

## 企业创新管理

### 顾客参与对知识密集型服务业新服务开发绩效的影响研究

范钧, 邱瑜, 邓丰田

浙江工商大学 工商管理学院, 浙江 杭州 310018

收稿日期 2012-11-29 修回日期 网络版发布日期 接受日期

**摘要** 利用顾客参与来高效获取顾客知识, 对提升知识密集型服务业新服务开发绩效具有积极意义。通过对长三角地区知识密集型服务企业的问卷调查和结构方程模型分析, 发现顾客参与信息共享、责任行为和人际互动三维度对知识密集型服务业服务相关知识、消费使用知识和顾客自我知识获取均有显著正向影响; 3类顾客知识获取对知识密集型服务业新服务开发绩效均有显著正向影响; 知识内隐性会部分调节顾客参与同顾客知识获取之间的作用关系。

**关键词** [顾客参与](#) [知识密集型服务业](#) [顾客知识获取](#) [新服务开发绩效](#)

分类号 [F063.1](#)

**DOI:** [10.6049/kjbydc.2012090613](#)

**引用本文:** 范钧, 邱瑜, 邓丰田等. 顾客参与对知识密集型服务业新服务开发绩效的影响研究[J]. 科技进步与对策, 2013, 30(16): 71-78.

对应的英文版文章: [2013-16-017](#)

通讯作者:

范钧

作者个人主页: [范钧; 邱瑜; 邓丰田](#)

## 扩展功能

本文信息

- ▶ [Supporting info](#)
- ▶ [\[PDF全文\]\(1611KB\)](#)
- ▶ [\[HTML\]\(OKB\)](#)
- ▶ [参考文献](#)

服务与反馈

- ▶ [把本文推荐给朋友](#)
- ▶ [加入我的书架](#)
- ▶ [加入引用管理器](#)
- ▶ [引用本文](#)
- ▶ [Email Alert](#)

相关信息

▶ [本刊中包含“顾客参与”的相关文章](#)

▶ 本文作者相关文章

- [范钧](#)
- [邱瑜](#)
- [邓丰田](#)