

# 前 言

自 20 世纪 60 年代起,世界主要发达国家经济重心开始转向服务业,服务业在就业和国内生产总值中的比重不断加大,全球产业结构呈现出“工业型经济”向“服务型经济”转型的总趋势。尤其是随着知识和创造力日益成为推动经济增长的主要动力,知识密集服务业(Knowledge-intensive Business Service; KIBS)得到了快速的发展,逐渐成为国民经济的重要组成部分。KIBS 是在工业化比较发达的阶段产生的,主要依托新兴技术和现代化管理理念发展起来的信息和知识相对密集的服务业。与传统服务业相比,KIBS 更突出知识和技术高度密集的特点,由组织或个人运用专门知识和服务技术,为发展物质生产、提高资源配置效率和生产效率服务,为社会进步与发展、为满足与提高人的工作生活需要及满意程度服务。对城市而言,KIBS 的发展水平已经成为衡量一个地区综合竞争力的重要标志。

作为中国最大的城市,上海早在 20 世纪 90 年代初制定的“三二一”发展战略中,服务业就被放在了最为重要的位置。近年来,上海服务业的发展呈现出领先增长的集聚态势,增强了城市综合服务功能。据统计,2001—2006 年,上海服务业增加值平均增速达到 16.3%,对全市生产总值的贡献连续六年超过 50%。2006 年,上海服务业实现增加值 5 544.2 亿元,占全市生产总值的 50.59%,同比增长 13.49%。2005 年,上海在全国率先颁布了《上海加速发展现代服务业实施纲要》。《纲要》要求上海围绕加快建设“四个中心”的战略目标,以我国入世后进一步扩大开放和举办中国 2010 年上海世博会为契机,全面实施科教兴市主战略,加速发展金融服务、航运服务、文化服务等 6 大重点领域,增强城市综合服务功能,更好地服务全国。此后的几年,上海的

金融服务、信息服务、教育服务、商业服务、技术服务、卫生服务、文化服务等七大类 KIBS 取得了长足的发展。2006 年,上海 KIBS 年产值达到 2 376.7 亿元,占第三产业年产值的比重为 45.3%,对全市生产总值的贡献率为 22.9%。此外,2006 年上海 KIBS 产值同比增长 17.0%,连续三年增长率超过 15%,比第三产业的年增长率高出近 3.5 个百分点。KIBS 已经成为上海国民经济和社会发展的支柱产业之一,并且对长三角地区乃至全国整体经济的发展起着举足轻重的作用。

产业发展的首要问题是人才发展,知识员工对 KIBS 发展显得尤为重要。一方面,KIBS 是知识高度密集的产业,知识员工作为知识的载体,在产业的形成、发展、壮大过程中处于举足轻重的地位,扮演着不可或缺的角色。另一方面,作为服务性行业,KIBS 的产品即服务具有生产与消费同时性的特征,员工与客户直接接触,知识员工的知识水平和业务能力直接关系到服务质量和产业的健康发展。这些都使得传统的管理手段可能难以有效地激励和约束 KIBS 知识员工,改变传统的政策与措施、创新管理理念与策略显得十分重要。而这些都要基于对 KIBS 知识员工工作现状和管理情况的深入了解和分析,本书主要探讨正是上海 KIBS 知识员工开发现状及开发策略的问题。

2006 年 5 月,我们承接了上海市科技发展基金软科学重点研究项目——上海知识密集服务产业人才队伍现状及对策研究。在历时 1 年多的研究时间内,我们通过问卷调研和实地访谈,获取了大量的第一手资料。本书依托“上海知识密集服务产业人才队伍现状及对策研究”的研究成果,以 KIBS 知识员工为研究对象,全面而系统地论述了上海 KIBS 知识员工的现状,并提出 KIBS 知识员工可持续开发的主要策略,旨在改善上海 KIBS 总体人才状况,推动上海的自主创新、推动上海 KIBS 的健康快速发展。

全书共分为九章。第一章为绪论,主要介绍 KIBS 的相关背景、定义和分类,以及 KIBS 知识员工的概念与特征,并对本书的总体框架和研究特点进行大致介绍。第二章和第三章着重对国内外 KIBS 知识员工开发的现状进行描述;介绍国外发达国家和地区,以及国内主要城市

