

OECD



OECD 系列出版物

创新与知识密集型服务活动

经济合作与发展组织 著

科学技术文献出版社

Scientific and Technical Documents Publishing House

北 京

图书在版编目(CIP)数据

创新与知识密集型服务活动/经济合作与发展组织著. 北京:科学技术文献出版社, 2007. 5

ISBN 978-7-5023-5659-0

I. 创… II. 经… III. 知识经济-应用-职务业-研究 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 052387 号

出 版 者 科学技术文献出版社

地 址 北京市复兴路 15 号(中央电视台西侧)/100038

图书编务部电话 (010)51501739

图书发行部电话 (010)51501720, (010)68514035(传真)

邮 购 部 电 话 (010)51501729

网 址 <http://www.stdph.com>

E-mail: stdph@istic.ac.cn

策 划 编 辑 樊雅莉

责 任 编 辑 陈家显

责 任 校 对 唐 炜

责 任 出 版 王杰馨

发 行 者 科学技术文献出版社发行 全国各地新华书店经销

印 刷 者 富华印刷包装有限公司

版 (印) 次 2007 年 5 月第 1 版第 1 次印刷

开 本 889×1194 16 开

字 数 180 千

印 张 8

印 数 1~2000 册

定 价 20.00 元

© 版权所有 违法必究

购买本社图书,凡字迹不清、缺页、倒页、脱页者,本社发行部负责调换。

(京)新登字 130 号

内 容 简 介

本书是经济合作与发展组织(OECD)对国家创新体系持续研究的成果之一。分为两部分。第一部分综合了知识密集型服务活动(KISA)的成果。第一章界定了知识密集型服务活动,回顾从各国案例研究中取得的经验,明确了相关的政策涵义,第二章回顾各国进行案例研究所采取的方法。第二部分介绍的是案例研究。第三章至第六章概述各国所进行的软件、卫生保健、旅游休闲和资源型产业的案例研究中形成的重要结论。

本书适合从事科技和经济、管理和研究的人员使用。

科学技术文献出版社是国家科学技术部系统唯一一家中央级综合性科技出版机构,我们所有的努力都是为了使您增长知识和才干。

编委会 胥和平 赵志耘 罗 晖
蔡嘉宁 胡红亮

译 者 黄军英 程如烟 盖红波
霍小兰 王 炼 阮经艳
杨 磊 张宇阳

校 对 侯国清 程如烟

译者序

知识密集型服务业的发达程度是衡量经济、社会现代化水平的重要标志;是全面建设和谐、创新型社会国民经济持续发展的主要增长点;是改善就业结构、缓解就业压力的主渠道;是提升国民经济素质和运行质量的战略举措;是实施国民经济可持续发展战略的需要;是实现跨越式发展的有效途径;是促进经济社会和人的全面发展,走向知识社会的必要条件。

与世界上许多国家相比,我国第三产业明显滞后,特别是知识密集型服务业发展严重不足。据统计,美国知识密集型服务业对其 GDP 的贡献率高达 50%,韩国知识密集型服务业对 GDP 的贡献率也达到 22.1%。而我国包括知识密集型服务业在内的知识密集型产业只占 GDP 的 7%。在过去 10 年里,我国服务业占 GDP 的比重(33.1%)几乎没有增长。在就业方面,目前我国服务业就业比重仅为 29.3%,而世界上大多数低收入和中等收入国家一般为 45%,发达国家大都在 70%左右,最高的英国已达到 79.9%。据推算,如果我国服务业就业比重达到目前大多数低收入和中等收入国家服务业就业比重 45%的水平,就可以多吸纳 1.3 亿人就业。这对于建设社会主义新农村、加快经济结构调整、扩大劳动力就业,无疑是提供了新的途径。因此,应当从战略高度上提升对知识密集型服务业的认识。

2006 年,经合组织发布了《创新与知识密集型服务活动》报告,报告通过对 11 个典型国家的研究,深入分析了不同背景下知识型密集服务业在创新活动中的特点和应用。认真研究和分析这篇报告,对促进我国知识型密集服务业的发展,提高我国自主创新竞争力和创建创新型国家具有重要的借鉴意义。

