

## UUED TEENUSED JA INNOVATSIOONIPOLIITIKA TEENINDUSSEKTORI ARENGUKS

Rein Lumiste  
Tallinna Tehnikaülikool  
Rünno Lumiste  
Tartu Ülikool

### 1. Sissejuhatus

Teenindussektori kiire areng iseseisvas Eestis on tinginud vajaduse seda arengut soodustavate ja pidurdavate probleemide teoreetiliseks lahtimõtestamiseks. Artikli autorid on osalenud viimasel ajal kahes empiirilises uuringus, mis neid probleeme käsitlevad. Sihtasutuse Eesti Teadusfondi toetusel viidi läbi uuring "Eesti teenindussektori konkurentsivõime hindamine ja teenindussektori arengusuundade väljatöötamine Euroopa Liiduga ühinemiseks" (SA Eesti Teadusfond 2002) ning Eesti Statistikaameti poolt Eesti ettevõtete innovatiivse tegevuse uuring, mille puhul Eesti Tuleviku-uuringute Instituut oli analüüsi koostaja (Kurik et al. 2002).

Uuringute materjale on kasutatud ka käesolevas artiklis, kusjuures Eesti Statistikaameti innovatsiooniküsitluse andmebaasi andmete alusel koostatud tabelid on autorite looming.

Töö eesmärk on näidata, millist osa omavad uued teenused teenindussektori arengus, sest teenuste innovatsioonides on määrav osatähtsus uute teenuste juurutamisel. Kuivõrd uute teenuste juurutamine on vahetult seotud riikliku innovatsioonipoliitikaga, siis vaatame kuidas see poliitika stimuleerib innovatsiooni ja tehnoloogilist evolutsiooni. Teenindussektori üheks suundumuseks on ettevõtete poolt osutavate äriteenuste kasv ning teenuste tarbimise üldine kasv äri sektoris, mistõttu meie oleme käsitlenud põhjalikumalt teadusmahukaid teenuseid äri sektorile.

### 2. Teenindussektori osa Eesti majanduses

Eestis on turumajandusele üle mineku perioodil olnud teenindussektori kasv kiirem ja Eesti riigi konkurentsivõime tõstmisel olulisem kui paljudes Lääne-Euroopa arenenud riikides (Lumiste & Lumiste 2000). Kui 1989.a. domineeris Eesti majanduse struktuuris tööstus ja põllumajandus, siis kümne viimase aastaga on Eesti majanduse struktuur põhjalikult muutunud, nüüd annab 65,8% Eestis toodetud SKP-st teenindussektor (tabel 1).

Eesti teenindussektori arengule on avaldanud mõju muutused majanduskeskkonnas, millest osa on kogu Euroopale iseloomulikud, osa aga spetsiifilised üleminekuriikidele. Kogu Euroopa teenindussektori arengule on avaldanud tugevat mõju kaks tegurit. Esiteks, informatsiooni ja kommunikatsioonitehnoloogia esilekerkimine on suuresti muutnud teenuste võimalikke omadusi ja loonud eeldused nii uute kui ka uuendatud teenuste innovatsiooniks, liikudes töömahukatelt teenustelt peaaegu tööjõudu mittevajavate teenusteni. Teiseks, isikuteenuste nõudlus on kasvanud tingituna sotsiaal-majanduslikest muutustest - valitsus on vähendanud paljude teenuste osutamist, paljudes peredes on tekkinud kaks palgasaajat, on

toimunud elanike vananemine ja teadmiste mahuka majanduse areng. Isiku- ja koduleenuste mahu kasv loob juurde ka palju uusi madalalpalgalisi töökohti.

