

服务业与服务贸易论丛

THE FRONT/BACK ORGANIZATION STRUCTURE,
KNOWLEDGE TRANSFER
AND NEW SERVICE DEVELOPMENT PERFORMANCE

新服务开发前后台结构、 知识转移与开发绩效研究

黄秋波◎著

服务业与服务贸易论丛

THE FRONT/BACK ORGANIZATION STRUCTURE,
KNOWLEDGE TRANSFER
AND NEW SERVICE DEVELOPMENT PERFORMANCE

新服务开发前后台结构、 知识转移与开发绩效研究

黄秋波◎著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

新服务开发前后台结构、知识转移与开发绩效研究/
黄秋波著. —杭州:浙江大学出版社,2016.10
ISBN 978-7-308-16047-6

I. ①新… II. ①黄… III. ①商业银行—银行服务—
研究—中国 IV. ①F832.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 158669 号

新服务开发前后台结构、知识转移与开发绩效研究
黄秋波 著

责任编辑 杨利军
文字编辑 陈 翩
责任校对 沈巧华
封面设计 项梦怡
出版发行 浙江大学出版社
(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)
(网址: <http://www.zjupress.com>)
排 版 浙江时代出版服务有限公司
印 刷 杭州日报报业集团盛元印务有限公司
开 本 710mm×1000mm 1/16
印 张 16.5
字 数 254 千
版 印 次 2016 年 10 月第 1 版 2016 年 10 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-308-16047-6
定 价 48.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行中心联系方式 (0571)88925591; <http://zjdxcbbs.tmall.com>

浙江省重点创新团队“现代服务业创新团队”研究成果

浙江省“十三五”一流学科“应用经济学”研究成果

浙江树人大学著作出版基金资助成果

浙江省哲学社会科学研究基地“浙江省现代服务业研究中心”

重点规划课题（13JDFW01Z）研究成果

总 序

以服务业和服务贸易为主要内容的服务经济迅速崛起,成为 20 世纪中叶以后世界经济发展的显著特征。服务业和服务贸易在国民经济中的比重不断上升,成为促进国民经济效率提高和国民产出总量增长的主导力量。

把服务业作为一个完整概念提出并进行系统的理论研究,是 20 世纪才开始的。分处不同时代的西方经济学家从不同角度揭示了人类社会的发展过程中,国民生产总值的最大比例从第一产业转向第二产业,进而转向服务业的客观规律性。20 世纪 80 年代中后期,西方发达国家服务业的比重普遍超过了 60%,并呈现持续增长的态势,服务经济被纳入国民经济整体中进行考察。关于服务的理论研究也不不断深化。国内学者对服务经济的理论研究始自 20 世纪 60 年代,服务的性质、服务的价值创造、服务业在国民经济中的地位和作用、服务业各行业发展的理论与实践研究、服务业与服务贸易竞争力分析等都被纳入研究范畴。随着服务业和服务贸易在我国经济结构调整、发展方式转变和经济社会可持续发展中的重要性越来越突出,服务经济研究也日益被人们所重视,研究深度和广度也在不断扩大。

浙江树人大学研究团队从 2000 年开始致力于现代服务业、国际服务贸易研究,是国内较早专门从事服务经济领域研究的学术团队之一,研究成果获第四届教育部人文社会科学优秀成果二等奖、全国商务发展研究成果优秀奖、第十三届浙江省哲学社会科学优秀成果一等奖、浙江省高校科研成果一等奖等奖项。目前,浙江树人大学现代服务业研究团队是浙江省重点创新团队,“浙江省现代服务业研究中心”是浙江省哲学社

会科学研究基地,“应用经济学”学科是浙江省“十二五”重点学科,“国际经济与贸易”专业因服务贸易人才培养特色获得国家特色专业和浙江省优势专业称号。《服务业与服务贸易论丛》是上述创新团队、基地、学科和专业建设的成果,也是团队近年来刻苦研究的结晶。