一、知识密集型服务与创新的关系

研究报告将“知识密集型服务活动”定义为:“知识密集型服务活动指的是在制造业或服务行业中,企业和公共部门所从事的服务活动的提供和集成,它们可以与制造的产品相结合,也可以是单独的服务活动。”知识密集型服务的典型例子包括:研发,管理咨询,信息通信服务,人力资源管理和就业服务,法律服务(包括与知识产权有关的服务),与会计、金融和营销相关的服务活动。

知识密集型服务在创新活动中发挥着越来越重要的作用:是创新的促进剂,对创新组织起支持作用;是创新的载体,在创新组织、企业网络或者组织内部传递现有的知识和创新,以适应新的创新环境;是创新的源泉,在发起客户组织及开展创新方面发挥主要作用。

1. 创新具有多维性

研究报告认为创新具有多维性。当前,创新日趋复杂,各种各样的技能——包括技术技能和非技术技能——日益成为取得成功的重要因素。例如,要想成功开发一种新型打印纸,则需要纤维研究、生物技术、化学、电子学、工程、商业管理、市场营销、物流、重点客户、软件开发和印刷技术等方面的知识和技能。这凸显了创新的多维性,说明新产品、新方法和新服务需要借助于一系列不同的知识来实现。正是基于此,范·阿克等人根据服务不同的环节把服务创新分为五类:范式创新、供应商主导的创新、客户引发的创新、服务组织内部的创新和通过服务实现的创新。

此外,服务与产品日渐交融在一起。技术扩散的速度越来越快,即使最先进的产品也能够很快地变成日常的商品。通过向出售的产品中融入服务,企业能够提升产品的价值。到创新进入市场的时候,从本质上讲几乎没有哪些创新是单纯的产品或单纯的服务了。如今,多数创新既包含技术要素,也包含与服务有关的要素。

2. 知识密集型服务在创新中的作用日渐重要

当前,随着经济中专业化分工的日趋细化,知识密集型服务的供给和需求也在不断增加。知识密集型专业化服务有助于企业应对日趋复杂的技术、迅速变化的经营环境和不断演变的商业理念。就需求方而言,客户越来越追求完整的、全面的解决方案,而不只是实物产品或服务。这类解决方案包括有针对性的产品与服务的结合。因此,知识密集型服务在创新中的作用日渐重要。

实证研究也表明,创新能力和知识密集型服务之间关系密切。那些很少使用知识密集型服务的公司一般创新能力很差,他们一般将知识密集型服务视为一种承担不起的奢侈品,这种情况在小公司中出现的频率最高。在那些资源较多、创新能力较强的公司,知识密集型服务的使用频率较高。

值得注意的是,知识密集型服务在创新中的作用大小与企业的吸收能力有很大关系。如果接受服务的企业不具备足够的利用新知识的能力,即使是最先进的知识密集型服务也可能不会对其创新起不到丝毫促进作用。缺乏吸收能力往往给资源(时间、资金和知识)有限的小型企业利用知识密集型服务带来问题。

3. 知识密集型服务以不同的方式影响创新过程

根据知识密集型服务与创新的关系,报告把知识密集型服务分为更新性知识密集型服务、常规性知识密集型服务、遵法性知识密集型服务以及网络知识密集型服务四种类型,它们以不同的方式影响创新。更新性知识密集型服务可以帮助公司更新,它们与创新直接相关,典型的更新性知识密集型服务包括研发和战略管理。常规性知识密集型服务能帮助维持和改进组织内部的现有系统和活动,这些服务对提高大多数组织的绩效有着非常重要的意义,这类活动一般与常规性事务有关,主要涉及信息通信技术的开发、质量认证、市场研究、服务和生产系统的维护。遵法性知识密集型服务主要是指那些帮助企业遵守国家法律法规的知识密集型服务,它们与创新的联系并不明显,但是在一定程度上能够刺激创新,典型的遵法性知识密集型服务包括会计服务、基本的法律服务、一些财务咨询服务以

及其它有助于企业履行法律义务的服务。网络知识密集型服务(如个人网络和生产网络)为正式和非正式网络内部的知识交流提供了一个重要平台,并且为网络成员提供了一个灵活的资源基础。

