



RESEARCH SERIES OF LIAOHAI

辽海学术文库

知识价值链对服务创新 的影响研究

Research on the Influence of Knowledge Value Chain
on Service Innovation

张晶敏/著

F719
J0254

阅 览



LIANYING NORMAL UNIVERSITY PRESS



知识价值链对服务创新 的影响研究

Research on the Influence of Knowledge Value Chain
on Service Innovation

张晶敏/著



辽宁师范大学出版社

©张晶敏 2011

图书在版编目(CIP)数据

知识价值链对服务创新的影响研究/张晶敏著. —
大连:辽宁师范大学出版社,2011.12
ISBN 978-7-5652-0469-2

I. ①知… II. ①张… III. ①知识经济—影响—服务
业—研究 IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 242830 号

出 版 人:程培杰
责任编辑:刘海莲
责任校对:王国娟 刘晓艳
装帧设计:李小明

出 版 者:辽宁师范大学出版社
地 址:大连市黄河路 850 号
网 址:<http://www.lnnup.net>
邮 编:116029
营销电话:(0411)84206854 84215261 82159905
印 刷 者:大连图腾彩色印刷有限公司
发 行 者:辽宁师范大学出版社

幅面尺寸:170mm×230mm
印 张:10
字 数:196 千字

出版时间:2011 年 12 月第 1 版
印刷时间:2011 年 12 月第 1 次印刷
书 号:ISBN 978-7-5652-0469-2

定 价:26.00 元

内容提要

服务业的迅猛发展和当代经济的服务化已成为不可阻挡的趋势,服务业在一国经济中发挥着举足轻重的作用,而服务创新已成为推动服务业发展的最强劲的驱动力。本书从知识价值链的角度来研究提升服务企业的创新绩效问题,引入当前学术界和企业界最重视的创新理论和知识管理理论,基于知识价值链分析服务企业如何通过创新获得竞争优势,审视服务业服务创新的实践过程,探讨服务创新的模型和影响因素,确保创新的有效性,具有重要的理论意义和实践价值。

本书首先对服务创新、知识管理、价值链的相关文献进行综述,明确研究对象及其要素,找出研究要素之间的逻辑关系。其次,通过分析影响服务创新的驱动力因素,总结出不同类型的服务创新模式,在此基础上提出基于知识价值链的服务创新模型;再次,界定研究要素,提出要素的研究维度,在此基础上构建知识价值链与服务创新绩效之间的关系模型,并提出假设;然后,对服务企业的问卷调查数据进行实证分析,研究知识价值链对服务创新的影响关系;最后,对服务企业创新进行案例研究;最后,提出研究结论,进一步明确本书的研究价值,提出今后的研究方向。

前言

21 世纪是服务经济时代。随着经济全球化的不断发展,服务业特别是以知识密集型为特色的现代服务业发展迅速,服务业已不再是制造业的“附属部门”,而是在一国经济中发挥着举足轻重的作用,其就业比重越来越大。现代服务业的国际化趋势使各国面临更为激烈的市场竞争,未来国际竞争力在很大程度上将取决于服务业竞争力的强弱,而服务业的发展依赖于服务企业的竞争力,充满生机活力的具有强势竞争力的服务企业是服务业兴旺发达和提升国际竞争力的重要基础。服务企业只有通过不断创新,推出高质量的服务产品、提高决策和应变能力,才能在竞争中处于有利地位。服务企业需要创新作为提升其竞争优势的最强劲的驱动力,创新也应成为推动服务业发展的根本途径,服务创新也必将成为现代服务企业的核心竞争力。

