omfatte én sektor, men bestå av eksempelvis både tjeneste- og produksjonsindustri (informant K1).

Sitatet ovenfor kan gi oss innsikt i hvordan man på EU-nivå diskuterer tjenesteinnovasjon – er det mulig heller å anse det som et overordnet begrep? Ved hjelp av denne definisjonen unngår

man at tjenesteinnovasjon snevrer seg inn til én sektor. Samtidig oppnår man at viktige innovasjonskonsepter som designdrevet innovasjon og medarbeiderdrevet innovasjon kan innlemmes i begrepet.

KAPITTEL 4

Virkemiddelapparatet og innovasjonssystemet: Hvem er de gode hjelpere?

Jeg tror det norske virkemiddelapparatet kan ha godt av å bedrive tjenesteinnovasjon selv. Dette gjelder eksempelvis når det kommer til å kjøpe designtjenester – hvordan skal tjenestene til virkemiddelapparatet designes, og hvilke virkemidler skal tilbys? Man må nok ta litt av sin egen medisin (informant 3).

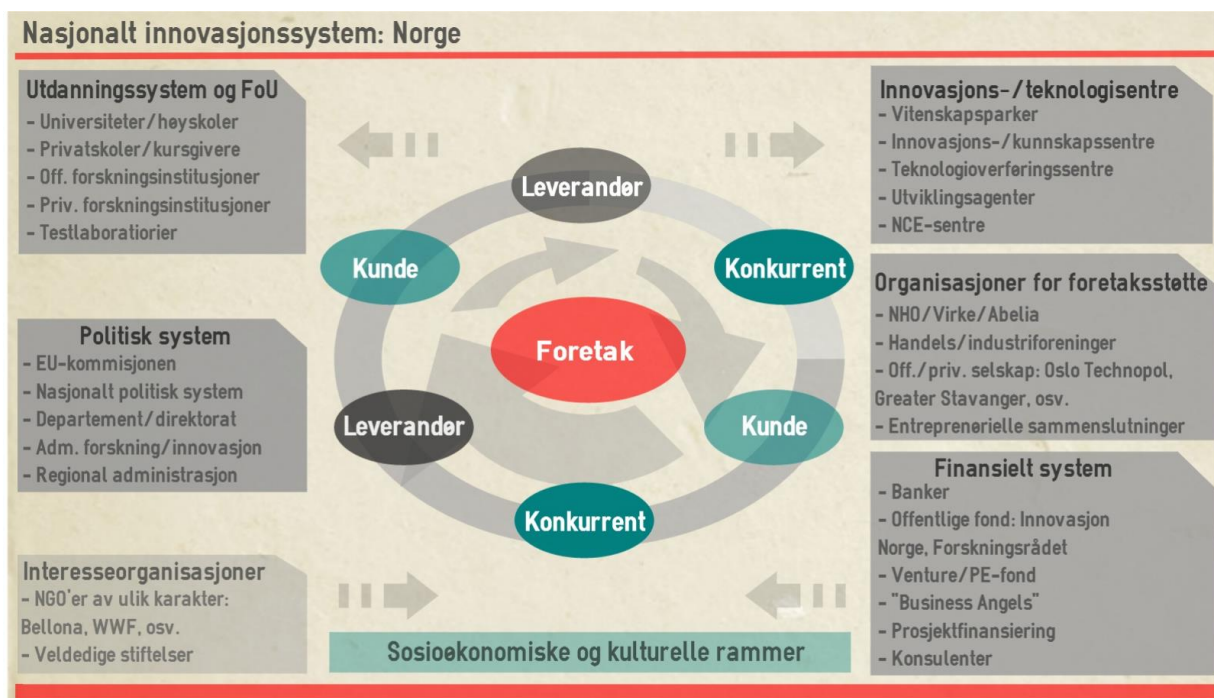
I dette kapitlet undersøker jeg det norske innovasjonssystemet tilknyttet tjenesteinnovasjon nærmere. Jeg tar på den ene siden for meg staten som premissleverandør for innovasjonspolitikken, og på den andre siden de offentlige fondene som setter politikken ut i livet – nærmere bestemt Innovasjon Norge og Forskningsrådet. Spørsmålene jeg forsøker å besvare er hva som kjennetegner den norske politikken tilknyttet tjenesteinnovasjon, og hvordan tjenesteinnovasjon støttes finansielt i det norske innovasjonssystemet. Hva sies å være hovedutfordringene – og mulighetene – knyttet til norsk tjenesteinnovasjonspolitik?

Analysen fra kapittel 3 vil være sentral sett i sammenheng med hvilke midler som støtter tjenesteinnovasjon i virkemiddelapparatet. Samtidig som det ofte er tjenestenæringen som eksplisitt blir forbundet med tjenesteinnovasjon, finnes det enkelte midler som heller støtter opp om den mulige systemtankegangen som ble skissert i kapittel 3. Jeg belyser som følge problematikken ved å satse på sektor-spesifikke virkemidler i analysedelen i dette kapitlet, når begrepet tjenesteinnovasjon har vist seg å spenne bredere enn enkeltsektorer. Kapittel 3 viste også at norsk økonomi i stor grad domineres av råvarebasert næringer som gass og olje, med IKT-sektoren som unntak. Det blir i den forbindelse trukket fram at norsk økonomisk vekst er avhengig av en bredere innovasjonssatsing i norsk politikk, og tilhørende institusjoner, enn den man ser i dag (Røtnes i Kuusisto, 2012: 108, Fagerberg, Mowery & Nelson, 2009: 442).

4.1. DEN NORSKE STATEN

Staten er en avgjørende aktør i det nasjonale innovasjonssystemet. Det kommer også til syne i Figur 1 fra kapittel 2, som illustrerer et nasjonalt innovasjonssystem. I den sammenheng kan vi se nærmere på en modell Vatne (2012: 67) har utformet ved hjelp av modellen for nasjonale innovasjonssystem (se Figur 1), for å se hvordan den *norske stat* fungerer som premissgivende for tjenesteinnovasjonspolitikken.¹⁶ Figuren gjør det tydelig hvor de ulike aktørene befinner seg i innovasjonssystemet, både med tanke på bedriften, departementer, EU-kommisjonen, Innovasjon Norge (IN) og Norges Forskningsråd (NFR).

FIGUR 6. AKTØRER I DET NORSKE NASJONALE INNOVASJONSSYSTEMET.



Norsk innovasjonspolitik blir i hovedsak sagt å være *top-down* i tilnærmingen, men også til dels *bottom up*. En top-down tilnærming tilsvarer her at innovasjonspolitikken i Norge er «initiert og implementert horisontalt på regjeringsnivå og nedover i systemet», mens bottom up tilnærmingen kommer av at den også tar hensyn til regionale og lokale rammevilkår som bosettingsmønster og næringsstruktur som premissgivende for virkemidler og tiltak (Stavli, 2006: 25). Tidligere har jeg tatt for meg hvordan land som Finland og Sverige scorer høyere på innovasjonsmålinger enn Norge. Uten å trekke slutninger om noen årsakssammenheng tilknyttet innovasjonsmålinger, kan man se den norske desentraliseringen av

¹⁶ Modellen til Vatne (2012) er tilpasset Norge, og kommer opprinnelig fra Gallo et al. (2010).

innovasjonspolitikken og -systemet i lys av disse to landene, som til sammenligning i større grad fører en top-down innovasjonspolitik (Fagerberg, Mowery & Nelson, 2009: 28).

I Norge er det i hovedsak Nærings- og fiskeridepartementet (NFD) som har ansvar for innovasjonspolitikken, mens Kunnskapsdepartementet (KD) er ansvarlig for utforming og iverksetting av forskningspolitikken. Samtidig mottar offentlige fond som setter politikken ut i praksis, slik som Norges Forskningsråd (NFR) og Innovasjon Norge (IN), bevilgninger fra flere departement. Hva slags støtte man kan søke om fra NFR og IN varierer i natur, og spenner bredt i hvilke tematiske områdene som dekkes. Med tanke på de ulike ordningene finner man blant annet muligheter for *kompetanseheving* eksempelvis i form av internasjonale rådgivningstjenester fra IN, *rettighetsbaserte virkemidler* som SkatteFunn, *konkurransebaserte midler* slik som grunnforskningsprogrammer fra NFR og innovasjonslån fra IN. I tillegg finnes egne *programmer og nettverk* i ulikt omfang slik som Arena-programmet eller reinprogrammet til IN, samt *langsiktig kompetansebygging* for eksempel i form av opprettelsen av Sentre for forskningsdrevet innovasjon (SFI) eller Forskningscentre for miljøvennlig energi (FME).

Med tanke på tematiske satsinger i den aktive næringspolitikken utpekte både Innovasjonsmeldingen (2008-2009) og Soria Moria-erklæringen (2005) de fem områdene *energi, miljøteknologi, reiseliv, marin* og *maritim sektor* som satsingsområder for norsk næringspolitikk. Samtidig understreker enkelte hvordan flertallet av disse temaene har vært satset på siden 1996, og ikke kan sies «å være prioriterte områder i og med at det dekker hovedområdene i norsk næringsliv» (Moen, 2012: 41). IN har også *helse* og *landbruk* som satsingsområder, i tillegg til at de fem andre tematiske områdene heller defineres som *energi og miljø, olje og gass*, i tillegg til nevnte *reiseliv, marin, og maritim sektor* (Digitutvalget, 2013: 41). NFR følger også opp de fem nevnte satsingsområdene, og har et uttalt «særskilt ansvar for å følge opp prioriterte satsingsområder gjennom strategiutvikling og finansiering» (Norges Forskningsråd, 2013). Samtidig favner NFR bredt med mange ulike programmer, tydeliggjort ved hvordan man per dags dato finner 135 sektorspesifikke programutlysninger på NFR sine programnettsider (Norges Forskningsråd, 2014).

Et viktig aspekt når det kommer til hva som støttes av finansielle virkemidler fra offentlige fond som IN og NFR er at det som regel skal virke *utløsende*. Med dette menes at staten ikke skal gå inn og støtte prosjekter som vanligvis ville klart seg selv med markedsmessig lønnsomhet sett i forhold til risiko, og heller støtte tiltak «som ikke ville funnet sted uten

støtte, eller som hadde blitt utført på et senere tidspunkt eller i et mindre omfang uten den offentlige støtten» (St.meld.nr.22 2011-2012: 102).