Tabel 1. Eesti majanduse erinevate sektorite osatähtsus protsentides sisemajanduse koguprodukti tootmisel aastatel 1989, 1994 ja 2001

	1989	1994	2001	2001.a. võrreldes 1989.a. +
Primaarsektor (põllumajandus, metsamajandus, kalandus, mäetööstus)	23,7	10,1	5,5	- 18,2
Sekundaarsektor (töötlev tööstus, energeetika, ehitus)	46,3	26,8	28,7	- 17,6
Tertsiaarsektor (teenindussektor)	30,0	63,1	65,8	+ 35,8
Kokku	100,0	100,0	100,0	0,0

Allikas: Eesti Statistikaamet

Lisaks nendele põhjustele olid Eestis teenindussektori kiire arengu põhjusteks selle sektori alaareng nõukogude perioodil ning suure osa tööstuse ja põllumajanduse kiire kokkuvarisemine ülemineku perioodil. Nendel põhjustel vabanes teenindussektori jaoks suurel hulgal tööjõudu ja tagas sektori kiire kasvu. Esimesel perioodil toimus sektori kasv kaubanduse, turismi ja finantsteenuste arvel. Viimastel aastatel on olnud kõige kiiremini arenevad alasektorid äriteenuseid ja informatsiooni- ja kommunikatsiooni tehnoloogia teenuseid pakkuvad alasektorid.

Eesti teenindussektori puhul ei saa me rääkida Porteri neljastaadiumilise mudeli (Porter 1998) konkurentsieeliste staadiumide järkjärgulisest vahetumisest klassikalises mõttes, kus tootmistegurite põhisele staadiumile järgneb investeerimis põhine staadium ja viimasele innovatsioonipõhine staadium ning lõpuks jõutakse rikkusepõhisesse staadiumisse. Teenindussektoris algas uute teenuste juurutamine kohe peale turumajanduse siirdeperioodi algust. Eriti aktiivne oli innovaatiline tegevus finantssektoris. Küll aga tuleb nõustuda sellega, et innovatsioonipõhisest staadiumist saame me rääkida alles siis, kui see hõlmab suuremat osa teenindussektorist. Meie vaatame teenindussektori innovatsioone läbi tehnoloogilise innovatsiooni, mis sisaldab teenuse uuendust, teenindamisprotsessi uuendust ja teenindusorganisatsiooni uuendust (Kurik et al. 2002).

### 3. Uued teenused

Uusi teenuseid võib vaadata kui ühte innovatsiooni vormi. Kui ettevõtte on rajatud ja säilitab enda ja oma pakkumiste jaoks koha turul, siis võime me öelda, et ta on hästi positsioneeritud. Seepärast toote ja teenuse innovatsioone võib vaadata kui planeeritud valikut. Turu positsioon võib olla mõjutatud paljudest teguritest, nagu hinnakujundamine, distributsioon, reklaam ja toetus, aga iga positsioneerimise strateegia tiirleb kahtlematult ühe põhielemendi - see on teenuse või toote ümber.

Tooted on disainitud selliselt, et jõuda kindlatele turgudele. Kuid teenused ei ole materiaalsed objektid nagu tooted, mis eksisteerivad ajas ja ruumis. Teenused sisaldavad ainult tegevusi ja protsesse, koosnedes sammudest ja järgnevustest ning eksisteerivad ainult ajas. Seepärast omab innovatsioon teenuste sektoris teatud iseloomulike jooni. See nõuab uute teenuste kujundamise või olemasolevate teenuste muutmise oskust, samuti oskust edukalt juhtida sellist juurutamise strateegiat.

Raske on täpselt ja üksmeelselt defineerida uut teenust. Sobiv definitsioon võib olla, et uued teenused kujutavad teenuseid, mis on rahvusvahelises, rahvuslikus või kohalikus kontekstis tarbija jaoks uued või uuendatud, kui neisse on viidud muudatusi või on tegemist uue kombinatsiooniga juba eksisteerivatest teenustest. Teenused on uued nii kaua kui nad on alustamise või kasvufaasis kui lähtuda nende arendamise ajast (Hulshoff, et al 1998).

Esiteks, teenindusettevõtte lisab oma teenusele uusi iseloomulikke jooni või esitab turule uue alustatava teenuse, mis tavaliselt on kujundatud vastavalt kindla tarbijate sihtgrupi vajadustele. Teiseks, teenuseid, mis on uued ettevõtte jaoks, võidakse osutada teiste ettevõtete poolt. Mõlematel juhtudel ettevõtte kasutab, parandab või modifitseerib eksisteerivaid tehnoloogiaid. Selline innovatsioon nõuab väiksemaid investeeringuid ja toob kaasa väiksema riskiga teenuse. Kõrgem on risk siis, kui turul juba eksisteerivad sama teenuse osutajad.