KIBS 和 KIBS 知识员工的发展状况,并比较分析国内外 KIBS 知识员工开发策略;通过对上海统计年鉴的相关数据分析,初步了解上海 KIBS 近年发展状况,以及 KIBS 知识员工开发的问题。第四章和第五章对上海 KIBS 知识员工的微观和宏观状况进行重点描述,介绍上海 KIBS 知识员工的抽样和调研样本情况,阐述上海 KIBS 知识员工总体工作情况、微观管理情况和素质状况、宏观供求状况和流动特点。第六章根据上述现状,从宏观和微观两个方面对上海 KIBS 知识员工存在的关键问题进行分析,并提出了若干完善 KIBS 知识员工开发的策略思路。最后的第七、八、九章将研究对象瞄准了上海 KIBS 中具有鲜明特征的金融业、信息服务业和教育业,对这三大行业知识员工开发的现状与关键问题进行深入分析,并对三大行业 KIBS 知识员工开发的策略进行探讨。

作为一本 KIBS 知识员工开发的专著,本书在研究方法和内容上具有以下三大特点:

第一,兼有定性和定量分析。首先,本书通过经典的规范研究、案例研究、国内外比较研究等方法,以理念为主导,首次清晰地界定了上海 KIBS 和 KIBS 知识员工的概念、特征、范围等问题。其次,我们通过网上问卷调研和深入企业实地访谈调研,多方面搜集数据和信息,获得现阶段的第一手资料,对上海 KIBS 知识员工的宏观供求和分布状况、工作状况、创新能力、微观管理和开发状况、素质模型等问题进行定量研究。

第二,综合微观和宏观视角。一方面,本书通过实证研究和中外比较研究,从微观视角出发分析了上海 KIBS 知识员工的管理和开发机制,如 KIBS 知识员工的工作状况、压力状况、培养机制、激励机制等,为我国 KIBS 知识员工的微观管理和开发提供借鉴。另一方面,本书从产业和政策等宏观视角出发,探究了上海 KIBS 知识员工的开发环境和开发政策,包括发展战略、服务体系等环境对策,以及调控政策、培养政策、引进政策等政策性建议。

第三,结合整体与分行业研究。除了分析上海 KIBS 知识员工开

发的整体状况,本书还选取了 KIBS 中规模较大、特征鲜明的金融业、信息服务业、教育业三大行业进行了深入探究。通过三大行业内部知识员工管理与开发状况的分析,以及行业之间的比较研究,全方位地阐述上海 KIBS 以及各子行业知识员工的开发现状。

本书是华东理工大学商学院人力资源研究中心科研团队的又一研究成果。我们的科研团队知识背景各异,知识结构互补,能够综合人才学、经济学、管理学、统计学、心理学等方面的知识经验,发挥各自的研究特长。在无数个工作的日日夜夜,我们科研团队互相帮助、通力合作。本书的具体撰写执笔者如下:第一章由李玉刚负责;第二、三章由杜伟宇负责;第四、五章由陈万思负责;第六、七、八、九章由黄维德负责。全书由黄维德统稿。

在本书的研究及写作过程中,上海市科技发展基金、上海市科技发展研究中心和华东理工大学商学院的领导给予了大力支持和关心;上海有关委、办、局及所属单位,以及数百位调查员及相关单位对问卷调研和访谈研究给予了充分的配合与支持。华东理工大学商学院企业管理专业研究生徐莹、周维、王天慧、李焕参与了本书的编写。复旦大学出版社对本书的出版自始至终给予了大力支持。在此,一并表示深切的感谢。

此外,还要特别感谢华东理工大学商学院管理科学与工程系刘红丽副教授。她运用丰富的专业知识,在网络技术、数据处理等方面给予我们很大的帮助,为我们的研究奠定了扎实的实践基础。

