

北京市知识服务业运营与管理模式研究

张 波

(北京联合大学 管理学院,北京 100101)

摘 要:从知识管理的角度研究知识服务业的运营和管理模式,运用知识共享、知识转移、知识重构和知识学习等理论分析知识服务业的运营模式,在此基础上构建知识运营管理体系,以提升服务过程的标准化和适应性,从而提高企业的运营效率和管理能力。

关键词:知识服务业;知识管理;知识运营;服务模式

中图分类号:F127.1

文献标识码:A

文章编号:1001-7348(2008)11-0053-03

0 引言

知识服务业的发展始于20世纪90年代初,英国学者Miles等人^[1]首先明确提出了Knowledge-intensive Business Services的概念,译为知识密集型服务业。由于知识服务的研究刚刚开始,有关知识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,对知识服务业给出了各不相同的定义^[2,3]。尽管对知识服务业内涵的表述略有不同,大多数文献还是倾向于使用美国商务部的定义:知识服务业(Knowledge-based Service Industry)是提供服务时融入科学、工程、技术等产业或协助科学、工程、技术推动经济发展的服务业,包括:通讯服务、金融服务、商业服务(计算机软件、计算机及数据处理、研究发展与工程服务及相关服务)、教育服务及健康医疗服务等。

国务院发展研究中心研究指出,中国的知识服务业尚处于初级发展阶段,中国应大力加快知识服务业的发展,如该产业发展滞后于我国市场经济体制的建设,将会影响我国社会主义市场经济的发展壮大^[4]。该研究还指出,在信息时代背景下,知识服务业是运用互联网、电子商务等信息化手段的现代知识密集型服务业,其产品价值体现在信息服务的输送和知识产权上,包括计算机软件与信息加工服务、研究开发测试服务、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方面。

知识服务业提供的服务以知识型服务为主,服务过程是知识的生产、传播和使用的服务,知识在服务的过程中实现增殖;知识服务业从业人员中高素质的人才占主导地位,知识服务业相对独立于其它行业;通过这些共性来界

定知识型服务业的行业类别。根据联合国国际标准产业分类,有6个门类、11个大类、27个中类涉及到知识型服务业,43个小类可以归入知识型服务业。这6个门类是:①运输、储藏和通信;②金融;③不动产、租赁和商业活动;④教育;⑤医疗与社会工作;⑥其它社会、公共、个人服务活动。

国内外研究主要涉及以下领域:知识服务业的概念及范畴;知识服务业的发展历程;知识服务业的特征;知识服务业的实证研究;知识服务发展的战略研究;知识型服务业的质量管理;知识服务业的创新研究;以及知识服务业的集群研究^[5,6]。从国外看,不少学者将研究集中在知识服务业与创新的关系上^[7,8]。Muller和Zenker^[9]在他们的文章中提出,知识服务业在区域和国家创新系统中起着传播知识的作用。我国对知识型服务业的研究起步较晚,直到21世纪初才开始^[10]。目前的研究重点是调查各地区知识型服务业的发展状况和制定其发展对策,研究人员主要集中在高等院校和咨询机构中。

发展知识型服务业,北京市具有其它城市无可比拟的巨大优势,北京是经济中心、文化中心、人才中心、对外交流中心。知识型服务业作为一个高知识水平、高增值、高带动效应的先进产业应该作为北京今后发展的主导方向。在《北京市国民经济和社会发展第十一个五年规划纲要》中,明确了“十一五”期间,要初步确立以高科技产业和现代服务业为主体、以企业集群为支撑、“三二一”产业协调发展的产业格局,形成主业突出、结构优化、技术先进、规模经营的运行机制。因此,建立以知识型服务业和高新技术产业为主的经济体系,大力发展现代经济,实现首都经济功能转变和完善,应当成为北京的战略目标。

收稿日期:2008-01-15

基金项目:北京市优秀人才项目(20071D0502200276)

作者简介:张波(1972~),男,山东鄄城人,管理学博士,北京联合大学管理学院讲师,研究方向为知识管理和服务业管理。

1 北京市知识服务业现状及产业选择

服务业的发展越来越注重知识的生产、扩散和应用,知识服务业日益成为北京市经济发展必不可少的重要组成部分。

1.1 北京市知识服务业现状

知识服务业作为北京市一个新兴的产业,总的来说,具有起步晚、增速快、潜力大的特点。尽管目前列入知识服务业的某些行业,如教育、文化传媒、医疗服务、法律服务、服装设计、建筑设计等早已有之,但是从严格意义上讲,把它们列入知识服务业的一部分,视为一个独立的产业,是近年来随着我国社会主义市场经济不断发育和完善才提出来的。因此,就我国和北京市把知识服务业作为独立的产业来看待,与发达国家相比,起步相对是比较晚的。但是,随着我国经济体制的改革和市场经济的不断完善,知识服务业的发展非常快,在短短几年已经初步显示出它的潜力和良好的发展前景,尤其是北京市。