Uued teenused ja uuendatud teenused mängivad peaosa ettevõtluslike oskuste arendamisel ja töökohtade loomisel. Eesti poliitikud peaksid keskenduma oma tähelepanu kahele poliitilisele probleemile, mis puudutab uusi teenuseid:

- Teenuseid saab kasutada kui võimast vahendit uute ja juba eksisteerivate nii kaupu kui ka teenuseid tootvate ettevõtete konkurentsivõime kasvuks.
- Teenindussektori edasine areng võimaldab luua uusi töökohti. Teenindussektori osa uute töökohtade loomisel on olnud viimasel kümnendil määrava tähtsusega.

#### **4. Uute teenuste arengut mõjutavad tegurid**

Tehnoloogilised tegurid, majanduslikud trendid, sotsiaal-kultuurilised, sotsiaal-demograafilised ja institutsionaalsed tegurid loovad uusi vajadusi ja muudavad äri tegemise teid, uuendades teenuste sektorit uute teenuste juurutamise kaudu.

Euroopas on need trendid kaasa toonud erinevaid uusi teenuseid (tabel 2).

Teenuse innovatsioonide puhul me võisime tootearenduses varem rohkem rääkida tõmbe teguritest, kus innovatsioonide vajadus tekkis eelkõige tarbijate uutest vajadustest (Siimon et al. 2000). Viimasel ajal on, nagu tabelist 2 näha, olulist mõju hakanud avaldama tõuke tegurid, milledest olulisemad on informatsiooni ja kommunikatsioonitehnoloogia areng ning globaliseerumine. Teenuste turg on globaliseerumas, mis vajab uusi ja standardseid teenuseid.

Tabel 2. Uute teenuste arengud Euroopas

Tegurid, mis soodustavad uute teenuste arendamist	Tõuke tegurid	Osutatud uute teenuste näited
Tehnoloogilised tegurid	Informatsiooni ja kommunikatsioonitehnoloogia arendamine	E-kommerts, Interneti pakkujad, arvutiseerimine ja edumeelsed telekommunikatsiooni teenused,
Majanduslikud tegurid	Globaliseerumine, üksikisiku ettevõtete levik, teenuste väljastpoolt ostmise protsessid, paindlikud töötamise praktikad	Innovaatilised äri seotud teenused, tehnoloogilised teenused
Sotsiaal-kultuurilised ja sotsiaal-demograafilised tegurid	Kahe sissetulekuga perede areng, multikultuursed ühiskonnad, kasvav vananev ühiskond, vaba aja individualiseerimine ja tähtsus	Vanurite ja laste hoolduse teenused, keskkonna teenused, uued lõbustus- ja turismi teenused, koduhoiu teenused
Institutsionaalsed tegurid	Privatiseerimine ja dereguleerimise protsessid, keskkonna kaitse	Endiste avalike teenuste eraettevõtete poolt osutamine, kolmanda majanduse areng

Allikas: European Commission (2000)

### 5. Innovaatilised ettevõtted

Innovaatiliste ettevõtete hindamisel kasutame empiiriliste andmetena Eesti Statistikaameti poolt 2000.a. läbiviidud innovatsioonialase küsitluse andmeid (vt. Kurik et al. 2002). Küsitlus näitas, et kõige innovaatilisemad teenindusettevõtted on finantsvahenduses, arvutiteeninduses ning teadus- ja arendustegevuse (T&A) teenuseid pakkuvate ettevõtete hulgas. Küsitluses toodi välja eraldi arvutite ja T&A-ga seotud tegevused, arhitekti- ja inseneriteenused, tehniline testimine. Küsitlus hõlmas 218 seda tüüpi ettevõtet, mis moodustas küsitletud ettevõtete arvust 6,2%. Selle tegevusala lähema uurimise vajadus tuleneb ka Eesti innovatsioonipoliitilisest strateegilisest eesmärgist – teadmispõhise Eesti loomisest. Riigikogu poolt kiideti heaks innovatsioonipoliitikat käsitlev raamdokument “Teadmispõhine Eesti – Eesti teadus- ja arendustegevuse strateegia aastateks 2002-2006” (Teadus ja Arendusnõukogu 2002).