目前,创新已经成为国内外研究的热点,然而对于服务创新的研究还是一个相当新的领域。人们在大量研究创新的时候,往往会将思维固定在制造业的技术创新上,很难在一个更为广阔的思维框架中有所突破。针对服务创新的系统研究在西方学术界开始于 20 世纪 70 年代末 80 年代初,主要集中在产品创新、流程创新和组织创新。服务创新的研究目前主要集中在欧洲,应用普及在美国,特别在银行业、软件业、电信业等。与制造业降低产品成本以取得竞争优势不同,服务创新主要是通过提高服务质量,提供可信赖、迅速、有效的服务,给顾客带来新的价值来取得竞争优势。目前学者们研究服务创新主要集中在服务创新对其他经济部门的影响、服务创新的政策制定、服务创新的模型、某个行业的服务创新模式、信息技术对服务创新的影响、服务创新系统,最近比较热门的是知识密集型服务业在创新中的作用、知识密集型服务与其他经济部门的联系、服务创新与顾客的关系等问题。从总体上看,对于服务创新的研究虽然有很大的进展,但仍然显得比较零散,需要进一步系统化,研究视角有待于进一步扩大。

本书是在作者的博士毕业论文及其所主持的教育部人文社会科学规划基金项目研究成果基础上完成的。作者在大量研读国内外服务创新领域重要文献的基础上,经过系统的归纳总结,形成了比较完整的服务创新理论基础,反映了该领域的最新进展和前沿。通过阅读本书,读者可以对服务创新的整体研究框架有所把握,比较系统地了解服务创新的研究现状和研究动向。本书的研究内容充分体现理论创新成果,对推动学科建设和发展具有一定的开拓性意义,对促进经济社会发展具有重要的理论指导作用和应用价值,希望为服务创新理论在服务业的应用作出创新性的贡献。

本书可供管理类专业研究人员、创新理论工作者、服务业管理者、政策决策者及研究人员、企业高级管理人才以及从事服务创新活动的相关人员阅读参考。

本书特别注重学术研究的开拓性、规范性和应用性。从知识价值链的角度来研究提升服务企业的创新绩效问题,引入当前学术界和企业界最重视的创新理论和知识管理理论,审视服务业服务创新的实践过程,运用理论与实证研究,探讨知识价值链影响服务创新的机理,又结合案例分析企业如何运用知识进行服务创新。本书对于完善服务业服务管理理论,丰富创新内涵,具有重要的理论意义和实践价值。全书共分为7章。第1章,绪论。第2章,系统阐述创新、服务创新、知识管理与价值链的基础理论,包括服务创新的概念、特征、类型,知识管理的概念、内容体系、过程、功能等,为后续研究奠定理论基础。对国内外有关服务创新、知识管理、价值链的相关文献进行综述,明确本书的研究对象及其要素,找出研究要素之间的逻辑关系。第3章,知识价值链对服务创新的影响机理分析,通过分析影响服务创新的驱动因素,包括企业内部与外部因素、宏观与微观因素,发现不同因素的组合又形成不同类型的服务创新驱动模式模型,包括基本驱动力模型、典型驱动力模型和整合的四维度模型。在此基础上引入知识管理理论,构建基于知识价值链的服务企业的服务创新模型,并通过分析服务企业的知识价值链,研究知识价值链对服务创新的影响机理。第4章,提出知识价值链影响服务创新的概念模型及假设,界定研究要素,提出要素的研究维度。在此基础上构建知识创造、知识存储、知识转移及服务创新绩效之间关系的理论模型,提出知识创造、知识存储与知识转移与服务创新绩效的关系假设。第5章,知识价值链影响服务创新的实证研究,基于服务企业的问卷调查数据,采用统计分析方法对知识价值链影响服务创新绩效进行实证研究,验证理论模型及假设。第6章,对服务创新中知识管理方法和服务企业的创新模式进行深入的案例研究。第7章,提出研究结论、研究局限和今后的研究方向。

