

## Zerbitzu aurreratuei buruzko RESER 2017 mundu-kongresua antolatu dute Bilboko Udalak eta Mondragon Unibertsitateko Enpresagintza Fakultateak.

2017/09/05

RESER (European Association for Research on Services) sarearen Zerbitzu Aurreratuei buruzko Kongresuaren XXVII. edizioa antolatuko dute, datorren astean, Bilboko Udalak, Bilbao Ekintzaren bidez, eta Mondragon Unibertsitateko Enpresagintza Fakultateak, MIK Ikerkuntza Zentroaren bidez, Bizkaiko hiriburuan. Europako ikerkuntzaren alorreko 100 bat profesionalak egingo dute bat, Euskalduna jauregian, zerbitzuaren sektoreak urtean maila akademikoan egiten duen bilkurarik garrantzitsuenean parte hartzeko.

Hala, irailaren 7tik 9ra bitartean, industriako zerbitzu aurreratuen munduko hiriburua izango da Bilbo. Napoli hiriari lekukoa hartuta, Bilboko Udala eta Mondragon Unibertsitateko Enpresagintza Fakultatea arduratuko dira RESER 2017 kongresua abian jarri eta zuzentzeaz. Europako zerbitzuen arloko ikertzaileen topagune eta ekintza-eremu garrantzitsua da sarea. Bertan, Europa osoko ikerkuntzako, kontsultoretzako, enpresetako eta erreferentzia-zentroetako profesionalak bilduko dira, zerbitzuek enpresa eta hirien lehiakortasuna sortzen betetzen duten eginkizuna aztertzeko.

RESER 2017 kongresua zazpi gai nagusiren inguruan antolatuko da; hauek dira: hiri zerbitzu-sektorearen katalizatzaile, zerbitzazioa, zerbitzu-ekosistemak, zerbitzuen alorreko berrikuntza, nazioarteko aurreikuspenak, balio-sorrera eta erronka metodologikoak.

### Hiriak eta zerbitzu-sektorea

Zerbitzuak eta, zehazki, zerbitzu aurreratuak, batez ere hirietan ari dira garatzen, azken hamarkadetan. Beraz, topaketaren helburua da sistema bat aurkitzea, hiriek aurrera egiten duten erritmo berean sektoreari aurrera egiten laguntzeko. Ekonomiaren digitalizazio gero eta handiagoak ere eragin handia du zerbitzuen sektorean. Zehazki, zerbitzuetako balio-proposamen berrien bidez produktu-eskaintza osatzeko aukera eskaintzen dute 4.0 industriako teknologiek. Hori dela eta, zerbitzuek produktua osatu eta balioz hornitzeko formula bilatuko dute kongresuan.

### Lankidetzaren sistemak

Zerbitzu-enpresek lankidetzan jardun beharra izaten dute, negozio lehiakorren eredu berriak sustatuko dituzten ekosistemak sortzeko. Networking-ekintzen bidez, eragile edo interes-talde publiko eta pribatuak estrategia bakarra koordinatzen saiatuko dira, industria-sektoreko merkatua eraginkortasunez eta beharrei erantzunez erakartzeko Bilbora.

Ildo horretan, industrien zerbitzazioaren inguruan lanean ari diren europar proiektuak aurkeztea izango da kongresuaren ardatz nagusietako bat. Horien artean, AS FABRIK hiri-proiektu estrategikoa aurkeztuko da: Bilbon zerbitzu aurreratuen sektorea bultzatzeko abian dagoen proiektua.

### Zerbitzu-sektorearen urteroko topaketa

Zerbitzu aurreratuek ekonomia lehiakorragoa garatzeko bete lezaketen eginkizuna ikusaraztea da RESER sarearen helburua, 1988an sortu zenez geroztik. Orobat, 1991tik aurrera, sare horrek kongresua egiten du urtero, ikertzaileek aurrerapen nagusien berri eman dezaten eta ikerkuntza-proiektu berriak abian jar daitezzen.

Hala, mundu zabaleko 20 herrialdetik gorako ikerketa eta proiektuak



aurkeztu dira, topaketan parte hartzeko. Biltzarra ingeles hutsean izango da. Jardunaldiak irailaren 6an hasiko dira, tesia zerbitzuen arloan egiten ari diren doktoregoko ikasleekin egingo den solasaldiarekin. Gainera, aurkeztutako lanen artean, 500 euroko saria emango zaio ongien balioetsitako proposamenari, eta 300 eurokoa bigarrenari. Itxiera-afarian ezagutaraziko dira sariok.

