

CES

CENTRUM EKONOMICKÝCH STUDIÍ VŠEM

14

vydání 14 / ročník 2007 / 30.7.2007

Bulletin

V TOMTO VYDÁNÍ

Souhrnný indikátor konkurenceschopnosti odvětví

Příspěvek poskytuje přehled o dostupných strukturálních ukazatelích v odvětvovém členění, které z různých pohledů charakterizují konkurenční pozici jednotlivých odvětví v české ekonomice. Syntézou dílčích ukazatelů je tzv. souhrnný indikátor konkurenceschopnosti odvětví.

M. Rojíček (strana 1)

Výzva zvýšení evropské produktivity

Evropa zaostává v úrovni HDP na obyvatele za Spojenými státy. Tato mezera je především důsledkem nižší produktivity. Nová studie analyzuje příčiny tohoto zaostávání a formuluje doporučení, která mohou přispět k jeho snížení.

M. Hájek (strana 4)

Regionální přehled OECD

Příspěvek informuje o aktuální publikaci OECD, která se soustřeďuje na hodnocení regionálních disparit v mezinárodním srovnání. Vedle tradičních ukazatelů ekonomické výkonnosti je pozornost věnována zejména charakteristikám kvality života v regionech.

J. Kahoun (strana 6)

Služby v informatice

Služby v informatice se staly společnou platformou pro řízení informatiky a řešení obchodních vztahů mezi uživatelskými útvary, útvary informatiky i externími ICT dodavateli. Představují rovněž základ statistiky pro mezinárodní srovnání.

J. Pour, J. Basl (strana 7)

Aktuality – konference a publikace

(strana 10)

Souhrnný indikátor konkurenceschopnosti odvětví

Z hlediska konkurenceschopnosti české ekonomiky je důležitý strukturální pohled na nabídkovou stranu, tj. která odvětví a do jaké míry se podílejí na celkovém výkonu ekonomiky. Níže uvedený přehled ukazatelů by měl pomoci hledat odpověď na otázku, do jaké míry je konkurenční výhoda jednotlivých odvětví založena na kvalitativních faktorech, a které to jsou. Na základě vybraných ukazatelů je pak sestaven souhrnný indikátor konkurenceschopnosti odvětví, který vyjadřuje celkové pořadí odvětví v ekonomice.

Strukturální ukazatele v odvětvovém členění

Přestože výslednou snahou tohoto příspěvku je poskytnout jeden souhrnný ukazatel vyjadřující průměrné pořadí jednotlivých odvětví z hlediska jejich konkurenční schopnosti, východiskem musí být definice dílčích strukturálních ukazatelů. Aby byla zajištěna srovnatelnost, ukazatele jsou definovány jako poměrové, kdy v čitateli a jmenovateli se vyskytují souhrnné ekonomické ukazatele, jako např. hrubá přidaná hodnota (HPH), zaměstnanost, vývoz nebo stav přímých zahraničních investic (PZI). Z jiného pohledu můžeme tyto dílčí ukazatele dělit na statické vyjadřující průměrný stav v daném období (např. úroveň produktivity práce) a dynamické vyjadřující relativní přírůstek (např. meziroční tempo růstu zaměstnanosti).

Podle svého charakteru můžeme rozdělit dílčí strukturální ukazatele do několika okruhů:

Ukazatele vyjadřující ekonomickou **výkonnost a produktivitu** práce:

- úroveň produktivity práce
- dynamika produktivity práce
- podíl HPH na produkci
- multiplikátor produkce

Ukazatele **internacionalizace** produkce s spotřeby:

- vývozní výkonnost
- pronikání dovozů
- podíl vývozu a dovozu
- intraodvětvový obchod

Ukazatele **zaměstnanosti a pracovních nákladů**:

- dynamika zaměstnanosti
- úroveň jednotkových pracovních nákladů (JPN)
- dynamika jednotkových pracovních nákladů
- podíl více kvalifikovaných zaměstnanců

Ukazatele **vědy, výzkumu a inovací**:

- podíl výdajů na VaV na tržbách
- podíl výzkumníků na počtu zaměstnanců
- inovační výkonnost

Ukazatele **investic a kapitálu**:

- podíl HPH podniků po zahraniční kontrolou

- podíl PZI na tvorbě hrubého fixního kapitálu (THFK)
- kapitálový koeficient

Komplexní posouzení konkurenční pozice jednotlivých odvětví je možná pouze posouzením všech dílčích ukazatelů. Ukazatel produktivity práce ukazuje míru konvergence výkonnosti odvětví vůči průměru ČR, resp. rychlost této konvergence.

Kvalitativně založená konkurenční výhoda se bude vyznačovat relativně vysokou mírou investic do výzkumu a vývoje, případně inovační výkonností nebo vysokým podílem kvalifikovaných zaměstnanců. Naopak nákladově založená konkurenční výhoda se bude vyznačovat nízkou úrovní a dynamikou jednotkových pracovních nákladů. Část ukazatelů je spojena s projevy globalizace ekonomických aktivit, a to buď s komoditními toky (dovoz a vývoz) nebo přílivem zahraničních investic.

Metodika odvětvových ukazatelů

Výše uvedené strukturální ukazatele jsou definovány takto:

1) **Úroveň produktivity práce** vyjadřuje relativní úroveň hrubé přidané hodnoty (HPH) na zaměstnance v daném odvětví vůči průměru celé ekonomiky (ČR = 100 %). Úroveň produktivity je klíčovým faktorem určujícím průměrnou mzdu a také ziskovost odvětví.

2) **Dynamika produktivity práce** jako průměrné reálné tempo růstu produktivity práce v posledních 5 letech a vyjadřuje rychlost konvergence produktivity v jednotlivých odvětvích.

3) **Podíl hrubé přidané hodnoty na produkci** v pojetí národních účtů vyjadřuje míru přidané hodnoty odvětví na jeho celkovém výstupu. Tento podíl bývá vyšší v sektoru služeb než v průmyslu vlivem vyššího podílu lidské práce (a tedy mzdových nákladů) na vytvořené přidané hodnotě. V rámci průmyslu bude vysoký podíl HPH spíše u kapitálově náročných odvětví, naopak relativně nízký bude tento podíl v odvětvích, které mají montážní charakter, resp. tam, kde velkou část produkce tvoří práce ve mzdě (např. výroba počítačů nebo textilní průmysl).

4) **Multiplikátor produkce** je ukazatel odvozený ze symetrické input-output tabulky a vyjadřuje schopnost daného odvětví přenášet poptávkový impuls na další odvětví v ekonomice. Čím vyšší je jeho hodnota, tím větší celkový dopad bude mít peněžní jednotka utracená konečnými uživateli na celkovou produkční výkonnost dané ekonomiky. Hodnota multiplikátoru je ovlivněna zejména pozicí odvětví v produkčním řetězci, tj. čím blíže je ve fázi výroby produktu určeného pro konečnou spotřebu, tím větší je hodnota multiplikátoru. Naopak negativně působí dovozní náročnost mezispotřeby.

5) **Ukazatel vývozní výkonnosti** jako podíl vývozu na produkci vyjadřuje schopnost odvětví uplatnit svou produkci na zahraničních trzích. Tento ukazatel je počítán za všechny odvětví, v sektoru služeb jsou však jeho hodnoty relativně nízké vůči primárnímu a sekundárnímu sektoru, což je dáno neobchodovatelným charakterem většiny služeb.

6) **Ukazatel pronikání dovozů** vyjadřující podíl zahraniční konkurence na daném trhu (odvětví). Je definován jako podíl dovozu na domácím užití (tuzemská produkce plus dovoz mínus vývoz) v dané komoditní skupině klasifikace SKP.

7) **Podíl vývozu a dovozu** je v zásadě saldo obchodní bilance v určitém odvětví. Vyjadřuje, zda v dané komoditní skupině klasifikace SKP země více vyváží než dováží nebo obráceně.

8) **Intraodvětvový obchod** je definován jako podíl obchodu uvnitř daného odvětví (vyjádřeného komoditní skupinou v klasifikaci SKP). Tento podíl může nabývat hodnot ve škále od 0 % v případě nulového dovozu nebo vývozu výrobků daného odvětví až 100 % v případě vyrovnané obchodní bilance. Tento ukazatel signalizuje míru zapojení odvětví do nadnárodního produkčního řetězce.

9) **Dynamika zaměstnanosti** jako meziroční tempo růstu zaměstnaných osob (tj. zaměstnanců a sebezaměstnaných). Tento ukazatel indikuje, do jaké míry byl růst produkce odvětví založen na extenzivním vývoji (na rozdíl od intenzivního vývoje, který se odráží v růstu produktivity práce).

