

知识型服务业

的

服务创新

申静

著

北京图书馆出版社

知识型服务业的服务创新

申 静 著

北京图书馆出版社

图书在版编目(CIP)数据

知识型服务业的服务创新/申静著. —北京:北京图书馆出版社, 2006. 7

ISBN 7 - 5013 - 3134 - 0

I. 知… II. 申… III. 服务业—经济发展—研究—中国
IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 041727 号

书名 知识型服务业的服务创新

著者 申静 著

出版 北京图书馆出版社 (100034 北京西城区文津街 7 号)

发行 010 - 66139745 66151313 66175620 66126153

66174391(传真) 66126156(门市部)

E-mail cbs@nlc.gov.cn(投稿) btsfxb@nlc.gov.cn(邮购)

Website www.nlcpress.com

经销 新华书店

印刷 北京华正印刷有限公司

开本 880 × 1230 毫米 1/32

印张 8.5

版次 2006 年 7 月第 1 版 2006 年 7 月第 1 次印刷

字数 200(千字)

书号 ISBN 7 - 5013 - 3134 - 0/G · 657

定价 20.00 元

前 言

在咨询业、金融业、保险业和物流业领军的第三产业占据我国 GDP 40.7%^①的新历史时期,中国服务业进入了追求变革和创新的时期,蕴涵着巨大的发展潜能。国家“十一五”规划也提出,我国产业结构调整的重要任务之一就是要改造和提升传统服务业,提高服务业的比重和水平,特别要加快咨询、金融、保险等高知识含量、高价值增值的服务业——知识型服务业的发展。^② 25 显然,这些知识型服务业是调整我国第三次产业结构的突破口,起着举足轻重的关键作用。

知识型服务业是基于高度专业化知识,以提供高智力附加值的知识(或技能)密集型产品或服务为主,并在知识的生产和传播中发挥重要作用的经营性服务行业。它包含了咨询、金融、保险、建筑管理、物流、法律、会计、营销、广告、培训等专业型知识服务业和以新技术为基础的技术型知识服务业,如 IT 咨询业等。从全球范围来看,知识型服务业开始被看成是一国产业结构中最能实现增值的关键环节,它们所占的比重也已经成为衡量一个国家经济发达程度的标志和象征。知识型服务业靠什么增值?它们的高附加值来源何在?追根溯源,不得不归功于服务创新。对知识型服务业的服务创新,发达国家正在开展如火如荼的研究;而在中国,知识型服务业的研究才刚刚起步。国家“十一五”规划对知识型服务业提出了坚持科学发展

① 第三产业在我国 GDP 中的比重上升 8.8 个百分点. http://www.gov.cn/zl-zl/2005-12/20/content_131964.htm. 2005-12-20

② 十一五中国经济:突破增长极限 勾勒崛起姿态. <http://www.xinhuanet.com>, 2005-09-06

观的要求,强调现代服务业追求创新的发展模式。从咨询业来看,它属于典型的知识型服务业,具有服务的知识化、产出的高增值化、发展的高增长化等特征,几乎不依赖有形的生产要素,产品和服务的生产过程中具有资本投入少,产品生产及服务个性化等特点,而它最大的特点就是创新能力强,完全符合科学发展观要求。传统的知识型服务业也在向这一政策靠拢。以金融业来说,在我国履行 WTO 协议,逐步扩大服务业对外开放的范围和程度的同时,金融业的服务主体——银行也开始关注金融体系的服务创新,如金融工具创新、金融方式创新、金融技术创新、金融市场创新等。不仅如此,金融拉动的各种财经行业都沿着同一趋势发展,新兴的保险业、物流业也在迈向服务创新之路。创新战略在各行各业全面展开,并以服务创新提高知识型服务业的活力和保持其旺盛的竞争力。

伴随着对知识型服务业需求的日益旺盛以及传统创新受到的挑战,关于知识型服务业及其服务创新的研究已经变得更加有活力。人们开始认识和探索知识型服务业在创新系统中作用的变化和创新过程中服务的多样性。服务创新研究已经融入到创新研究的大趋势中,并且正在挑战或至少引发人们讨论某些主流的创新理论和方法。

本书的研究目的:通过揭示知识型服务业的本质特征及其在创新系统中的重要地位和作用,研究分析其服务创新的特性和流程,构建适宜于知识型服务业的服务创新模型,从而构建系统研究知识型服务业服务创新的理论框架,并提出中国知识型服务业服务创新的发展构想。