本书在借鉴现有文献研究成果的基础上,通过研究服务企业发展和创新的模式与机理,分析服务企业如何在市场竞争条件下通过服务创新获取核心竞争力。具体而言,本书的研究价值和创新之处主要体现在:(1)选题的重要性。目前国内关于创新方面的研究更多的是集中在制造业创新,特别是技术创新方面,服务创新方面的研究缺乏。国内对服务创新的研究,目前主要是介绍国外学者的工作和成果,现有文献将研究的重点主要集中在服务管理和营销方面,关于服务企业竞争力方面的系统化研究明显不足,结合中国某些行业的实证研究也做得相当有限。因而,将服务创新与服务企业竞争力结合,从创新角度研究如何提升服务竞争力问题,对于填补这方面研究空白、丰富服务企业竞争力研究内容具有较为重要的理论意义和学术价值。(2)理论上的创新性。本书从创新价值链角度构建了服务企业的创新体系。关于以制造业为基础的企业竞争力研究近年来给予了更多的关注,著名战略管理专家迈克

尔·波特的产业竞争模型和价值链理论是这类研究的基本工具。但服务业及服务企业的竞争力研究,必须从服务产业和服务企业的特征入手来展开,赫斯克特的服务利润链理论是这类研究的典型代表。这些理论和研究成果为提升服务企业竞争力的创新研究提供了坚实的基础。本书从创新的角度来研究价值链,在以制造业创新为背景提出了创新价值链的一般分析模式的基础上,提出服务创新价值链和服务企业创新体系的分析框架,从服务企业创新驱动的外部因素与内部因素两大角度,以服务企业创新价值链为基础建立了服务创新的分析体系。这种理论分析的视角和切入点以及建立的分析体系,具有一定的创新性,对于丰富服务企业竞争力研究和服务创新研究具有较高的理论价值。(3)研究视角的新颖性。本书引入当前学术界和企业最重视的创新理论和知识管理理论,通过审视服务业服务创新的实践过程,探讨知识价值链对企业服务创新的影响机理,完善服务业服务管理理论,丰富创新内涵。

本书在撰写过程中,听取了一些专家学者的宝贵建议,得到了吉林大学卢艳秋教授的悉心指导,谨在此表示衷心的感谢!在研究过程中查阅了国内外大量相关文献,在此对其作者表示感谢!在调研过程中得到了很多企业的支持,作者的研究生也参与了很多调研工作,对他们表示感谢!

本书的顺利出版,得到了所在单位辽宁师范大学及历史文化旅游学院的大力支持,得到了辽宁师范大学出版社的许多帮助,特别感谢单位领导、同事和朋友们的关心和帮助!

本研究成果得到了教育部人文社会科学研究规划基金项目“服务企业的服务创新模型、测度、绩效评价理论及实证研究”(编号:09YJA790097)、辽宁师范大学教学改革研究项目(编号:LSJG20090207)、辽宁师范大学学术著作出版基金、辽海学术文库资金、辽宁省教育科学“十二五”规划立项课题(项目编号:JG11DB159)的资助和支持,在此表示衷心的感谢!

由于对服务创新问题的研究历史还不长,在相关文献和数据资料获取上还存在一定困难,当然还由于作者本人知识所限,本书还存在许多不完善的地方,敬请读者批评指正,今后还需要做进一步的深入研究。

希望此书能起到抛砖引玉的作用,引起学者和企业更多地重视服务业的服务创新,为推动现代服务业发展,为促进服务创新研究贡献力量。

摘要

21 世纪是服务经济时代。随着经济全球化的不断发展,服务业特别是以知识密集型为特色的现代服务业发展迅速,它已渗透到社会的各个方面,在整个国民经济建设和社会协调发展中具有重要作用。经济全球化的发展使得一国的国际竞争力在很大程度上取决于服务业竞争力,而服务业的竞争力又体现在服务企业的竞争力水平上。服务企业只有通过不断创新,创造优质产品,提高决策能力和应变能力,才能在竞争中处于有利地位。没有创新的推动,国家、区域、产业和企业各层面上的竞争力就无法提升,就不能形成真正的持续竞争力。因此,通过服务创新,提升服务企业的竞争优势,是促进服务业发展的根本途径和现实需要。