限于时间和作者水平,本书难免有不足之处,敬请各位同行、专家、读者批评指正。

作 者  
2007 年 9 月

# 目 录

前言.....	1
第一章 绪论.....	1
第二章 国内外 KIBS 知识员工状况及政策 .....	21
第三章 上海 KIBS 产业和知识员工现状分析 .....	43
第四章 上海 KIBS 知识员工开发 .....	68
第五章 上海 KIBS 知识员工微观管理 .....	113
第六章 上海 KIBS 知识员工的开发策略 .....	141
第七章 上海金融业知识员工开发现状与问题分析.....	169
第八章 上海信息服务业知识员工开发现状与问题分析.....	194
第九章 上海教育业知识员工开发现状与问题分析.....	222
主要参考文献.....	255
附录一 上海知识密集服务产业人才队伍现状调研问卷.....	259
附录二 上海知识密集服务产业人才队伍现状访谈提纲.....	270
附录三 金融业、信息服务业和教育业样本企业名单 .....	273

# 第一章 绪 论

## 第一节 KIBS 的界定和分类

### 一、KIBS 的界定

KIBS 是知识密集服务产业(Knowledge-intensive Business Service)的简称。知识密集型服务业的兴起是服务业和知识经济崛起共同作用的产物。因此要比较好的界定知识密集服务产业,就有必要了解服务业和知识经济的概念。

服务业的发展历史悠久,当人类进入商品经济社会,服务业便开始萌芽了。马克思在《剩余价值理论》中对服务的界定是:“服务有一定的使用价值(想象的或现实的)和一定的交换价值,一般说来,服务也不外是这样一个用语,用以表示劳动所提供的特别使用价值,和每个其他商品都提供自己的特别使用价值一样,但它成了劳动的特别使用价值的特有名称,因为它不仅在一个物品的形式上,而是在一个活动形式上提供服务。”马克思肯定了服务的商品本质,而且揭示了服务的过程性。但是服务业作为一个完整的概念被提出并作系统的理论研究则开始于 20 世纪。

20 世纪 30 年代,经济学家费希尔在其所著的《安全与进步的冲突》一书中,将产业结构的变动分为三个阶段:第一阶段农业和畜牧业在国民经济中居于主导地位;第二阶段工业处于主导地位;第三阶段服务业居于主导地位。而 1969 年,彼德·德鲁克在其著作 *The*

*Age of Discontinuity* 一书中才首次提出了“知识经济”的概念,但是第一个全面研究知识经济内容的人却是美国经济学家弗里茨·马克卢普。他在 1962 年出版的著作 *The Production and Distribution of Knowledge in the United States* 中提出了“知识产业”的概念,他还给出了知识产业的一般范畴和最早的分类模式。他认为,一般来说,知识产业是指这样的一些厂商或组织机构,他们生产知识,特别是信息产品和服务,无论这种生产的目的如何。显然,马克卢普提及的知识产业的范围是很宽泛的,他认为知识产业主要由 5 个分支 30 个产业构成。它们是教育、研究与发展、通信媒介、信息设备和信息服务(见表 1-1)。

表 1-1 马克卢普知识产业分支表

教 育	研究与发展	通信媒介	信息设备	信息服务
家庭教育	基础研究	印刷、出版、摄影、录音	印刷业设备	专业服务
职业培训	应用研究	戏剧、音乐和电影	乐器	财政金融服务
宗教教育		广播、电视	电影设备	批发商的知识
军事服务教育		广告、公共关系	电话和电报设备	服务
中小学教育		电话、电报和邮政服务	信号设备	直接服务
高等教育		会议	测量、观察和控制仪器	政府活动
商业与职业培训			办公用设备	
政府教育计划			计算机	
公共图书馆				

直到 20 世纪 80 年代中期,学者们才真正开始把知识考虑为促进经济增长的因素。以罗默、卢卡斯为代表的一批经济学家所提出的新增长理论将作为“内生的”知识和人力资源因素引入到经济增长的模式中。在认可了知识在经济增长中的重要性以后,学者们又将知识分为显性知识与隐性知识,隐性知识(Tacit Knowledge)是迈克尔·波兰尼(Michael Polanyi)在 1958 年从哲学领域提出的概念。他在对人类知识的哪些方面依赖于信仰的考查中,偶然地发现这样一