在《服务业与服务贸易论丛》出版之际,衷心感谢浙江省委宣传部、浙江省社科联、浙江省教育厅和浙江树人大学各级领导的关心和支持,感谢中国社科院财贸所服务业研究室、中山大学第三产业研究中心等学术界同仁们的帮助,感谢研究团队所有成员的辛勤付出。期待得到学界同行和读者们的批评指教。

夏 晴

2013年3月

前 言

服务经济正在崛起,而中国也正站在迈入服务经济时代的关口。新服务开发是服务经济发展的关键所在。我国目前在新服务开发(new service development, NSD)过程中,存在简单照搬照抄国外经验、不能有效识别顾客需求、不能较好推介新服务等问题,这些严重制约着产业发展。因此,在中国情境下更需要开展新服务开发活动研究。

随着 IT 技术的发展,传统服务业运营组织和流程被深刻改造,前台与后台出现分化。前后台运作模式成为现代服务业发展的新趋势,在新兴服务业如旅游、物流中得到运用并不断深化。与此同时,对新服务开发的研究长期以来较多依赖“团队”这一组织场景,如跨职能团队。事实上,现阶段很多学者已经注意到实践中依托“非特设组织”进行新服务开发活动的现象。借鉴前后台概念,可将多种形式的新服务开发组织综合起来考虑,使新服务开发组织可以一般化。

基于以上分析可见,新服务开发活动是推动服务业发展的动力,而前后台分化给服务运作带来深刻变革,必将对该场景下的新服务开发活动产生深刻影响。由此,本书确立了“分析服务业前后台分化对新服务开发活动的影响”这一基本论题。通过对前后台分化典型行业银行业的案例和实证研究,结合文献梳理,提出了“新服务开发中前后台结构—知识转移—新服务开发绩效”基本分析框架。遵循这一分析框架,提出了以下问题:新服务开发中前后台联系有何特征?存在哪些典型结构形式?新服务开发中前后台联系特征对知识转移活动有何影响,机制如何?新服务开发前后台联系特征通过知识转移活动对新服务开发绩效产生哪些影响,机制如何?服务组织如何从前后台联系角度改进管理措施和促进新服务开发?

针对以上一系列问题,本书逐层深入研究,得到如下观点和结论。

第一,本书通过文献回顾,对服务创新、新服务开发、服务设计三大相近概念进行了辨析,提出三大概念是创新连续谱上的三个阶段,是密切联系的服务企业管理创新系列问题。三者差异体现在研究焦点、核心知识、研究内容、创新程度、观测单元等5个维度。基于此,本书对NSD研究文献进行了梳理,发现本领域研究主要包括NSD组织、流程及模式、关键成功因素、开发绩效以及客户参与等主题,其中NSD组织主要包括战略主导模式、专业化模式和网络模式。同时发现现有NSD组织的研究忽视了服务运作上的前后台分化对服务创新活动的影响。

第二,对案例研究方法进行梳理,提出了基于案例数量、研究目的、分析层次三个方面对案例研究进行分类的整体设计模型。

第三,通过探索性案例研究,分析NSD中前后台之间在关系和结构两个维度存在的差异,并由此将不同项目下的前后台组织形式分为融合式、螯合式、嵌入式、并行式四种基本形式。同时,通过探索性案例研究也发现了银行新服务产品开发中前后台间知识转移的一般规律,即在概念阶段、开发阶段、引入阶段中,前后台间知识转移在方式、属性、主体及方向上存在差异。

第四,基于NSD中前后台组织形式与NSD各阶段知识转移的一般规律,借鉴社会资本理论,通过解释性案例分析了NSD中前后台结构、关系、认知三个维度对知识转移、NSD绩效存在的影响,进而结合理论分析和文献回顾提出了NSD以社会资本三维度描述的前后台结构通过知识转移影响NSD绩效的理论分析模型,并通过大范围问卷调查和统计分析证实了NSD中前后台社会资本对NSD绩效存在显著影响,证实了知识转移在两者关系中的中介作用。