10) **Úroveň jednotkových pracovních nákladů** jako podíl hrubé přidané hodnoty na produkci v pojetí národních účtů vyjadřuje míru přidané hodnoty odvětví na jeho celkovém výstupu. Tento podíl bývá vyšší v sektoru služeb než v průmyslu vlivem vyššího podílu lidské práce (a tedy mzdových nákladů) na vytvořené přidané hodnotě. V rámci průmyslu bude vysoký podíl HPH spíše u kapitálově náročných odvětví, naopak relativně nízký bude tento podíl v odvětvích, které mají montážní charakter, resp. tam, kde velkou část produkce tvoří práce ve mzdě (např. výroba počítačů nebo textilní průmysl).

11) **Dynamika jednotkových pracovních nákladů** (v nominálním vyjádření) jako meziroční tempo podílu náhrad zaměstnancům na jednotku hrubé přidané hodnoty je významnou charakteristikou cenové konkurenční schopnosti odvětví.

12) **Podíl více kvalifikovaných zaměstnanců** je vyjádřen jako podíl zaměstnanců v kategorii KZAM 1 – 3 (tj. vedoucí a řídicí pracovníci, odborní duševní pracovníci apod.) na celkovém počtu zaměstnanců v odvětví. Tento ukazatel aproximuje míru náročnosti odvětví na kvalifikovanou pracovní sílu.

13) **Podíl výdajů na výzkum a vývoj na tržbách** odvětví vyjadřuje náročnost odvětví na výzkum a vývoj. V rámci ČR jsou hodnoty tohoto ukazatele velmi nízké, významnějších hodnot dosahuje pouze výroba dopravních prostředků a služby pro podnikatele (zahrnující odvětví „Výzkum a vývoj“).

14) **Podíl výzkumných pracovníků** na celkovém počtu zaměstnanců v odvětví je jedním z ukazatelů náročnosti odvětví na aktivity výzkumu a vývoje. Je definován jako podíl výzkumníků (tj. pracovníků zabývajících se koncepcí nebo tvorbou nových znalostí, výrobků, procesů, metod a systémů) v přepočtu na plné úvazky k celkovému počtu zaměstnanců v osobách v daném odvětví.

15) **Inovační výkonnost** jako podíl tržeb z inovovaných produktů na celkových tržbách odvětví v podnikatelské sféře je ukazatel kvantifikující míru inovačně založené konkurenční výhody. Tento ukazatel naznačuje schop-

nost komerčního využití inovovaných produktů a dosažení ekonomických efektů inovačních aktivit.

16) **Podíl podniků pod zahraniční kontrolou** podle HPH vyjadřuje míru zahraničních investic v daném odvětví, která je obecně spojována s vyšší produktivitou, inovační aktivitou a konkurenceschopností na globálním trhu.

17) **Podíl přímých zahraničních investic** na tvorbě hrubého fixního kapitálu ukazuje, do jaké míry jsou investice do fixního kapitálu v daném odvětví financovány přílivem zahraničních investic. Platí to však pouze u investic „na zelené louce“ a reinvestici zisku, u investic do stávajících aktiv dochází pouze ke změně vlastnictví.

18) **Kapitálový koeficient** jako stav hrubého fixního kapitálu na jednotku hrubé přidané hodnoty vyjadřuje kapitálovou náročnost odvětví. Čím vyšší je hodnota tohoto ukazatele, tím vyšší je množství kapitálových statků potřebných k vytvoření jednotky finální produkce.

Souhrnný indikátor konkurenceschopnosti

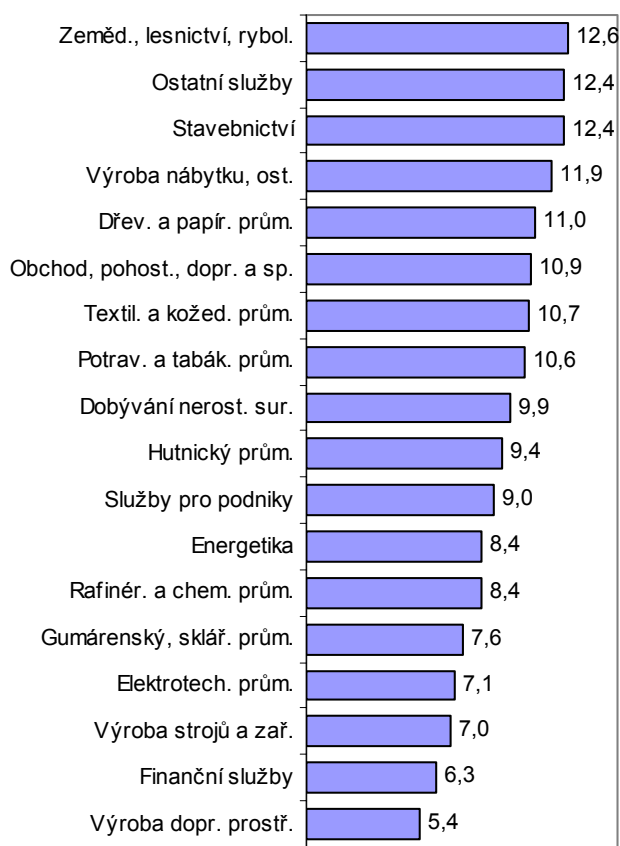
Souhrnný ukazatel konkurenceschopnosti odvětví (SIKO) vyjadřuje průměrnou pozici jednotlivých odvětví v rámci České republiky. Jeho vymezení je do značné míry arbitrární, stejně tak by bylo možné sestavit velké množství dalších variant. SIKO je definován jako prostý aritmetický průměr pořadí dílčích sedmi ukazatelů:

- Úroveň produktivity práce
- Dynamika produktivity práce
- Vývozní výkonnost
- Podíl více kvalifikovaných zaměstnanců
- Podíl výdajů na výzkum a vývoj na tržbách
- Podíl podniků pod zahraniční kontrolou
- Multiplikátor produkce

SIKO do značné míry reprezentuje míru kvalitativně založené konkurenční schopnosti (kvalifikování zaměstnanců, výdaje na výzkum a vývoj) ve vztahu k cílovým charakteristikám konvergence, tj. úroveň a dynamika produktivity práce. Ukazatele vývozní výkonnosti má v sektoru průmyslu poměrně silnou vazbu na podíl podniků pod zahraniční kontrolou, na druhé straně však v sektoru služeb hraje jen málo významnou roli a podíl zahraničních podniků je tak jediný možný ukazatel míry globalizace.

Specifickou roli hraje multiplikátor produkce, který je odvozeným ukazatelem z input-output tabulek. Tyto multiplikátory zahrnují jak přímý vliv finální poptávky po produkci určitého produktu, tak vlivy nepřímé, vyplývající z multiplikace výrobního procesu. Nepřímý efekt je způsoben tím, že výstup jednoho odvětví je zároveň vstupem dalších odvětví národního hospodářství a naopak, resp. změna požadavků na vstupy jednoho odvětví "roztáčí spirálu" změn ve vstupech jiných odvětví.

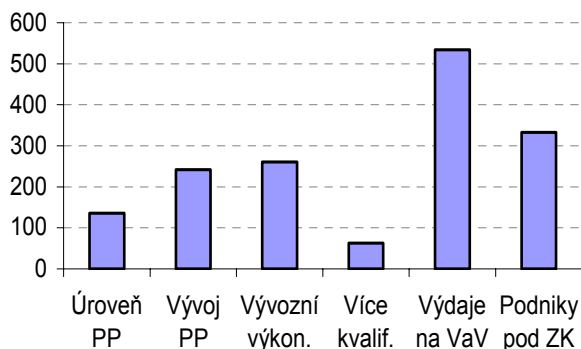
Je nutné poznamenat, že pořadí jednotlivých odvětví v žebříčku je dáno mimo jiné i zvolenou agregací jednotlivých aktivit, která je v některých případech značně heterogenní z hlediska měřených charakteristik. To je však nezbytná daň za „rozumný“ počet skupin odvětví, a naopak větší agregace může být někdy oprávněná z důvodu věrohodnosti statistických údajů.

Obrázek 1: Souhrnný indikátor konkurenceschopnosti odvětví

Pramen: ČSÚ, vlastní výpočty.