Jardunaldiotan, sektorearen erronka berriak jorratu eta hazteko formula berriak bilatuko dituzte zerbitzuetako adituek. Euskadi lurralde liderretako bat da Europako industria-garapenaren aldetik, eta orain 4.0 industriaren erronkari aurre egiten ari zaio, arrakasta handiz. Gai hori lantzeko, Mondragon Unibertsitateak egindako lana azpimarratuko da kongresuan, eta Bilbo, topaketa hartzen duen hiria, aztergai izango da, hiriak industria-sektorearen eraldaketa digitalaren aldeko apustua egin duelako eta Bilboko enpresek zerbitzu aurreratuen arloan lehiakortasuna handitzea lortu dutelako.

### **Jardunaldiak eta programa**

Kongresua irailaren 7an (ostegunez) hasiko da, 19:00etan. Zerbitzuei buruz Ikertzeko Europar Elkarteko (RESEReko) lehendakari Patrik Strömek, Bilboko alkate Juan Mari Aburtok eta Mondragon Unibertsitateko errektore Vicente Atxak hartuko dute parte hasiera-ekitaldian.

Ström irakasle elkartua da Goteborgeko (Suediako) Negozio, Ekonomia eta Zuzenbide Eskolan, eta Elkarteko lehendakaria 2012az geroztik. Haren ikergai nagusiak dira, alde batetik, Europako eta Asiako ezagutza-zerbitzu trinkoen industriaren internazionalizazioa eta lehiakortasuna, eta, bestetik, Asiako ezagutza-industrien integrazioa. Horrez gain, zerbitzuen eta enpresen integrazioari buruz ikertzen ari da, eta aditutzat hartzen dute bai sektore pribatuan bai publikoan, zerbitzu-industriaren hazkunderari lotutako gaietan.

Haren jardunaren ostean, Andreas Schroeder irakaslearen txanda izango da. Erresuma Batuko Aston Business Schoolen da irakasle, eta Zerbitzu Aurreratuen Taldeko (ASGko) kidea da. Gai hau izango du hizpide: «Manufaktura-zerbitzuzatik zerbitzu aurreratuetara, ikuspegi eraldatzailerik bat». Zerbitzu aurreratuen testuinguruan, Interneten eta datuen eginkizunari eta balioari buruzko ikerketa bat ari da zuzentzen Schroeder. Haren jardunaren ostean, aldibereko saioak hasiko dira. Arratsaldean, 17:00etan, «Zerbitzu aurreratuen garapenerako estrategia Bilbon» aurkeztuko du Bilbao Ekintzak.

Ostiralean —irailak 8— 14:00etan izango da hitzaldi nagusia, entzunaretoan, Norman Roseren eskutik. «European Centre for Facility Management» zentroko idazkari nagusia eta «European Business Services Round Table» elkarteko lehendakaria da eta Europako Batzordeak abian jarritako zerbitzu-lantalde nagusietako kidea izan da Norman Rose. Hauxe da jardunaldian azalduko duen gaia: «Europa aldakor honetan mugaz gaindiko zerbitzuak errazteko jardunbide egokien arauak egitea». Haren ondoren, Nanno Mulder arituko da. CEPALeko (Latinoamerikarako eta Kariberako Batzorde Ekonomikoko) Nazioarteko Merkataritza eta Integrazio Dibisioko senior ekonomialaria da. Hauek dira, besteak beste, gaur egun dituen ikergai nagusiak: balio-kateak, zerbitzu globalak, merkataritzaren eta produktibitatearen arteko lotura eta ETE-en internazionalizazioa.

Arratsaldean, 17:30ean, Mondragon Korporazioaren zerbitzuzio-estrategiari buruzko osoko saioa izango da. Larunbatean —irailak 9—, RESER kongresuari amaiera emateko, Elkartearen Batzar Nagusia egingo da.

Kongresua amaitzen denean, eskuragarri egongo da jardunaldian ezagutarazitako artikulu osoak jasoko dituen liburu elektronikoa. Webgune honetatik deskargatu ahal izango da: [www.reser2017.com](http://www.reser2017.com).