Når det kommer til satsing på tjenesteinnovasjon, initierte NFD i 2005 og 2010 studier av innovasjon i den norske tjenestesektoren, utført av MENON (Grünfeld & Jakobsen, 2006; Grünfeld et al., 2010). Rapportene bidro til en bedre forståelse av tjenesteinnovasjon, både utad og innad i norske offentlige myndigheter. Samtidig er det flere som understreker en mangel på faktiske politiske tiltak og virkemidler tilknyttet tjenesteinnovasjon (Røtnes i Kuusisto, 2012: 109; Furseth, 2010; Tepfers, 2008). Dette til tross for at Stortingsmelding nr.7, som var den første stortingsmeldingen med fokus på tjenesteinnovasjon, understreker at «Regjeringen vil ta initiativ til mer systematisk kunnskapsutvikling om tjenesteinnovasjoner, med sikte på å utvikle effektive og treffsikre virkemidler» (2008-2009: 85).

Det finnes likevel flere norske tiltak som støtter opp om tjenesteinnovasjon. Blant disse finner man senter for tjenesteinnovasjon (CSI) ved Norges Handelshøyskole, som ble tildelt tittelen Senter for forskningsdrevet innovasjon (SFI) i 2011 av NFR. I tillegg blir det rettighetsbaserte virkemidlet SkatteFunn og Brukerstyrt innovasjonsarena (BIA) trukket fram som viktige midler, noe som vil bli drøftet nærmere i del 4.2 og 4.3. Enkelte av informantene understreker også at det norske fokuset på designdrevet innovasjon er en styrke sett i europeisk sammenheng.¹⁷ Dette gjelder særlig med tanke på ordningen Designdrevet innovasjonsprogram (DIP), som i et samarbeid mellom IN, NFR og Norsk Designråd finansierer og igangsetter pilotprosjekter tilknyttet designdrevet innovasjon. Samtidig trekker blant annet OECD (2008) fram at midlene er for små i finansielt omfang, og for bredt spredt utover. Dette undersøker jeg nærmere når jeg tar for meg de enkelte midlene.

4.2. FORSKNINGSRÅDET

Nesten en tredjedel av FoU-bevilgningene fra det offentlige i Norge går gjennom Norges Forskningsråd (NFR) (St.meld. nr.18 2012-2013: 10). Når det kommer til det økonomiske bidraget fra den norske stat, mottar NFR bevilgninger fra hele 16 ulike departementer. Det vektlegges i Innovasjonsmeldingen (2008-2009) at Norges forskningsråd skal ha en tredelt rolle – som myndighetenes sentrale forskningspolitiske rådgiver, en møteplass for aktørene i det norske forskningssystemet, samt det å drifte de ulike forskningsprogrammene som finnes tilgjengelig i Norge. Sistnevnte går ut på å inneha en operatørrolle, i form av å finansiere

¹⁷ Informant 6.

forskning, drive forskningsprogrammene, utvikle virkemidlene, evaluere samt formidle forskningsresultater, og å fremme internasjonalt forskningssamarbeid.

NFR har i tillegg en todelt rolle i forbindelse med virkemidlene. Dette innebærer at NFR både er formidler og forvalter av virkemiddelordninger for forskning fra den norske stat, og fra EU gjennom nåværende rammeprogram for innovasjon og forskning – Horisont 2020. Fra og med sommeren 2013 innehar Forskningsrådet i tillegg det ettårige formannskapet i den europeiske innovasjonsorganisasjonen EUREKA. Med tanke på finansieringsordningene til NFR kan disse deles inn i fem forskjellige ordninger: forskningsprogrammer, frittstående prosjekter, nettverkstiltak, infrastruktur og institusjonelle tiltak. Forskningsprogrammene kan igjen deles inn i grunnforskningsprogrammer, handlingsrettede programmer, brukerstyrte innovasjonsprogrammer og store programmer som de viktigste programtypene.

Flere av disse ulike forskningsprogrammene er tilknyttet tjenesteinnovasjon. På den ene siden finnes det enkelte sektorspesifikke ordninger slik som SMARTRANS – rettet mot transportsektoren som vi har sett inngår i tjenestenæringene, og VERDIKT hvor flere fra IKT-bransjen har mottatt prosjektstøtte i forbindelse med nettbaserte tjenester. Samtidig understreker enkelte av informantene at selv om programmer som SMARTRANS retter seg mot transportsektoren som tjenestenæring, er det ofte heller teknologi det forskes på.¹⁸

På den andre siden finner man mer åpne utlysninger, som i større grad retter seg mot tjenesteinnovasjon. Brukerstyrt innovasjonsarena (BIA) regnes for å være et av hovedvirkemidlene til NFR for næringsrettet FoU, som en del av deres brukerstyrte innovasjonsprogrammer.¹⁹ Som navnet antyder er det brukerne, i form av de forskende bedriftene, som er i førersetet i BIA. Prosjektene kan også inkludere leverandører, kunder eller konkurrenter av bedriftene – som vi har sett er viktige kilder til innovasjon for tjenesteinnovatører i Figur 5, kapittel 3. Det framholdes derimot at det som ble støttet av BIA mellom 2006 og 2010 av rene tjenesteprosjekter i tjenestenæringene, kun lå et sted mellom 10 og 20 prosent (Grünfeld et al., 2010). Samtidig har kapittel 3 vist oss at ensidige NACE-koder for tjenestenæringene ikke nødvendigvis er det som reflekterer tjenesteinnovasjon optimalt. Tidligere har det imidlertid blitt framhevet at Norge var pionerer med NFR-programmene TYIN og PULS, som var sektorspesifikke programmer for tjenestesektoren (Kuusisto, 2008:

¹⁸ Informant 3.

¹⁹ Her finnes i tillegg prosjekter under NFR-programmene MAROFF, MAT-programmet, Petromaks, Renergi, Areal og Havbruk.

20). I dag finnes derimot ingen lignende sektorspesifikke programmer som TYIN og PULS, selv om mange NFR-programmer er åpne for tjenestenæringen.

SkatteFunn er på sin side et rettighetsbasert virkemiddel. Det har som formål å stimulere til høyere FoU-aktivitet i næringslivet, ved hjelp av skattefradrag på opp til 20 prosent av FoU-kostnadene. SkatteFunn og BIA regnes som to av de viktigste virkemidlene for tjenesteinnovasjon, mye fordi de er næringsnøytrale. SkatteFunn er med andre ord et virkemiddel for alle næringer og selskapsformer, mye som følge av at norsk skattepolitikk skal være næringsnøytral og ikke favorisere enkeltsektorer. På den andre siden blir det framholdt at FoU-fokuset i SkatteFunn kan være med på å bortdefinere mange tjenesteinnovatører, «ettersom de ikke anser sin virksomhet som FoU-drevet, til tross for at de er høyst innovative» (Ibid: 77). Denne problematikken har jeg også skissert i kapittel 3, og vil også være viktig når jeg undersøker utfordringene for tjenesteinnovasjon i virkemiddelapparatet i del 4.4.

Mens teknologi- og oljebransjen har tydelige bånd til academia i Norge, mangler tjenestesektoren en slik tradisjon. Noen av informantene framholder dette som en utfordring for mobilisering til forskningsbasert tjenesteinnovasjon – uten forbindelser til eller kunnskap om norsk forskning uteblir innovasjons- og forskningsprosjekter i større grad i tjenestenæringen.²⁰ På samme tid har vi nevnt NFR sin ordning tilknyttet Senter for Fremragende Innovasjon (SFI) i denne sammenheng, noe Centre for Service Innovation (CSI) ved NHH i Bergen ble utpekt til i desember 2010. Tildelingen av SFIn i Bergen blir trukket fram som en styrke blant noen av informantene.²¹ Samtidig påpeker enkelte det som problematisk at SFIn mangler midler til prosjekter ut over partnerbedriftene – som domineres av de store lokomotivene innen tjenestesektoren som DNB, Posten og Telenor.²² Dette kan føre til at andre tjenesteytere, uten samme fokus og kunnskap om forskning, faller utenfor. Forskning på tjenesteinnovasjon, og hvordan SFIn åpner for et sårt trengt samarbeid mellom academia og tjenesteinnovasjon, omtales likevel som svært positivt.²³

²⁰ Informant 3 og informant 5.

²¹ Informant 1, informant 3 og informant 5.

²² Informant 5.

²³ Informant 3 og informant 5.

4.3. INNOVASJON NORGE

Mens NFR er instansen som dekker forskningsdrevet innovasjon, støtter Innovasjon Norge (IN) i større grad den markedsdrevne innovasjonen. IN mottar økonomiske bevilgninger fra budsjettpostene til følgende fem ulike departementer, med utgangspunkt i forhenværende departementsnavn i årsrapporten til IN fra 2012; Nærings og handelsdepartementet (NHD, nå NFD), Kommunal- og regionaldepartementet (KRD, nå KMD), Landbruks og matdepartementet (LMD), Fiskeri- og kystdepartementet (opphørte med ny regjering desember 2013) og Utenriksdepartementet (UD). NHD og KRD bidrar med de største bevilgningene i denne sammenheng (Innovasjon Norge, 2013).

IN regnes som den viktigste aktøren for innovasjon og utvikling tilknyttet norsk industri og bedrifter (Røtnes i Kuusisto, 2012: 110). I tillegg til å bistå bedrifter med finansielle virkemidler og lån, kompetanseheving, rådgivning, promotering og nettverk/programmer, er også internasjonalisering og reiseliv viktige satsinger i IN. Reiselivssatsingen var noe IN tok over hovedansvaret for i 2004, med mål om å samordne markedsføringen av norske reisemål. I tillegg til reiseliv er følgende satsingsområder utpekt som prioriterte sektorer: Energi og miljø, helse, landbruk, olje og gass, maritim og sjømat.