本书内容包括 7 个部分。第一部分是引言,主要论述知识型服务业服务创新的研究背景和研究意义;分析国内外知识型服务业服务创新的相关研究现状,并对其进行综合评述;提出本书研究的目的、要研究的问题、采用的研究方法、进行研究的逻辑思路、内容的结构安排和主要创新点。第二部分重新审视知识型服务业在创新系统的地位和作用。通过分析知识型服务业的概念、起源和类型,阐述知识型服务业的特征,论述知识型服务业在创新系统中的重要地位和

作用,以及对国际、国家、区域和企业的创新能力所起到的各种重要作用。第三部分系统研究知识型服务业的服务创新特性,重新界定服务创新的概念,系统分析服务创新的基本特性,深入研究服务创新的类型、驱动力和模式,阐述服务创新中的知识创造和流动。第四部分深入分析知识型服务业的服务创新流程,分析一般的和不同类型的服务创新流程,在此基础上,提出适宜于知识型服务业的服务创新的动态流程观。第五部分构建知识型服务业的服务创新模型,分析两大类服务创新的基本理论方法,深入探讨适宜于知识型服务业服务创新的知识管理方法,在此基础上,构建基于知识管理的服务创新模型(KMMSI)。第六部分提出中国知识型服务业服务创新的发展构想,分析中国知识型服务业及其创新的发展现状,提出推动中国知识型服务业服务创新发展的政策框架,论述促进中国知识型服务业服务创新发展的具体措施。第七部分是结论和研究展望,论述本书研究的主要结论和提出有待进一步研究的问题,展望未来这一领域研究的重要发展趋势。

由于知识型服务业服务创新的研究历史还不长,缺乏系统性和全面性,在相关文献资料的收集和调查数据的获取上也存在一定的困难,所以本书很难涵盖知识型服务业服务创新的各个方面,还有待于进一步的研究和扩充。具体地说,还需要继续研究服务创新的知识产权保护、服务创新的绩效测量,进一步实证分析国内的服务创新活动,改进服务创新的统计调查方法,检验和发展服务创新模型的应用等。

鉴于知识型服务业的快速增长和在经济活动中的重要性,以及服务创新研究的逐渐成熟,本书的研究将补充和丰富主流的创新理论和方法,并增加更多的关于服务创新中的某一具体服务部门的创新研究,例如,咨询服务、知识管理部门、电子商务企业、工程服务和其他专业性服务。

重要的未来研究应该将服务创新集成到更广泛的领域,即把创新研究的手段和方法应用到知识型服务业,而不是这些方法和手段

只出现在主流的创新研究框架里。需要重新审视服务创新的特性、轨道和功能。毫无疑问,服务创新研究可以借鉴制造业创新研究中形成的各种调查方法和管理模型。但是,知识型服务业的创新研究和制造业中的服务经济成分的创新研究可以互相学习,并对创新研究作出各自的贡献。作者相信,“创新研究的重构”研究将会展开,包括扩展在服务创新专业人员和“主流”创新研究学者之间的对话,引起对创新流程的更加丰富的分析和允许更加自由的创新调查,至少可以使一些对服务创新的长期偏见得到重新讨论和理解。

本书的初稿是作者的博士论文。在论文写作过程中参考了许多国内外有关文献和著作,谨在此对其作者表示感谢。

本书的出版,首先要感谢北京大学信息管理系的赖茂生教授,他为初稿的框架提出了许多宝贵意见。同时,还要感谢安淑敏、王腊梅、刘行歌、钱程、黎婷、汪珊、王鹏同学,他们在书稿编写过程中给予了许多帮助。

其次,特别感谢北京图书馆出版社给予本书出版的大力支持。

再次,要感谢北京大学和美国加州大学设立的校际交流基金为作者提供了在美国一年的访问研究机会;感谢在美国洛杉矶能接受我访谈的专家学者们,他们是 Barth 博士、Flamholtz 教授、Darby 教授、Lewin 教授、Jacoby 教授、Lawrence 教授、Karmarkar 教授、张思教授、范息涛教授、王红教授、卢群教授等。

最后要感谢家人对我研究工作的默默支持,感谢同事们和朋友们对我的关心、支持和帮助。

作者

2006 年 3 月于智学苑

目 录

前言	1
1 引言	1
1.1 研究背景与研究意义	1
1.2 研究现状	12
1.3 本书的研究内容	34
2 知识型服务业在创新系统中的地位和作用	43
2.1 知识型服务业的概述	43
2.2 知识型服务业在创新系统中的地位	66
2.3 知识型服务业在创新系统中的作用	75
2.4 小结	89
3 知识型服务业的服务创新特性	91
3.1 服务创新概念的界定	92
3.2 服务创新的基本特性	99
3.3 服务创新的类型	105
3.4 服务创新的驱动力	112
3.5 服务创新的模式	120
3.6 服务创新中的知识创造和流动	126
3.7 小结	134
4 知识型服务业的服务创新流程	137
4.1 服务创新的一般流程	137
4.2 各种服务创新流程的分析	140
4.3 服务创新的动态流程观	149
4.4 小结	155
5 知识型服务业的服务创新模型	158
5.1 服务创新的基本理论方法	158