创新已经成为国内外研究的热点,然而对于服务创新的研究还是一个相当新的领域。人们大量研究创新的时候往往将思维固定在制造业的技术创新,很难在一个更为广阔的思维框架中有所突破。针对服务创新的系统研究在西方学术界开始于 20 世纪 70 年代末 80 年代初,我国学者对服务创新的研究始于 2000 年前后。服务创新的研究目前主要集中在欧洲和美国,实践中被广泛应用于金融业、计算机软件业、电信业等。服务创新的研究学派有技术主义、服务导向和整合研究学派;研究类型主要集中于流程创新、组织创新和产品创新;研究内容主要集中在服务创新的特性与类型、服务创新的模式与组织、服务创新系统、服务创新的技术应用、服务创新对竞争力的影响及对策、服务创新对其他经济部门的影响、某个行业的服务创新模式等,最近比较热门的是知识密集型服务业(KIBS)在创新中的作用、知识密集型服务与其他经济部门的联系、服务创新与顾客的关系等问题。总体而言,对于服务创新的研究虽然有很大的进展,但仍然显得比较零散,需要进一步系统化,研究视角有待于进一步扩大。

本书基于知识视角探讨服务业的创新问题,又引入当前学术界和企业界最重视的创新理论和知识管理理论,通过审视服务业服务创新的实践过程,探讨服务创新的模式,深入分析知识价值链对服务创新的影响机理。本研究有助于提升服务企业创新绩效,完善服务业服务管理理论,丰富创新内涵。主要研究内容如下:

第一,系统阐述创新与服务创新的基础理论,包括服务创新的概念、特征、类型等,为后续研究奠定理论基础。对国内外有关服务创新、知识管理、价值链的相关文献进行综述,明确本书的研究对象及其要素,找出研究要素之间的逻辑关系。

第二,通过分析影响服务创新的驱动力因素,包括企业内部与外部因素、宏观与微观因素,发现不同因素的组合又形成不同类型的服务创新驱动模型,包括基本驱动力模型、典型驱动力模型和整合的四维度模型。在此基础上引入知识管理理论,构建基于知识价值链的服务企业的服务创新模型。通过分析服务企业的知识价值链,研究知识价值链对服务创新的影响机理。

第三,界定研究要素,提出要素的研究维度。在此基础上构建知识创造、知识存储、知识转移及服务创新绩效之间关系的理论模型,提出知识创造、知识存储与知识转移与服务创新绩效的关系假设。

第四,基于服务企业的问卷调查数据,采用统计分析方法对知识价值链影响服务创新绩效进行实证研究,验证理论模型及假设。

第五,对服务创新中运用知识管理方法和服务企业的创新模式两个案例进行深入研究。

第六,对研究结果进行讨论,提出今后的研究方向。

本书在借鉴现有文献研究成果的基础上,通过研究服务企业创新的驱动因素与创新模式,分析知识价值链对服务创新的影响机理,用实证研究和案例研究方法,论证服务创新驱动因素和知识价值链中的知识活动要素,是如何作为影响因素对服务创新绩效产生影响的,从而分析服务企业应该如何通过知识管理方法提高创新绩效,获取持续的竞争优势。其研究价值和创新之处主要体现在:(1)选题的重要性。目前国内关于创新方面的研究更多地集中在制造业创新,特别是技术创新方面,服务创新方面的研究缺乏。国内对服务创新的研究,目前主要是介绍国外学者的工作和成果,现有文献将研究的重点主要集中在服务管理和市场营销方面,关于服务企业创新方面的系统化研究明显不足,结合中国某些行业的实证研究也做得相当有限。因而,从微观视角研究服务企业的服务创新理论与方法,从知识价值链角度研究如何提升服务创新绩效问题,对于填补这方面研究空白、丰富创新研究内容具有较为重要的理论意义和学术价值。(2)构建了基于知识价值链的服务创新模型。作者引入知识价值链理论,根据服务企业的创新特性和流程,创新性地构建了基于知识价值链的服务创新模型,来探讨服务企业创新行为的产生过程,并在此模型基础上分析知识要素对服务创新绩效的影响机理。该模型为服务企业的创新提供了完整的概念性框架,服务企业可以参照该模型进行创新的战略规划和管理,根据自身实际情况选择适宜的创新模式。(3)深刻揭示了知识价值链、服务创新驱动因素对创新绩效的影响。目前对于服务创新的理论研究还不够全面,尤其是对服务创新绩效的定量的实证研究则更缺乏。论文探索性地研究了知识价值链、服务创新驱动因素对创新的影响机理及其