McDermott (European Commission 2000) pakub kasutada mõisteid teadmistel põhinevad teenused (*knowledge-based services*), teadmisi siduvad teenused (*knowledge-embedded services*) ja teadmistest eraldatud teenused (*knowledge-separated services*).

Teadmistel põhinevaid teenuseid iseloomustab teenuse osutaja teadmiste ja oskuste kõrge tase. Kui neid teenuseid pakutakse otse tarbijatele, siis need teenuseid kutsutakse professionaalseteks teenusteks, nagu koolitamine, konsulteerimine jne.

Teadmisi siduvad teenused on need teenused, kus tarbija saab teenuse väärtuse automatiseeritud süsteemi kaudu, teiste sõnadega teenuse osutaja teadmised on kinnistatud sellesse süsteemi, näiteks kiirtoitlustus, diagnostilised vahendid tervishoiu teenuste puhul.

Teadmistest eraldatud teenused on sellised teenused, mille puhul tarbimisväärtus saadakse tänu tarbija teadmistele, kes seda teenust kasutab, teadmised ise on kinnistunud tootesse, näiteks telefonid, panga automaadid.

Teenuste sektori konkurentsivõime kasvab, kui kõrgema haridusetasemega inimeste arv selles kasvab. Selle läbi tõuseb ka teenuste sektori innovaativsus. Paljud teenuste osutajad lähevad teadmistelt põhinevatelt teenustelt üle teadmistest eraldatud teenustele läbi teadmisi siduvate teenuste, ühtlasi tähendab see üleminekut töömahukatelt teenustelt tööjõudu mittesisaldavatele ehk automatiseeritud teenustele. See üleminek võib olla kiire või aeglane, sõltuvalt teenuse iseloomust, aga ka teenuste osutajate võimest kaitsta end ülemineku eest või leitud uusi teenuseid. Sellega ei pea alati käima kaasas tööjõu vähenemist teenuste sektoris, tööjõud paikneb ainult ringi, sest toote komponent, millesse teadmised on kinnistunud säilib. Veel enam, teadmistel põhinevate teenuste osutajad võivad kasutada oma teadmisi ja aega uute teenuste väljatöötamiseks. Üleminek avab uued võimalused nii suurtele ettevõtetele kui ka väikestele ja keskmistele ettevõtetele (VKE-dele). Eesti tingimustes hõlmasid meie poolt vaadeldavad tegevusalad enamikus väikeettevõtteid, vähesel määral keskmise suurusega ettevõtteid (tabel 3).

Tabel 3. Arvutiteeninduse, T&A, arhitekti-ja inseneritegevuse ning teimimise ettevõtteid rühmitatud nende töötajate arvu järgi

	Kokku 2000	Väikesed 10-49	Keskised 50-249	Suured 250+
Arvutiteenindus	60	54	6	0
Teadus- ja arendustegevus	9	9	0	0
Arhitekti- ja inseneritegevused ning nendega seostatud tehniline nõustamine	125	119	6	0
Teimimine (laboratoorne omaduste määramine) ja analüüs	24	21	3	0

Allikas: Koostatud Eesti Statistikaameti küsitluse andmete alusel

Väike- ja keskmise suurusega ettevõtteid on olnud paindlikud uute teenuste ja tehnoloogiate juurutajad. Innovatsiooni tüübist lähtuvalt on enamikel juhtudel prevaleerinud tooteinnovatsioon (tabel 4).