1.2 北京都市型产业和知识产业的结合

北京市的目标定位是国际化大都市,因而北京市必须符合都市型经济的特点,以知识产业为核心。同时,北京市的知识服务业必须是都市产业和知识产业的交集。基于以上原则,笔者认为未来北京市发展速度最快、在经济中地位越来越重要的知识服务业主要有6个:①R&D产业——知识生产业:R&D经费投入、技术成果交易额、技术入股、企业内部技术成果交易;②教育产业——知识传播业:高等教育(包括留学生)、终身教育;③文化传媒和广告业——知识传播业:出版、文化娱乐、电影电视、图书/档案/博物馆、广告;④软件产业——知识应用业:软件应用与实施;⑤咨询产业——知识应用业:咨询业、医疗服务、法律服务、会计服务;⑥设计产业——知识应用业:服装设计、建筑设计、装饰设计。

2 北京市知识服务业的特点

北京市是我国知识、智力密集区之一,自然科学、社会科学和信息机构密集,高等院校众多,加上中央各部门及其重要的直属机构设在北京市,人才济济,发展北京市知识密集型服务业具有得天独厚的优势,同时具有很大的发展潜力和广阔前景。知识型服务业是一种依托技术进步、知识扩展的新兴服务业,它强调智力资本的密集和运用,提供“软型服务”或“隐性服务”,经济附加值比传统服务业要高得多。知识型服务业在城市区域经济的发展中具有以下特点:

2.1 本地化

知识型服务业的发展一定要和当地的经济实力、产业结构密切相连。只有当地城市的第一、第二产业趋于稳定和成熟,知识服务业有了一定程度的发展时,发展知识型服务业才会为当地经济注入新的活力。发展知识型服务业

应了解北京市的人均收入水平、家庭结构、包括社会保障机构在内的福利救济制度,从而了解在该市发展知识型服务业的消费底线。所以在摸清当地消费者消费能力的基础上,就可以确定大致什么档次的知识型服务业适应当地的经济水平。

2.2 差别化

城市区域经济之间的知识型服务业发展应有特色化差别,要努力开创适应北京市的经济、政治、人文、社会的发展特色,即品牌效应。不同的企业通过不同的经营方针,逐渐形成了自己的经营特色,业务重点突出,特色鲜明,这对于高度交互定制的知识型服务业是至关重要的。另外,同一服务商在服务品种上也应有差别化,通过提供不同类型的服务,满足用户的个性化要求和多样需求。

2.3 创新化

创新战略是指服务企业应在识别顾客需求变化的基础上,适时地调整自己的服务范围、种类、特色和对象,不断地推陈出新,创造吸引顾客的服务新品种。创新战略仍是源于服务型企业的个性化服务原则。顾客的需求经常随着环境的变动而发生转移,为了使服务具有个性化,服务企业就要及时地调整自己的服务,使顾客的消费效用达到最大化。

2.4 辐射化

北京市的知识型服务业不仅要为本地服务,更多的是对外服务。也就是说,北京知识型中心城市功能的对外传播,是立足于北京市,辐射全国的。随着北京市知识服务业的发展和向国际大都市的接近,北京市还需要顺应当前国际知识服务业的发展趋势,优化知识服务业结构,提高知识服务业中高新技术含量,扩大高层次知识服务业的规模,发展知识密集型服务业。

3 知识服务业的知识运营管理体系

由于来自服务主体和服务客体的知识差异,以及服务过程中知识的不确定性,导致对服务过程的有效组织较为困难,服务周期长、服务质量不稳定、服务成本居高不下,顾客满意度比较低。因此,必须加强知识服务业的知识运营管理。

3.1 知识运营管理体系的构建

为了有效地解决上述问题,应从知识管理的角度研究知识服务业的运营和管理模式,运用知识共享、知识转移、知识重构和知识学习等理论分析并构建知识服务业的运营模式,从知识运营角度对知识服务业竞争力的形成和培育等问题进行深入研究,分析提升知识服务业竞争力的知识驱动因素及知识价值链。在此基础上,构建知识运营管理体系(见图1)。

(1)服务模式。在分析已经成型的制造业模式(准时生产、大规模定制等)的基础上,通过制造业与服务业的融合,结合知识服务业的特点,在制造业模式的基础上进行延伸,提出相应服务模式,建立服务价值链,突出核心业务

流程,着眼于活动和流程对客户价值贡献的大小,从知识管理角度,研究知识服务业的服务过程,建立知识服务的过程模型;借助需求工程等手段分析各服务环节,找到关键的质量控制点,进行相应的质量管理,从而提高服务效率,减少与创造价值无关的环节。

