

我国知识服务业发展的现状、问题和对策研究

李志刚,梁晓艳,汤书昆

(中国科学技术大学 知识管理研究所,安徽 合肥 230052)

摘要:从知识本身的特性出发,分析了知识服务业的特征,并在分析我国知识服务业发展现状和存在的问题的基础上,提出了发展知识服务业的对策性建议。

关键词:知识服务业;现状;问题;对策性建议

中图分类号:F719

文献标识码:A

文章编号:1001-7348(2005)06-0094-04

1 知识服务业及其特征

1.1 知识服务业的内涵

“知识产业”是由马克卢普提出的概念,他认为知识服务业是相对于劳动密集型服务业而言的一种以运用智力资源为主的服务业,它越来越注重人力资源的知识和创新能力。^[1]各个国家在发展知识服务业的进程中虽然对知识服务业做出了不同的界定,但其内涵基本是一致的。美国商务部把知识型服务业(Knowledge-based Service Industries)定义为“以技术知识、信息或专利权为产品,支持其它产业进行科学、工程、技术推动的服务业,或提供服务时融入科学、工程、技术等产业。”在英国,知识密集型服务业(T-KIBS, Technology-based Knowledge Intensive Business Service)被定义为业务极大地依赖于专业知识与专门技术,提供知识型的中间产品和中间服务的行业。^[2]在我国,国务院发展研究中心将知识服务业(Knowledge Service Industry)定义为运用互联网、电子商务等信息化手段的现代知识服务业,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。综上所述,我们认为知识服务业是知识产业的一部分,它与知识制造业共同组成了知识经济的主体,知识服务业是对信息进行收集、整理、分析、研究、加工、储存并转化为可用知识,为用户提供知识产品和知识服务的行业。

1.2 知识服务业的特征

(1)知识对经济的主导作用决定了知识服务业的低风险、高收益和高带动性。在知识经济时代,知识超越土地、资本和劳动成为最重要的生产要素。知识服务业的服务过程是知识的生产、传播和使用过程,通常较少受到有形资产投入的限制,在形式和运作上更加灵活,风险较低。同时由于用户难以准确测量知识产品和知识服务的生产成本,因此很难对知识服务进行科学定价,知识服务的价格是由知识服务企业主导的。知识服务为用户带来的增值往往数倍于传统服务

所提供的价值,具有很大的乘数效应,对经济有很高的带动性。

(2)知识长期积累的特性对从事知识服务业的人力资源提出了较高要求。知识不同于其他生产要素,它是无形的,它的积累过程也是长期的,因此知识服务业对知识劳动者的能力素质要求很高。知识型服务业的从业人员大都具有良好的教育背景和知识基础,有较强的学习能力,是具有各种资格认证的专业人员,如医师、工程师、经济师、咨询师等。在知识服务业中,人力资源水平的高低是企业成败的关键。

(3)知识的地理分布决定了知识服务业的高度聚集。由于大学和研究机构在地理上主要分布于经济发达的大城市,因此知识服务业也聚集在城市化进程和经济发展水平较高的地区。国际上,知识服务业高度集中在纽约、东京、洛杉矶、波士顿、芝加哥、伦敦、法兰克福等国际性大都市,在我国则主要集中在北京、上海、香港和台湾等中心城市或地区。^[3]知识服务业的高度聚集加强了其辐射能力,对改善区域产业生态,优化区

收稿日期:2004-11-12

基金项目:2003年合肥市软科学重点招标项目(2003-1010软)

作者简介:李志刚(1979-),男,吉林延边人,中国科学技术大学管理科学与工程专业博士生,研究方向为知识管理;梁晓艳(1979-),女,新疆库尔勒人,中国科学技术大学商学院博士生,研究方向为决策理论;汤书昆(1960-),男,江苏扬州人,中国科学技术大学人文学院常务副院长,知识管理研究所所长,教授,博士生导师,研究方向为知识管理、传媒管理。

