



Klient jest najważniejszy

Chciałbym polecić uwadze Szanownych Czytelników tekst, który kilka tygodni temu ukazał się na pierwszej stronie naszego tygodnika (PAUza 258). Prezes krakowskiej firmy ASTOR przedstawił w nim swoje poglądy na temat INNOWACJI. Ciekawe było przeczytać jak człowiek, który od lat faktycznie zarządza firmą, rozumie ten termin, lansowany obecnie jako panaceum gwarantujące bujny rozwój naszej gospodarki. INNOWACJA pozostaje bowiem, jak dotąd, hasłem powszechnie używanym (zwłaszcza przez polityków), lecz bardzo niejednoznacznym, a więc i niewiele znaczącym. Tekst prezesa Życzkowskiego pozwala zrozumieć, dlaczego tak jest i dlaczego próżne jest poszukiwanie jednej definicji: po prostu innowacja to pojęcie względne, zależne od sytuacji. To, co w pewnych okolicznościach jest innowacją, w innych może nią nie być. A w polityce (dodam od siebie) dobrze jest, używając słów niejednoznacznych, łowić ryby w mętnej wodzie.

Jako kompletny laik w tym zakresie (nigdy nie miałem styczności z jakimkolwiek badaniami, które można by zastosować w praktyce gospodarczej), z zainteresowaniem odnotowałem dwa elementy, które autor uważa za niezbędne dla uzyskania innowacji: pasję i rachunek ekonomiczny. Bez pasji, bez motywacji, innowacje nie powstają. Z kolei sama zmiana, bez pozytywnego wyniku ekonomicznego, dla autora po prostu innowacją nie jest. To punkt widzenia praktyka, może nieco zawężony (bo ograniczony do tu i teraz), ale na pewno całkiem racjonalny.

Moją uwagę najbardziej jednak przyciągnął fragment tekstu, mówiący o firmie, która otrzymała dofinansowanie z funduszy europejskich, ale zaangażowanie w ten projekt omaal nie doprowadziło jej do... bankructwa.

Autor podpowiada wyjaśnienie: firma była zbyt mała, aby mogła zająć się RÓWNOCZEŚNIE obsługą klientów i realizacją grantu. W małej firmie skupienie się na realizacji projektu (na który otrzymało się grant) mocno bowiem utrudnia sprawną obsługę klientów. W rezultacie zawiedzeni klienci odchodzą gdzie indziej i zazwyczaj nie wracają. Grant się kończy, a firma bez klientów zostaje na lodzie. Brzmi to bardzo sensownie.

Muszę przyznać, że byłem tym przykładem zdumiony, a właściwie zaszokowany. A więc cała wielka machina rozprawdzająca pieniądze „na współpracę nauki z przemysłem” miałaby być całkiem niepotrzebną operacją, która zamiast pomagać, w istocie rzeczy PRZESZKADZA dobrze zarządzanym przedsiębiorstwom?

To oczywiście zbyt uogólnienie, niemniej opisany przypadek pozwala wyciągnąć wniosek, że widocznie obecne regulacje i procedury dotyczące funduszy europejskich

wspierają przede wszystkim wielkie podmioty gospodarcze, które mogą sobie pozwolić na równoczesne działanie w obu kierunkach. System może natomiast być zabójczy dla firm małych i średnich, które powinny się wobec tego trzymać od tych funduszy jak najdalej. Mam nadzieję, że nie to było oficjalnym celem ustanowienia tej ścieżki finansowania innowacji.

Warto, sędzę, potraktować tę wypowiedź jako sygnał ostrzegawczy, mobilizujący do ponownego przemyślenia obowiązujących zasad oraz procedur. I doprowadzić do takiego ich zmodyfikowania, aby uwzględniały potrzeby niewielkich przedsiębiorstw, a nie preferowały nadmiernie gigantów. To ważne zwłaszcza w Polsce, gdzie małe i średnie przedsiębiorstwa stanowią istotną (jeżeli nie główną) część gospodarki.

Dowiedziałem się niedawno, że kierownictwo NCBiR zdaje sobie sprawę z tego problemu i usiłuje mu zaradzić, ograniczając wysokość dotacji do pewnego ułamka obrotów firmy, co ma chronić ją przed popadnięciem w pułapkę uzależnienia od grantów. Może to wystarczy, ale może przydałoby się też ponowne przejście pod tym kątem obowiązujących przepisów. Nade wszystko jest to jednak sygnał dla polskich negocjatorów w Brukseli, aby pilnie zwracali uwagę na regulacje unijne i wytrwale walczyli o zabezpieczenie interesów małych i średnich przedsiębiorstw.

Zwłaszcza że spotkanie nauki uniwersyteckiej z przedsiębiorstwem dążącym do maksymalizacji zysku jest procesem delikatnym, który – oprócz niewątpliwych korzyści – niesie ze sobą również zagrożenia. Gołym okiem widać co najmniej dwa. Jedno ma podłoże historyczne i pojawia się w sposób naturalny, przynajmniej dla człowieka, który pamięta jeszcze czasy realnego socjalizmu. Tam też usiłowano sponsorować zastosowanie nauki w gospodarce, z wiadomym skutkiem. Oczywiście nie można porównywać centralnie sterowanej gospodarki „socjalistycznej” (niemal z definicji niewydolnej, gdzie klient nie miał żadnego znaczenia) z tym, co mamy teraz. Ale analogie natrętnie się pojawiają i dobrze bytoby je rozproszyć.

Drugie zagrożenie, równie poważne i odczuwane już dotkliwie w bardziej od nas zaawansowanych w tej dziedzinie krajach, to zbytne uzależnienie uczelni od przedsiębiorstw gospodarczych. Zdarza się, że prowadzi to do utraty niezależności akademickiej, podstawy, na której opiera się sama idea uniwersytetu. Są też poważne badania sugerujące, że taki układ może być źródłem trudnych problemów etycznych, o czym ABBA pisał już jakiś czas temu (PAUza 236).

Jest więc o czym myśleć.

ANDRZEJ BIAŁAS