二、知识和高技能劳动力是发展知识密集型服务业的先决条件

知识密集型服务在知识的生产和扩散中起着至关重要的作用,然而,发展知识密集型服务的先决条件是知识以及掌握知识的高技能劳动力,在这个方面,政府通过支持基础研究和教育培训系统能够在这个过程中起关键作用。此外,公共和私营部门建立紧密联系有助于保证教育和培训机构对不断变化的熟练劳动力需求保持敏感。

整合内部和外部知识对于企业创新日益重要。因为知识密集型服务对公司的创新活动变得日益重要,而且知识密集型服务的外部供应商的数量在增加,公司面临的一个越来越大的挑战就是将内部知识和外部知识整合。这种整合以多种方式出现,包括:一是实施有效的人力资源管理,如雇用一些专家来形成企业自身的知识基础和吸收能力;形成一支多学科研究队伍,拓宽企业自身的知识面;充分利用企业员工与外部专家的关系。二是建立合适的组织结构,如建立专门的商业机构来审视环境、开发新的专长和业务;收购可以带来新知识和创新思维的公司;建立合资企业(一般与产业服务公司合资),从而与其它企业知识密集型服务的合作和整合制度化。三是形成有效的网络和联系,如参加整合内外部知识的网络;与供应商进行紧密合作;在新方案开发中与客户紧密合作。四是运用市场机制,如购买整合的产品与服务包,给公司带来外部知识密集型服务活动(KISA);利用外包作为整合已有内部 KISA 和外部专长的一个途径;从服务供应商那里购买服务并与他们合作。

值得注意的是,企业的创新能力不仅与知识密集型服务的获得密切相关,而且与自身的吸收能力密切相关,缺乏吸收能力往往给资源有限的小型企业利用知识密集型服务带来问题。在这个方面,政府可以通过教育培训系统提高企业的知识吸收能力,从而帮助公司提高利用知识密集型服务的能力。

三、公共部门和企业知识密集型服务中的重要作用

我国目前发展的是以企业为主体的知识密集型服务业。政府公共部门主要是知识密集型服务业发展的基础,在构建知识基础的过程中发挥的作用较大,是资金的来源,而不是知识密集型服务的提供者。而企业往往向其它企业提供知识密集型服务,要么通过正式的知识密集型商业服务活动,要么是整套产品与服务中的一部分,要么通过网络以非正式的形式进行,真正的面向市场、面向应用。

1. 公共部门提供的知识密集型服务对于企业提高创新能力的作用较弱

报告研究表明,公共部门提供的知识密集型服务对于企业创新能力提高的作用相对较弱。在对软件业的调查中发现,企业利用政府服务的比例很低,有些可以忽略不计,最多也就达到 13%。总体上看,政府被认为是资金的来源,而不是知识密集型服务的提供者。这意味着,公共部门在构建知识基础方面发挥的作用较大,在直接向企业提供应用研究中的作用较小。在应用性知识的情况下,企业往往向其它企业提供知识密集型服务,要么是正式的知识密集型商业服务活动,要么是整合的产品与服务包中的一部分,要么通过网络以非正式的形式进行。

2. 企业所需的知识密集型服务类型与创新生命周期密切相关

在创新过程的不同阶段,企业所使用的知识密集型服务有所不同。报告研究表明,不管哪个部门的企业,其内部所需的知识密集型服务类型都与创新生命周期的阶段紧密相关。与研发相关的服务在创新的早期是很重要的,而那些与知识产权、商业化、营销和生产过程相关的服务往往是在创新生命周期的后期表现得更加重要。在软件部门,大多数公司报告称,它们运用内部资源确定、设计并实现新产品;它们在外部寻找的第一种服务是战略设计和金融服务,其次是法律服务。在创新过程的不同阶段利用的其它重要知识密集型服务是与战略、企业发展、ICT 工程、营销和金融相关的咨询和研究服务。值得注意的是,随着规模的扩大和竞争力的加强,大多数公司将发展自身的能力。