Store deler av midlene til IN går enten til landbruket (omfattet av jordbruksavtalen, 700 millioner kroner) eller til distriktsutviklingsområder (cirka 600 millioner kroner) (Innovasjon Norge, april 2014). Selv om en viss prosent av Bygdeutviklingsmidlene til IN bidrar til innovative prosjekter, er det flere som kritiserer distrikts- og landbruksfokuset hos IN (Abelia, 2008; Riksrevisjonen, 2008-2009; Furseth, 2010). Noen av informantene trekker i den sammenheng fram 2009 som et slags glansår.²⁴ Dette året bevilget Regjeringen ekstra midler til virkemiddelapparatet, som følge av finanskrisen i Europa:

Det optimale ville vært å gå tilbake til 2009-nivået, da ble det sprøytet inn to milliarder ekstra fra virkemiddelapparatet i lys av finanskrisen. Alle indikatorer viser at noe riktig ble gjort – verken distrikts- eller sektorpolitikk stod i fokus, men små og store bedrifter i sentrale strøk med spennende prosjekter fikk støtte. Nåværende distriktsfokus gjør imidlertid at en lovende bedrift i Oslo ikke får noe som helst, mens en mindre lovende bedrift i kroken av Sognefjorden kan få masse. (Informant 1)

Vi har sett hvordan norsk innovasjonspolitikken har for mål å ikke støtte prosjekter som ville klart seg selv med markedsmessig lønnsomhet sett i forhold til risiko (St.meld.nr.22 2011-2012: 102). Å sprøyte inn penger slik det ble gjort i 2009 reflekterer følgelig målsettingen til norsk innovasjonspolitikken – dersom det foregår, eller man frykter, en markedssvikt bør man

²⁴ Informant 1 og informant 6.

ha muligheten til å gripe inn med virkemidler. Sitatet ovenfor innebærer imidlertid en todelt kritikk rettet mot dagens system: Både distrikts- og sektorprioritering blir sagt å virke negativt for lovende bedrifter i sentrale strøk i Norge.

Det blir også satt spørsmålsteget ved at IN i større grad støtter den tidlige etableringsfasen framfor innovasjon i allerede etablerte bedrifter – slik de fleste norske bedrifter er (Furseth, 2010). Dette kan også ses i sammenheng med kriteriet om at virkemidlene skal være utløsende. Noen av informantene mener på sin side at dette har en negativ innvirkning på norsk næringsliv, i form av at nye innovasjoner i etablerte bedrifter ikke støttes.²⁵ Enkelte trekker fram at dette er desto mer uheldig for tjenestebedrifter, som i enda mindre grad har kunnskap om og møteplasser tilknyttet virkemiddelapparatet og forskningsarenaen.²⁶

Når det kommer til tjenesteinnovasjon har IN ingen spesifikt utformede midler for å promotere dette. Enkelte av informantene understreker at tjenesteinnovatører har like store sjanser for å nå opp om virkemidlene som andre søkere, og at eksempelvis INs utlysninger er like åpne for produkt- som for tjenesteinnovasjoner.²⁷ Menon-rapporten trekker imidlertid fram at ettersom de kommersialiseringsrettede virkemidlene er mer begrensede finansielt, medfører dette at «tjenesteinnovatørene får mindre finansiell oppbacking gjennom det offentlige virkemiddelapparatet» (Grünfeld et al., 2010). Midlene tilknyttet reiseliv eller maritim sektor kan sies å være de som i størst grad er tilpasset tjenestesektoren, men sammenlignet med NFR sine midler er IN sin virkemiddelportefølje mye mindre sektorspesifikk. Dette kan ses i sammenheng med vekstfilosofiene til de ulike departementene som står for de økonomiske bevilgningene til IN – mens FD og UD gjerne ønsker generelle virkemidler, foretrekker gjerne KRD (nå KMD) og LMD sektorielle virkemidler.

Virkemiddelet DIP, som blant annet forvaltes av IN, kan derimot sies å være skreddersydd for tjenesteinnovasjon. Dette kan anses som et sentralt virkemiddel tilknyttet diskusjonen rundt tjenesteinnovasjon som et overordnet begrep fra kapittel 3, hvor nettopp tjenstedesign står sentralt. IN tilbyr denne ordningen i samarbeid med NFR og Norsk Designråd. Målet er som nevnt å finansiere og igangsette pilotprosjekter tilknyttet designdrevet innovasjon, med utgangspunkt i brukerperspektivet og behovet som ligger hos brukeren. Noen av informantene nevner DIP som et veldig positivt tiltak, og enkelte anser norske DIP som ledende i EU-

²⁵ Informant 1 og informant 4.

²⁶ Informant 5.

²⁷ Informant 1.

sammenheng.²⁸ DIP blir også sagt å tilby en mulighet når det kommer til å samle de løse trådene i systemperspektivet innen tjenesteinnovasjon:

Med DIP kan man eksempelvis ta for seg hvordan man skal designe en helsetjeneste. Ordet designinnovasjon kan virke misvisende – man ser ikke på om lakenet skal være blått eller rødt, eller om det skal være fiskemønster på veggene. Det er alle kontaktpunktene man har i tjenesten som er sentralt. DIP har mye av det tjenesteinnovatører trenger – verktøyene bidrar til å prototype og visualisere tjenestereisen. DIP har et stort potensiale for framtiden (informant 3).

Moen (2012) understreker imidlertid at tildelingen til DIP er av moderat omfang, med totalt ti millioner bevilget til designprogrammet. Hun viser til hvordan Soria Moria II-erklæringen, Innovasjonsmeldingen og Forskningsmeldingen mangler konkrete tiltak framfor ord, og at de som gjennomføres er som designprogrammet av «svært beskjedent omfang» (Ibid: 39).

4.4. UTFORDRINGER OG MULIGHETER: TJENESTEINNOVASJON OG

VIRKEMIDDELAPPARATET

Dersom virkemiddelapparatet skal bidra til å designe nye og bedre virkemidler for å fremme tjenesteinnovasjon, skisserer informantene flere utfordringer for framtiden. I kapittel 3 tok jeg for meg hvilke utfordringer og muligheter dette innebærer for tjenesteinnovatørene. At det norske nasjonale innovasjonssystemet har en bottom up tilnærming kan i så måte være en mulighet. De regionale avdelingene hos IN og NFR besitter god kunnskap om de ulike regionale innovasjonsutfordringene, sammenlignet med de som utformer politikken ovenfra. I tillegg innebærer bottom up aspektet en tett dialog mellom IN, NFR, fylker og kommuner på lokalt nivå.

Enkelte av informantene påpeker på den andre siden en svakhet ved hvordan dagens desentraliserte innovasjonssystem gjør at man blir svært personavhengig på de regionale kontorene – mye står og faller på kompetansen hos hvert enkelt regionalkontor.²⁹ Det framholdes at denne desentraliseringen også medfører en svekket kompetanse når det kommer til å utforme større nasjonale programmer:

I dag brukes det for mye tid og penger på distriktspolitikk i virkemiddelapparatet [...]. Man har desentralisert mye av den tidligere kompetansekraften til distriktene. Som følge er ikke virkemiddelapparatet lenger i sentrum for å skape og utforme nye nasjonale programmer (informant 4).

²⁸ Noen: Informant 3 og informant 6, enkelte: informant 6.

²⁹ Informant 4.

Noen av informantene påpeker en mangel på møteplasser for tjenesteinnovatørene og virkemiddelapparatet som en utfordring for framtiden.³⁰ «[Å] arrangere møteplasser mellom tjenestebedrifter, akademia og institutter/konsulentselskaper for å initiere prosjekter» blir framholdt som et tiltak uten budsjettkonsekvenser (Norges Forskningsråd, 2012: 29) . Dette innebærer en mulighet til å dele «best practice» – de gode eksemplene – innen tjenesteinnovasjon, noe som blir understreket som viktig av flere av informantene.³¹ Samtidig behøves det også økt bevissthet innad virkemiddelapparatet. Den tradisjonelle tankegangen som tar utgangspunkt i råvarebaserte næringer, som ble undersøkt i kapittel 3, eksisterer i stor grad også her. I tillegg påpeker enkelte av informantene at språket som brukes i søknadsutlysninger, og som brukes for å kommunisere med søkerne, kan virke tungvint.³²

Med tanke på å finne et felles språk for virkemiddelapparatet og søkerne blir forretningsmodeller trukket fram som en løsning.³³ Å bruke et slikt verktøy bidrar i tillegg til systemtankegangen som særlig tjenesteinnovatører behøver. Business Model Canvas, også kjent som «Osterwalder», etter grunnleggeren, er en av metodene som ved hjelp av ni byggeklosser hjelper bedriftene med å øke bevisstheten rundt kundesegmenter, verdiløfte, kanaler, kunderelasjoner, inntektsstrøm, kjerneaktiviter, partnere, ressurser og kostnader. Dette er noe både NFR og IN benytter seg av internt, i tillegg til at de som søker etablerertilskudd fra IN blir oppfordret til å benytte seg av «Osterwalder»-modellen.

At virkemiddelapparatet er proaktive i bruken av slike modeller er en mulighet for framtiden. Samtidig finnes det andre modeller som også bidrar til å visualisere tjenestereisen; det internasjonale Value Driven Service Innovation-prosjektet ved BI har eksempelvis laget «The Service Innovation Triangle», et annet eksempel er «Lean Innovation»-metodikken. Selv om slike modeller ofte kan virke tiltenkt gründerbedrifter i oppstartsfasen, støtter metodikkene opp om systemperspektivet i tjenesteinnovasjon. Ikke ulikt EUs fokus på «challenge-driven approach», tar de utgangspunkt i behovet og verdiskapingen til brukerne, selv om «challenge-driven approach» riktignok tar for seg innovasjon i et større samfunnsperspektiv. Å bruke slike metodikker kan generelt sies å være en mulighet tilknyttet hvordan både virkemiddelapparat, bedrifter, innovasjons- og forskningspolitikken kan arbeide metodisk med tjenesteinnovasjon i framtiden.

³⁰ Informant 3 og informant 5.

³¹ Informant 1, informant 2, informant 4 og informant 6.

³² Informant 3.

³³ Informant 1, informant 3 og informant 4.