Tabel 4. Innovaatiliste ettevõtete osatähtsus arvutiteeninduse, T&A, arhitekti-ja inseneritegevuse ning teimimise ettevõtte hulgas innovatsiooni tüübi alusel

	Innovatiivsed ettevõtete osakaal (%)	Toote-innovatiivsed ettevõtted (%)	Protsessi-innovatiivsed ettevõtted (%)
Teenindus tervikuna <sup>1</sup>	36	23	20
Arvutiteenindus	65	59	29
Teadus- ja arendustegevus	85	85	42
Arhitekti- ja inseneritegevused ning nendega seostatud tehniline nõustamine	34	17	25
Teimimine ja analüüs	31	22	18

Allikas: Koostatud Eesti Statistikaameti küsitluse andmete alusel.

Ainult arhitekti- ja inseneritegevuses ja nendega seotud tehnilise nõustamise osas on protsessiinnovaatilisi ettevõtteid rohkem kui tooteinnovaatilisi ettevõtteid, seetõttu on nende ettevõtte jaoks uute toodete (13 %) ja turu jaoks uute toodete (8%) osatähtsus madalam kui arvutiteeninduses ning teadus-ja arendustegevuses (tabel 5).

Tabel 5. Innovaatiliste toodete osatähtsus ettevõtete netokäibest 2000. a. %-des

	Ettevõtte jaoks uued tooted	Turu jaoks uued tooted
Teenindus tervikuna	7	4
Arvutiteenindus	19	11
Teadus- ja arendustegevus	35	26
Arhitekti- ja inseneritegevused ning nendega seostatud tehniline nõustamine	13	8
Teimimine ja analüüs	1	0

Allikas: Koostatud Eesti Statistikaameti küsitluse andmete alusel

Kõikidel meie poolt vaadeldud aladel on innovaatiliste toodete osatähtsus märgatavalt kõrgem kui teeninduses tervikuna, väljaarvatud teimimise teenused.

Peale selle, et IT areng loob uusi töökohti IT sektoris, ta loob uusi töökohti ka tänu IT arengule. Paljud uued teenused nõuavad IT kasutamist, sageli on see seotud teadmismahukate teenindusettevõtetega, eelkõige uute digitaaltoodete ja teenustega. Tooteinnovatsioonide osas on oluline kui arenenud on koostöö ja kes on koostöö partnerid (tabel 6).

Kuivõrd Eesti ettevõtted on enamikus väikesed, siis on kahtlematult veel suur reserv ettevõtete omavahelises koostöös. Innovatsiooniprotsessis tehtava koostöö ulatus

<sup>1</sup> kaasatud ei ole kõik teenindusharud (välja jäid hotellid, restoranid ja jaekaubandus)

Eesti innovatiivsete ettevõtete hulgas ei ole küll kehvem kui Euroopa Liidu keskmine tase, kuid koostöömustrid on liialt tarneahelapõhised (st. koostöö vaid tarnijate ja klientidega). Nii infrastruktuuriorganisatsioonid kui uurimisinstituudid ja ülikoolid on Eesti ettevõtete jaoks vähem tähtsad koostööpartnerid kui nad on seda EL-I maades (Kurik et al. 2002).

Tabel 6. Ettevõttes kasutatav tooteinnovatsioon arendati välja (osatähtsus %-des)

	Ettevõttes ise	Kontsernis	Koostöös	Väljaspool
Teenindus	43	15	26	16
Arvutiteenindus	63	15	11	11
Teadus- ja arendustegevus	100	0	0	0
Arhitekti- ja inseneritegevused ning nendega seostatud tehniline nõustamine	70	4	21	5
Teimimine ja analüüs	40	20	20	20

Allikas: Koostatud Eesti Statistikaameti küsitluse andmete alusel

Tehnoloogia kasvav madala hinnaga kättesaadavus on tegur, mis laiendab ettevõtlust ja lubab lihtsamat juurdepääsu informatsioonile ning madalamaid stardikuluseid, kui on tegemist immateriaalsete teenustega.