3. 用户和客户是创新的主要驱动力

研究报告强调用户和客户在创新过程中的重要性,也印证了企业的主体地位。报告指出,客户是重要的学习伙伴,新知识经常是在公司和客户的互动中形成的,与客户建立的紧密互动被看作是保证企业竞争地位的战略性资产。在软件产业中,软件产品的很多新理念来源于软件供应商和客户之间的互动,目前,软件和半导体企业已经在向其客户提供工具,从而为其创新提供帮助。在休闲产业中,创新主要围绕着客户的休闲追求发展,因此需要建立在了解客户生活方式和日常习惯的基础上。在资源型产业中,创新日益以客户驱动为特性,其战略重点正在转向价值链的客户端。因为创新活动越来越多地与客户的需要紧密相关,所以,对客户行为、市场细分、不断变化的需求模式、物流、市场和营销的分析成了日益重要的知识密集型服务。

四、支持知识密集型服务业发展的有关政策和措施

鉴于创新的多维性和互动性以及知识密集型服务对于创新的重要性,我们在制定创新政策时应重视以下几个问题。

第一,加强知识密集型服务业的教育培训

大部分基础性知识来自教育培训系统,它们负有培养熟练劳动力的责任。好多服务部门的创新需要多个学科领域的知识。由此,受过大学科学、工程和技术教育及培训的员工是该产业持续发展所必需的。要执行知识密集型活动,就需要通过教育和培训不断提高从业人员的知识和技能水平。

第二,刺激企业对知识密集型服务的需求

尽管知识密集型服务可以有效促进企业创新,然而,当前很多企业还没有意识到知识密集型服务的这种作用,因此,政府的一个主要任务就是通过各种方式(如通过服务认证和公共资助示范项目等)提高企业对知识密集型服务重要性的意识,从而加大企业对知识密集型服务的需求。

第三,规范知识密集型服务的供给

企业在意识到知识密集型服务的重要性之后,往往还会面临一个问题,即如何选择适当的外部知

识密集型服务提供者。在这里,知识密集型服务提供者和客户之间信息的不对称是难免的。因此,政府工作的一个重点是规范知识密集型服务的供给,提升知识密集型服务的质量。

第四,提升遵法性知识密集型服务的质量

尽管遵法性知识密集型服务与创新的联系并不明显,但是它们在一定程度上能够刺激创新。例如,在卫生保健部门等一些产业部门,因为相关服务需要按照严格的法律框架来提供,所以,遵法性知识密集型服务会对创新有重要的影响。此外,大部分小型企业用得最多的知识密集型服务就是遵法性知识密集型服务(实际上,其它形式的知识密集型服务他们几乎还没有用过),所以,遵法性知识密集型服务质量的提升对于小型企业的帮助最大。遵法性知识密集型服务质量的提升可以通过自动化的信息通信技术解决方案来实现。

第五,重视基于用户的创新

当前,越来越多的创新是在与用户的互动中产生的,这些用户引领着市场趋势,而且它们的创新往往在商业上更有吸引力。为此,需要制定相应的政策措施,以促进基于用户的创新。此外,还要对现行的一些政策(研发补贴和税收减免政策)进行修订和完善,消除其中不利于用户创新的。

经济合作与发展组织(OECD)

OECD 是一个独特的论坛,在这里,30 个民主政治国家的政府一起应对全球化带来的经济、社会和环境挑战。OECD 也率先致力于帮助各国政府应对新的发展和问题,如公司治理、信息经济和人口老龄化挑战等。该组织为各国政府交流政策经验、寻求共同难题的答案、确定良好惯例,以及努力协调国内和国际政策提供了一个平台。

OECD 的成员国有:澳大利亚、奥地利、比利时、加拿大、捷克、丹麦、芬兰、法国、德国、希腊、匈牙利、冰岛、爱尔兰、意大利、日本、韩国、卢森堡、墨西哥、荷兰、新西兰、挪威、波兰、葡萄牙、斯洛伐克、西班牙、瑞典、瑞士、土耳其、英国和美国。欧盟委员会参与 OECD 的工作。

OECD 出版物广泛传播该组织的统计结果和有关经济、社会及环境问题的研究成果,以及成员国共同制定的协议、指导方针与标准。

本书由 OECD 秘书长负责出版。本书的观点不代表经合组织及其成员国的官方观点。

最初版本由经合组织 2006 年出版,原英文题目为:

Innovation and Knowledge-Intensive Service Activities

经合组织对所有权力均予保留。

本书的中文版根据中华人民共和国科学技术部与 OECD 签署的出版协议授权出版,中文版的翻译质量以及与原文的一致性由译者负责。

前言

作为改进创新政策制定工作所作的努力的一部分,OECD 创新和科技政策(TIP)工作组启动了一个项目,旨在在部门层面上考察国家创新体系。这项工作承认,各技术领域和产业部门对国家创新体系与政策的需要是不同的,它包括三项分别侧重于制药生物技术、能源技术和知识密集型服务活动(KISA)的主要研究。

这个报告综合了 KISA 案例研究的结果,意在更加深入地了解研发、信息和通信服务、人力资源管理、税收服务和其它与遵守法律相关的活动、会计学 and 营销等 KISA 如何对公司和公共部门的创新能力的获得与提高作出贡献。很多企业和公共部门都在日常运作中使用 KISA,不管这些 KISA 是内部生产的还是外部供应商提供的。KISA 研究集中分析了它们作为知识载体和来源所起的作用,而这些知识影响到各个组织的绩效、各部门的价值链和产业集群。

11 个国家参与了 this KISA 项目。其中 9 个国家(澳大利亚、丹麦、芬兰、爱尔兰、日本、韩国、新西兰、挪威和西班牙)准备了详细的案例研究,这些研究调查了 KISA 在一些具体产业部门中的作用,其中包括软件部门、卫生保健部门、旅游休闲部门和资源型产业(矿业技术服务、水产业和林业)。捷克和英国为该项目提供了国家数据,并积极支持了 KISA 小组的工作。澳大利亚和芬兰是这个项目的共同领导国。在案例研究中分析了各种不同的产业和国家背景,因而为调查和更好地了解 KISA 在创新中的作用提供了充足的信息。这些基础性报告以参与国推荐的专家的网络所进行的研究作为基础。

软件产业研究,承担者包括:澳大利亚西悉尼大学“澳大利亚产业研究专家组”的 Jane Marceau、Cristina Martinez-Fernandez、Claudine Soosay、Krishna Venni Venkata、Tim Turpin、Merete Bjørkli 和创新动力股份有限公司的 Lyndal Thorburn;芬兰软件研究中心的 Jari Kuusisto、Soile Kotala,赫尔辛基工业大学的 Minna-Kaarinna Forssén、Matti Heikonen、Juhana Hietala、Olli Hänninen、Jyrki Kontio 和赫尔辛基经济学院 LTT 研究股份有限公司的 Risto Rajala、Mika Westerlund、Arto Rajala、Seppo Leminen、Kristian Möller、Mervi Rajahonka;爱尔兰创新与结构变化中心的 Laura E. Martinez-Solano、Majella Giblin、Edel Walshe;韩国科技政策研究所的 Kong-rae Lee、Jung-tae Hwang,韩国圣公会大学的 Sang-

wan Shim 和韩国科技部的 Byung-Seon Jeong; 新西兰科技研究部的 Julian Williams; 挪威创新研究中心的 Marianne Broch 和 Arne Isaksen。

- KISA 在卫生保健中的作用的研究, 承担者包括: 芬兰国立技术研究中心的 Sirkku Kivisaari、Niilo Saranummi 和国家财政与健康发展研究中心 (Stakes) 的 Erja Väyrynen、Hannele Hyppönen、Ulla Saalasti-Koskinen、Marja-Leena Perälä、Kristiina Saarikalle; 挪威创新研究中心的 Marianne Broch; 西班牙卡洛斯三世健康研究所的 P. Garcia-Santesmases 和 J. L. Monteagudo; 日本筑波大学的 Y. Saitoh 和 S. Kobayashi; 丹麦南部丹麦大学的 H. Vondeling。
- KISA 在旅游休闲产业中的作用的研究, 承担者包括: 澳大利亚西悉尼大学“澳大利亚产业研究专家组”的 Jane Marceau、Cristina Martinez-Fernandez、Claudine Soosay、Krishna Venni Venkata、Phillip Toner、Tim Turpin、Merete Bjørkli、Navin Doloswala 和创新动力股份有限公司的 Lyndal Thorburn; 芬兰全国消费者研究中心的 Tanja Kotro、Päivi Timonen、Mika Pantzar 和 Eva Heiskanen; 西班牙经济研究中心的 Juan Carlos Collado。
- KISA 在资源型产业中的作用的研究, 承担者包括: 澳大利亚有创新动力股份有限公司(矿业技术服务)的 Lyndal Thorburn; 芬兰软件研究中心的 Jari Kuusisto、Arja Juntunen, 芬兰经济研究院的 Hannu Hernesniemi、Marjut Lindström 和国立技术研究中心(与林业相关的服务)的 Jukka Hyvönen; 挪威创新研究中心的 Heidi Wiig Aslesen。