Dagens programspesifikke virkemidler kan på sin side by på en utfordring for tjenesteinnovasjon. Dette kommer som følge av at tjenesteinnovatørene i stor grad er heterogene, som kapittel 3 viste, i tillegg til at tjenesteinnovasjon i seg selv fordrer et systemperspektiv på innovasjon framfor sektorinndeling. I del 4.2. og 4.3. har sektorinndelingen hos NFR og gründerfokusert ved IN blitt framholdt som utfordringer for tjenesteinnovasjon ved framtidens virkemiddelapparat. Samtidig har det blitt tydelig at dette blant annet kommer som en følge av virkemiddelapparatets mandat, og hva departementene som står for bevilgningene har av interesser (se også Moen, 2012 for mer utfyllende). Dette, samt et desentralisert virkemiddelapparat som i liten grad utformer nye nasjonale program for å møte tjenesteinnovasjonsproblematikken, blir framholdt som utfordringer for framtiden.

Det har på samme tid vist seg at tidligere sektorspesifikke NFR-programmer som PULS og TYIN har blitt trukket fram i nordisk kontekst som pionér-programmer for tjenesteinnovasjon (Kuusisto, 2008: 20, Kussisto et al., 2011: 35). Vi har blant annet sett hvordan PULS-programmet bidro til å sette Norge på kartet med den første *Nordic Service Conference* i 2005. Man kan spørre seg: Er det viktig lærdom å hente fra disse foregående programmene?

Å se på et eksempel fra våre nordiske naboer kan være formålstjenlig i denne sammenheng. Finland har på sin side forkastet sin teknologi- og sektorbaserte politikk, uten noen klar definisjon av hva den nye politikken skal være (Moen, 2012: 16). Et tiltak har imidlertid vært å fusjonere to departementer, med mål om at endringer ikke kan beordres fra toppnivå – men må skje gjennom samarbeid. Med en slik tankegang går departementene bort fra en politikk preget av separerte og ulike vekstfilosofier innad staten, og øker fokuset på interaksjon og kommunikasjon som løsning.

Moen (2012) viser også til rapporten *New Nature of Innovation*, utformet innenfor rammene til OECD med bidrag fra finske og danske departement (Rosted et al., 2009). På tross av at framtidens innovasjon ennå ikke er definerbar, understreker rapporten at den nye typen innovasjon kan dra fordeler av politisk eksperimentering (Ibid: 62). Noen av informantene framholder også politisk eksperimentering som en viktig mulighet for framtiden.³⁴ Enkelte påpeker også behovet for å se på hva andre land gjør:

Alle land, EU inkludert, er nå på søken etter hvordan tjenesteinnovasjon kan konkretiseres og dermed støttes. Jeg tror man politisk må være åpen for å teste og pilotere i Norge, og ikke nøle

³⁴ Informant 3 og informant 6.

så mye med det. Å se til andre land i denne sammenheng – hva er det som fungerer og hva fungerer ikke, er også noe man burde gjøre i mye større grad (informant 6).

I hvilken grad Norge benytter seg av EU og andre land vil imidlertid fokuseres mer på i kapittel 5.

KAPITTEL 5

Den Europeiske Union: Stor, vennlig kjempe, eller sprekkeferdig troll?

Norge har allerede gjennomført mye av det som EU ønsker de ulike landene skal gjøre – vi er gode på felt som designdrevet og brukerdrevet innovasjon. Men i og med at vi ikke er medlem burde vi vært mer aktive, akkurat nå er kontakten litt mer tilfeldig. Vi har for stor tro på at det går bra uansett, og et generelt svakt fokus på EU i hele regjeringsapparatet. (Informant 6)

Sitatet ovenfor reflekterer hva som sies å være noen av styrkene og svakhetene ved Norges tilknytning til EU på innovasjonsfeltet. I dette kapitlet undersøker jeg nettopp hvordan Norges tilknytning til EUs innovasjons- og tjenesteinnovasjonspolitikker henger sammen. Dette vil jeg gjøre ved å undersøke hvordan EU jobber med tjenesteinnovasjon, og om Norge har noe å hente fra dette. Et sentralt spørsmål er derfor om det har foregått en europeisering av norsk tjenesteinnovasjonspolitikker.

For å besvare disse spørsmålene går jeg først kort inn på norsk tilknytning til EUs innovasjons- og tjenesteinnovasjonspolitikker de siste ti årene. Når det kommer til tjenesteinnovasjon finnes det flere fora for påvirkning og informasjonsutveksling, men per dags dato er det ingen eksplisitte EU-midler som støtter tjenesteinnovasjon. Dette kan i stor grad knyttes til analysen i kapittel 3, og spørsmålet om tjenesteinnovasjon er det motsatte av produktinnovasjon, eller et overordnet begrep for flere typer innovasjon. I så måte kan man si at tjenesteinnovasjonspolitikker både på norsk nivå og EU-nivå har likhetstrekk: I hvilken grad de støtter tjenesteinnovasjon kan sies å være et definisjonsspørsmål.

5.1. INNOVASJON OG TJENESTEINNOVASJON I EU

Under utformingen av Lisboa-strategien ble det for første gang i mars 2000 tatt til orde for et økt fokus på innovasjon, kunnskap og forskning og utvikling (FoU) som viktige kilder til økonomisk vekst i unionen (NOU, 2012:330). Sapir-rapporten fra 2004 bidro ytterligere til

dette, hvor det ble kritisert hvordan markedsintegrasjon og liberalisering i "The Single Market" overstyrte behovet for innovasjon og entreprenørskap i økonomien (NOU, 2012:331).

Tjenesteinnovasjon ble på sin side for alvor satt på dagsorden i 2007, da *European Services Innovation Memorandum* ble publisert. Memorandumet understreket at «tjenesteinnovasjon er en av de viktigste drivkreftene for økonomisk framgang, og av avgjørende betydning for fornyelsen av europeisk økonomi» (The European Commission, 2007). Siden 2007 og fram til i dag har Kommisjonen initiert flere prosjekter, rapporter, og ekspertgrupper for å se nærmere på tjenesteinnovasjon i EU-sammenheng. Når det kommer til konkret politikk og finansieringsmidler understreker derimot en informant fra Kommisjonen at:

Det finnes ingen eksplisitte politiske vedtak tilknyttet tjenesteinnovasjon på kommisjonsnivå. Det kommer imidlertid an på hva som menes med tjenesteinnovasjon, for man finner tjenesteinnovasjon som en integrert del av flere vedtak, eksempelvis tilknyttet innovasjon i Horisont 2020 (informant K1).

EU har med andre ord, noe i likhet med det norske virkemiddelapparatet, ingen konkrete politiske eller finansielle midler som eksplisitt støtter tjenesteinnovasjon. Samtidig finnes det sektorspesifikke midler i Horisont 2020, ikke ulikt de eksempelvis NFR har i Norge, som støtter enkeltsektorer. Blant disse finner man ordninger rettet mot IKT-sektoren, slik som ICT-37, og IT-1 (Transport) som støtter forskning på SMB-innovasjon innen transportsektoren som tjenestenæring. På samme måte som NFR sine midler, er det imidlertid ikke et krav at det forskes på *tjenesteinnovasjon* innenfor disse programmene, prosjektene kan eksempelvis forske på transportteknologi. Dersom man derimot tar utgangspunkt i begrepet tjenesteinnovasjon som et systemperspektiv, slik det har blitt påpekt i del 1.2., byr Horisont 2020 på flere muligheter tilknyttet virkemidler. Blant disse finner man eksempelvis et eget program kalt INSO-10, som dreier seg rundt forretningsmodellinnovasjon (Business Model Innovation) i SMBer.

Selv om Horisont 2020 sies å være etterfølgeren til det syvende rammeprogram, er programmene i stor grad vesensforskjellige i oppbygning. Hovedforskjellen er at en av de tre komponentene CIP bestod av (totalt EIT, ICT-PSP og IEE) har blitt oppstykket og fordelt mellom de nye programmene COSME og Horisont 2020 (Lajarthe, 2012: 7). Denne komponenten, kalt Entrepreneurship and Innovation Programme (EIP), har overført den ene

pilaren *Competitive Instruments* til COSME. *Competitive Instruments* består blant annet av finansielle instrument, rådgivningsnettverket Enterprise Europe Network, IPR-hjelpedesk, og europeiske tildelinger. Den andre pilaren av EIP, kalt *Innovative Instrument*, og de to resterende komponentene ICT-PSP og IEE har på sin side blitt integrert i Horisont 2020 (se også grafisk framstilling: Ibid).

Horisont 2020 har en budsjetttramme på 70 milliarder euro, og Norge deltar som fullt medlem i programperioden fra 2014 til 2020. Programperioden har tre fokusområder: Fremragende vitenskap, konkurransedyktig næringsliv, og forskning for å løse samfunnsutfordringer. Sistnevnte har i tillegg syv underpunkter. Noe av det som kjennetegner de ulike satsingene i Horisont 2020 er at de skal være «challenge-driven» – og dermed tar utgangspunkt i samfunnsutfordringene. Dermed baserer man seg ikke på sektorer eller næringsfortrinn, noe som blir trukket fram som positivt av noen av informantene.³⁵ Enkelte mener Norge har noe å hente fra dette:

Med «challenge driven approach» må man tenke mer tverrsektorielt, og i større grad knytte det private og offentlige sammen. Her tror jeg vi har alle muligheter til å lykkes, men det krever igjen et veldig godt støtteapparat (informant 6).

Initiativene undersøkes nærmere i del 5.2., med tanke på norsk deltagelse i de ulike foraene. Når det kommer til hvilke prosjekter og initiativ som har vært blant de mest framtreddende tilknyttet tjenesteinnovasjon i EU, trekker både de norske informantene og informantene fra Kommisjonen fram:

- Ekspertgruppen Expert Panel on Service Innovations Meeting the Challenge of Europe 2020, utformet rapporten *The Transformative Power of Service Innovation* (2011)
- EPISIS – European Policies and Instruments to Support Service Innovation (2009-2012), prosjekt og tenketank
- Inno-Grips Policy Brief no.3, *Policies in Support of Service Innovation* (2011)
- European Service Innovation Centre (2012-2014), pågående senterprosjekt
- Smart Guide to Service Innovation (2013), publikasjon fra Kommisjonen

³⁵ Informant 5 og informant 6.