个事实,即这种信仰的因素是知识的隐性部分所固有的。波兰尼认为:“人类的知识有两种。通常被描述为知识的,即以书面文字、图表和数学公式加以表述的,只是一种类型的知识。而未被表述的知识,像我们在做某事的行动中所拥有的知识,是另一种知识。”他把前者称为显性知识,而将后者称为隐性知识,按照波兰尼的理解,显性知识(explicit knowledge),即人们可以通过口头传授、教科书、参考资料、杂志、专利文献、视听媒体、软件和数据库等方式获取,可以通过语言、书籍、文字、数据库等编码方式传播,也容易被人们学习。隐性知识和显性知识相对,是我们知道但难以言述的知识,一般指那些由才能、经验和能力获得的知识。例如:信仰、观念、心理模式、想法和理想等。

在对知识如何成为企业保持竞争优势的源泉这个问题上,日本的管理学专家 Nonaka(野中郁次郎)从哈耶克以及波兰尼的思想中提炼出,知识创造经由内隐与外显知识的互相转换。经由转换的过程,可同时扩展内隐与外显知识的质与量。他定义了组织知识创造的 SECI 螺旋模型,此模型基于隐性知识与显性知识的划分,定义了两种知识相互转化的四个过程,即社会化、外在化、组合和內化。

社会化(Socialization)由内隐到内隐;由分享经验从而达到创造内隐知识的过程,社会化的模式常由设立互动的“范围”开始,这个范围促进成员经验和心智模式的分享。

外在化(Externalization)由内隐到外隐;将内隐知识明白表达为容易了解的形式,以传递于他人。具体化通常由“对话或集体思考”开始,利用适当的隐喻或模拟,协助成员说出难以沟通的内隐知识。

结合(Combination)由外显到外显;将观念加以系统化以形成知识体系的过程,这种模式的知识转换牵扯到结合不同外显知识体系,结合的用途在于结合新创造的与现存的知识,使它们具体化为新的产品、服务或管理系统。

内化(Internalization)由外显到内隐;与边做边学息息相关,当经验透过社会化、具体化与结合,进一步内化到个人的内隐知识基础时,其即成为有价值的资产。

基于上述四个过程,他论述一个知识创造的螺旋模型,即知识创造的过程实际上是一个从隐性知识到隐性知识的传递→从隐性知识到显性知识的传递→从显性知识再到隐性知识的传递这样一个类似否定之否定的螺旋形上升的过程。

借用弗洛伊德对意识和无意识的冰山隐喻,显性知识就如同浮出水面的“冰山尖端”,而隐性知识则是隐藏在水面以下的大部分,它们虽然比显性知识难以被发觉,但却是认识的重要源泉。

随着信息技术和科技网络的进步,利用知识管理的软件工具已经可以基本解决显性知识的流通和利用问题。而大部分的隐性知识由于其不可编码化的特点使其无法显性化并加以流通利用。所以为了能使隐性知识进行高效的创造、流通和使用,知识服务市场便逐渐形成,知识服务业是众多知识产业中引人注目的一类,它是知识产业的核心,在整个知识经济中发挥着特殊的作用。知识服务业是基于知识基础的为其他产业或个人提供智力支持、知识服务的高增值的服务业,它与知识型制造业共同构成知识经济的主体。而知识服务市场的主角就是知识密集型服务业。

知识密集型服务业概念的提出是服务业内涵不断延伸的结果。尽管这个概念刚提出不久,但与此相关的一些提法已经有较多的应用,如专业服务业、现代服务业、知识服务业等。这些概念之间具有很大的重合性或者交叉性,同时,也为随后的知识密集型服务业概念的提出提供了基础。

下面让我们来看一下知识密集型服务业具有代表性的定义。知识密集型服务业是20世纪90年代中期在西方发达国家出现的一个新的概念。它包括了金融、保险、教育、咨询、电脑与信息技术相关服务、广告等多种服务行业。近十年出现了许多与知识密集服务产业相似的名词,如知识服务业、以知识为基础的服务业、知识企业等。