域产业格局、完善区域产业链条,促进区域产业分工,调整区域产业方向有较大促进作用。

(4)隐性知识加强了知识服务业的核心竞争力。知识分为显性知识和隐性知识,而知识服务业的核心竞争力主要来源于企业隐性知识的积累和挖掘,隐性知识的不可编码和难以传递使得企业的核心能力难以被模仿和占有,因而加强了企业的核心竞争力。而且知识服务业在服务的过程中需要客户的高度参与,这种服务主客体之间的交互行为以隐性知识的传递为目的,同时也保证了定制服务的质量。

(5)知识的专业化带来知识服务业的分工细化。随着知识的发展,知识越来越专业化,知识门类向纵深发展,知识广博的“通才”型人才,越来越难以出现,因此知识的专业化趋势使得知识服务业的分工越来越细,同时服务的分工又促进了知识的进一步专业化。

(6)知识的高度流动性使得知识服务业突破了地域限制。知识的载体是拥有知识的人,而人相对于其它生产资料,其流动性较高,因此知识服务业的服务可以突破地域限制,具有全球化的特征。

2 我国知识服务业的发展现状与问题

2.1 与发达国家相比,我国知识服务业尚处在初级阶段,差距较大

发达国家在20世纪80年代末至90年代初开始进入知识经济时期,知识服务业也得到很快的发展,根据OECD2000年的统计,1997年全球知识型服务业的产值高达7.41亿美元,而且还有很大的成长空间。1999年日本东京的知识服务业占东京国民生产总值的17.6%;西欧预测其产业结构调整的结果将使知识服务业在国内生产总值中的比重由近年的25.4%增加到2020年的37.5%。^[2]

与发达国家相比,我国的知识服务业尚处于发展的初级阶段。一方面,知识服务业的基础——信息产业飞速发展,另一方面,由于知识服务业信息化程度及产业关联度低以及受这一制约因素的束缚,知识服务业发展的阻力很大。金雪军等(2002^[3])通过对中国、日本、韩国、印度、美国、加拿大、巴西、法

国、意大利、俄罗斯、英国、澳大利亚12个国家10个指标的综合比较,发现中国知识服务业的发展环境只比印度好一点,远远落后于日本、美国和西欧发达国家,也落后于韩国这样的新兴国家,还落后于俄罗斯和巴西等经济转型国家。

2.2 我国东西部地区知识服务业发展失衡

知识服务业的发展对地区城市化和高新技术产业发展水平的要求很高。我国东西部经济基础水平的不平衡导致知识服务业在东西部分布不平衡,目前知识服务业主要聚集在北京及上海等东部城市。2000年,北京市主要7大知识服务业增加值为605.9亿元,占北京市GDP的24.6%,预计2005年知识服务业产值可占北京GDP的35%,到2010年将占到GDP的40%,成为支柱产业,实现首都经济的“经济服务化,服务知识化”战略目标;上海的知识服务业已经显示出在上海新经济中所占的重要地位,2000年知识服务业产值占上海GDP比重达到11.1%,2001年的增加值已达618亿元,占全市GDP比重12.48%,仅次于金融业13%的比重,已成为除金融、信息、商贸、汽车、成套设备和房地产业以外的上海市“第七大支柱产业”。预计2005年上海知识服务业的增加值将达1421亿元,知识服务业产值占当年全市GDP比重将达到19.5%,从而成为上海第一大支柱产业。^[4]

西部地区则因受限于经济发展和人力资源水平,知识服务业发展缓慢,据陈晓明等(2001^[5])的研究结果表明,西部12个省区市大部分为知识发展低水平地区,可以说知识资源的匮乏已经成为西部开发最大的瓶颈。

2.3 东部地区知识服务业产业结构初具雏形,但系统功能还有关键性脱节

经过多年的发展,东部经济发达地区的知识服务业已经初具规模,并形成了较好的产业结构基础,开始在区域经済中扮演重要角色。上海市根据都市型产业和知识产业结合的原则,为知识服务业确立了R&D产业、教育产业、文化传媒和广告业、软件产业、咨询产业和设计产业6大发展领域;而医疗产业、传媒产业、教育产业、研发产业、会计行业、设计行业、律师行业、咨询行业、信息服务业、投资银行业在北京拥有良好的基础和广阔的发展前景;南京市则开始培育软件产

业、IC设计领域、生物技术领域、研发产业、设计产业、教育产业、文化产业、医疗保健产业、娱乐媒体产业等知识服务业的行业实力。^[6]