影响程度,分析了各要素之间的关系和作用,不仅从理论上揭示了知识价值链对服务企业创新的作用机制,而且通过实证研究验证了各要素对服务创新的影响程度。本书研究视角新颖,引入当前学术界和企业最重视的创新理论和知识管理理论,通过审视服务业服务创新的实践过程,探讨知识价值链对服务创新的影响,对于服务创新研究领域来说,不论从研究内容还是研究方法上都具有开拓性,有助于完善服务管理理论,丰富创新内涵。

关键词:

服务创新,知识管理,知识价值链,创新绩效,影响机理

目 录

第 1 章	绪论	1
1.1	问题的提出	1
1.2	选题的研究意义	2
1.2.1	理论意义	2
1.2.2	实践意义	3
1.3	研究内容	3
1.4	研究方法与技术路线	4
1.4.1	研究方法	4
1.4.2	技术路线	5
第 2 章	理论基础与文献综述	6
2.1	创新理论	6
2.1.1	创新的定义	6
2.1.2	创新的基本特征	7
2.1.3	创新的类型	8
2.2	服务创新的相关理论	8
2.2.1	服务创新的存在性及概念	8
2.2.2	服务创新的特征	11
2.2.3	服务创新的类型	13
2.2.4	服务创新的目的	14
2.3	知识管理的相关理论	14
2.3.1	知识的概念及类型	14
2.3.2	知识管理的概念及特征	17
2.3.3	知识管理的内容体系	19
2.3.4	知识管理的过程	21
2.3.5	知识管理的原则	22
2.3.6	知识管理的功能	23
2.3.7	知识管理的步骤	23

2.4	价值链的相关理论	25
2.4.1	价值链理论	25
2.4.2	服务利润链理论	26
2.4.3	知识价值链理论	27
2.5	国内外研究综述	30
2.5.1	创新理论的相关研究	30
2.5.2	服务创新理论的相关研究	34
2.5.3	知识管理理论的相关研究	38
2.5.4	价值链理论的相关研究	43
2.6	本章小结	46
第3章	知识价值链影响服务创新的机理	47
3.1	服务创新的驱动因素分析	47
3.2	服务创新的驱动力模型	52
3.2.1	服务创新的基本驱动力模型	52
3.2.2	服务创新模式	54
3.2.3	服务创新的整合模型	56
3.3	基于知识价值链的服务创新模型构建	58
3.3.1	服务企业知识价值链的分析	58
3.3.2	基于知识价值链的服务创新模型	61
3.4	知识价值链对服务创新的影响分析	67
3.4.1	新服务概念形成阶段	69
3.4.2	服务创新的发展阶段	70
3.4.3	服务创新的引入阶段	71
3.5	本章小结	72
第4章	知识价值链影响服务创新的概念模型及假设	74
4.1	要素内涵界定及维度划分	74
4.1.1	服务创新驱动因素的内涵界定及维度划分	74
4.1.2	知识价值链要素的内涵界定及维度划分	75
4.1.3	服务创新绩效的内涵界定及维度划分	78
4.2	概念模型的提出	84
4.3	假设的提出	85
4.3.1	服务创新驱动因素与知识价值链的关系假设	85
4.3.2	知识价值链与服务创新绩效的关系假设	88
4.4	本章小结	90