虽然名词与界定各不相同,但都是描述具有知识产业特征的服务业。由于知识密集型服务的研究刚刚开始,有关知识密集型服务业的概念还没有统一的定义。不同的学者从各自的研究方向和目的出发,对知识密集型服务业给出了各不相同的定义(见表 1-2)。Miles 等人(1995)最先提出知识密集型服务业这一概念。他们认为知识密集服务产业公司应该符合以下三点:私营的公司或组织;主要依靠专业知识;提供中间的知识产品和服务。Paul Windrum 从知识密集型服务业国际比较的角度出发,认为知识密集型服务业企业是依靠特殊的知识和专业特长从事服务的私营组织。Hipp 认为能服务于无论是来自制造业还是服务业的客户,或者是服务于大学和其他的研发机构等具有重要或者非常重要的知识来源的公司就可以认为是 KIBS 公司。Mulle 和 Zenker 广义地将其定义为主要为其他公司提供有高知识附加值的服务公司。金雪军将知识服务业定义为对信息流进行收集、整理、分析、研究、储存并转化为可用知识,为用户提供信息资源和信息管理的行业,包括技术服务(硬知识服务)、咨询服务(软知识服务)和电子商务服务(混合知识服务)三类。Renato Fiocca 从创新网络角度出发,认为知识密集型服务业是指其主要的投入和产出要素是知识的服务,知识密集型服务业中的人员知识、关系、经验和能力是其重要的无形资产。

表 1-2 对 KIBS 的界定

学者(时间)	对 KIBS 的界定
Miles (1995)	显著依赖于专门领域的专业性知识,向社会和用户提供以知识为基础的中间产品或服务的公司和组织
Paul Windrum(1999)	依靠特殊的知识和专业特长从事服务的私营组织
Hipp(1999)	服务于制造业和服务业的客户,或者是服务于大学和其他的研发机构等具有重要或者非常重要的知识来源的公司
Mulle(1999)	一种广义的咨询顾问类企业,一类为其他企业提供包含高知识增值服务的企业

续 表

学者(时间)	对 KIBS 的界定
Dathe, Schmid(2000)	员工的教育水平、过程创新和产品创新的平均比率,至少一个指标在平均比例以上可以确定为知识密集型服务业
Mulle,Zenker(2001)	主要为其他公司提供有高知识附加值的服务公司
金雪军(2002)	对信息流进行收集、整理、分析、研究、储存并转化为可用知识,为用户提供信息资源和信息管理的行业
Renato Fiocca(2003)	认为知识密集型服务业指其主要的投入和产出要素是知识的服务
Kempila,Mettanen(2004)	知识是服务的重要投入;服务高度依赖于专业能力和知识;服务提供商和客户之间有高度的互动
桃峻(2005)	满足客户需求的以知识为基础的解决方案的服务企业,与客户之间存在着高水平的交互作用

由于知识密集型服务业的种类繁多,包括范围很广,每类知识密集型服务业都有其特殊性。如果进行一般性定义往往难以反映知识密集型服务业形式和活动的多样性,就像 Muller 所定义的那样。而对于某类知识密集型服务业的归纳定义却又会造成以偏概全,如 Hipp 所定义的仅以知识的来源来定义知识密集型服务业,对于知识的转换途径而没有给予关注。

结合我国 KIBS 发展的实际情况,国务院发展研究中心 2001 年第 99 号调查研究报告也对知识密集型服务业下了定义:运用互联网、电子商务等信息化手段的现代知识服务产业,其产品价值体现在信息服务的输送和知识产权上,包括金融、保险、教育、咨询、信息、物流配送、计算机软件与信息加工服务、研究开发与测试服务、市场服务、商务组织服务(管理咨询、员工招聘服务)和人力资源开发服务等知识含量较高,需要一定专业技术水平和科研水平的服务行业。发展研究中心的定义较为全面,体现了我国 KIBS 发展的基本共同点。而相对国务院发展研究中心的定义,上海市发展和改革委员会的定义体现了上海地