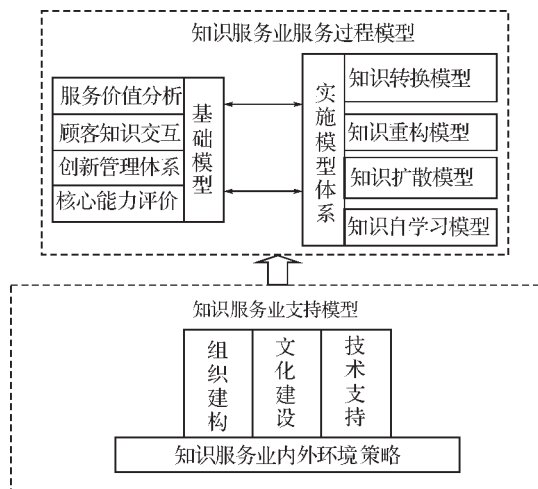


图 1 知识服务业知识运营管理体系模型

(2)知识管理。知识服务业的核心能力的构建与提升,依赖于企业能否成功地将其核心知识进行有效管理,充分实现企业知识资源的整合、发展和增值,从而推进企业知识和技能的螺旋上升。运用知识转移、知识重构和知识共享理论指导企业知识服务,运用知识转移、知识重构和知识共享理论指导企业知识管理,建立起知识型学习组织;通过企业知识管理体系的有效运行,加强企业内外部知识的有序交流和共享,提高知识管理效率;从而提升知识技术水平和服务质量及服务效率,最终实现企业核心能力的发展。

(3)顾客管理。系统研究客户知识的内容及特点,通过对顾客识别、顾客聚类分析和顾客知识库的建立,结合服务过程中对客户知识的获取、利用、调整和评价 4 个阶段,分析并建立起企业与客户之间的知识双向转移模型;在对服务需求、顾客感知和顾客满意分析的基础上,建立基于顾客满意的服务质量管理体系。

(4)创新管理。从知识服务业发展的政策创新、服务业与制造业的产业融合创新和服务企业的集群创新 3 个方面分析服务企业宏观层面的创新;以服务创新价值链为基础,服务创新组织的构建、服务企业创新战略的选择、服务品牌培育与创新等,构成了提升知识服务业竞争力的微观层面的创新策略。

以上通过知识运营管理体系的构建,对知识服务业知识运营与知识服务业核心竞争力之间的关系有全面而深刻的研究,并形成一套合理可行的利用知识运营,提升知识服务业核心竞争力的理论与方法。

3.2 知识运营管理体系的运用

(1)点面结合的调查。行业面上的分析有助于把握知识服务业的一般规律,通过分析知识服务业与制造业、传统服务业的区别,基于知识服务过程的特点对知识服务业进行重新分类;而个案分析则能为问题的深入研究起到全

面剖析的作用,所需资料采用专家访谈、学术交流和实地调研的方法获取,在对服务主体与客体的知识差异分析的基础上,进一步研究知识服务业的运营特征和管理特点。

(2)实证分析。结合医疗服务的病例、软件实施过程以及高校教育服务过程等实例研究,分析知识服务过程的特点,建立服务模型;通过定性分析和定量分析的有机结合,对医院患者、软件实施单位以及高等教育服务对象跟踪走访,问卷调查,并对数据进行统计分析,论证服务过程优化有助于服务质量的提高和顾客满意度的提升。

4 结语

通过对北京市知识服务业运营与管理模式的研究,有助于提升服务过程的标准化和适应性,从而不断提高企业的运营效率和管理能力,对最终提升企业的核心竞争力具有重要的理论意义;通过对北京市知识服务业行业层面上的分析,有助于把握知识服务业的一般规律,这对北京市经济建设及社会和谐发展具有重要的实践意义。

参考文献:

- [1] MILES,et al.,Knowledge -Intensive Business Services -User, Carriers and Sources of Innovation [J].EIMS Publication, 1995,15.
- [2] CHRISTIANE HIPPE.Knowledge-intensive Business Services in the New Mode of Knowledge Production[J].AI&Soc,1999,13: 88-106.
- [3] KONG -RAE lee.Knowledge Intensive Services Activities (KISA)in Korea's innovation System [R].OECD Report, 2003,2.
- [4] 中静,黎婷.我国知识型服务业的发展现状分析[J].情报理论与实践,2006,29(5):531-535.
- [5] ZHA GUIYONG,LIU GUANGXI.On Development Strategy for the Kknowledge-based Service Industry[J].International Economics and Trade Research, 2004, 20(3): 46-49.
- [6] HENNING GEBERT, MALTE GEIB. Knowledge -enabled Customer Relations Management: Integrating Customer Relationship Management Knowledge Management Concepts [J].Journal of Knowledge Management,2003,7 (5):107-123.
- [7] TIDD J,BESSANT J,PAVITT K.Managing Innovation -Integrating Technological, Market and Organizational Change[M]. England: John Wiley & Sons Ltd,1997.
- [8] WIETZE,ELFRING.Realizing Innovation in Service[J].Scandinavian Journal of Management, 2002, (18):155-171.
- [9] MULLER,M.,ZENKER,A.Business Services as Actors of Knowledge Transformation: the Role of KIBS in Regional and National Innovation Systems [J].Research Policy,2001,30: 1501-1516.
- [10] 魏江.知识密集型服务业与创新[M].北京:科学出版社, 2004:3.