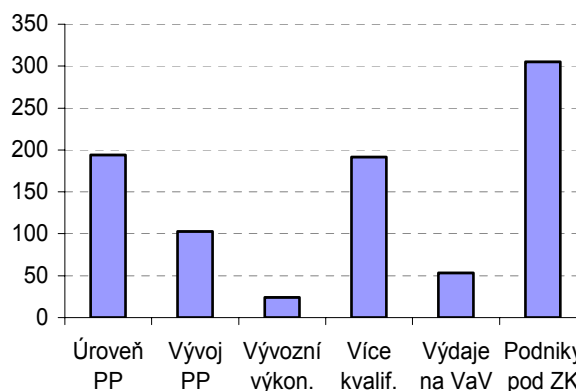
Meziodvětvové srovnání

Jednoznačně nejspěšnějším odvětvím z hlediska souhrnného indikátoru konkurenceschopnosti je **výroba dopravních prostředků** (viz obrázky 1 a 2). K celkovému prvnímu pořadí přispěly zejména vysoký podíl výdajů na výzkum a vývoj na tržbách (1,71 %, tj. více než pětinašobek průměru ČR) a vysoký podíl zahraničního kapitálu (83 % podíl na vytvořené HPH). Přední místa v pořadí odvětví však výroba dopravních prostředků zabírá také díky vysoké úrovni a dynamice produktivity práce a vysoké vývozní výkonnosti. Naopak podprůměrný je podíl vysoce kvalifikovaných zaměstnanců, a to necelá čtvrtina, což je nízká hodnota zejména ve srovnání se sektorem služeb, ale i např. s odvětvím všeobecného strojírenství. Poměrně nízká je také hodnota multiplikátoru produkce jako schopnosti přímo i nepřímo přenášet poptávkové impulsy do ostatních odvětví v ekonomice.

Obrázek 2: Strukturální charakteristiky odvětví výroby dopravních prostředků (v % průměru ČR)

Pramen: ČSÚ, vlastní výpočty.

a druhém místě v pořadí konkurenceschopnosti odvětví se umístilo **peněžnictví a pojišťovnictví**, a to na rozdíl od výroby dopravních prostředků zejména díky vysokému podílu více kvalifikovaných pracovníků (téměř 75 %) a vysokého multiplikátoru produkce, naopak mezi shodné charakteristiky patří vysoký podíl zahraničních investic v odvětví a vysoká úroveň produktivity práce (viz obrázek 3). Z ostatních „službových“ odvětví se umístily až na osmém místě služby pro podniky (včetně realitních služeb). Je to do určité míry dáno vyšší mírou agregace odvětví v sektoru služeb v tomto řebříčku, takže ukazatele některých konkurenceschopných odvětví (např. telekomunikace, ICT, apod.) mohou být v rámci uvedené skupiny odvětví „zprůměrována“.

Obrázek 3: Strukturální charakteristiky odvětví peněžnictví a pojišťovnictví (v % průměru ČR)

Pramen: ČSÚ, vlastní výpočty.

Na třetím místě z hlediska souhrnného ukazatele konkurenceschopnosti se nachází **výroba strojů a zařízení**, která má ze všech srovnávaných odvětví nejvyšší podíl produkce určené na vývoz a vyznačuje se vysokou dynamikou produktivity práce. Výrazně nadprůměrný je v odvětví strojírenství také podíl výdajů na výzkum a vývoj, byť s výrazným odstupem od výroby dopravních prostředků.

Jen velmi mírný odstup od strojírenství má **elektrotechnický průmysl**, který je v určitých parametrech vysoce nadprůměrný (vývozní výkonnost, dynamika produktivity práce), v jiných však silně zaostává. Největší „handicap“ tohoto odvětví je silně podprůměrná úroveň produktivity, která je daná montážním charakterem výroby. Stejně tak je velmi nízká hodnota multiplikátoru produkce, protože drtivá většina komponent je dovážena a má tedy zanedbatelný efekt na ostatní odvětví v ekonomice.

Na opačném konci tohoto žebříčku se nachází odvětví **zemědělství a lesnictví**. To je velmi specifické odvětví, jehož výkony do značné míry podléhají regulaci v rámci Evropské unie a je také citlivé na klimatické podmínky. Téměř ve všech dílčích ukazatelích se nachází na zadních pozicích, výjimkou je pouze dynamika produktivity práce, která rostla v období 2001 – 2005 o 6,8 % ročně, což je dvojnásobek průměru ČR.

Na druhém místě od konce v řebříčku souhrnného indikátoru se nacházejí **ostatní služby**. Nízká úroveň a dynamika produktivity práce v tomto odvětví je dána do značné míry jejím netržním charakterem, stejně jako podíl podniků pod zahraniční kontrolou (přestože zde patří i část tržních služeb určených převážně pro spotřebu domácností). Naopak velmi příznivá je kvalifikační struktura a také výdaje na výzkum a vývoj (zahrnuje mj. školství, zdravotnictví, státní správu).

Výzva zvýšení evropské produktivity

HDP na hlavu je v Evropě nižší o 32 % než ve Spojených státech. Tato mezera je z větší části důsledkem nižší produktivity v Evropě v minulých 10 až 15 letech. Evropa zmenšovala tuto mezeru v padesátých a šedesátých letech, ale od počátku osmdesátých let se tento trend změnil. Náznaky zlepšení v roce 2006 by neměly odvrátit pozornost od dlouhodobých trendů. Přizpůsobení temp růstu nestačí. Místo toho se Evropa musí zaměřit na zlepšení produktivity. Analýzu a řešení uvádí H.Fassbender ve svém článku „Europe's Productivity Challenge“ (McKinsey Quarterly, No. 2, 2007).¹ Autor uvádí, že je nyní třeba vynaložit velké úsilí nejen aby se využil celý potenciál Evropy, ale také zajistit, aby se v důsledku stárnoucí populace nepohřbilo to, čeho již bylo dosaženo.

Problém se týká produktivity

Evropská krize nespočívá pouze v tom, že má o třetinu nižší HDP na hlavu než Spojené státy, ale také v tom, že se mezera mezi nimi nezmenšuje. Nejdůležitější je nízká produktivita práce (o 16 % nižší než ve Spojených státech v roce 2004) a další dva se týkají inputů práce, které byly o 19 % nižší než v USA před rozšířením EU v roce 2004. Mnoho lidí přehání úlohu státu blahobytu pro evropské ekonomické problémy. Ten ve skutečnosti vysvětluje o něco více než třetinu mezery pracovního inputu. Jinými slovy, Evropané dávají přednost volnému času.

Produktivita práce. Skutečná mezera v produktivitě práce mezi oběma regiony je pravděpodobně ještě větší než uvádí oficiální statistika. Ta např. nebere v úvahu důsledky nižší evropské úrovně zaměstnanosti, která vylučuje většinu nejméně produktivních pracovníků – tedy těch, kteří mají nízkou kvalifikaci a zkušenost a kteří jsou první propuštěni z práce. Jestliže má průměrný nezaměstnaný pracovník v Evropské unii o 30 % nižší produktivitu než zaměstnaný, pak oficiální statistika zveličuje produktivitu, alespoň v situaci blízké plné zaměstnanosti, tj. přibližně při 4 %.

Velké podíly tzv. outputu v Evropě neodrážejí skutečnou ekonomickou aktivitu. V podnikatelském sektoru je ekonomický output měřen tržními výsledky, tj. rozdílem mezi hodnotou prodaného zboží a služeb a jejich inputy. To se ale netýká pracovníků ve veřejném sektoru, jako jsou učitelé, policie, požárníci nebo výběřčí daní. V jejich případě se prostě sčítají platy a předpokládá se, že výsledná suma se rovná celkové hodnotě služeb. V současné situaci, kdy vlády zaměstnávají velký počet lidí, to přináší velká zkreslení. Lepší je provést srovnání jednotlivých odvětví. Na základě tohoto postupu francouzská a německá produktivita (jako průměr příslušných odvětví) zaostávala o 15 resp. 22 procent za Spojenými státy. Evropa byla na čele v některých maloobchodních odvětvích a v mobilním telefonování, ale zaostávala v automobilech, nákladní dopravě, bankovníctví, výrobě elektřiny, oděvnictví a pevné síti telekomunikací.

Pracovní inputy a stát blahobytu. Stát blahobytu, definovaný v úzkém smyslu jako sociální transfery, nároky na nemocenskou a mateřskou dovolenou, platby na sociální pojištění a zdanění práce, ovlivňuje přímo malou část evropské 19 procentní mezery v pracovním inputu. Mno-

hem větší část (14 procent) je výsledkem toho, že každý evropský zaměstnanec pracuje méně hodin: 1 564 ročně na rozdíl od 1 819 průměrného pracovníka ve Spojených státech. Odpovědnost za tuto mezeru tak nesou jiné faktory než stát blahobytu.

Větší počet pracovníků na zkrácený pracovní úvazek, které někteří mohou obviňovat za vyšší daňové „klíny“ a pevně stanovená pravidla pro nemocenskou a mateřskou dovolenou, bezpochyby hrají svoji roli ve vytváření mezery v HDP na hlavu, ale daleko větší část hrají delší dovolená, větší pracovní volno a kratší pracovní týden. Tyto rozdíly představují jednu třetinu mezery a mají daleko více co činit s dobrovolným jednáním a kolektivním vyjednáváním, než se státem blahobytu, jehož dopad na pracovní inputy je odpovědný za ne více než jednu pětinu z 32 procentní produkční mezery.