区的特色,它将知识密集型服务业称为现代服务业,将其描述为:伴随着信息技术和知识经济的发展产生,用现代化的新技术、新业态和新服务方式改造、提升传统服务业,创造需求,引导消费,向社会提供高附加值、高层次、知识型的生产服务和生活服务。现代服务业囊括作为上海服务业重要支撑的金融、商贸、物流、房地产、旅游和信息服务业,以及作为上海服务业增长潜力领域的文化、教育、医疗、体育、航运服务、会展和中介服务业。该定义强调了知识密集型服务业与传统服务业的层次性和交融性,具体类别也体现了上海本地的产业特点:金融、信息、教育等行业都是上海服务业的重要支柱。

通过分析上述定义的共同点可以发现,知识密集型服务业尚处于动态发展之中,其内涵和外延均难以预期。因此,要给知识密集型服务业下一个精确的定义比较困难。我们认为可以从广义和狭义两方面对知识密集型服务业作出界定。从广义来看,知识密集型服务业是显著依赖于专门领域的专业知识,向社会 and 用户提供以知识为基础的中间产品或服务的公司和商务机构。狭义的知识密集服务业可以指通过应用新的技术、模式提供满足客户需求的以知识为基础的解决方案的服务企业。

## 二、KIBS 的特征

1994年,彼得·德鲁克凭借其对管理实践的深刻理解指出“管理的本质不是技术和程序,管理的本质是使得知识富有成效”。而知识密集型行业就是一个提供知识,使管理更有成效的一个行业。它具有不同于制造业和传统服务业的特征,通过认识和了解这些特征,才能够更好地在知识经济时代寻求长期而稳定的发展。

### (一) 知识密集型服务业的知识是其核心产品和竞争优势的来源

知识密集型服务企业主要是依靠自身的智力劳动向社会、个人或团体提供知识服务,它常表现为一种咨询报告、操作方法、技术方案以及对工作、决策和对行动有用的知识、判断、计算机程序等。知识是知识服务业的基础,知识是一种客观上已认识的事物,一种精神财富,它

是服务业的基础,同时更是知识服务业的基础。所以知识成为产业发展的第一要素,知识密集型服务业高度依赖专业性知识;或者组织自身就是主要的信息与知识来源。但并不是所有具有专业知识的机构都属于知识密集型服务业,从知识密集型服务业的定义就可以清楚了解,必须是“显著依赖”于“专门领域”的专业知识,并能够向社会和用户提供以知识为基础的中间产品或服务的公司。即投入和产出必须都以知识为主要要素,而且提供的是特定领域的专业知识,并将这种具有客户企业特征的知识 and 一般性知识融合,以提供给客户解决方案。从已有的研究来看, Antonelli(1999)从考察 KIBS 的知识特性出发,认为 KIBS 服务产品中包含大量的隐性知识,这些知识来源于它们与客户间的持续知识互动过程。Hauknes(1998)认为从知识创新过程来看, KIBS 服务产品的性质是“知识密集的”,这些“产品”作为要素参加到客户的知识创造和知识整合过程中。

## (二) 驾驭知识资产的高素质的知识工作者

现代服务业主要是利用科学技术进行更为精细的专业化分工,把传统上由企业内部组织进行的服务活动外置出来,由拥有专门人才和专业技术的服务机构应用专业知识和实践经验,为客户提供某一领域的特殊服务,从而提高服务效率,降低交易成本。因此其具有技术化、知识化的特征,高素质的人才成为 KIBS 竞争力的核心。根据美国劳工组织统计,美国近年来知识员工占人才市场 60% 以上。在我国, IT 行业、电信、咨询、高科技等行业也已进入知识经济时代。知识服务业中对人力资源的要求较高的特点导致知识密集型服务业必须由具有专业特长和经验的人员组成,知识密集型服务业的知识和能力与人员的素质密切相关。所以该产业的从业人员大都具备很好的教育背景和知识基础,有较强的学习能力,是具有各种专业资格认证的专业人员,如具有较高专业水平的工程师、经济师、MBA。显而易见,知识密集型服务业的劳动力成本也是相当高的。因为知识密集服务业的知识员工所拥有的知识、技能、经验等智力资本的独特性,也就是他对于特定组织创造的专用程度。独特性越高,其对于组织的价值也就越大,其价格自