5.2 服务创新中的知识管理方法	166
5.3 基于知识管理的服务创新模型(KMMSI)	183
5.4 小结	195
6 中国知识型服务业服务创新的发展构想	197
6.1 中国知识型服务业服务创新的发展现状	197
6.2 中国知识型服务业服务创新发展的政策框架	211
6.3 中国知识型服务业服务创新发展的具体措施	219
6.4 小结	226
7 结论与研究展望	227
7.1 结论	227
7.2 研究展望	231
参考文献.....	233
附录1 访谈名单	250
附录2 中国咨询企业对服务创新的认识和实施现状调查问卷	253

图表目录

图 1-1	知识型服务业和技术发展的商业化联系示意图	3
表 1-1	中国各项服务业进出口余额表(1998—2003)	8
图 1-2	中国各行业服务创新的研究示意图	32
图 1-3	知识型服务业服务创新的研究思路框架图	41
图 2-1	服务经济中的研究与技术服务示意图	45
表 2-1	Lowendahl 对知识型服务企业的分类	52
表 2-2	长城企业战略研究所的知识型服务产业分类表	53
表 2-3	知识型服务业的分类	56
表 2-4	技术型知识服务业的分类	59
图 2-2	知识型服务业在创新系统中的知识生产和传播 示意图	69
图 2-3	知识型服务业在创新系统发展中的作用示意图	74
图 2-4	知识型服务企业和中小型企业间的相互作用 示意图	83
图 2-5	制造业的创新转化过程示意图	87
图 2-6	企业的创新过程与知识型服务业服务功能的关联 示意图	87
图 2-7	KIBS 和 RTO 在创新中的不同功能示意图	88
表 3-1	服务创新的新颖度界定	97
图 3-1	服务创新概念的要素示意图	99
图 3-2	制造业和知识型服务业的一般生产过程比较 示意图	100
表 3-2	技术创新与服务创新的系统特征对比	104
表 3-3	服务创新的基本类型	105
图 3-3	服务创新类型间的关联性示意图	112

图 3-4	服务创新的驱动力模型图	113
表 3-4	服务创新驱动力的分析	119
表 3-5	服务创新模式的种类	121
表 3-6	各种服务创新模式的重要性	125
图 3-5	知识型服务活动中的知识生产和传播示意图	127
图 3-6	知识转化的 4 种模式示意图	128
表 3-7	知识型服务企业和客户企业间的知识流动	130
图 4-1	服务创新的概念阶段示意图	138
图 4-2	服务创新的发展阶段示意图	139
图 4-3	服务创新的保护阶段示意图	139
图 4-4	传统的工业创新流程示意图	141
图 4-5	新的工业创新流程示意图	141
图 4-6	服务专业流程示意图	142
图 4-7	配套创新流程示意图	144
图 4-8	工匠式流程示意图	145
图 4-9	新创企业流程示意图	145
图 4-10	有组织的战略创新流程示意图	146
图 4-11	网络化流程示意图	148
图 4-12	服务创新的线性流程观示意图	150
图 4-13	服务创新的动态流程观示意图	153
图 5-1	Barras 的“逆向产品周期”示意图	160
表 5-1	“逆向产品周期”各阶段的特征描述	160
图 5-2	集成创新模型图	164
表 5-2	“服务—管理—整合”服务创新理论方法体系	165
表 5-3	服务创新中的各种知识管理方法	172
图 5-3	基于知识管理的服务创新模型(KMMSI)框架图	185
表 5-4	工程咨询服务业的创新性服务活动	192
表 6-1	中国知识型服务业机构数的变化情况(1998—2003)	199

表 6 - 2	中国知识型服务业从业人数的变化情况(1998—2003)	200
表 6 - 3	中国知识型服务业收入的变化情况(1998—2003) ...	200
表 6 - 4	2000 年北京市七大知识型服务产业的增加值	202