Evropské sociální systémy nejsou jen pouhým obětí beránkem kontinentálních ekonomických problémů, ale také poskytují málo peněz méně privilegovaným občanům, než většina lidí předpokládá. Snížení relativní chudoby může vypadat docela dobře, ale absolutní důchody na dolním konci stupnice nejsou lepší než ve Spojených státech, vzdor vyšším výdajům na hlavu.

Co musí Evropa udělat

Bez drastických intervencí se Evropa stane chudší tak, jak stárne. Pouze růst produktivity může zabránit nezáviděníhodné spjitosti mezi klesajícími důchody důchodců a vyššími daněmi pracujících.

Čtyři opatření, realizovaná současně, pomohou Evropě uzavřít produkční mezeru a zabránit přicházejícím demografickým problémům. První dvě jsou dokončit vytvoření jednotného kompletního trhu a regulovat podnikatelský sektor uváženěji. Za třetí, opatření by měla směřovat evropské společnosti k tomu co dělají nejlépe a nejproduktivněji, k výrobě vyšší hodnoty zboží a služeb. Za čtvrté, změna způsobu, jakým vláda poskytuje služby, by vedla k převedení státních výdajů na vzdělání a výzkum (podmínka pro strategii vytváření dlouhodobé ekonomické hodnoty), a tak uvolnila fondy pro větší spotřebu a investice v soukromém sektoru.

Dokončit jednotný trh. Společnosti typicky dosahují produktivity světové úrovně na vysoce konkurenčních trzích s dostatečným rozsahem pro uvolnění sil tvořivé destrukce (jak to nazývá ekonom J.Schumpeter) a podnikatelské inovace. V takovém prostředí musí společnosti zvyšovat produktivitu, aby přežily a rostly. Dvě oblasti jsou kritické pro zvyšování produktivity: hlubší strukturální změny a lepší integrace evropských kapitálových trhů.

Úspěšné strukturální změny. K tomu aby se méně produktivní podnikání nahradilo produktivnějším, musí ekonomiky liberalizovat svoje trhy produktů a povolit konkurentům volně vstupovat na trhy a vystupovat z nich.

Evropské vlády ale často dávají přednost záchraně velkých společností balancujících na pokraji bankrotu. Ochrana existujících pracovních míst a struktur, i když jsou zastaralé, téměř vždy dostávají politickou prioritu. K tomu aby podnikatelé vyvíjeli inovace a vytvářeli větší hodnotu, potřebují velké nefragmentované trhy s menšími úřednickými překážkami. Takový trh v dnešní Evropě plně neexistuje.

¹ Článek je založen na autorově nové knize *Europe as an Economic Powerhouse: How the Old Continent Is Gaining New Strength*. London, Kogan Page 2007.

Finanční služby. Integrace finančních trhů v EU se ukázala jako nespolehlivá. Plně integrovaný evropský kapitálový trh by měl umožňovat přístup k financování každého druhu podnikání v Evropě, ne jenom velkým subjektům. Evropští investoři by měli mnohem jasněji vidět a vyhodnotit zahraniční investiční příležitosti a jako výsledek sklízet vyšší výnosy a větší diversifikaci. Jedině tak bude Evropa jako celek alokovat svoje disponibilní finanční zdroje do aktivit s nejvyšší možnou produktivitou.

Reálný problém se týká národních vlád a regulátorů, kteří chrání svůj vliv chybováním při zavádění direktiv EU v zamýšleném duchu, i když následují literu zákona. Zavedení monetární unie bylo užitečné. Pokračovat by se mělo ve vytvoření všeobecného evropského regulátora, hospodářského zákoníku a jednotné právní normy pro všechny zapsané společnosti EU.

Realizovat rozumnější regulaci. Málo podnikatelských vůdců obhájí dát větší rozhodovací moc vládám. Nicméně volání po roztrhání trhů je příliš prosté, má-li Evropa zvýšit produktivitu v klíčových oblastech ekonomiky. Co by mělo přijít po deregulaci, je realizovat hlavní úkoly racionálně, s dobrým odhadem a profesionalitou. Existuje pět hlavních úkolů.

Dobré řízení. Regulační úřady v důležitých oblastech jako jsou komunikační frekvence, poštovní služby, elektřina a řízení leteckého provozu by měly být spíše přiděleny Evropské komisi v Bruselu, než ponechány v rukách členských států.

Jasný cíl. Nové regulace by měly obsahovat jasné stanovení cílů a dostat se na jednání pouze když by analýza nákladů a výnosů ukázala, že státní intervence by pomohla dosáhnout žádoucího cíle. Pro tyto analýzy Evropa potřebuje experta, nezávislé instituce modelované podle příkladu amerického Kongresového úřadu pro rozpočet.

Vhodný plán. Rozumná regulace především znamená nahradit pravidla soustavou stimulů, která budou jak směřovat chování žádoucím směrem, tak specifikovat výkonnostní kritéria k měření úspěchu nebo neúspěchu regulace, jakmile vejdou do praxe.

Efektivní zavádění. EU by také měla vytvořit nezávislý Evropský regulační úřad, odpovídající za vyhodnocování dopadu nových regulací. Systematické prověřování by mělo odhadnout, zda-li regulace naplňují zamýšlené cíle v souladu s definovanými kritérii výkonnosti.

Zánik platnosti. Regulace nesmí rozvíjet svůj vlastní život. Měly by být kontrolovány, aby bylo zajištěno že jsou dosud schopny plnit svoje cíle a že výnosy převyšují náklady. Potřebná by byla instituce, která by regulace prověřovala a doporučovala jejich zrušení v případě, že je to nezbytné. „Klausule o zániku“ by je měla ukončit automaticky po určité době, pokud nejsou explicitně prodlouženy (např. hlasováním v parlamentu).

Přidaná hodnota podle definovaných kategorií. Znalostní ekonomika nemůže pouze užívat méně inputů na běžnou produkci, ale musí také vytvářet vyšší přidanou hodnotu na jednotku inputu. Aby se zvýšila evropská produktivita vycházející z přidané hodnoty, bude nezbytné zaměřit se na produkty a služby, ve kterých má kontinent komparativní výhody a může definovat v této oblasti celé kategorie. Evropa by měla rozšířit tento koncept od produktů k celým odvětvím. Evropská pozice v luxusním zboží může být vhodným startovním bodem. Ekologické technologie, zdravotní péče a vysoce kvalitní kapitálové zboží představují další oblasti vhodné pro

definování kategorií, stejně tak odvětví, která jsou dosud na kreslících prknech a právě opouštějí výzkumné laboratoře.

Tvůrčím způsobem změnit stát. Jednotný trh, lepší regulace a schopnost definovat kategorie by pomohlo zvýšit evropskou produktivitu. Nicméně úspěch závisí na čtvrtém elementu: tvůrčím způsobem změnit stát a změnit způsob jakým poskytuje veřejné služby. Zdroje vázané v tradiční spotřebě státu musí být přesměrovány do evropské budoucnosti, především na vzdělání a výzkum ve spojení s definovanými kategoriemi produktů a služeb.

Mnoho evropských zemí alokuje téměř polovinu svých celkových zdrojů na vládní výdaje. Ne všechny tyto peníze jsou vynaloženy na vládní služby. Evropské země v průměru vynaloží kolem 22 % na policii, obranu a zahraniční záležitosti a také na školy, univerzity a (částečně) na zdravotní péči. Velká část zbylých výdajů je vydána na sociální transfery a vládou stanovené pojištění. Ale nyní budou nově potřebné výdaje na důchody, zdravotní péči a dlouhodobou péči k neutralizování důsledků demografických změn a na zvýšení investic do výzkumu a vzdělání. V současné době veřejné výdaje do těchto oblastí představují v EU-25 pouze 1 456 dolarů na hlavu, zatímco ve Spojených státech 2 338 dolarů.

Co se týká postupu, solidárně orientované a egalitářské země, jako jsou skandinávské, poskytují důvod k optimismu. Jestliže Švédsko s velkým státem blahobytu může prudce snížit vládní výdaje, může tak i zbytek Evropy. Jestliže existuje konsensus o správnosti reformního procesu (jako ve Švédsku), mohou se členské země EU vyhnout větší nejistotě a zvýšit úspory.

Jestliže jsou reformy nezbytné, musí přijít rychle a být zavedeny rozhodně. Ochota veřejnosti žít s reformami, jež vedou k utahování opasek, by neměla být podceňována. Pro zachování veřejné podpory je důležité, že jakékoliv škrtky musí být vnímány jako integrální část plánu vytvořit lepší budoucnost, ve které je stát blahobytu zajištěn a dělá svoji práci dobře a důchody jsou znovu zabezpečené.