第五,基于理论研究提出服务组织通过内部社会网络等信息管理工具管理组织内部网络结构和关系,以促进新服务开发。

本书揭示了新服务开发中前后台联系的特征,并对其进行了类型划分;从内部网络理论视角分析了前后台联系对知识转移以及NSD的影响机制,为组织内部社会网络管理提供了富有创新性的思路和方法。

目 录

1 绪 论	(1)
1.1 研究背景	(1)
1.2 问题提出	(6)
1.3 研究内容与章节安排	(7)
1.4 研究方法与技术路线	(9)
1.5 研究的创新点	(10)
1.6 主要概念界定	(12)
1.7 本章小结	(12)
2 文献综述	(14)
2.1 新服务开发:内涵、理论定位、主题	(14)
2.2 新服务开发组织与前后台	(26)
2.3 知识转移	(33)
2.4 案例研究方法概述	(45)
2.5 本章小结	(56)
3 NSD 中前后台结构形式与知识转移过程:探索性案例分析	(57)
3.1 研究设计	(57)
3.2 案例背景	(64)
3.3 案例内分析	(67)
3.4 跨案例分析	(73)

3.5 本章小结	(86)
4 NSD 中前后台结构对知识转移影响机制:解释性案例分析	(87)
4.1 研究设计	(87)
4.2 案例背景	(94)
4.3 案例分析	(100)
4.4 本章小结	(112)
5 前后台结构、知识转移与开发绩效:理论模型及实证设计	(114)
5.1 理论框架	(114)
5.2 理论假设	(131)
5.3 变量测量	(147)
5.4 预调研分析	(153)
5.5 数据收集与有效性控制	(157)
5.6 本章小结	(160)
6 前后台结构、知识转移与开发绩效:实证分析	(161)
6.1 信效度分析	(161)
6.2 假设检验	(171)
6.3 实证分析结果与讨论	(192)
6.4 本章小结	(199)
7 结论与展望	(200)
7.1 主要结论	(200)
7.2 管理启示	(202)
7.3 研究不足与展望	(205)
参考文献	(208)
附 录	(240)

附录一 访谈提纲	(240)
附录二 调查问卷	(242)
索 引	(246)
后 记	(248)

表 目 录

表 2-1	服务创新、NSD、服务设计概念辨析	(18)
表 2-2	单案例研究和多案例研究的比较	(48)
表 2-3	案例分析规范化的策略框架	(51)
表 3-1	本书案例银行	(62)
表 3-2	本章所选案例访谈基本信息	(63)
表 3-3	NSD 前台和后台的示例	(79)
表 4-1	本章案例银行及其新产品项目	(90)
表 4-2	项目介绍及案例分组	(90)
表 4-3	本章所选案例访谈基本信息	(91)
表 4-4	相关构念的测度变量、条目举例及条目数	(93)
表 4-5	业务创新项目的编码典型引语及编码	(101)
表 4-6	业务创新项目的编码结果	(102)
表 4-7	系统创新项目的编码典型引语及编码	(104)
表 4-8	系统创新项目的编码结果	(105)
表 4-9	组合创新项目的编码典型引语及编码	(106)
表 4-10	组合创新项目的编码结果	(107)
表 4-11	三类项目综合分析结果	(108)
表 4-12	前后台社会资本对知识转移行为的影响分布	(110)
表 4-13	社会资本影响知识转移的典型条目引语	(110)
表 4-14	知识转移行为对知识转移效果的影响分布	(111)
表 4-15	知识转移影响 NSD 的典型条目引语	(111)
表 5-1	技术和产品创新领域与本书分析框架一致的文献及其 变量选取	(123)
表 5-2	服务创新相关研究中与本书分析框架最相近文献	(126)
表 5-3	分析框架最相近的 18 篇文献中研究视角的分类	(128)
表 5-4	分析框架最相近的 18 篇文献中被解释变量的分类	(128)