5.2. NORSKE FORBINDELSER TIL EUS TJENESTEINNOVASJONSPOLITIKK

Med tanke på norsk tilknytning til Horisont 2020 framholder en informant fra Kommisjonen at:

Jeg tror norske søkere vil ha svært gode sjanser med tanke på å dra nytte av EU-programmene i Horisont 2020, dersom de riktignok søker. Dette kommer særlig som en følge av Norges utviklingsnivå, og utvelgelseskriteriet som vektlegger fremragende forskning og innovasjon (informant K2).

EØS-avtalen innebærer i så måte et politisk og juridisk regelverk for Norge, blant annet tilknyttet områder som konkurransepolitikk og regler for statsstøtte. Noen av informantene understreker at innovasjonspolitikken i den forbindelse ofte blir et «soft issue» for norske beslutningstakere, ettersom de er juridisk involvert i større grad innenfor andre felt.³⁶ Samtidig understrekes det at EØS-regelverket tilknyttet områder som offentlige anskaffelser og statsstøtte også har en påvirkning på innovasjonspolitikken.³⁷ Dette har derimot innvirkning på den brede innovasjonspolitikken som omfatter næringslivet generelt, og selv om det har stor betydning for norsk næringsliv, er det den smale innovasjonspolitikken som undersøkes i denne oppgaven.

Gjennom EØS-avtalen får Norge innpass i flere omfattende nettverk, EU-byråer og programmer tilknyttet innovasjon og forskning. Eksempler på disse er Det europeiske institutt for innovasjon og teknologi (EIT), European GNSS Supervisory Authority, og Forvaltningsbyrået for konkurransevne og innovasjon (EACI) (NOU, 2012: 177). I tillegg har norske SMBer tilgang til den europeiske rådgivningstjenesten Enterprise Europe Network (EEN), som vi har sett ble en del av COSME-programmet i overgangen til Horisont 2020. Med Lisboa-traktaten ble ønsket om et europeisk forskningsområde (ERA) rettslig forankret – med mål om kunnskap som en «femte frihet» (Chou & Gornitzka, 2011: 5). Selv om EØS-avtalen opprinnelig ikke omfattet ERA, åpnet Regjeringen for en tilpasning av EØS-avtalen for å inkorporere ERA i 2011. Det framholdes samtidig at «norsk tilkobling til EUs kunnskaps-politiske fora ikke bare kan leses ut fra EØS-avtalen eller kan forventes å være stabil» (Ibid: 37).

Siden innovasjon og forskning ble innlemmet i Lisboa-strategien i år 2000, har Norge deltatt både i EUs sjette og sjuende rammeprogram³⁸. I mai 2013 sa den daværende norske

³⁶ Informant 2, informant 4 og informant 6.

³⁷ Informant 6.

³⁸ Rammeprogrammene gikk under de fulle navnene det 6. rammeprogram for forskning og teknologisk utvikling, og det 7. rammeprogram for konkurransevne og innovasjon (offisielle navn oversatt fra engelsk).

Regjeringen ja til det nyeste rammeprogrammet Horisont 2020. Den nye Regjeringen valgte i desember 2013 også å gi klarsignal til Horisont 2020, men å si nei til COSME-programmet, som sikter seg inn på SMBer (Stortinget, 2013). Statsråd Monica Mæland uttalte i april at:

Generelt er det jo slik at vi kan tiltre COSME på et tidspunkt, hvis vi mener det er grunnlag for det. Vår vurdering nå er at vi altså ikke har den nytte av det som vi mener er riktig, og så gjør vi en fortløpende vurdering av det hvis situasjonen skulle endre seg (Stortinget, 2014).

Hvilke implikasjoner dette valget kan ha for norsk deltagelse i EUs innovasjonsprogrammer skal jeg se nærmere på i del 5.3 og 5.4.

Når det kommer til EUs satsing på tjenesteinnovasjon var Norge et av totalt ni land som i desember 2007 signerte *European Services Innovation Memorandum*, som eneste land utenfor EU. Siden 2007 har norske representanter vært til stede på flere EU-arenaer hvor det fokuseres på tjenesteinnovasjon. Med utgangspunkt i tidligere nevnte fora i EU for tjenesteinnovasjon finner man eksempler på norsk deltagelse i følgende møteplasser/prosjekter:

- Norsk deltager fra virkemiddelapparatet i Expert Panel on Service Innovations Meeting the Challenge of Europe 2020, som utformet rapporten *The Transformative Power of Service Innovation* (2011)
- Norsk deltager fra NFD, samt representant fra NFR, deltagende i EPISIS – *European Policies and Instruments to Support Service Innovation* (2009- 2012)

Norge har ingen eller svært få fast ansatte i EU-institusjoner, men muligheten til å ansette «nasjonale eksperter» benytter vi i omtrent samme grad som de nordiske EU-landene (NOU, 2012: 184). Samtidig påpekes et behov for økt strategisk planlegging tilknyttet rekruttering, oppfølging og etterbruk av disse nasjonale ekspertene (NOU, 2013: 6). Digitutvalget (2013) konkluderer videre at det bidrar til tydeligere rolleforståelse hos den nasjonale eksperten, samt bedre utnyttelse av nettverk, dersom man heller rekrutterer eksperter med lang fartstid fra forvaltningen. Et annet aspekt ved dette er at åremålskontrakter medfører at det «knappt nok finnes noen norske europabyråkrater som har mer enn noen ganske få års erfaring» (NOU, 2012: 184). Noen av informantene framholder at dette er problematisk, og har et tydelig ønske om lengre fartstid fra forvaltningen blant de som sendes som representanter eller nasjonale eksperter til Brussel.³⁹ Enkelte påpeker samtidig at det er bedre å sende noen enn å la vær, og

³⁹ Informant 3 og 4.

at det dermed er positivt med norske utsendinger med førstehåndsinformasjon om tema på EU-nivå – uavhengig av fartstid i forvaltningen.⁴⁰

Foruten formelle kanaler og utsendinger, finnes også uformelle kontaktarenaer til europeisk politikk, samt norske initiativ som igjen har blitt plukket opp på europeisk nivå gjennom årene. «The European Handbook of Management Consultancy» (1995) er et slikt eksempel. Dette er en håndbok med medfølgende opplæringsprogram, etter mal fra det opprinnelige norske SMB-programmet BUNT, hvor NFR, NTNU og Sintef var sentrale aktører. *Nordic Service Conference* fra 2005 er et annet tiltak, som ble arrangert for første gang i Norge på Soria Moria etter initiativ fra NFR, gjennom deres Puls-program. Av andre eksempler finner man tjenstedesign- og tjenesteinnovasjonskonferansen *ServDes*, som AHO-professor Simon Clatworthy var med på å starte. Den første konferansen fant sted ved AHO i Oslo, og har etter hvert utviklet seg fra å være en nordisk konferanse til å bli internasjonal, og arrangeres to ganger i året.

BI har også et internasjonalt samarbeidsprosjekt med University of Oxford og University of California ved Berkley, hvor de tar for seg *Value Driven Service Innovation*. Verdidrevet tjenesteinnovasjon kan til dels sammenlignes med framgangsmåten «challenge-driven approach» som vi ser i EU, og kan framholdes som en mulighet for hvordan man kan behandle tjenesteinnovasjon i framtiden. Dette er eksempler på at norsk innovasjonspolitik i stor grad også uformelt forholder seg til Europa og EU i form av ad hoc-tiltak. Den norske innovasjonspolitikken og virkemiddelapparatet operer med andre ord ikke i et vakuum, noe både europeisering og globalisering bidrar ytterligere til. Tiltakene reflekterer at Norge i stor grad også uformelt forholder seg til europeiske og internasjonale tendenser.

5.3. NORSKE BARRIERER OG MULIGHETER I EUS TJENESTEINNOVASJONSPOLITIKK

Det blir sagt at norsk tilknytning til EU henger sammen som en *lappeteppemodell*. Når «hver lapp (avtale) er annerledes, og der nye etter hvert sys på», har følgelig ikke engang nordmenn som daglig jobber med EU fullstendig oversikt, eller kjenner helheten (NOU, 2012: 847).

Noen av informantene trekker fram at Norge i denne sammenheng ikke benytter seg tilstrekkelig av kanalene vi har til EU, og mulighetene disse innebærer.⁴¹ Noen av informantene er enige om at Norge har muligheten til, og bør, benytte seg av EU som en slags

⁴⁰ Informant 3.

⁴¹ Informant 1, informant 4 og informant 6.

«buffet», hvor man kan hente ut det man ønsker på innovasjonsfeltet.⁴² Det framholdes at dette likevel ikke skjer:

Man behøver ikke ta en blåkopi av andre lands innovasjonssystem, men heller plukke de gullkornene som passer oss. Det samme gjelder tidligere innovasjonsprogram fra EU. Det er på tide å innse at man tidligere ikke har utnyttet potensialet i disse optimalt, og nettopp derfor må vi ta noen grep (informant 4).

Det er samtidig tydelig at Norge har innført mye av det EU ønsker på feltet for innovasjonspolitik. Vi er i forkant med ordninger tilknyttet brukerdrevet og designdrevet innovasjon, noe dette kapitlets åpningsstatistikk har vist. Selv om Norge har hatt utsendinger i flere fora, både i form av nasjonale eksperter, og i uformelle og formelle fora tilknyttet tjenesteinnovasjon, finnes det også svakheter ved disse tilknytningene. Europautredningen (NOU, 2012: 856) påpeker at politisk deltagelse fra norsk side ofte foregår «i uformelle kanaler som er særlig sårbare for utskiftninger». Samtidig reflekterer de uformelle initiativene på innovasjonsfeltet et proaktivt norsk virkemiddelapparat overfor EU og Europa. Dette kan sies å være en viktig mulighet for tjenesteinnovasjonspolitikken også i framtiden.