Ačkoliv Evropa zaostává za Spojenými státy v HDP na hlavu a v produktivitě práce, může je dohnat. Je mnoho příčin, které tuto mezeru způsobují, ale nedostatek silné konkurence v Evropě je jejich hlavní příčinou. Dokončení jednotného kompletního trhu a rozvíjení lepšího regulačního systému budou velkými kroky dopředu, ale Evropa musí najít nové strategie, jako je definování celých kategorií produktů a služeb, dříve než se bude chtít dostat spolehlivě na přední místo. Žádná z těchto strategií neuspěje, pokud Evropa nerestrukturalizuje úlohu státu.

Závěr

Nedostatečná produktivita a nízké pracovní inputy podkopávají evropské úsilí dosáhnout Spojené státy jako globální ekonomickou supervelmoc. Navzdory široce rozšířenému předpokladu velkorysý stát blahobytu není hlavním viníkem.

Neodkladné činy jsou nutné k posílení konkurence, má-li se Evropa vyrovnat s demografickými změnami a vyhnout se vytlačení do nižší ekonomické kategorie.

Čtyři opatření jsou naléhavě nutná k podpoře produktivity. Dokončení jednotného trhu (zejména v oblasti finančních služeb), rozumnější regulace, strategie zaměřená na produkci zboží a služeb s vyšší přidanou hodnotou a přehodnocení způsobů, jakými stát poskytuje svoje služby.

Regionální přehled OECD

Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj (OECD) zveřejnila na webu publikaci Regiony na první pohled (Regions at a Glance). Regionální disparity v mezinárodním srovnání byly dosud spíše předmětem zájmu evropských institucí (zejména EUROSTATu) vzhledem k významu regionální politiky EU a právnímu ukojení poskytování regionálních statistických údajů v legislativě EU. Například regionální účty nejsou vůbec součástí Systému národních účtů (SNA), ale pouze součástí Evropského systému účtů (ESA). Avšak při velmi často používaných mezinárodních srovnáních v rámci OECD zůstávaly skryty regionální rozdíly, které jsou uvnitř mnoha vyspělých zemích značné. Proto OECD přichází s uvedenou publikací, kde jsou regionální disparity prezentovány převážně ve formě map a grafů.

Populační vývoj

První část je věnována klíčovým otázkám populačního vývoje. Rozložení populace mezi regiony OECD je značně nerovnoměrné a zhruba 40 % celkové populace žije v přibližně 10 % regionů (největší koncentrace obyvatelstva v menším počtu regionů je v řídce zalidněných zemích jako Kanada a Austrálie – 61 %, respektive 64 % populace v 10 % regionů). V České republice byla tato koncentrace hned po Slovensku druhá nejmenší (17 % populace žijících v 10 % regionů, údaje za rok 2003). Ve většině zemí navíc koncentrace obyvatelstva vlivem rostoucí urbanizace narůstá. Do městských oblastí odchází mladí lidé, což má za následek, že střední věk obyvatelstva ve venkovských regionech rychle roste a s tím souvisí také rostoucí zátěž v podobě nároků na zajištění zdravotní péče a sociálních služeb pro stárnoucí obyvatelstvo ve venkovských oblastech. Za venkovské regiony jsou považovány ty, ve kterých více než 50 % populace žije na venkově, naopak za městské regiony jsou považovány ty, ve kterých méně než 15 % populace žije na venkově.

Regionální ekonomický rozvoj

Druhá část se snaží vysvětlit regionální rozdíly ekonomického rozvoje na základě indikátorů HDP, produktivity práce, odvětvové specializace, dosaženého vzdělání pracovních sil a míry nezaměstnanosti. V mnoha případech jsou vnitrostátní ekonomické disparity větší než na mezinárodní úrovni. Například ve Velké Británii se HDP na obyvatele pohybuje od pětinasobku národního průměru v nejbohatším regionu po přibližně polovinu národního průměru v nejzaostalejším regionu. Jako významné příklady podobně rozsáhlých disparit jsou uvedeny také Spojené státy, Francie, Polsko a Mexiko.

U České republiky je na druhou stranu v grafech znázorněno, že ukazatel koncentrace regionálního HDP mezi lety 1998 a 2003 poklesl nejvíce ze všech zemí OECD. V tomto případě je však třeba vzhledem k tomu, že míra variability (variační koeficient) se u tohoto ukazatele v ČR zvyšovala vyjádřit obavy, že OECD převzala za rok 1998 staré nerevidované údaje o regionálním HDP, kde Praha měla větší podíl na HDP z důvodu odlišné metodiky nepřizpůsobené plně požadavkům EUROSTATu (neúplný výpočet imputovaného nájemného za vlastnické bydlení, spotřeby fixního kapitálu za vládní sektor a regionální alokace hrubé přidané hodnoty pouze na základě mzdových indikátorů).

Rostoucí produktivita v nejrozvinutějších regionech OECD je rovněž spojena s rostoucí urbanizací (vzdělání lidé a podnikatelské aktivity jako významné faktory růstu produktivity se přesouvají z venkovských oblastí do měst). Například v roce 2003 byl HDP na obyvatele v městských regionech v průměru o 51 % větší než byl národní průměr.

Udržitelný ekonomický rozvoj je podmíněn rozvojem inovací. Tato schopnost závisí na znalostech a dovednostech pracovních sil, které jsou v přehledu OECD prezentovány na základě dosaženého terciárního stupně vzdělání. Regionální rozdíly jsou v tomto případě značné. Ve Francii, Austrálii, Spojeném království a Kanadě rozdíly mezi nejlepšími a nejhoršími regiony přesahují 30 procentních bodů. Mezi 20 a 30 procentními body se pohybují na Novém Zélandě, v Japonsku, Spojených státech, Mexiku, Maďarsku, Norsku, Polsku, Španělsku a Dánsku. 57 % dospělé populace OECD s terciárním stupněm vzdělání žije v městských regionech. Tato koncentrace je rovněž výsledkem migrace z venkovských oblastí, protože vzdělání jednotlivci tíhnou ke stěhování do městských center.

Regionální disparity v míře nezaměstnanosti přetrvávají v mnoha zemích po řadu let a některé regiony trpí vysokou nezaměstnaností i v době, kdy národní ekonomika vykazuje výraznou konjunkturu a celková nezaměstnanost klesá. Tato rigidita by měla být běžně překonávána zvýšenou mobilitou obyvatelstva mezi regiony, avšak tento faktor je omezen nerozvinutými kapitálovými trhy, averzí obyvatel k riziku a snadno dostupnými sociálními dávkami. Dalším potenciálním problémem jsou neflexibilní mzdy – v 17 zemích OECD, za které byly dostupné údaje, byla zjištěna výrazná korelace mezi vysokou mírou nezaměstnanosti a nízkou produktivitou práce. Tato závislost má příčinu v tom, že mzdová úroveň je nastavena podle úrovně národní a nikoli regionální úrovně produktivity práce.

Kvalita života

Významným faktorem regionálních odlišností nejsou pochopitelně jen makroekonomické ukazatele, ale i jiné ukazatele, které přispívají ke kvalitě života. OECD ve třetí části publikace mezi důležité ukazatele v této oblasti řadí procestovaný čas, dostupnost vzdělání, míru kriminality, vlastnictví nemovitostí a kvalitu životního prostředí. Regionální disparity v procestovaném čase jsou největší v řídce zalidněných zemích (Austrálie, Spojené státy, Kanada), v Evropě jsou podstatně menší (výjimkou je Turecko a Velká Británie). Zatímco ve venkovských regionech v průměru zemí OECD dosahuje procestovaný čas až 3,5 hodiny, v městských regionech pouze 37 minut.

Čtvrtá část publikace představuje samostatně škálu ukazatelů týkajících se zdravotního stavu populace a úrovně zdravotní péče v regionálním pohledu. Těmi jsou míra úmrtnosti, počet případů rakoviny, podíl kuřáků, míra obezity a dále zdravotní infrastruktura jako počet lékařů a sester, počet lůžek v nemocnicích a přístup k moderním technologiím v medicíně. Důležitým poznáním je skutečnost, že ve většině zemí OECD mužská populace ve venkovských regionech dosahuje nižšího věku dožití než v městských regionech. Celková míra úmrtnosti v důsledku kouření, obezity a konzumace alkoholu je největší v zemích východní Evropy. (Viz <http://www.sourceoecd.org>.)