表 5-5	分析框架最相近的 18 篇文献中中间变量的分类	(129)
表 5-6	前后台社会资本测量	(149)
表 5-7	知识分享测量题项	(150)
表 5-8	知识整合测量题项	(151)
表 5-9	NSD 开发绩效测量题项	(152)
表 5-10	预调研问卷发放情况	(154)
表 5-11	各变量预调研信度效度及修正后的信度和效度	(155)
表 5-12	问卷来源分布	(159)
表 5-13	问卷来源项目分布	(160)
表 6-1	网络密度、联系强度各题项因子载荷	(163)
表 6-2	网络密度、联系强度因子信度分析	(163)
表 6-3	相互信任各题项因子载荷	(164)
表 6-4	相互信任因子信度分析	(164)
表 6-5	共同愿景、共同语言各题项因子载荷	(165)
表 6-6	共同愿景、共同语言因子信度分析	(166)
表 6-7	知识分享各题项因子载荷	(167)
表 6-8	知识分享因子信度分析	(167)
表 6-9	知识整合各题项因子载荷	(168)
表 6-10	知识整合信度分析	(168)
表 6-11	NSD 质量绩效各题项因子载荷	(169)
表 6-12	NSD 质量绩效信度分析	(170)
表 6-13	NSD 效率绩效各题项因子载荷	(170)
表 6-14	NSD 效率绩效因子信度分析	(171)
表 6-15	各变量间相关性分析($N=198$)	(172)
表 6-16	各模型中变量的容忍度和方差膨胀系数分析结果	(173)
表 6-17	结构性社会资本与知识转移的回归分析	(174)
表 6-18	关系性社会资本与知识转移的回归分析	(175)
表 6-19	认知性社会资本与知识转移的回归分析	(176)
表 6-20	知识分享与知识整合的回归分析	(177)
表 6-21	知识转移与 NSD 质量绩效的回归分析	(178)
表 6-22	知识转移与 NSD 效率绩效的回归分析	(179)

表 6-23	知识分享对网络密度与 NSD 绩效的中介作用检验	(181)
表 6-24	知识分享对联系强度与 NSD 绩效的中介作用检验	(182)
表 6-25	知识整合对网络密度与 NSD 绩效的中介作用检验	(183)
表 6-26	知识整合对联系强度与 NSD 绩效的中介作用检验	(184)
表 6-27	知识转移对前后台关系性社会资本与 NSD 绩效的中介作用检验	(186)
表 6-28	知识整合对相互信任与 NSD 绩效的中介作用检验	(187)
表 6-29	知识分享对共同愿景与 NSD 绩效的中介作用检验	(188)
表 6-30	知识分享对共同语言与 NSD 绩效的中介作用检验	(189)
表 6-31	知识整合对共同愿景与 NSD 绩效的中介作用检验	(190)
表 6-32	知识整合对共同语言与 NSD 绩效的中介作用检验	(191)
表 6-33	假设验证结果汇总	(192)

图 目 录

图 1-1	研究方法和技术路线	(10)
图 2-1	NSD 研究的理论定位	(20)
图 2-2	服务创新管理的理论来源	(21)
图 2-3	银行战略主导型 NSD 组织	(26)
图 2-4	银行专业型 NSD 组织	(27)
图 2-5	银行网络型 NSD 组织	(29)
图 2-6	案例研究设计三维度模型	(49)
图 2-7	基于先导性想法所处位置划分的案例研究设计类型	(52)
图 2-8	案例研究总体设计	(55)
图 3-1	新服务开发知识转移形式	(61)
图 3-2	概念阶段前后台知识转移主体、方式及结果	(75)
图 3-3	开发阶段前后台知识转移形式	(76)
图 3-4	引入阶段前后台知识转移形式	(78)
图 3-5	前后台结构形式分类	(81)
图 3-6	NSD 前后台结构类型总结	(84)
图 4-1	前后台社会资本对知识转移、NSD 绩效影响机制初步分析 结果	(109)
图 4-2	前后台社会资本对新服务开发知识转移影响机制优化模型	(112)
图 5-1	杨颖(2011)的论文研究框架	(129)
图 5-2	Curfs 和 Boshuizen(2014)的论文概念模型	(130)
图 5-3	Storey 和 Perks(2014)的论文概念模型	(131)
图 5-4	前后台社会资本对知识转移、NSD 绩效影响分析框架	(131)
图 5-5	本书的实证概念模型	(147)