然水涨船高。同时组织通过对知识型员工的占有而获取的创新性成果则能给组织带来垄断性的技术,从而带给组织超额利润,支撑组织的竞争优势。

### (三) 知识密集型服务业具有很强的聚集性

知识密集型服务业的产业空间聚集性强隐含的一个特点是外部性的利用相对比较充分。无论是位于科技园区的 R&D 产业,还是在高档写字楼的管理咨询、会计、法律、银行产业,还是在创业阶段通常靠近技术来源的建设设计、服装设计等产业,知识服务业中的同一类产业经常会位于同一条街、同一幢大厦,例如上海淮海中路的瑞安广场,就是国际著名会计事务所的“总部”。知识密集型服务业一般聚集在具有雄厚经济实力和知识储备的大城市,这些大城市通常具有大量的高等学府和研究机构,可以培养提供现代服务业发展所需要的生产要素:先进科技和专业人才。而大城市的集散作用能够吸引大量的专业人才,为服务业的发展提供持续性的动力。另一方面,由于服务业具有生产和消费在时间和空间上不可分的特点,导致服务业的规模对当地的市场容量依赖性很强,人口规模和密度是决定城市服务业比重的重要因素。大型城市良好的制度环境也为现代服务业的发展创造了有利条件,而且知识密集型服务公司的聚集也会产生产业集群的良好规模效应。大型城市理所当然地成为现代服务业发展的集中地。20 世纪 70—90 年代,伴随着国际大都市中央商务区功能结构的提升,知识密集型服务业集群发展成为一种世界潮流。目前,知识密集型服务业集群主导着国际大都市中央商务区的发展,决定着城市经济的繁荣及其国际竞争力的高低。以印度的班加罗尔为例,班加罗尔是印度南部著名的花园城市,近年来以其软件服务业闻名世界,被誉为亚洲的硅谷。20 世纪 90 年代初,印度政府在班加罗尔建立了全国第一个计算机软件技术园区。1991—1992 年度,班加罗尔的计算机软件出口仅为 150 万美元,2000—2001 年度猛增到 16.3 亿美元,10 年内飙升了 108 倍,占印度全国软件出口总额 62 亿美元的 26.3%,2004—2005 年度,更上升至 62.7 亿美元。如今,班加罗尔已经成为印度计算机软件王国,吸

引了海内外 400 多家著名信息技术公司和 16 万软件服务人才。英特尔、微软、国际商用机器公司、西门子、通用电器公司、惠普、康柏、奥瑞克、太阳微、鸿基、得克萨斯仪器公司等也都在这里设有开发中心和生产基地。在班加罗尔的带动下,马德拉斯、海得拉巴等南部城市的高科技工业园区接踵而起,与班加罗尔交相辉映,成为印度南部著名的计算机软件“金三角”。Susan, Zhimin 和 Allan(2001)就认为制造业集群发展到一定阶段,生产制造企业的核心地位会被技术研发和服务企业所替代。李红(2005)在考察现有知识密集型服务业集群形成和发展轨迹的基础上,研究了伦敦、班加罗尔、东京新宿的知识密集型服务业集群的发展,并将其发展模式归结为诱导自发型模式、外国直接投资 FDI 模式和引导培育型模式三种模式。

#### (四) 声誉对服务价格的决定起主要作用

同样由于服务业具有生产和消费在时间和空间上不可分的特点导致,使接受服务的消费者事先无法观察到服务产品的质量,服务价格取决于用户的认知价值和使用效果,用户受广告和人员推销的影响不明显,但是历史业绩和声誉对用户购买的影响大。所以导致服务价格弹性不稳定,进而提高该产业的风险,当然伴随着高风险就是高收益。所以声誉的好坏对于知识密集型企业的发展起着关键作用,建立良好的服务反馈体制也是企业构建良好声誉的一条有效的途径。