在这些城市,虽然产生了少数知识服务业的骨干企业,产业格局逐步得到优化,然而从知识服务体系的整体功能上看,功能系统远未形成。一方面,知识服务体系与战略产业脱节,知识服务业与当地战略产业之间缺乏直接有效的联系和较好的匹配性。知识服务资源在产业间的分布不平衡,不同产业之间知识服务的发展水平差异性比较大。另一方面,产业发育服务的链条存在明显脱节。目前,发展较好的知识服务业主要集中在产业发育中段,针对技术相对成型的企业提供服务。即使是产业发育的中间服务仍存在结构缺陷,更无法与前后段服务实现功能的衔接,对于技术性企业创业的前端辅导培育以及企业发育后端的二次创业服务缺少对应的服务职能。

2.4 针对知识服务业的规划和政策缺乏总体思路的框架设计和执行环节的制度安排

虽然有些地区开始认识到知识服务业对地区经济的重要作用,并组织人力专门研究和设计地区知识服务业的发展,确立了重点发展领域,但各地区的规划内容重叠较多,重点不突出,重复建设现象严重,没有从整个国民经济布局的战略角度审视各地区在产业分工中所处的位置,规划视角囿于本地区的狭窄空间,缺乏系统思考。由于缺乏总体思路的框架设计,导致有限的知识服务力量在各行业的分布失衡,很多地区认为知识服务业主要是为高新技术产业发展服务的,忽略了知识服务业在改造传统行业的作用,针对农业、农村、农民的知识服务始终停滞不前。

在知识服务业的发展过程中,关于促进和规范知识服务业发展的立法要明显滞后于产业的发展实际,政策法规体系仍不健全,导致市场秩序不规范,很多知识服务企业的法律地位、经济地位、管理体制、运行机制等还未明确。虽然各级政府部门也出台了一些促进知识服务业发展的政策,比如近年来各级科技部门对知识服务业中的科技中介服务关注较多,并制定了相应的政策,但是政策的出台与执行脱节,造成政策效果的打折,表现为:①宏观政策原则与本地化的

政策框架脱节。在不同区域之间,政策效果的差距主要体现在政策的落实手段上面,有些地区出台的政策与宏观政策脱节甚至相悖,必然导致政策的不稳定,使得企业无所适从。探索符合本地特点的服务体系建设模式是取得政策成效的关键,各地应思考如何把宏观的指导原则与本地经济和产业发展实际相联系。②政策文本与政策实践的脱节,一方面,虽然很多地区政策原本设计得很好,但执行环节却出现偏差;另一方面,有些地区出台的政策并不符合当地实际情况,制定的目标、规划等不切实际,根本没有实现的可能路径,这都导致了政策浪费。

2.5 不同类型知识服务机构成长路径的差异决定了市场竞争主体地位的差异,公平竞争的市场环境还未完全确立

现在国内参与知识服务的机构基本可以划分为3类:政府背景的知识服务机构,商业性的知识服务机构,学会、协会和民营非企业机构等民间组织性质的知识服务机构。政府背景的知识服务机构,成立时基本依附于各级各类政府部门,是政府出于提供公共服务和公共产品的目的建立起来的,最初大多属于事业单位,但现在很多已经实现了转制或改制,比如科技情报部门、生产力促进中心、孵化器、传媒产业等;商业性的知识服务机构大多是近年来顺应市场经济潮流发展起来的,以非公有制为主;第三类知识服务机构则有非营利机构的特点,属于第三部门。政府背景的知识服务机构习惯了长期以来的生存方式,基本上不具备市场竞争力,但随着改革进程的推进,必须将其推向市场,为了保证其继续生存,主管部门仍然需要对其进行特殊的照顾和扶持,虽然直接拨款越来越少,但主管部门或者给予项目支持,或者赋予一些其它类型机构不能享受的特殊政策,比如建立政策壁垒,限制市场准入,而且这些机构拥有的类似政府部门的名称也不会改变。政府对知识服务业的投入本应是一件好事,但投入的目的不是促进整个知识服务业效率和效益的最优化,而是维持个别机构的生存与发展,这不仅导致了公共财政支出的极大浪费,而且必然破坏市场经济的公平竞争原则,影响其它知识服务机构特别是民营知识服务机构的国民待遇地位的完全实现,不利于健康知识服务产业生态的形成。