第 5 章 知识价值链影响服务创新的实证研究	92
5.1 问卷设计与样本选取	92
5.1.1 问卷设计	92
5.1.2 研究样本选取	93
5.2 研究方法的确定	94
5.3 变量度量	94
5.4 数据分析与检验	97
5.4.1 信度与效度检验	97
5.4.2 因子分析	97
5.4.3 相关分析	100
5.4.4 回归分析	102
5.5 结论	104
5.6 研究启示	105
5.7 本章小结	108
第 6 章 服务创新案例研究	109
6.1 案例一:LiftCo 公司运用知识管理方法实施服务创新	109
6.1.1 背景介绍	109
6.1.2 实例分析	109
6.1.3 案例点评	111
6.2 案例二:基于知识价值链的旅行社服务创新	111
6.2.1 研究目的与研究设计	111
6.2.2 研究结果分析	112
6.2.3 研究结果讨论	118
第 7 章 结论及展望	120
7.1 研究的基本结论	120
7.2 研究的创新点	122
7.3 研究局限及展望	123
参考文献	124
附录 1	138
附录 2	142
后记	146

第1章 绪论

1.1 问题的提出^①

本书选题具有重要的理论价值和现实意义。

20世纪90年代以来,在经济全球化和信息化的推动下,全球产业结构开始从“工业型经济”向“服务型经济”转型,全球服务业增加值占全球GDP的比重由1990年的61%提高到2004年的68%,服务业带来的就业比重越来越大,比如在美国服务业提供了80%的就业率。21世纪是服务经济时代,服务业在当代经济中扮演的角色越来越重要,它已渗透到社会的各个方面,在整个国民经济建设和社会协调发展中的重要性日渐显现。经济全球化的发展使得各国的服务输出在国际贸易中的比重也越来越大,一国的国际竞争力在很大程度上取决于服务业竞争力,而服务业的竞争力又体现在服务企业的竞争力水平上。没有创新的推动,国家、区域、产业和企业各层面上的竞争力就无法提升,就不能形成真正的持续竞争力。因此,通过服务创新,提升服务企业的竞争优势,是促进服务业发展的根本途径和现实需要。

近年来,尽管我国服务业也得到一定程度的发展,但与发达国家相比,与我国整个经济发展水平相比,却还很落后,这严重制约我国经济的平稳、协调、可持续发展。服务产业的发展,需要相应的理论支持。但是长期以来,我国比较偏重于工业制造业领域中管理问题的研究,对于服务业经营管理的研究则比较薄弱,究其原因我国的服务业还不够发达。目前我国已确定了大力发展现代服务业、调整经济结构的战略决策,人们对服务业的态度也发生了根本转变,针对服务业的研究逐渐丰富起来。纵观目前我国的服务业相关理论成果,主要集中在服务经济学、服务企业管、服务营销、服务贸易等领域,而对于服务业创新理论,尤其是具有高知识、高技术支撑的服务创新理论,则十分缺乏。如何完善国家和区域服务创新体系以实现创新型国家建设,如何提高我国服务业自主创新能力以获取国际竞争力,服务企业如何创新以提高竞争优势等问题,成为理论和实践工作迫切需要完成的任务。因此,从创新的视角来研究提高服务企业的竞争力水平,具有非常重要的理论价值和现实意义。同时,随着知识经济时代的到来和经济信息化程度的提高,以及信息技术、网络技术的广泛应用,

^① 本书系作者所主持的教育部人文社会科学研究规划基金项目“服务企业的服务创新模型、测度、绩效评价理论及实证研究”(09YJA790097)、辽宁省教育厅人文社会科学研究项目“基于价值链的服务企业服务创新理论与实证研究——以旅游业为例”(2008362)的部分研究成果。

涌现出大量新兴的以知识为基础的服务企业,知识也正成为服务企业提升竞争优势的重要来源。而知识的本质是创新,服务企业有必要发挥知识的力量,通过不断创新,形成独特的不易被模仿或取代的企业知识价值,形成竞争优势。