Tabel 7. Innovatsioonialase informatsiooni allikate arv

	Teenindus	Arvuti-teenindus	T&A	Arhitekti- ja inseneritegevused	Teimimine
Ettevõttesisesed	13	43	42	11	9
Kontserni teised ettevõtted	6	11	0	3	4
Tarnijad	8	15	0	11	4
Kliendid	8	23	42	4	0
Konkurendid	4	0	0	2	0
Konsultatsiooni-firmad	1	4	0	1	0
Ülikoolid	0	0	27	1	0
T&A asutused	0	0	0	0	0
Konverentsid, ajakirjad	3	11	42	6	0
Messid, näitused	4	2	27	6	0

Allikas: Koostatud Eesti Statistikaameti küsitluse andmete alusel

Infoallikate kasutamise mitmekesisus jätab soovida, eriti vähene on ülikoolides teadus- ja arendusasutustest saadav informatsioon. Teenindusettevõtete innovatsioonialaste teabeallikate kasutamise intensiivsus sõltub tugevalt ettevõtete suuruselt. Suured teenindusfirmad kasutavad vajaliku teabe hankimiseks tunduvalt rohkem erinevaid allikaid (Kurik et al. 2002).

## 6. Teenuste innovatsiooni poliitilised toetusmeetmed

Eestis ei ole spetsiaalset toetussüsteemi uute teenuste juurutamiseks ja soetamiseks, kasutatavad toetusabinõud mõjuvad kaudselt. Samas leiti analüüsi käigus, et ei ole ka spetsiaalseid takistusi uute teenuste turule toomisel. Need takistused on tavalised alustatavatele ettevõtetele ja projektidele. Peamised takistused on seotud administratiivse koorma ja regulatsioonidega, juurdepääsuga finantsidele, müükidega, oskuste, informatsiooni ja nõuannete puudumisega. Sageli võib teenuste innovatsioonil olla takistuseks teenuse komplekssus, turu uudsus ja adekvaatsete ressursside olemasolu, takistuseks võivad olla turul prevaleerivad regulatsioonid.

Uusi teenuseid arendatakse innovatsiooni tulemusel. Poliitilised skeemid, mis ergutavad ettevõtlust, innovatsiooni ja nende levikut aitavad kaasa ka uute teenuste juurutamisele. Selleks, et ergutada innovatsiooni ja pakkuda selle läbi uusi teenuseid, vajab riiklik hariduse, täiendkoolituse ning ettevõtjate, töötajate ja tarbijate koolituse süsteem ümberkorraldamist. Tähtsat osa märgib kohalike initsiatiivide toetamisepoliitika, mis on seotud nii koolituspoliitikaga kui ka ettevõtete asutamise poliitikaga.

Väljatöötamist vajavad regulatsioonid, mis ergutavad teenuste juurutamist ja kasvu, soodustavad sisenemist turule ning hindade alandamist tasemele, mille puhul inimesed on võimelised või soovivad maksta teenuse eest. Rakendamist vajavad regulatsioonid, mis soodustavad teenuse tehnoloogilist evolutsiooni.

Kaaluda tuleks ka maksusoodustuste rakendamist. Prantsusmaal ergutakse maksusüsteemi kaudu uute teenuste osutamist, näiteks pere töökohtade loomist. Samuti antakse maksusoodustusi, kui kasutatakse vanureid ja invaliide. Spetsiaalsed poliitikad teenuste süsteemi arendamiseks on väljatöötatud Iirimaal ja Saksamaal, Saksamaal on see poliitika fokuseeritud eelkõige äriteenustele (European Commission 2000).

Kaaluda tasuks ka riikliku riskikapitali fondi loomist, millest on pikka aega räägitud, et toetada ettevõtteid erinevatel innovatsiooniprojektide staadiumidel.

### Kokkuvõte

Eesti teenindussektori osa oli 2001.a. sisemajanduse koguproduktis kasvanud 65,8 protsendile. Teenindussektor on muutunud Eesti majanduse arengus määravaks: majanduse edasine areng ei saa toimuda ilma uute teenuste turule tulekuta, teenuste innovatsiooni ja selle innovatsiooni üht olulisemat osa, uute teenuste juurutamist peab soodustama riiklik innovatsiooni poliitika.