此报告的出版协调和编辑工作由 Jari Kuusisto(芬兰)和 Anne Holmes(澳大利亚)承担。各章由 Jari Kuusisto、Anne Holmes、Arne Isaksen、Niilo Saranummi 和 Heidi Wiig Aslesen 在国家研究的基础之上完成。来自澳大利亚和芬兰的创新与技术政策工作组(TIP)代表 Tricia Berman 和 Alpo Kuoparinen 对该项目的整个进行和完成工作起着重要的支持与协调作用。各国的专家定期会面讨论研究方法 with 结果, 交流信息, 确保该项目整体上的一致性。对该项目提供支持的包括: 澳大利亚产业研究专家组(AEGIS)的 Cristina Martinez-Fernandez; 芬兰贸工部的 Pentti Vuorinen, 国家技术局(Tekes)的 Tiina Tanninen-Ahonen, 软件研究中心的 Tiina Tanninen-Ahonen, 国立技术研究中心的 Niilo Saranummi 和就业与经济发展中心的 Marja Toivonen。

OECD 秘书处的 Jerry Sheehan、Catalina Martinez 和 Gernot Hutschenreiter 提供了支持。Emmanuel Hassan 也对此项目的前期进展做出了贡献。

这个报告分为两部分。第一部分综合了 KISA 项目的成果。第一章界定了知识密集型服务活动, 回顾从各国案例研究中取得的经验, 明确了相关的政策涵义; 第二章回顾各国进行案例研究所采取的方法。第二部分介绍了作为项目一部分的部门案例研究的更详细的摘要。第三章至第六章概述各国所进行的软件、卫生保健、旅游休闲和资源型产业的案例研究中形成的主题。

邮 购 信 息

中国科学技术发展报告(2005)	120 元
中国技术前瞻报告 2005—2006——农业、人口健康和公共安全	60 元
中国技术前瞻报告 2004——能源、资源环境和先进制造	60 元
中国技术前瞻报告 2003——信息、生物和新材料	60 元
OECD 科学技术与工业展望	60 元
OECD 科学技术与工业概览	60 元
OECD 信息技术概览	60 元
OECD 科学技术与工业记分牌	36 元
(OECD)公共研究的治理	40 元
(OECD)生物技术在工业可持续发展中的应用	18 元
(OECD)生物技术指标和公共政策	10 元
(OECD)主要国家生物技术及产业概况	10 元
(OECD)创新集群——国家创新体系的推动力	48 元
中国区域创新体系建设	98 元
外国政府促进企业自主创新 产学研相结合的政策研究	25 元
国外支持农业科技创新的典型做法与经验借鉴	27 元
美国国家创新体系中的研究与开发实验室	30 元
学术建设与自主创新	25 元
数字时代情报学理论与实践	80 元
面向 21 世纪的科学	25 元
世界科技中介机构发展概览	30 元
政府研发的经济影响评估	13 元
综合电子政务主题词标(范畴表)	86 元
综合电子政务主题词标(字顺表)	178 元
科技博览	58.8 元
20 世纪发明发现	218 元
发现·求索	38 元
国外禽流感防控综合报告	23 元
国际安全生产发展报告	35 元
国际科普形势与发展	18 元