服务创新源于熊彼特创新理论的一个重要分支,其研究开始于 20 世纪 70 年代末 80 年代初,在 80 年代开始得到学术界的广泛关注。与制造业的创新研究相比,对于服务创新的研究还相当新。对技术创新与服务创新关系的争论一直是学术界关注的焦点,服务创新研究一直试图冲破传统的技术创新研究所造成的束缚,从熊彼特的广义“创新”角度界定服务创新。国外的服务创新研究迄今为止有 20 多年的历史,在前期对服务业和创新管理的深入研究基础之上,目前已取得一系列研究成果,初步形成体系,研究区域主要集中在欧洲和美国。我国学者对服务创新的研究始于 2000 年前后,多数是对国外研究成果的综述、模仿或针对某服务业的浅度研究,而针对国内产业实践进行的深度实证研究尚少。目前服务创新的研究学派有技术主义、服务导向和整合研究学派,研究类型主要集中于流程创新、组织创新和产品创新,研究内容主要集中在服务创新的特性与类型,服务创新的动力、模式与组织,服务创新系统,服务创新的技术应用,服务创新与顾客的关系,知识密集型服务业(KIBS)的特性与创新关系,服务创新对竞争力的影响及对策,服务创新对制造业创新的影响等。实践中服务创新被广泛应用于金融业、通信业、计算机软件业等。总体而言,国内外服务创新研究的阶段、方法与内容都存在较大差异,研究视角还有待于进一步扩大。

综上所述,无论是我国服务业发展的实践背景还是支持实践发展的理论背景,都需要加快对服务企业创新的深入研究。在此背景下,本书主要从创新的角度,基于服务创新与知识价值链原理,深入研究服务企业创新驱动因素、参与创新活动过程的知识管理要素以及创新绩效之间的关系问题,提出基于知识价值链的服务创新模型和体系,有助于提升服务企业创新绩效,形成企业竞争力。此选题契合时代要求,体现了一定的理论前沿性和研究视角的创新性,研究内容具有重要的理论价值和实践意义。

1.2 选题的研究意义

1.2.1 理论意义

服务创新的研究从开始至今已有 30 多年,而国内对服务创新的研究才刚刚起步。相对于制造业的技术创新研究而言,服务创新的理论和实证研究尚不全面、不系统,仍是一个新的研究领域,一个普遍认可的基本理论体系尚未形成。总的来说,目前国外服务创新的研究已向更高阶段前进,几乎涉及各方面内容,基本上总结了发达服务业背景下的微观层面的服务创新规律,但是中观和宏观层面的研究还不足。国内服务创新研究基本上处于引入阶段,创新成果较少,缺乏理论指导和实证检验,研究方法单一。现有文献将研究的重点主要集中在服务创新类型、政策、知识密集型服

务业的服务创新上,大多数采用定性的案例研究和描述方法。由于服务创新测度的困难造成对服务创新绩效的研究非常少,尤其在知识经济时代背景下知识对于服务创新绩效的影响研究几乎是空白。而事实上,研究服务创新的绩效问题,对于识别企业服务创新活动及其绩效的影响因素,衡量服务企业的创新效率,帮助企业管理者制定合理的创新战略和对策等问题都非常重要,同时在实践中也可以看到知识对服务创新绩效的确会产生很大影响。鉴于此,本书基于知识价值链的视角,采用定量实证研究和定性案例研究等多种综合方法,深入研究服务创新绩效问题,尤其是将知识与服务创新问题联系起来,无论是从研究角度、研究内容还是研究方法上,都将弥补这方面研究的不足,对于完善服务创新理论研究具有十分重要的学术价值。论文主要从价值链和服务创新理论出发,以知识管理理论、创新理论及价值链等理论为依托,审视服务业服务创新的实践过程,探讨服务企业服务创新的模式、模型、影响机制,从而丰富和完善创新理论、服务管理理论,为这些理论在服务业的应用研究作出一定贡献。

1.2.2 实践意义

本书基于知识价值链探讨服务企业如何通过创新获得竞争优势,对知识价值链中的知识采集、知识创造、知识储存、知识转移、知识应用等各环节如何影响服务企业的创新绩效进行分析,并通过实证研究和案例研究,探讨服务企业进行服务创新的对策。本书的研究成果可用于指导服务企业激发服务创新行为,实施服务创新战略,建立学习型组织,形成企业文化,提高服务质量,改善服务水平,提高创新意识,使服务创新成为服务企业的核心竞争力。同时还能够为服务业根据自身特性把握服务创新的重点、克服创新障碍、确保创新的有效性,为服务业的发展提供新的实用技术。