1 引言

1.1 研究背景与研究意义

1.1.1 研究背景

最近 30 年来,服务业一直是发达国家中发展最快的行业之一。从 20 世纪 60 年代起,人们就开始关注服务业,包括为终端顾客提供的服务和为生产者提供的服务。由于服务业对一个国家或地区生产力的发展,以及其他产业的发展都起着重要的支撑作用,因此,越来越引起各个方面的关注。从对服务业研究的历史看,早期研究较多地试图去解释服务业快速发展的原因,以及它对社会发展的作用。在当时的环境下,人们没有足够重视知识与服务业发展的关系。直到 20 世纪 90 年代开始,由于信息技术的迅速发展,人们开始把知识纳入到服务业的研究领域中,并分析知识在社会生产力中的作用,揭示服务业发展过程中知识和专门技术的关键作用。

学术界真正对知识型服务业的关注始于 20 世纪 90 年代中期。随着服务业研究领域的不断深化,学者们开始把服务业分解为更细的类别,在 1995 年由 Miles 等人提出知识型服务业概念^①之后,人们对知识型服务业的性质及其对社会发展的作用等问题的研究兴趣日渐浓厚。在意识到知识型服务业的重要性后,人们将其和 20 世纪

① Miles I et al.. Knowledge-intensive Business Services, Users, Carriers and Sources of Innovation. EIMS (European Innovation Monitoring System) Publication No 15,1995

80年代以来发展起来的技术创新活动相结合,赋予了创新研究新的视角。其中,最主要的反映在以下3个方面:

- 扩展原来集中于科学和技术革新方面的传统创新概念;
- 研究如何评价服务创新活动的重要性和如何认识服务创新的特性;
- 结合传统制造业的创新思维和服务业的创新思维,开始构筑新的创新系统范式。

随着创新系统范式的演进,知识的生产和创新已经不再单纯局限于科学认知范畴,而是所有经济和社会活动的实质性组成部分。知识已经在企业的创新活动中起到了关键作用,并受到市场需求的影响。比如,通常情况下技术创新会涉及到许多不同创新的参与者,创新的实现也往往是一个非常复杂的过程,只有在一些例外的情况下才会出现单个个体和组织的孤立创新。这意味着成功的创新所要求的能力除了纯粹的技术开发能力外,还包含了创新思想的整合能力,不同创新参与者之间的协调能力以及蕴涵在这些创新参与者头脑中的知识组合能力等。因此,企业内和企业间的有效创新组合和知识管理就变得非常重要。正是由于创新行为中上述特点的变化,人们越来越认识到对知识型服务业研究的重要性,这种重要性主要反映在以下3个方面:

(1)在以技术为基础的知识型服务业中,其创新活动很大程度上与高技术制造业的创新行为相类似。

(2)从创新实践发展看,单纯用传统的创新指标(如研发和专利)来评价创新能力是不充分的。现有的研究日益强调人力资源在支撑创新过程中的作用,并提出了把人力资源投资也看作是衡量一个组织创新能力的重要指标。

(3)越来越多的服务创新研究,开始与知识型服务业的创新相结合。这种结合有助于从更广泛意义上了解创新活动的特征和发展趋势,这就要求我们不仅要了解制造业的技术创新活动,还要了解服务业的知识创新活动,并要更深入地研究产品的生产创新和服务的

过程创新的组合。

另外,在全球性市场下,技术发展需要结合成功的商业化才能创造财富。在许多行业,技术发展的周期愈来愈短,客户又要求提供个性化的产品服务,这就越来越增加了技术发展的商业风险。图 1-1 阐明了知识型服务业和技术发展的商业化联系。从图我们可以看出,不管知识型服务业在本质上是技术的还是管理的,作为创新的传递者、推动者和创造者,它们在新产品、新服务和新流程的产生和商业化中起着至关重要的作用。用来提高经济效益的知识型服务业已成为企业生产过程的重要资源,例如,有效利用复杂技术必须有技术和管理相关的服务支持。

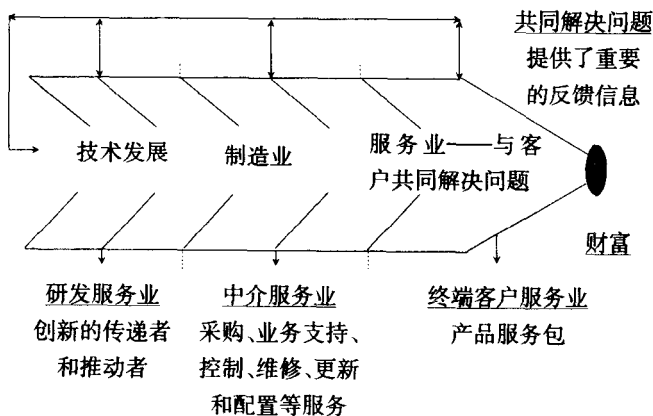


图 1-1 知识型服务业和技术发展的商业化联系示意图

基于: Kuusisto J, Meyer M. Insights into Services and Innovation in the Knowledge Intensive Economy. Helsinki: TEKES, National Technology Agency, Technology Review 134, 2003:1