#### (五) 良好的乘数效应

知识密集型服务业已成为知识经济社会知识基础设施的重要组成部分,承担着基础性知识生产和重新配置的双重功能,在国民经济发展中起着前瞻性、领导性和驱动者的作用,知识密集型服务是服务业中成长最快的部门。使得对知识服务业 1 个单位的投入可以形成  $n$  个以上单位的产出。这个特殊的产业通过知识和信息的运用渗透到各个经济部门,为各个经济部门创造着高的附加价值。加拿大、芬兰、法国、荷兰、英国知识密集型服务业附加值的相对增长速度高达 33.8%、57.1%、20.6%、55.5%、49.9%,英国的服务出口总额约有 35% 来自知识密集型服务业。而且当前知识密集型服务业与制造业

融合,以及产品-服务统一化或服务功能化趋势也是这一特征的体现。魏江、朱海燕(2007)分析了知识密集型服务业在产业集群中与制造业企业、一般服务业、大学科研机构、政府以及五大主体之间的交互学习与创新机制,认为知识密集型服务业作为创新系统内的知识中介,扮演着传统桥梁;“蜜蜂式”桥梁;“红娘式”桥梁;“网关式”桥梁等四种不同的创新桥梁角色。这也是对乘数效应的一个反应。汝鹏(2005)在知识密集型服务业视角下对咨询业的知识过程进行了研究,也认为咨询业作为典型的知识密集型服务业在技术创新过程中起到沟通桥梁的重要作用。

### 三、KIBS 的分类

由于国外知识密集型服务业范围划分主要依据不同,国家对服务业的统计口径和研究者的研究内容,对知识密集型服务业范围划分也是多种多样。我国还没有对知识密集型服务业完整的统计,对知识密集服务产业具有代表性的分类有三种。

#### (一) Skogli 的分类

依据联合国经济活动标准产业分类(ISIC)有 617 类、6 个门类 11 个大类,27 类涉及知识服务业,43 个小类可以归入知识服务业。这 6 个门类是:

1. I 运输、储藏和通信;
2. F 金融;
3. K 不动产、租赁和商业活动;
4. M 教育;
5. N 医疗与社会工作;
6. O 其他社会、公共、个人服务活动。

在 Skogli 研究基础上,每个门类又可以分为以技术为基础的知识密集服务产业和专业化知识密集服务产业,其优点是界定明确,可操作性强,容易进行比较研究,但是工业分类法在不同的国家和地区存在着差别。

## (二) OECD(Organization of Economic Cooperation and Development) 的分类

OECD 的分类,将知识密集服务产业分为:

1. 信息服务业,包括硬件设计顾问、软件设计顾问和服务、数据处理、数据库服务、其他计算机相关服务;
2. 研发服务业,在医学技术开发、其他自然科学技术、工程技术、人文社会科学等研究领域,为社会提供有偿的研究开发服务;
3. 法律服务业,包括法律咨询与顾问、法律事务代理、有关专利权方面的顾问、其他法律服务;
4. 金融服务业,包括簿记服务、审计服务、其他会计服务、债务清理服务;
5. 市场服务业,包括市场调查、公众调查、广告代理、广告设计、其他广告活动、贸易展览和产品演示等;
6. 工程性服务业,包括城市规划设计、民用工程服务、建筑服务、水电气技术设计、电力工程设计、其他建筑设计、机械工艺设计、技术测试分析、工业设计等;
7. 管理咨询业,包括项目可行性分析、投资决策分析、有关资质认证机构、质量认证体系、内部管理咨询、人力资源开发管理、管理顾问等。

## (三) Miles 的分类

Miles 将知识密集型服务业分为两大类:面向新技术集中使用者的传统专业服务“非技术型”KIBS 是与技术相关性较弱、技术知识含量较低的传统专业性服务(如新型分销与现代物流、广告服务、新型金融服务、健康和诊疗服务、应用型管理咨询、法律服务等);以新技术为基础的知识密集型服务“技术型”KIBS,是与技术有较强相关性、技术知识含量较高的专业性服务,其运作内容和结果以技术为主(如计算机软件服务、研发咨询、新技术服务等)。Miles 的定义适用性较强,能被划分为 KIBS 的服务组织数量众多,类型也较为广泛,是目前被引用较多的观点。