1.3 研究内容

通过阅读文献和实际调研,本书确定如下研究思路:创新能力是服务企业获得竞争优势和促进服务业健康发展的最重要的驱动力,在知识经济时代,服务创新必然要受到知识的影响,在服务创新过程中引入知识管理,通过知识价值链可以提高服务创新绩效。因此,本书从服务业如何获得竞争优势的角度探讨创新问题,引入当前学术界和企业界最重视的创新理论和知识管理理论,通过审视服务业服务创新的实践过程,探讨服务创新的模式,深入分析服务创新的驱动因素、知识价值链对服务创新的影响机理,从而完善服务业服务管理理论,丰富创新内涵。

论文共分为7章,主要研究内容如下:

第1章,绪论。介绍论文选题背景、目的、研究意义,确定研究内容、研究方法和技术路线。

第2章,理论基础与文献综述。系统阐述创新、服务创新、知识管理、价值链的基础理论,为后续研究奠定理论基础。对国内外有关创新、服务创新、知识管理、价值链



的相关文献进行综述,了解与研究主题相关的研究思路与方法,明确本书的研究对象及其要素,找出研究要素之间的逻辑关系。

第3章,知识价值链影响服务创新的机理。首先分析影响服务创新的驱动因素,包括企业内部与外部因素、宏观与微观因素;总结驱动因素的不同组合,形成不同类型的服务创新模式,表现为基本驱动力模型、典型服务创新模型,并将之综合形成整合的四维度模型。在此基础上引入知识维度,构建出基于知识价值链的服务创新模型。然后以这个模型为基础,深入研究知识价值链对服务创新的影响。通过知识价值链中的知识创造、知识储存与知识转移等知识活动对服务创新的影响机理分析表明,服务创新依赖于知识的创造、流动、转移、应用等知识价值链活动,正确管理对服务企业有用的知识,会积极改进服务企业的创新绩效。

第4章,知识价值链影响服务创新的概念模型及假设。首先界定研究要素及其维度,分析各研究要素之间的关系,构建出服务创新的四个主要驱动因素(战略因素、技术因素、员工因素、组织因素)、知识价值链中三个主要要素(知识创造、知识储存、知识转移)及服务创新绩效三者之间关系的理论模型,提出针对概念模型的关系假设。

第5章,知识价值链影响服务创新的实证研究。本章说明了问卷、样本、变量度量及统计方法;对服务企业的问卷调查数据进行分析;分析结果验证了知识价值链影响服务创新绩效的理论模型及假设成立,得出服务创新的驱动因素通过知识价值链要素而影响服务创新绩效的研究结论;从实证研究结果提出服务企业进行创新的管理启示。

第6章,服务创新案例研究。本章详细分析了两个具体案例:其一,研究服务企业在创新过程中运用知识管理方法而提升企业的创新绩效;其二,通过对辽宁省旅游企业创新驱动因素及创新模式的实证调查,从新服务概念、新顾客界面、新传递系统及技术创新四维度提出了提高该省旅游企业服务创新绩效的对策和建议。

第7章,结论及展望。对研究内容进行总结得出研究结论,提出本研究的创新点,说明研究局限和不足,明确今后的研究方向。

1.4 研究方法与技术路线

1.4.1 研究方法

1. 规范分析和实证研究相结合

规范分析涉及价值判断,如本书在识别影响服务企业产生创新活动的因素时以及分析如何提高创新绩效时都采用了规范分析方法;而实证研究不涉及价值判断,如研究服务业的驱动因素、知识价值链对创新绩效的影响关系问题做了实证研究。

2. 文献研究与实证研究相结合

本书在实证分析前先通过收集、阅读国内外大量的相关文献,对于相关概念的界