1 绪 论

1.1 研究背景

1.1.1 现实背景

(1) 服务领域创新推动服务业成为主导产业

服务业已经成为当今世界国民经济主导产业。世界主要发达国家的服务业占比都超过 70%，其服务企业和非营利组织（非政府部门）的雇员数也已经超过就业人口的 70%（Quinn 等，1997）。而 2013 年中国服务业增加值所占 GDP 比重也首次超过 50%。服务经济在发展初期依赖人员、资金、技术等资源要素投入的逐渐增加，促进人力资本等要素由农业、工业向服务业集中与配置，推动服务业初步发展。但在资源有限的普遍约束下，服务经济后期的发展只有通过提高服务业资源的利用效率来实现。创新是建立一种新的生产函数，实现生产要素和生产条件的重新组合，改善资源利用效率（Schumpeter, 1926）。因此，服务经济发展到较高阶段后，其继续增长对服务业研发投入、环境优化有较大依赖，尤其是当研发投入有效转化为创新成果和产出后，服务经济会得到更加持续的发展（杨名，2008）。随着服务业发展的内部环境逐渐优化，研发投入将逐渐增加，服务业资源由传统服务业向现代服务业重新配置，由此促进了金融、保险、房地产、物流、电子商务等现代服务业的大发展。美国

服务业增加值占 GDP 的比重由 1959 年的 49% 跨越到 2014 年的 76%，这一阶段，金融、保险、房地产等现代服务业呈现爆发式增长。中国经济刚刚跨越服务业在 GDP 中占比 50% 的门槛，处于服务经济效率式发展的起点，未来一段时间内，服务创新活动将大范围展开，持续的研发投入及其有效转化成创新成果将成为服务经济持续增长的关键。

(2) 中国服务创新仍然不足

中国近几年服务业发展主要来自要素投入，甚至是通过服务业与制造业“主辅分离”带来“搬家式增长”^①，服务创新不足。一方面，当前国内服务领域的创新以模仿为主。由于服务领域知识产权制度建设滞后，专利机制在限制无成本模仿服务业创新成果方面发挥的作用不如其在制造业领域那样有效(Berg, Einspruch, 2009)，并且服务创新扩散速度快、易模仿(Greenhalgh, 2004)，以至于全球范围内服务业领域的创新成果总是被无成本复制。中国服务业发展滞后于发达国家，因此追赶阶段主要靠复制、模仿国外创新成果。金融、互联网领域最为典型。国内金融服务体系基本上以西方国家为蓝本，包括银行服务、理财服务、融资服务。国内主要互联网服务企业，如搜索服务、新闻服务、社交服务等基本来自国外模板。但这种情况也开始得到改变。服务业正积极地运用各种正式或非正式手段谋求新服务模式和产品保护。正式手段如专利、商标、版权、知识产权等，非正式手段如商业秘密、保密协议、领先期等(Amara 等, 2008)。发达国家已开始在金融领域积极布局专利保护(邱洪华、金泳锋、余翔, 2008)，如外资银行已经获得 32 项金融商业方法专利，初步构建了这一领域的专利优势。复制模仿道路终将受限。因此，摆脱依赖思想，积极开展自身服务创新，才是中国未来服务业发展的关键。而现实情况是，我国服务创新实践中缺乏有效范式(魏江, 2009)。就新服务的

^① 主辅分离是指企业将生产经营过程中的原材料采购、产品运输、安装、包装、营销等辅助性的业务从其主营业务中分离出来，集中力量发展主业的做法及模式。现阶段地方政府意识到发展服务业的重要性，在经济发展规划中加入服务业增长目标。其中一个重要手段就是推动大型企业主辅分离，以此将服务业剥离出来。由此带来的经济统计中服务业占比的增加其实只是从一个部门搬到另一个部门，并非实际意义上的经济增加，因此此处称之为“搬家式增长”。