Nasjonale eksperter innebærer en formell inngangsport til EU for Norge. DG Research and Innovation (DG R&I) og DG Enterprise and Industry (DG ENTR) regnes som to av de mest relevante Directorates-General for tjenesteinnovasjon. Vi har sett at mangel på kontinuitet og erfaring har blitt omtalt som en utfordring i denne sammenheng. Selv om enkelte nasjonale eksperter for disse DGene har vært i EU-systemet over lengre tid, har DG ENTR – som regnes som den viktigste DGen i forbindelse med tjenesteinnovasjon – for øyeblikket to ubesatte stillinger påberegnet norske nasjonale eksperter (EFTA, mai 2014).⁴³

I det forrige rammeprogrammet, CIP, konkluderte en evaluering med at Norge fikk mindre igjen fra CIP enn andre nordiske deltakerland «i form av prosjektdeltakelse og tilgang til finansiering (Fjose, Grünfeld, & Iversen, 2011: 4). Samtidig evaluerte ikke rapporten viktige rådgivningstjenester som EEN i denne sammenheng, og en av de større CIP-tildelingene til Sintef (Sinvent AS) kom ikke med i evalueringen. I desember 2013 valgte Regjeringen å si nei til COSME, som er CIP-programmets etterfølger. Å komme sent inn i COSME, eller å holde seg helt utenfor programmet, blir ansett som risikabelt:

⁴² Informant 4 og informant 6.

⁴³ Rolf Egil Tønnesen fra DG R&I, eksempel på nasjonal ekspert med lengre fartstid (EFTA, mai 2012).

Det er viktig å følge opp og utnytte COSME – her får Norge tilgang til fora hvor viktig kunnskapsutveksling finner sted. Dersom vi velger å stå utenfor COSME får du en langt dårligere EEN-tilknytning enn den vi hadde under CIP (informant 4).

Samtidig presiserer statsråd Monica Mæland at det arbeides «for å få til en samarbeidsløsning for de deler av COSME som Norge har mest behov for, nemlig bedriftsrådgivningsnettverket Enterprise Europe Network» (Stortinget, april 2014).

5.4. EUROPEISERING AV DET NORSKE, NASJONALE INNOVASJONSSYSTEMET?

Innovasjonspolitikken kan omfatte både forsknings- og foretakspolitikken. Med tanke på foretak og industripolitikk er *deler* av EUs regelverk overtatt, noe som omfatter «prinsipper og retningslinjer nedfelt i ulike typer anbefalinger og konsultasjoner (soft law)» (NOU 2012:2: 801). Vi har tidligere sett hvordan feltet generelt innebærer begrenset lovgivning. Norge deltar imidlertid i EIT, og har vært med i det tidligere programmet CIP på dette feltet. SMB Instrument, som er integrert i Horisont 2020, er også i stor grad foretaksrettet. Regjeringen valgte imidlertid å si nei til det nye programmet COSME på Sundvolden i desember 2013 (Stortinget, 2013).

Når det kommer til forskning og utvikling er Norge tettere bundet til EU – hele regelverket er overtatt. Tilknytningen innebærer «mange felles programmer, men få bindende regler» (NOU 2012:2: 800). Både Norge og Island avviker i så måte lite fra medlemslandene, gjennom medlemskap både i nåværende rammeprogram Horisont 2020 og ERA.

At norsk innovasjons- og forskningspolitikk har en tilknytning til EU kommer også til syne i norske initiativ og holdninger. Den norske innovasjonspolitikken opererer ikke i et vakuum, og iblant kan internasjonale forhandlinger bevisst, men også ubevisst, få «gjenlyd» i nasjonal politikk (Putnam, 1988: 454). Denne gjenlyden kommer eksempelvis til syne ved at informantene framholder «challenge-driven approach» og pilotering som positivt på EU-nivå.⁴⁴ Selv om kvalitativ metode ikke er direkte generaliserbart, viser dette at ansatte i innovasjonssystemet i stor grad forholder seg til EU. De ulike initiativene kan sies å reflektere at det norske innovasjonssystemet har blitt europeisert ved at idéer og normer i EU-systemet har funnet grobunn i norsk forvaltning.

⁴⁴ Informant 2, informant 4 og informant 6.

Hypotesen om at Norge fortsatt har mye å hente fra EU når det kommer til å sette tjenesteinnovasjon på dagsorden, kan sies å stemme i noen grad. Det er tydelig at både informantene og den generelle diskusjonen på kommisjonsnivå er kommet lengre enn i det norske nasjonale innovasjonssystemet. Samtidig har Norge hatt (PULS og TYIN) og har (DIP og BIA) enkelte robuste virkemidler som har blitt trukket fram som gode i europeisk sammenheng. Det framholdes samtidig som negativt at disse ordningene enten har en for lav tilskuddsramme (DIP), eller innebærer for åpne utlysninger (BIA) (Moen, 2012; Grünfeld et al., 2010). Det blir også framhevet at norske bedrifter har en høyere terskel for å søke på EU-midler, samtidig som barrierene allerede er høye for å søke på de norske.⁴⁵ Samtidig påpekes det at både staten og virkemiddelapparatet må komme mer på banen:

EU etablerer arenaer for utveksling av gode idéer og «best practice». Norge må være mer våkne, og i større grad følge med på og delta i disse foraene (informant 4).

Denne oppgaven har vist hvordan enkelte informanter påpeker at norske deltagere har like gode muligheter som søkere fra medlemsland i Horisont 2020.⁴⁶ Sitatet ovenfor, samt COSME-utfallet, kan sies å reflektere at det fortsatt er en vei å gå når det kommer til norsk deltagelse, kunnskap og aktivitet i denne sammenheng. Selv om Norge nå er på banen for å få i gang en avtale om norsk tilknytning til EEN, er det ingen garanti at man får tilgang til forumet i framtiden. Denne situasjonen gjenspeiles også i de andre uformelle foraene hvor Norge har deltagere. Uavhengig av hvordan dette arter seg i framtiden, er det tydelig at det norske virkemiddelapparatet er blitt europeisert ved at europeiske normer og idéer har slått rot i den norske forvaltningen. Et proaktivt virkemiddelapparat i europeisk sammenheng kan i så måte betegnes som en styrke, og er noe jeg framhever i konklusjonen, når jeg ser på utfordringer og muligheter for tjenesteinnovasjon i framtiden.

⁴⁵ Informant 6.

⁴⁶ Informant K2.

KONKLUSJON

Hvordan sikre prinsessen og hele kongeriket?

Å definere tjenesteinnovasjon som innovasjon i tjenestenæringen kan innebære en for snever avgrensning. Introduksjonen viste hvordan forskningsfeltet for tjenesteinnovasjon har utviklet seg; fra å anse tjenesteinnovasjon som en motpart til produktinnovasjon, til å se tjenesteinnovasjon i et systemperspektiv. Dette har også preget måten jeg har tatt for meg virkemidlene som støtter tjenesteinnovasjon på, både på norsk og europeisk nivå. Oppgaven har i den forbindelse påpekt at en av hovedutfordringene for norsk tjenesteinnovasjon for øyeblikket er mangel på kunnskap. Dette gjelder både innad i bedriftene, i virkemiddelapparatet, og i staten.

Målet som SWOT-analysen baserer seg på kommer fra Innovasjonsmeldingen (2008-2009), og lyder: «Regjeringen vil ta initiativ til mer systematisk kunnskapsutvikling om tjenesteinnovasjoner, med sikte på å utvikle effektive og treffsikre virkemidler». SWOT-analysen reflekterer også konklusjonene fra de ulike kapitlene, og kan framstilles slik Figur 7 viser.

FIGUR 7. SWOT-ANALYSE: UTFORDRINGER OG MULIGHETER.



Et menneskes sterkeste side kan også være dets akilleshæl. Når man ser på utfordringer og muligheter for tjenesteinnovasjon i Norge og EU kan en utfordring på samme måte være en mulighet for framtiden. Dette har også blitt utdypet i oppgavens andre kapitler – mens DIP og BIA eksempelvis sies å være gode virkemidler og en styrke i så måte, har også disse svakheter. Blant svakhetene har jeg tatt for meg hvordan det påpekes at DIP har en snever tildelingsramme, mens BIA favner veldig bredt – men hvor bare 24 prosent av bevilgningene går til tjenesterettede prosjekter.

SFIen i Bergen kan være en nåværende styrke, men også en mulighet for tjenesteinnovasjon i framtida. Selv om den bidrar med en sårt trengt akademia-forbindelse til tjenestenæringen, har vi også sett hvordan enkelte framholder at den i stor grad består av de store lokomotivene i tjenestenæringen. Forskning på tjenesteinnovasjon er likevel positivt, og kan i så måte bidra til økt kunnskap om hva både bedriftene og virkemiddelapparatet behøver i framtiden.

Det er en styrke at det norske virkemiddelapparatet er proaktive overfor EU, i form av både formelle og uformelle utsendinger, og initiativ tilknyttet tjenesteinnovasjon. Samtidig avsluttet del 4.4. med et sitat som framholdt at man bør pilotere virkemidler i større grad, uten å nøle slik man gjør i dag. Det er ikke dermed sagt at det norske virkemiddelapparatet ikke er på banen når det kommer til å pilotere nye virkemidler, noe eksempelvis NFR sin ordning for nærings-ph.d. er et eksempel på. Samtidig behøves et større handlingsrom for virkemiddelapparatet sin del med tanke på pilotering, og en tilhørende politisk prioritering av dette.

Jeg har vist til hvordan rapporten *New Nature of Innovation* (Rosted et al., 2009) påpeker at man er avhengig av politisk eksperimentering for innovasjon i framtiden. Å se til Europa og EU, og i større grad faktisk benytte og prioritere kanalene man har til EU, er både en utfordring og mulighet i den forbindelse. Dersom man utnytter kanalene kan man nettopp finne de gode eksemplene til inspirasjon for det norske innovasjonssystemet. Selv om COSME for øyeblikket står på vent, med et foreløpig nei, kan dette se ut som et signal på at nåværende regjering ønsker å føre en mer aktiv europapolitikk. Å forholde seg aktivt til Europa kan i så måte anses som positivt. Dersom man samtidig setter Norges EEN-tilknytning på spill er imidlertid dette i stor grad uheldig, også for tjenesteinnovasjon.

Å løfte blikket mot EU kan i tillegg være en mulighet for norsk tjenesteinnovasjon med tanke på pilotering av nye virkemidler. Dette gjelder eksempelvis i forbindelse med deres «challenge-driven approach». I den sammenheng ble det i del 4.4. framholdt at det kan være

mye å hente fra internasjonale forskningsprosjekter slik som *Value Driven Service Innovation* ved BI. Dette prosjektet bidrar i likhet med «challenge-driven approach» til systemtankegangen tilknyttet tjenesteinnovasjon. Dersom hovedutfordringen for tjenesteinnovasjon er mangel på kunnskap, kan nettopp forskning på temaet og det å se til EU sies å være blant de største mulighetene. Førstnevnte har vi også sett eksempler på i form av SFien, og ved AHO.