Služby v informatice

Služba se stala jedním z klíčových pojmů nejen v samotném řízení informatiky, ale především v řízení a řešení kooperačních, obchodních a dalších vztahů mezi jednotlivými subjekty, které se na informatice podílejí, tedy uživateli, resp. uživatelskými útvary, informatickými útvary podniku a externími dodavateli. Na národní a mezinárodní úrovni představují informatické služby vedle informatických produktů základní součást pro statistické měření a srovnávání vyspělosti jednotlivých ekonomik v oblasti ICT a hodnocení úrovně informační společnosti.

K tomu, aby bylo možné se službami na mezinárodní, národní i podnikové úrovni efektivně pracovat, je nezbytné je klasifikovat a podle možností i standardizovat, definovat způsoby jejich měření, hodnocení a reálného využití v řízení. Služby informatiky jsou jedním z velmi aktuálních témat teorie i praxe, jsou jim věnovány odborné konference, jako tomu bylo i v případě Systémové integrace 2007, o jejímž programu jsme informovali v minulém příspěvku. V tomto kontextu musíme zdůraznit, že je rozdíl mezi technologickým pojetím služeb (kam např. patří webové služby) a manažerským a ekonomickým pojetím. Některým otázkám informatických služeb v ekonomickém pojetí je věnován následující příspěvek.

Služby v podnikové informatice

Informatické služby představují základní rozhraní, resp. vazby mezi podnikovým řízením a informatikou zajišťovanou interně nebo externě. Prostřednictvím služeb definují klíčoví uživatelé (vlastníci podnikových procesů) své požadavky na informatiku. Informatický útvar pak rozhoduje např. o tom, zda bude výhodnější službu nakoupit na ICT trhu, nebo ji zajistit vlastními kapacitami, s jakými zdroji, za jakou cenu atd.

Z pohledu řízení informatiky v rámci podniku je *služba základní jednotkou* jejího provozu i rozvoje a promítají se do ní všechny podstatné technické, ekonomické, organizační i personální aspekty, které jsou vždy s provozem a rozvojem podnikové informatiky spojeny. To znamená, že služba vyjadřuje komplex poskytovaných aplikací a technologií a s nimi spojených podpůrných činností (jako jsou nejrůznější dílčí školicí, analytické a další služby) zajišťovaných poskytovatelem služby. Služba se pak realizuje na základě dohodnutých obchodních a dalších podmínek.

Jaké jsou však důvody pro takové posílení významu služeb a jejich posunutí do centra systémů řízení podnikových informačních systémů? Důvodů je několik a všechny jsou spojeny s vývojem v oblasti ICT a jejich užití.

- Na řízení, provozu i rozvoji informatiky prakticky ve všech typech organizací se podílí stále více nejrůznějších subjektů. Vysoká heterogenita aplikací a technologií sebou přináší i vysokou heterogenitu jejich dodavatelů. Informatika zasahuje i stále širší spektrum uživatelů, tedy podnikových pracovníků. To vše znamená, že řízení vztahů mezi všemi zúčastněnými subjekty je stále složitější a bylo třeba nalézt společnou, transparentní základnu pro řízení a realizaci těchto vztahů a tou se staly služby.
- Současné informační systémy se stále častěji nejen implementují, ale i provozují dodavatelským způsobem, tj. formou provozního nebo totálního outsourcingu, případně i vzdáleně s využitím tzv. modelů ASP (Application Service Provider). V těchto případech je

zákazník více či méně odstíněn od zdrojů, tedy ICT prostředků, na nichž je jeho informační systém provozován. Nezajímá ho už nic jiného než spektrum poskytovaných služeb, tj. především jejich funkcionalita, dostupnost a cena.

- Určité standardní aktivity spojené s rozvojem a provozem informačního systému, jako např. monitorování, řešení poruch, zálohování, archivace se v rámci velkých korporací centralizují a poskytují vzdáleně v rámci celého kontinentu nebo celosvětově. Příkladem může být servisní centrum DHL umístěné v Praze. Řízení těchto globálních, vysoce komplexních a komplikovaných systémů je založeno na řízení služeb.
- Obdobně, jako v předchozím bodě, se centralizují standardní služby zajišťované dodavateli pro jimi dodávané výpočetní systémy. Příkladem je servisní centrum IBM v Brně poskytující provozní a rozvojové služby pro velké zákazníky IBM v Evropě a dalších kontinentech. I v tomto případě je základem řízení těchto komplexů systémů služeb.

Jak jsme již naznačili, otázky informatických služeb nejsou v centru pozornosti pouze na podnikové úrovni, ale jsou součástí i mezinárodních statistik a srovnání. Tomuto pohledu na informatické služby je věnována další část příspěvku.

Služby informatiky pro mezinárodní srovnání

Otázkami vymezení a klasifikace informatických služeb se zabývají různé mezinárodní instituce a pracovní skupiny. Jednou z nich je v rámci OECD skupina WPIIS (Working Party on Indicators for the Information Society). V jejím rámci byl v květnu 2006 zpracován a posuzován návrh na definování a klasifikaci služeb informatiky. WPIIS doporučila, aby tento návrh byl dále publikován prostřednictvím orgánu OECD ICCP (Committee for Information, Computer and Communication Policy). Definice a klasifikace informatických služeb v tomto návrhu tvoří součást celého systému včetně klasifikace ICT produktů, které WPIIS vytvořila již dříve.

WPIIS přistoupila k vymezení informatických služeb s respektováním vazeb na definice a klasifikace v rámci mezinárodních standardů OSN CPC (Central Product Classification). Jedním z podstatných charakteristik návrhu WPIIS ale byl odklon od klasifikace softwarových produktů CPC na základě jejich způsobu dodání. Změnou bylo v tomto návrhu rozlišení software na základě jeho funkcionality a zejména odlišení software jako nástroje řízení a zvyšování produktivity na jedné straně a software jako výukových nebo zábavních prostředků a v jejich rámci např. multimediálních systémů na straně druhé. Toto odlišení pak umožnilo i přesnější rozlišení informatických služeb poskytovaných v rámci podniků i veřejnosti.

V návaznosti na již zmíněné standardy CPC a další klasifikace byla v rámci uvedené zprávy prezentována klasifikace informatických služeb, která se již osvědčila v dosud realizovaných průzkumech a statistikách v USA a dalších zemích a prokázala schopnost respektovat současnou dynamiku ICT trhu. Lze očekávat, že se stane standardem v klasifikaci ICT služeb na mezinárodní úrovni a proto její základní strukturu nyní uvádíme.

Box 1: Klasifikace ICT služeb dle OECD

1. Technické konzultační služby v ICT
2. Služby návrhu a vývoje v ICT:
 - 2.1. návrh zákaznických aplikací a vývojářské služby (návrh a vývoj webových aplikací, databázových systémů, customizace standardních aplikačních balíčků, customizace a integrace mezioborových aplikací, customizace a integrace aplikací na tržních vertikálách),
 - 2.2. návrh sítí a vývojářské služby (návrh a realizace síťové bezpečnosti, návrh počítačových systémů a s tím spojené integrační služby, ...)
3. Hosting a služby zajištění ICT infrastruktury:
 - 3.1. služby webhostingu,
 - 3.2. služby zajištění provozu aplikací (aplikační služby včetně integračních služeb, aplikační služby bez integračních služeb),
 - 3.3. služby řízení podnikových procesů (finančních procesů, personálního řízení, řízení dodavatelských řetězců, řízení vztahů k zákazníkům, řízení procesů na tržních vertikálách),
 - 3.4. infrastrukturní služby (serverhosting apod.),
 - 3.5. služby správy paměťových zařízení,
 - 3.6. služby správy dat a datových bází,
 - 3.7. služby v oblasti video a audio zdrojů a aplikací,
 - 3.8. ostatní služby provozu infrastruktury
4. Služby řízení infrastruktury a řízení sítí:
 - 4.1. služby řízení sítí,
 - 4.2. služby řízení počítačových systémů
5. Služby technické podpory:
 - 5.1. technické služby v oblasti software,
 - 5.2. technické služby v oblasti hardware,
 - 5.3. technické služby v oblasti software i hardware,
 - 5.4. ostatní technické služby (audit počítačových operací, obnova datových bází, obnova systému po výpadku)
6. Služby transformací dat a dokumentů:
 - 6.1. data imaging (skenování dat a dokumentů),
 - 6.2. konverze dat a migrační služby
7. Služby přístupu na internet:
 - 7.1. služby přístupu na internet na bázi linek i bezdrátového spojení,
 - 7.2. služby internetu na páteřních sítích
8. Telekomunikační služby na internetu
9. Publikace software (distribuce software, licence, ...):
 - 9.1. publikace systémového software (operačních systémů, síťového software, databázového software, vývojových nástrojů a programovacích jazyků),
 - 9.2. publikace aplikačního software
10. Prodej hardwarových a softwarových prostředků
11. Pronájem a leasing počítačů
12. Školení v oblasti ICT

Lze očekávat, že se takto navržená standardizace služeb ICT v rámci OECD stane základem pro mezinárodní statistiku a vytvoří předpoklady pro podstatně transparentnější srovnávání vyspělosti jednotlivých ekonomik v oblasti informatiky a úrovně informační společnosti jednotlivých států. Až dosud právě srovnatelnost ukazatelů sledovaných např. v rámci OECD, EUROSTATu a dalších je pro jejich užití problémem.