目 录

摘 要	(1)
第一章 总结与主要结论	(10)
引言	(10)
KISA 研究方法	(13)
KISA 研究中出现的新课题	(15)
政策涵义	(22)
第二章 知识密集型服务活动研究项目概述	(30)
引言	(30)
研究方式	(31)
研究方法	(32)
对 KISA 研究做出贡献的国家和研究	(33)
政策制定领域的临时框架	(36)
第三章 知识密集型服务活动在软件产业中的作用	(39)
软件产业的特点	(39)
软件产业的创新系统	(40)
软件的国别研究	(41)
从软件国别研究中得出的结论	(46)
第四章 知识密集型服务活动在卫生保健中的作用	(53)
国际卫生保健研究	(53)
卫生保健系统介绍	(53)
卫生保健服务案例研究的结论	(57)
有关卫生保健案例研究结论的讨论	(73)

第五章 知识密集型服务活动在旅游业和休闲业中的作用 (76)

 旅游业和休闲业的相同点及不同点 (76)

 三份研究 (80)

 旅游业创新中的 KISA:从报道中得出的调查结果 (81)

 休闲业创新中的 KISA:重要的结论 (84)

 结论 (86)

第六章 知识密集型服务活动在资源型产业复兴中的作用 (88)

 引言 (88)

 资源型产业案例中出现的问题 (90)

 创新活动中的 KISA:案例研究的主要调查结果 (93)

 从资源型产业研究得到的主要结论 (103)

摘要

知识密集型服务活动(KISA)研究是创新方面的一个案例研究,这项研究成为 OECD 对国家创新体系所作的持续研究的一部分。这项研究调查的是,KISA 在加快组织内部创新能力增长方面的价值,它重点关注的不是服务部门产业本身,而是知识密集型服务作为知识的载体和来源所起的作用,这种作用影响到单个组织的绩效、整个产业的价值链和集群。从这个角度来讲,我们要通过服务的特别功能来理解服务业对创新绩效的影响,而不是把它们作为一个独特的产业部门。

根据这项研究定义,知识密集型服务活动(KISA)指的是,企业或公共部门在制造业或服务背景下所从事的服务活动的生产和集成,它们可以与制成的产品结合,也可以是单独的服务。知识密集型服务的典型例子有研发;管理咨询;信息通信服务;人力资源管理和就业服务;法律服务(包括与知识产权有关的服务);与会计、金融和营销相关的服务活动。大多数企业和公共机构在它们的日常运作中利用这些知识密集型服务,不管这些服务是由内部提供的,还是由私营部门或公共部门的外部供应者提供的。

KISA 项目是一个重大研究项目,涉及 11 个国家。澳大利亚、丹麦、芬兰、爱尔兰、日本、韩国、新西兰、挪威和西班牙等国进行了 20 多个案例研究,采访了 230 人,并从 1 000 多个受访者那里获取调查数据。调查中涉及四大产业群,它们是:①软件服务;②卫生保健;③旅游和休闲;④资源型产业。捷克共和国和英国为这个项目提供了国家数据。以上这些数据共同提供了一

个多种多样的产业环境,这样就能调查并更好地理解 KISA 在创新中的作用。它们对 KISA 相关过程提出了真知灼见,这些过程支撑着公司和组织的创新能力与绩效。

KISA 项目的目标是对公司创新管理的不同类型的服务投入进行比较性分析。作为一项探索性的工作,这项研究采取了开放的路线,意在进一步发展重要的分析概念,并更好地理解与 KISA 相关的过程。存在两个原始研究问题:①在不同国家和不同产业中会产生什么样的 KISA? ②KISA 是如何起作用的? 第一个问题是调查研究的目标,第二个问题则用公司层次的案例研究来验证。这份报告明确了从这些案例研究中得出的经验,突出了 KISA 对创新政策的重要性,并对将 KISA 观点融入创新政策的方式提出了有关见解。

创新中的 KISA

研究证实,知识密集型服务在创新过程中起着几个重要作用。当它们在发起和发展客户组织的创新活动中起着作用时,它们是创新的源泉。当它们在创新过程中支持着组织时,它们是创新的推动力。同样地,当它们支持各组织、产业或网络内部以及它们之间转移已有知识以便能够应用到新环境时,它们是创新的载体。这些不同的作用部分地取决于用户(或客户)组织的反应:它如何与服务供应商接洽,如何坚持从该服务中学习,如何在整个组织中管理知识。所有这些特征都是知识密集型服务的互动特性的一部分。