Man kan si at *Askeladd-syndromet* som ble skissert i introduksjonen er tredelt i norsk sammenheng. Det innebærer både Norges geografiske plassering i nord, den tradisjonelle næringsprioriteringen med tanke på virkemidler, og den norske forbindelsen til EU som et utenforland. Samtidig som Norge ikke er medlem i EU, viser våre forbindelser til unionen i kapittel 5 at dette kan innebære muligheter for tjenesteinnovasjon i framtiden. Dersom eventyret skal få en lykkelig slutt må imidlertid Norge i større grad benytte seg av de formelle og uformelle tilknytningene som finnes.

LITTERATUR

- Abelia. (2008). Kunnskapsinnovasjon norge? Status for innovasjon norges arbeid med å fremme kunnskapsøkonomien. Oslo: Abelia.
- Abelia. (2011). Konjunkturbarometer for kunnskapsnæringen 2011. Oslo: Abelia.
- Andersen, I., & Skogen, K.-E. V. (2013). *Det norske paradokset: Hvorfor rangeres norge lavt etter innovasjonsevne når landet har gode økonomiske resultater?* Masteroppgave, Universitetet for Miljø og Biovitenskap, Ås.
- Asheim, B. (2000). Industrial districts: The contributions of marshall and beyond. *The Oxford handbook of economic geography*, 413-431.
- Braadland, T. E. (2000). Norske vekstnæringer på 90-tallet: The STEP Group, Studies in technology, innovation and economic policy.
- Börzel, T. A., & Risse, T. (2003). Conceptualizing the domestic impact of europe. *The politics of Europeanization*, 57-80.
- Carlborg, P., Kindström, D., & Kowalkowski, C. (2013). The evolution of service innovation research: A critical review and synthesis. *The Service Industries Journal*(ahead-of-print), 1-26.
- Chang, Y.-C., Linton, J. D., & Chen, M.-N. (2012). Service regime: An empirical analysis of innovation patterns in service firms. *Technological Forecasting and Social Change*, 79(9), 1569-1582.
- Chou, M. H., & Gornitzka, Å. (2011). Den femte frihet og kunnskapens europa. Konsekvenser for norge. *Utvalget for utredning av Norges avtaler med EU*.
- Dosher, M., Benepe, O., Humphrey, A., Stewart, R., & Lie, B. (1960). The swot analysis method. *Mento Park, CA, Stanford Research Institute*.
- Drejer, I. (2004). Identifying innovation in surveys of services: A schumpeterian perspective. *Research Policy*, 33(3), 551-562.
- Dyson, R. G. (2004). Strategic development and swot analysis at the university of warwick. *European journal of operational research*, 152(3), 631-640.
- Edquist, C. (2010). Systems of innovation. Perspectives and challenges. *African Journal of Science, Technology, Innovation and Development*, 2(3), 14-45.
- EFTA. (2014). Efta national experts. Hentet 5. mai, 2013, fra <http://www.efta.int/eea/efta-national-experts>

- Fagerberg, J., Mowery, D. C., & Nelson, R. R. (2006). *The oxford handbook of innovation*: Oxford Handbooks Online.
- Fjose, S., Grünfeld, L. A., & Iversen, L. (2011). Evaluering av norsk deltakelse i eus rammeprogram for konkurranse og innovasjon Oslo: Menon-publikasjon.
- Fogelberg Eriksson, A., Aasen, T. M., & Møller, K. (2013). Nordiske strategier for medarbeiderdrevet innovasjon-2013: Rapport fra arbeidsseminar om medarbeiderdrevet innovasjon (mdi) i norden.
- Freeman, C. (1987). *Technology policy and economic performance: Lessons from japan*. London: Pinter Publisher.
- Furseth, P. I. (2010). Innovasjon og rådslag, *Dagens Næringsliv*. Hentet fra <http://web.retriever-info.com/services/archive/displayDocument?documentId=05500820100202E3B51E389DB65BFFFD7A5810DB0DF408&serviceId=2>.
- Gallo, R., Mallone, M., & Zezza, V. (2010). Technological transfer: The riditt program. *European Review of Industrial Economics and Policy*, 1.
- Grünfeld, L. A., Bugge, M. M., & Kaloudis, A. (2010). Innovasjon i tjenester: En empirisk analyse av tjenesteinnovasjon i norsk næringsliv og innovasjonspolitikken utfordringer (Vol. 12). Oslo: Menon-publikasjon.
- Grünfeld, L. A., & Jakobsen, E. W. (2006). *Innovation in services: Typology, cases and policy implications*. Oslo: Menon-publikasjon.
- Hipp, C., & Grupp, H. (2005). Innovation in the service sector: The demand for service-specific innovation measurement concepts and typologies. *Research Policy*, 34(4), 517-535.
- Innovasjon Norge. (2013). Årsrapport innovasjon norge 2012.
- Innovasjon Norge. (2014). Vi gir lokale ideer globale muligheter. Om innovasjon norge. Hentet 7. april, 2014, fra <http://innovasjonnorge.no/no/Om-Oss/Dette-er-Innovasjon-Norge/#.U3zhofmSw9Q>
- Janssen, M., den Hertog, P., & Kaashoek, B. (2012). *Service innovation policies. Rationales, strategies, instruments*. I P. o. a. OECD (Red.). Utrecht: Dialogic.
- Kindström, D., & Kowalkowski, C. (2009). Development of industrial service offerings: A process framework. *Journal of service Management*, 20(2), 156-172.
- Kjuus, J., Utgård, J., Pettersen, I., Svennerud, M., & Eriksen, L. Ø. (2009). Matprogram med næringsverdi: Norsk institutt for landbruksøkonomisk forskning.

- Koch, P. (2013). Hvorfor ligger norge så langt etter i innovation union scoreboard? Hentet 18. mars, 2014, fra <http://innovasjonsbloggen.com/2013/03/26/hvorfor-ligger-norge-sa-langt-etter-i-innovation-union-scoreboard/>.
- Kohler-Koch, B., & Eising, R. (1999). *The transformation of governance in the european union*. London: Routledge.
- Kuusisto, J. (2008). Mapping service innovation policy in the nordic countries. *Service innovation in the Nordic countries: Key Factors for Policy Design (ServINNo)*.
- Kuusisto, J. (2012). Service innovation policy benchmarking: Synthesis of results and 15 country reports : Final report of task force 6: Tekes.
- Kuusisto, J. (2013). Service innovation in the nordics. I Damvad (Red.).
- Kuusisto, J., den Hertog, P., Berghäll, S., Hjelt, M., Ahvenharju, S., & van der Aa, W. (2011). Episodic-european policies and instruments to support service innovation final report of task force 1: Service typologies and tools for *PRO INNO Europe* (Vol. 2, s. 16).
- Lajarthe, F. (2012). Differences and similarities between cip and cosme. Briefing note.: European Parliament.
- Lundvall, B.-Å. (1992). *National systems of innovation*. London: Pinter.
- Marshall, A. (1921). *Industry and trade*. London: Macmillan.
- Martin, B. R., & Johnston, R. (1999). Technology foresight for wiring up the national innovation system: Experiences in britain, australia, and new zealand. *Technological Forecasting and Social Change*, 60(1), 37-54.
- Mayo, A. (2011). Meeting the challenge of europe 2020: The transformative power of service innovation. *Expert Panel on Service Innovation in the EU, Report for EuropeInnova, Brussels*.
- Miles, I. (1999). Foresight and services: Closing the gap? *Service Industries Journal*, 19(2), 1-27.
- Miles, I. (2001). *Services innovation: A reconfiguration of innovation studies*. Manchester: PREST.
- Moen, E. (2012). Forsknings-og innovasjonspolitik: Norske utfordringer i lys av internasjonale endringer *Forskningsrapport* (Vol. 1): Handelshøyskolen BI.
- Monsen, G. E. (2011). Til tjeneste. Innovasjon norges bidrag til tjenesteyting i bedrifter. I O. R. AS (Red.). Oslo.
- Nelson, R. R. (1993). National innovation systems: A comparative analysis. *University of Illinois at Urbana-Champaign's Academy for Entrepreneurial Leadership Historical Research Reference in Entrepreneurship*.

- Norge, Nærings- og, handelsdepartementet,. (2008). *Et nyskapende og bærekraftig norge* (Vol. nr. 7(2008-2009)). Oslo: Regjeringen.
- Norge, Nærings- og, handelsdepartementet,. (2011-2012). *Verktøy for vekst: Om innovasjon norge og siva sf* (Vol. 22). Oslo: Regjeringen.
- Norge, Nærings- og, handelsdepartementet,. (2012-2013). *Mangfold av vinnere: Næringspolitikken mot 2020* (Vol. 39). Oslo: Regjeringen.
- Norges Forskningsråd. (2012). Tjenesterettet forskning og innovasjon i forskningsrådet. Status og forslag til tiltak. *Intern rapport forfattet av Lise Våland Sund og Tor-Jørgen Thoresen*.
- Norges Forskningsråd. (2013). Årsrapport norges forskningsråd 2012.
- Norges Forskningsråd. (2014). Programnettsider. Hentet 24. april, 2014, fra <http://www.forskningsradet.no/servlet/Satellite?c=Page&pagename=ForskningsradetNorsk%2FHovedsidemal&cid=1179737967125>
- NOU. (2012). Europautredningen. Utenfor og innenfor, norges avtaler med eu (s. 911). Oslo: Utenriksdepartementet.
- NOU. (2013). Hindre for digital verdiskaping: Utredning fra digitutvalget (Vol. 2, s. 130). Oslo: Statens forvaltningstjeneste. Informasjonsforvaltning.
- OECD. (1997). *The measurement of scientific and technological activities: Proposed guidelines for collecting and interpreting technological innovation data: Oslo manual*: OECD.
- OECD. (2008). *Reviews of innovation policy: Norway*. Paris: OECD Publishing.
- Olsen, J. P. (2002). The many faces of europeanization. *JCMS: Journal of Common Market Studies*, 40(5), 921-952.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4).
- Pavitt, K. (1984). Sectoral patterns of technical change: Towards a taxonomy and a theory. *Research Policy*, 13(6), 343-373.
- Pedersen, P. E. (2005). *Tjenesteinnovasjon og tjenestekategorisering: Variasjon i tjenesteegenskaper og betydning for innovasjonsprosesser og innovasjonstyper* (Vol. nr 24/05). Bergen: Samfunns- og næringslivsforskning.
- Porter, M. E. (2000). Locations, clusters, and company strategy. *The Oxford handbook of economic geography*, 253-274.
- PRO INNO Europe. (2011). Epiis report - service innovation: Impact analysis and assessment indicators (s. 78): Danish Ministry of Higher Education and Science.