Využívání služeb v řízení podnikové informatiky

V situaci stále výraznějšího podílu outsourcingu v podnikové informatice jsou otázky vymezení vztahů mezi jednotlivými subjekty a jejich průběžné monitorování a vyhodnocování velmi podstatné. Do oblasti řízení služeb patří tyto činnosti:

- specifikace struktury a obsahu služeb, definice katalogu služeb a jejich podstatných charakteristik,
- určení obchodních podmínek a cen za služby, tj. příprava a odsouhlasení ceníku služeb, a to pro interní útvary i externí zákazníky (pokud podnik nabízí informační služby jako obchodní komoditu),
- příprava a uzavírání smluv o poskytování služeb,
- průběžné monitorování aktivit poskytovatelů služeb a jejich analýzy,
- průběžný reporting poskytovaných služeb podle jednotlivých uživatelských útvarů, případně zákazníků, zahrnující např. dostupnost služeb (výpadky systému), hodnocení uživatelské nebo zákaznické spokojenosti, analýzy nákladové stránky služeb apod.

Služby se v praxi, vedle uvedené klasifikace v boxu 1, člení většinou podle podmínek dané organizace. Obvyklá struktura služeb zahrnuje tyto skupiny:

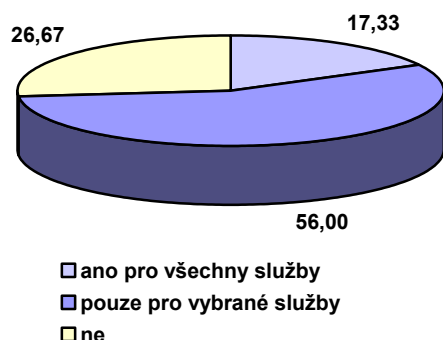
- aplikační služby, které představují základní skupinu služeb. Lze je souhrnně charakterizovat jako poskytovanou funkcionalitu aplikací se všemi nezbytnými zdroji a dalšími podpůrnými činnostmi, které jsou pro provoz a rozvoj dané funkcionality aplikace třeba, Těmito zdroji jsou ty, které patří k aplikaci, tedy aplikační software, základní software, hardware a data,
- infrastrukturní služby jsou služby vztahující se k celé technologické infrastruktuře, tj. společné základně pro všechny nebo celé skupiny aplikací,
- ostatní služby, což jsou takové služby, které se bezprostředně nevztahují k jednotlivým aplikacím nebo prostředkům infrastruktury, např. konzultační nebo právní služby.

Pro účely řízení je každá služba vymezena řadou parametrů, které jsou i základem pro tvorbu smluv mezi poskytovatelem a uživatelem služby. Tyto smlouvy se standardně označují jako smlouvy o poskytované úrovni služeb (SLA, Service Level Agreement). K základním charakteristikám úrovně kvality ICT služeb zejména patří:

- obsah služby (funkcionalita aplikace, poskytované servisní činnosti a zásahy atd.),
- objem služby (počet uživatelů, objem dat, objem transakcí...),
- kvalita služby (dostupnost, doba odezvy, bezpečnost poskytování služby atd.),
- poskytovatel služby (interní útvar, externí dodavatel, jejich kombinace),
- cena služby.

Praxe potvrzuje, že právě smlouvy typu SLA se stávají významným nástrojem řízení podnikové informatiky a vztahů mezi subjekty, které se ní podílejí. Četnost využívání SLA roste, což potvrdil i průzkum realizovaný autory příspěvku v průběhu roku 2006. 18 % z celkového počtu 170 respondentů uvedlo využití SLA dokonce na všechny typy informatických služeb a 56 % dotázaných odpovědělo, že SLA používá na služby informatiky, ale pouze na vybrané z nich. To odpovídá reálné situaci širokého spektra služeb současné informatiky v podnicích, kdy na některé okrajové typy služeb nemá smysl SLA připravovat nebo by taková příprava byla neefektivní. Rozdělení odpovědí v rámci zmíněného průzkumu dokumentuje obrázek 1.

Obrázek 1: Využití smluv o poskytování služeb SLA (v % odpovědí)

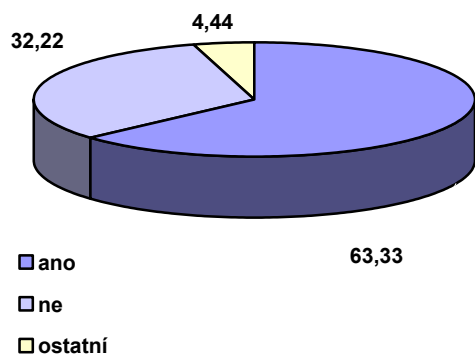


Pramen: Vlastní průzkum, rok 2006.

Využívání smluv SLA se dá očekávat v příštích letech, neboť zkušenosti z praxe potvrdily, že jejich uplatnění přináší podstatně větší disciplínu a průhlednost do kooperačních a ekonomických vztahů mezi odbornými útvary a útvary informatiky i k externím poskytovatelům informatických produktů a služeb.

Důraz na řízení služeb se promítá i do pozornosti, jakou věnují podnikoví a zejména informační manažeři vyhodnocování efektivnosti jednotlivých služeb. To dokumentují i výsledky zmíněného průzkumu zaměřeného na přiřazování a analýzy efektů podnikové informatiky vzhledem k různým typům služeb (aplikačních, infrastrukturních atp.), jak ukazuje obrázek 2.

Obrázek 2: Přiřazení efektů k poskytovaným ICT službám (v % odpovědí)



Pramen: Vlastní průzkum, rok 2006.

Souhrnné procento kladných odpovědí se pohybuje kolem 63 %. Tento výsledek má základ především v tlaku vedení podniků na dosahování reálných efektů informatiky, které přináší konkurenční výhody na trhu a je tedy nezbytné rozlišovat, které služby se na těchto efektech podílejí a v jakém rozsahu. Dalším podstatným důvodem pro takové přístupy je i různorodost dodavatelů a poskytovatelů služeb v informatice a tedy potřeba kvalitu, úroveň a efektivnost těchto poskytovatelů systematicky vyhodnocovat.

Rozhodujícím typem služeb v podnikové informatice jsou tzv. aplikační služby, tzn. poskytování ekonomických, obchodních a dalších aplikací koncovým uživatelům. I v tomto případě uvedený průzkum ukázal, že sledování a analýzy efektů podle typů aplikačních služeb jsou v centru pozornosti informačních manažerů. Převažovalo procento kladných odpovědí (nad 70 %), i když u většiny z nich jsou efekty přiřazovány pouze

k některým z aplikačních služeb. To souvisí s trvalým tlakem na zvyšování celkové kvality analýzy a plánování právě aplikačních služeb podle nejrůznějších hledisek.

V předchozím textu jsme uvedli tendence k jednotné strukturalizaci služeb pro účely mezinárodních statistik a srovnání. Na podnikové úrovni se zatím většinou definují informatické služby s velmi silným respektováním podnikového prostředí a jeho potřeb. Zde představují služby a řízení úrovně služeb (SLM, Service Level Management) jádro standardních systémů řízení informatiky, jakým je např. ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Přesto i zde zejména ve vztahu k nejrozšířenějšímu modelu řízení podnikové informatiky ITIL probíhají standardizační aktivity, jak uvedeme v dalším textu.

Standardizace v oblasti řízení ICT služeb

Podstatnou otázkou pro mnohá vedení podniků je nejen definování struktury informatických služeb, ale i standardních kritérií nebo parametrů, na jejichž základě by bylo možné vyhodnocovat rozsah a kvalitu těchto služeb. Tuto standardizační roli vycházející z modelu ITIL začal plnit BSI (British Standard Institution).

Na základě uvedených aktivit v roce 2002 a 2003 postupně vznikly a jsou k dispozici tyto normy:

- BS 15000-1:2002: IT service management – Specification for service management,
- BS15000-2:2003 IT service management – Code of practice for service management.

Tyto normy byly pak základem pro mezinárodní normu ISO/IEC 20000-1:2005 Information technology – Service management – Part 1: Specification“ a „ISO/IEC 20000-2:2005 Information technology – Service management – Part 2 : Code of practice“.