同样,终端客户服务的重要性也在增长。因为现在的客户特别喜欢购买产品服务包而不愿意购买单纯的产品。对于知识型服务供应商来说,服务已是收入的一项重要来源。在个别行业,服务的价值已经超过了产品的利润。由于知识型服务业具有解决问题的特征,

所以,它还可以为客户的业务流程提供有价值的解决方案。因此,这样的知识型服务业对技术发展的预测也就更重要。总之,技术创新的成功商业化需要技术与知识型服务业的共同努力。

尽管发达国家的知识型服务业可以追溯到 20 世纪 60 年代,并在发达国家的经济活动中起着重要作用,但在现代社会里,知识型服务业的作用还没有得到完全的认同,也没有引起主流创新研究者的关注。这主要有以下两个方面的原因:

(1)传统的经济理论忽视对服务业创新的研究。一方面,宏观经济理论早已有了忽视服务业创新的成熟观点。两个世纪以来,无论是专业的经济学者还是世俗的观点都认为:制造业是经济结构的中心,而服务业只是经济结构的外围补充;制造业是经济增长的动力,而服务业只是促进性活动;制造业是竞争的来源,而服务业只是解决就业的场所。当代的主流观点也认为服务工作是而非生产性活动,因此,不值得分析所谓非生产性活动的创新。显然,如果制造业被认为是生产系统的动力,是财富和竞争的来源,那么,值得关注的只有那些直接与制造过程和产品关联的创新和研发活动。在这种背景下,我们也就不惊讶为什么不重视服务业的创新,或者说政府的创新政策很少会积极地促进服务业的创新。另一方面,微观经济理论也认为:企业的形象、功能和组织都是围绕物质生产的(或制造业),企业就是制造一系列产品。由于服务业创新中的成本不能归结为按传统方式生产每种产品的直接成本,所以,企业的会计和管理层也就不愿意讨论服务业创新中的非直接成本的增长。

(2)当代的创新研究只关注对技术或制造业创新的研究。仅仅调查知识领域对服务业创新的研究情况,就可以发现理论研究对服务业创新的不重视。例如,当美籍奥地利人、当代西方著名经济学家熊彼特本人在“创新经济”中对创新有着广泛认识的时候,受他启发的当代创新研究学者们却表现出对技术或制造业创新的浓厚兴趣。

虽然知识型服务业在全球性技术市场、创新的成功商业化、经济统计学以及知识经济中具有重要意义,创新的经济理论还是忽视它

们,或者认为知识型服务业的创新只是制造业中开发和应用创新中的很少部分。但是,目前这种观点开始受到了以下 5 个方面的质疑:

- 为什么知识型服务业的创新受到经济理论界的误解或忽视?
- 为什么知识型服务业在企业创新活动中起着重要作用?
- 知识型服务业和制造业的创新有何差异性?
- 在知识型服务业里观察到的主要创新模式说明了什么?
- 这些服务创新模式能否拓宽和丰富制造业的创新理论?

改革开放以来,我国的知识型服务业也得到了长足的发展,但在内部结构和总体实力上都存在较大问题。在中国加入 WTO 后,知识型服务业更是面临着前所未有的挑战和压力。但是,随着我国将加快发展金融、保险、咨询、物流等知识型服务业作为“十一五”时期经济发展的一项重要产业结构调整课题,以及中国政府致力于现代服务业的结构升级和支持现代服务业以创新增强竞争力的政策措施的提出,^①中国市场化水平和对外开放程度的快速提高,技术、产品和服务的创新开发领域的不断扩大,中国知识型服务业将呈现崭新的良好发展态势。

面对迅速发展的社会经济和科学技术与瞬息万变的市场,我国的知识型服务企业只有通过创新推出高质量的服务产品,才能在竞争中处于有利地位。创新不仅作为竞争手段对知识型服务企业有重要意义,它还是知识型服务企业获取利润、提高声誉和形成企业品牌的重要途径。实践证明,任何想获得成功的知识型服务企业都需要将创新作为其进一步发展的最强劲的驱动力,并将创新提到战略的高度予以组织和实施。可喜的是,我国的产业界和学者们已逐渐认识到创新应成为推动我国知识型服务业发展的根本途径。

1.1.2 研究意义

目前制造业的创新理论在创新理论(包括创新行为、创新轨道

^① 站在新的历史起点上“十一五”欲破九大命题. 新华网, 2005-10-25