- Putnam, R. D. (1988). Diplomacy and domestic politics: The logic of two-level games. *International organization*, 42(3), 427-460.
- Radaelli, C. (2004). Europeanisation: Solution or problem? *European integration online papers (EIoP)*, 8(16).
- Riksrevisjonen. (2008-2009). Riksrevisjonens undersøkelse av innovasjon Norge som statlig næringsutviklingsaktør (Vol. 3:4): Riksrevisjonen Oslo.
- Risse, T., Cowles, M. G., & Caporaso, J. (2001). Europeanization and domestic change: Introduction. *Transforming Europe: Europeanization and domestic change*, 1-20.
- Rosted, J., Kjeldsen, C., Bisgaard, T., & Napier, G. (2009). New nature of innovation. *Copenhagen: OECD*.
- Schumpeter, J. A. (1939). *Business cycles* (Vol. 1): McGraw-Hill.
- Soete, L., & Miozzo, M. (1989). *Trade and development in services: A technological perspective* (Vol. Working paper no. 89-031). Maastricht: Merit.
- Soete, L. M., Marcela. (2001). Internationalization of services: A technological perspective. *Technological Forecasting and Social Change*, 67(2-3), 159-185.
- Soria Moria-erklæringen. (2005). Plattform for regjeringssamarbeidet mellom arbeiderpartiet, sosialistisk venstreparti og senterpartiet 2005-09: Oslo.
- Stare, M., & Gallouj, F. (2012). *Seizing the opportunities of service innovation*. Hentet fra http://ec.europa.eu/research/innovation-union/pdf/expert-groups/i4g-reports/i4g_policy_brief_7_-_service_innovation.pdf.
- Stavli, Ø. (2006). *Norsk innovasjonspolitik i kontekst av norsk regionalpolitikk: Hva er norsk innovasjonspolitik og hvordan forholder denne seg til norsk regionalpolitikk?* Master's Thesis, Karlstad University, Faculty of Social and Life Sciences. Hentet fra <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:6340/FULLTEXT01.pdf>
- Stortinget. (2013). Innstilling fra næringskomiteen om endringer i statsbudsjettet 2013 under landbruks- og matdepartementet. Hentet 14. april, 2014, fra <https://www.stortinget.no/Saker-og-publikasjoner/Publikasjoner/Referater/Stortinget/2013-2014/131211/4/>
- Stortinget. (2014). Ordinær spørretime, onsdag 2. April, 2014. Hentet 5. mai, 2014, fra <https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Publikasjoner/Referater/Stortinget/2013-2014/140402/ordinarsporretime/1/>

- Tepfers, C. (2008). Næringslivets askepott. *Kvartalsbrev jul 2008*. Hentet 14. mars 2014, fra http://archive-no.com/page/1585255/2013-03-11/http://www.infuture.no/kvartalsbrev_des08.html.
- Tether, B. S. (2005). Do services innovate (differently)? Insights from the european innovabarometer survey. *Industry & Innovation*, 12(2), 153-184.
- The European Commission. (1995). *The european handbook of management consultancy: Strategic innovation - a european approach to management consultancy*. Dublin: Oak Tree Press.
- The European Commission. (2007). European services innovation memorandum (mou).
- Tjora, A. (2012). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*: Gyldendal Akademisk.
- Vatne, E. (2012). Innovasjonssystemer i servicenæringer: Hva vet vi om disse?
- Wibeck, V. (2010). Fokusgrupper: Om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod.
- Yin, R. (2003). K.(2003). Case study research: Design and methods. *Sage Publications, Inc*, 5, 11.

VEDLEGG A: LISTE INFORMANTER

Dybdeintervju

NAVN	ARBEIDSPASS
Eva Camerer	Innovasjon Norge
Lise Sund	Norges Forskningsråd
Sigrid Helland	Hovedorganisasjonen Virke
Tor Mühlbradt	Innovasjon Norge
Vebjørn Walderhaug	Norges Forskningsråd
Øystein Jørgensen	Nærings- og fiskeridepartementet

Epostintervju

NAVN	ARBEIDSPASS
Carsten Schierenbeck	DG Enterprise & Industry
Tuomas Nousiainen	DG Research & Innovation

VEDLEGG B: INTERVJUGUIDE 1

Informanter, det norske innovasjonssystemet

Introduksjon

Spørsmål om informants stilling

Spørsmål om informants bakgrunn

1. Informantens organisasjon/departement

- a) Kan du fortelle kort om hva din organisasjon gjør?
- b) Hva tilbyr din organisasjon generelt, med tanke på mål og visjon?
- c) Har organisasjonen endret seg de siste årene, med tanke på hva som støttes?

2. Norge og innovasjon

- a) Hva tror du kjennetegner innovasjon i Norge? Finnes det noen særtrekk ved den norske næringsstrukturen?
- b) Kan man si at det finnes noen særtrekk ved hva som støttes finansielt av virkemiddelapparatet, ut ifra vår næringsstruktur?

3. Tjenesteinnovasjon i Norge

- a) Hva er tjenesteinnovasjon, etter din mening?
- b) Hvordan jobber din organisasjon med tjenesteinnovasjon?
- c) Finnes det etter din mening generelle *fortrinn/styrker* ved å drive med tjenesteinnovasjon i Norge, framfor andre innovasjonstyper?
- d) Hva med *svakheter* i forbindelse med tjenesteinnovasjon i Norge?
- e) Hvis man ser på framtiden, hva vil du si er *hovedutfordringene* for tjenesteinnovasjon i Norge?

- f) Finnes det ubenyttede *muligheter* for tjenesteinnovasjon i Norge i dag? I så fall, hva?

4. Virkemiddelapparatet tilknyttet tjenesteinnovasjon

- a) Hva tilbyr din organisasjon/virkemiddelapparatet av virkemidler generelt?
- b) Finnes det virkemidler hos dere/virkemiddelapparatet som støtter prosjekter innen tjenesteinnovasjon?
- c) Hvis ja – hvordan er disse oppbygd? Hva er kravene? Hvordan er søknadsprosessen?
- d) Hva vil du si er *styrkene* ved dagens finansielle ordninger tilknyttet din organisasjon/virkemiddelapparatet?
- e) Finnes det noen *svakheter* ved dagens ordninger?
- f) Hva finnes av *muligheter* for videreutvikling ved dagens ordninger?
- g) Finnes det noen *utfordringer* tilknyttet dagens ordninger?

5. Tjenesteinnovasjon i EU

(Hvis personen har det – Kan du si noe om din bakgrunn når det kommer til å jobbe med innovasjon/tjenesteinnovasjon på EU-nivå?)

- a) Er det noen relasjon mellom Norges og EUs innovasjonspolitik?
- b) Hvis ja, kan du si noe om hva som er norske forbindelser til EUs innovasjonspolitik? Og hva finnes av kanaler/fora for TI på EU-nivå?
- c) Finnes det norske påvirkningsmuligheter i de ulike kanalene/fora?
- d) Har norsk innovasjonspolitik blitt påvirket uformelt av EUs innovasjonspolitik?
- e) Med tanke på dagens norske tilknytning til EU, finnes det noen styrker ved denne? Hva får Norge ut som er positivt?
- f) Finnes det noen svakheter ved denne?

g) Finnes det utfordringer for framtiden, forbundet de ulike kanalene/fora, ut ifra Norges tilknytning til EU?

h) Kan du si noe om hva som fantes før av ordninger? (CIP, 7. rammeprogram) (Hva fantes av muligheter/utfordringer her?)

i) Kan du si noe om hva Horisont 2020 innebærer av muligheter for Norge?

j) Finnes det noen utfordringer tilknyttet norsk deltagelse i Horisont 2020?

6. Andre virkemiddeltilbydere

a) Hvordan forholder din organisasjon seg til andre virkemiddeltilbydere/virkemiddelapparatet seg til hverandre, i dine øyne?

b) Hvordan fungerer ordningene til IN overens med NFR sine?

Avslutning

a) Hvordan ville et optimalt virkemiddelapparat sett ut i dine øyne?

b) Hvis du kunne velge, hva bør man fokusere på mtp tjenesteinnovasjon framover? (med ny Regjering etc)

VEDLEGG C: INTERVJUGUIDE 2

Informanter fra Kommisjonen

What is Service Innovation, in your eyes?

1. The European Union and Service Innovation

a) What are the main fora's/initiatives towards Service Innovation that you know of at Commission level (DGs) in the European Union?

b) When it comes to Service Innovation, would you say there are any concrete financial and/or consulting means for inhabitants in the member countries deriving from the European Union? (If so, please feel free to elaborate what these are)

c. In your opinion, how should the European Union work with Service Innovation in the future? (I.e. offering financial means, mainly being a fora for dialogue, something in between – or any different suggestions?)

2. Norway, the EU and Service Innovation

a. What are your thoughts on Norway's association with the EU when it comes to innovation policy?

b. When it comes to Horizon 2020, do you believe that Norway has the same opportunities as the member countries when it comes to participation in the different programs?

c. The Norwegian government has recently said no to Norwegian membership in COSME in the first round (a new consultation process for the final decision being held the 15th of May). Do you have any thoughts on this initial choice?

d. When it comes to Norwegian Service Innovators, do you have any thoughts on whether they have the same obstacles and opportunities as other European ones? (if you have any thoughts on what these obstacles/opportunities for the future can be, please feel free to elaborate, regardless of if they are similar/different from the European ones)

3. The future of Service Innovation

a) In your eyes, what are the main opportunities for European Service Innovation in the future?

b. What about constraints, what do you consider as the main obstacles for European Service Innovation for the future?