V České republice byl v roce 2006 zpracován a vydán překlad první části uvedené normy pod označením ČSN ISO/IEC 20000-1. Norma definuje zejména požadavky a výstupy, které procesy v řízení informatiky musí splňovat pro dosažení nezbytné kvality poskytovaných informatických služeb. To znamená, že nedefinuje vlastní procesy samotné, ale parametry, které musí naplnit. Uplatnění těchto norem v praxi přináší zefektivnění ICT služeb, snížení rizik chyb a výpadků, zvýšení flexibility celé informatiky vzhledem ke změnám v potřebách podniků atd.

Závěr

Služby představují jeden z fenoménů současné informatiky. Jsou jádrem celosvětových standardů a modelů pro řízení informatiky, jakým je např. ITIL nebo norma ISO/IEC 20000. Jasná strukturalizace informatických služeb, vymezení jejich podstatných kvalitativních charakteristik a způsobů a procesů, jak jich dosáhnout, je dnes většinou středem zájmu informačních manažerů, jak zkvalitnit celý systém řízení informatiky. Systém informatických služeb, jejich měření, plánování a vyhodnocování vzhledem k dosahovaným efektům i nákladům a nárokům na druhé straně představuje podstatně průhlednější a exaktnější základnu řízení informatiky s přímou vazbou na požadavky podniku.

Hlavním smyslem je dosažení co nejvyšší kvality informatických služeb co nejvíce odpovídajících aktuální situaci na trhu, a to při přijatelných nákladech. V tomto smyslu mohou služby informatiky představovat i zdroj konkurenceschopnosti celého podniku.

Aktuality – konference a publikace

Globalizace a zaměstnanost

Hlavním tématem [OECD Employment Outlook 2007](#) jsou příležitosti a hrozby globalizace. Doporučení pro hospodářskou politiku zahrnuje zejména zlepšení regulace trhu práce a systémů sociální ochrany, které by mělo pomoci při přizpůsobení měnícím se podmínkám zaměstnávání. Specifická pozornost je věnována zejména očekávaným dopadům přesunu pracovních míst z vyspělých do méně vyspělých zemí (offshoring). Tyto dopady mohou být zvláště závažné pro skupiny s nízkými kvalifikacemi. Výzvu proto představuje schopnost ekonomik vytvářet nová a tzv. lepší pracovní místa (s vyšší kvalifikační náročností a vyššími mzdami). V zemích s vysokými sociálními odvody (které působí jako zdanění práce) je doporučováno rozšíření zdrojů financování sociální ochrany ve prospěch daně z přidané hodnoty a důchodových daní. Globalizace vyžaduje odpovídající mobilitu umožňující únik z pasti neperpektivních pracovních míst. Systém podpory v nezaměstnanosti musí být úzce propojen s aktivizačními politikami.

Inovační schopnosti regionů

Ve dnech 14.-16. června se ve švédské Uddevalle uskutečnilo mezinárodní symposium [Building Innovative Capabilities for Regions](#) (s předcházejícím jednodenním workshopem) s důrazem na institucionální aspekty tvorby a šíření znalostí. Klíčovou charakteristikou sympozia je jeho interdisciplinární charakter zahrnující velmi široké spektrum témat dotýkajících se regionálního rozvoje a politiky v kombinaci s inovační výkonností: síťování a klastery, vztah národního a regionálního inovačního systému, toky znalostí a jejich institucionální podpora, exportní výkonnost a znalostně náročné aktivity průmyslu a služeb na regionální úrovni, vztahy klíčových inovačních aktérů a jejich význam pro regionální konkurenceschopnost v globální ekonomice. Prezentované příspěvky sahaly od teoretických otázek regionální ekonomie a ekonomické geografie až k případovým studiím zaměřeným na konkrétní regionální zkušenosti (obvykle ve spojení se specifiky technologicky či vývozně náročných odvětví nebo malých a středních podniků).

Diskuse o Evropském výzkumném prostoru

Evropská komise vyzvala k veřejné diskusi hodnotící dosavadní zkušenosti a výsledky členských zemí v procesu vytváření tzv. [Evropského výzkumného prostoru](#) (zahájeného v roce 2000). Rámec této diskuse (usnadněné ve formě on-line dotazníku) vymezuje zelená kniha – [The European Research Area: New Perspectives](#). Přínosem je zejména podkladová studie, která se snaží poměrně otevřeně poukázat na přetrvávající překážky vzniku skutečně funkčního propojení znalostně založených aktivit a zdrojů v EU (a za jejími hranicemi). Přes řadu realizovaných iniciativ je zatím stanovený cíl velmi vzdálen – politiky v oblasti výzkumu a vývoje zůstávají v pravomoci národních vlád a národní zájmy v rozhodování výrazně převažují – vůle k dohodě je slabá a výsledky chybějí nebo postrádají významnější dopad, dostupné zdroje na nadnárodní úrovni neodpovídají proklamovaným ambicím. Mobilita výzkumníků mezi zeměmi EU je omezená podobně jako jejich kariérní postup, podniky narážejí na překážky vzniku přeshraničních partnerství s univerzitami, národní a regionální financování zůstává z větší části nekoordinované a tedy neefektivní, využití výsledků výzkumu nedostatečné.

Měření regionální výkonnosti

Byl publikován Working Paper CES VŠEM 5/2007 [Ukazatele regionální konkurenceschopnosti v ČR](#) (autor J. Kahoun). Studie se zaměřuje především na ukazatele s dostatečnou regionální reprezentativností a dostupností v delších časových řadách. Hodnocení konkurenceschopnosti je rozděleno do kategorií ekonomické výkonnosti, inovační výkonnosti a kvality života. V poslední části jsou dílčí ukazatele shrnuty do komplexního indexu regionální konkurenceschopnosti. Vývoj regionálních disparit je analyzován na základě srovnání dynamiky vývoje s celkovou úrovní konkurenceschopnosti krajů v dílčích kategoriích konkurenceschopnosti.

Konvergence středoevropských zemí EU

Podle zadání Ministerstva financí vznikla studie CES VŠEM na téma [Konvergence zemí EU-5](#) (kolektiv autorů pod vedením A. Kadeřábkové). Studie se nejprve zabývá ekonomickým růstem a postupem reálné konvergence s využitím tradičního ukazatele HDP i alternativních hledisek hrubého národního důchodu a reálného hrubého domácího důchodu. Navazuje téma nominální konvergence. Dále je pozornost věnována strukturálním aspektům udržitelné konvergence, zejména odvětvovým a regionálním, se specifickým důrazem na význam zahraničních investic. Závažný problém představuje udržení makroekonomické stability zemí střední Evropy s nejslabším článkem veřejných financí. Pozice České republiky je hodnocena pomocí souboru ukazatelů znalostní ekonomiky metodologie KAM, která zahrnuje ekonomickou výkonnost a institucionální správu (jako umožňující faktory) a znalostní pilíře, tj. inovační výkonnost a kvalitu lidských zdrojů a informační a telekomunikační infrastrukturu. Na odvětvové a regionální úrovni je sledována zejména konkurenceschopnost podle hledisek technologické a znalostní intenzity.

Prognóza pro nové členské země EU

Podle aktuální studie vídeňského [Institutu pro mezinárodní ekonomická srovnání](#) (WIIW) jsou ekonomické vyhlídky nových členských zemí pro následující období 2007 a 2008 (s výjimkou Maďarska) poměrně příznivé – viz [High Growth Continues, with Risks of Overheating on the Horizon](#) (autoři V. Gligorov, S. Richter a kol.). Nicméně v roce 2008 je očekáván nižší či pouze stejně vysoký růst ve všech zemích kromě ČR a Maďarska jako v roce letošním, což naznačuje omezení budoucího zrychlení růstové výkonnosti. Motorem růstu ve většině nových členských ekonomik zůstává spotřeba domácností, v některých případech je předpokládán výrazný nárůst investic (Polsko, Slovinsko, Bulharsko, Rumunsko a pobaltské země). Omezení rychlé expanze na straně nabídky bude počítat stále více zemí regionu, zvláště v oblasti trhu práce. Jasně známky přehřátí se projevují v Bulharsku, Rumunsku a Pobaltí, kde se zhoršuje vnější rovnováha. Pouze na Slovensku se zdá vysoký růst udržitelný, alespoň v horizontu následujících dvou let. Inflace ve sledovaných zemích by měla zůstat relativně nízká, což je výsledek protichůdného efektu inflačních tlaků stále napjatějšího trhu práce a výrazných apreciací národních měn. Vysoký růst vývozu bude odrážet příznivé mezinárodní prostředí, rostoucí dovozní poptávku nejvýznamnějších obchodních partnerů a pokračující konkurenceschopnost nových členských zemí.