Uurimine näitas, et kõrget professionaalsust nõudvates teadusmahukates teenindusharudes nagu arvutiteenindus, teadus- ja arendustegevus, arhitekti- ja inseneritegevused ning teimimine ja analüüs on innovatiivsete ettevõtete osatähtsus väga kõrge, kusjuures tooteinnovatsioon prevaleerib protsessi innovatsiooni ees. Kuivõrd ettevõtete jaoks uued teenused moodustavad olulise osa ettevõtete netokäibest, siis on uute teenuste juurutamine ka uute töökohtade loomisel oluline



allikas. Teenuseinnovatsiooni puhul on tähtis tegur ettevõttesisene ja ettevõtetevaheline koostöö, aga ka koostöö ülikoolide ja uurimisasutustega. Tehnoloogia kasvav madala hinnaga kättesaadavus on tegur, mis laiendab ettevõtlust ja lubab lihtsamat juurdepääsu informatsioonile ning madalamaid stardikuluseid, kui on tegemist immateriaalsete teenustega. Uute teenuste juurutamisel saab kaasa aidata ka riikliku poliitikaga, mis puudutavad tehnoloogiat, intellektuaalse omandi õigust, standardiseerimist ja teadmiste siiret.

Uuenev hariduspoliitika peab olema paindlikum, et kiirendada uute oskuste ja erialade omandamist.

### Kasutatud kirjandus

1. **European Commission** (2000). The European Observatory for SMEs. Enterprise Policy 2000. Sixth Report. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
2. **Hulshoff, H.E. Westhoff, F.M.J. et al.** (1998) New services, Strategic exploratory survey of a dynamic phenomenon, EIM Small Business Research and Consultancy, Zoetermeer.
3. **Kurik, S., Lumiste, Rünno, Terk, E. Heinlo, H.** (2002). Innovatiivne tegevus Eesti ettevõtetes 1998-2000. Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus.
4. **Lumiste, Rein; Lumiste, Rünno** (2000) Eesti vabariigi poliitika teenindussektori konkurentsivõime tõstmiseks. Kogumikus "Eesti vabariigi majanduspoliitika tulemuslikkus ja Euroopa Liit. VIII teadus- ja koolituskonverentsi ettekanded-artiklid (Tartu-Värska, 29.juuni – 1. juuli 2000), Mattimar, Tallinn, lk. 221-227.
5. **Porter, M.E.** (1998) The Competitive Advantage of Nations. With New Introduction. MacMillan Business, London.
6. **SA Eesti Teadusfond** (2002) Eesti teenindussektori konkurentsivõime hindamine ja teenindussektori arengusuundade väljatöötamine Euroopa liiduga ühinemiseks. Grandiprojekti nr. 4280 lõpparuanne. Tallinna Tehnikaülikooli Ärikorralduse Instituut, Tallinn. (Käsikiri SA Eesti Teadusfondis ja TTÜ väikeettevõtluse õppetoolis).
7. **Siimon, I.-J., Lumiste, Rein, Lumiste Rünno** (2000) Tooteinnovatsioon ja innovatsioonisüsteemid. Tartu Ülikooli Kirjastus, Tartu.
8. **Teadus ja Arendusnõukogu** (2002) Teadmispõhine Eesti. Eesti teadus- ja arendustegevuse strateegia 2002-2006. Tallinn

## Summary

### NEW SERVICES AND INNOVATION POLICY FOR THE DEVELOPMENT OF SERVICE SECTOR

Rein Lumiste  
Tallinn Technical University  
Rünno Lumiste  
University of Tartu

The Estonian economy can be labelled as a service-dominated one. Services have become an essential part of modern economies. They represent about 66% of GDP. The proportion of the service sector has been growing markedly in national economies of all nations. Researches and governments are just beginning to regard it as an important component of economy. At the same time, international competition in services is on the rise on the Estonian service market.

Technological factors, economic trends, socio-cultural, socio-demographic and institutional factors create new needs and change the ways of doing business. The emergence of ICT has greatly changed the characteristics of services and dependence on location and time. Opportunities for innovations in new and renewed services are developing. New services are often provided by new enterprises. The most dynamic sub sectors in the Estonian service industry during the past decade have been the business-related services and the ICT related sector.

The Estonian government can make with its economic and political activity the business environment in the country more friendly for entrepreneurs and thereby improve the competitiveness and the innovative behavior of the Estonian service sector.