2.6 从事知识服务的企业数量增长较快,但知识服务企业内部的人力资源和知识管理水平较低,限制了服务能力的提升

近年来,各地从事知识服务业的企业数量不断扩张,投身知识服务业的人员也不断增多,但是由于缺乏高素质的复合型知识服务人才,影响大、实力强、经营效益好的企业比例始终较低。知识服务企业本身是凭借知识,并以知识为产品和服务的企业,其生命力在于对知识的收集、整理、生产、传播和应用,但是很多企业人力资源和知识管理的水平较低,制约了机构的发展。知识服务组织内部一般都不同程度地存在知识管理欠缺、知识储备不足、服务产品的技术含量低、技术平台落后、服务主客体间沟通不畅等问题,加之外联不够,虚拟合作较少,整个知识服务业的产业化和科技水平都比较低,与发达国家和地区相比具有明确的发展劣势。另外,知识服务企业内部的人力资源发展与培训机制没有建立起来,限制了组织发展的空间。从业人员素质,特别是机构高层管理人员的经营能力不足已经成为制约知识服务业发展的关键制约因素之一。人力资源和知识管理水平低下导致了知识服务业技术创新意识薄弱、低水平重复建设现象严重与市场资源难以共享、企业难以达到规模经营,产业化意识模糊、产业机构不合理,行业标准难以建立、服务质量很难保证等很多问题。

3 发展我国知识服务业的对策建议

3.1 在知识服务业的资源配置中坚持让市场发挥基础性作用,政府要找准自己的定位

发展知识服务业,必须遵循社会主义市场经济的基本规律,让市场在资源配置中发挥基础性作用。只有符合市场经济运行原则的资源配置才是高效率的;政府应找准自己的定位,只有在知识服务业参与公共服务发生市场失灵时,才介入其中,对其进行调控。在发展知识服务业的过程中,必须弱化政府对知识服务业的直接管制,而应将工作重点集中到经济调节、市场监管、社会管理和公共服务上:①政府应制定促进和规范知识服务业发展的完善的政策法规体系,保障知识服务业主体的合法利益和良性运行,规范市场竞争秩序,规范知识服务企业的资质和从业人员的资格;②政府应制定知识服务业发

展的规划,引导知识服务业的健康发展,避免和克服市场可能带来的短视行为,保证知识服务业的可持续发展,防止市场失灵;③政府应兴建公共的知识服务平台,尽快解决公共信息渠道不畅、供应不足的问题,打破信息封闭,整合政府部门、科研单位、信息分析研究机构的信息资源,建立区域性公共信息网络。④政府背景的知识服务机构应当实现社会化,政府垄断的行业也应适度向社会开放,放松市场准入的管制,为知识服务业的发展营造公平竞争的市场环境;⑤政府应通过推进行业协会的自律组织的建设,疏解自身职能,从我国知识服务的需求出发,改造、重组和新建若干新型知识服务行业协会,使行业协会成为行业建设和管理的主体,加强对知识服务和知识产品质量的监管。

3.2 在发展知识服务业的过程中应转变传统的用人观念和用人机制

人才是知识服务业发展的最重要资本。多年以来,我国在人才问题上一直处于尴尬的局面,一方面没有人尽其才的用人机制,本地人力资源没有得到充分重视,人才浪费现象严重,导致本地人才纷纷外流;另一方面为了解决一时之需,许多地区为了引进外部人才,不惜代价、不计成本,导致人才“错聘”、不服水土等现象屡见不鲜。引进人才的举措并没有错,但是在引进的实际过程中不计成本的观念则是错误的,合理的用人机制必须考虑人才的成本和产出水平。在发展知识服务业的过程中,首先应当改变传统的用人观念和机制,为本地人才提供施展身手的机会,充分利用本地人才,挖掘本地人才的潜力,加大对本地人才的培训和教育,提升人力资源水平。另外,应充分利用知识资源的高度流动性,倡导“不求所有,但求所用”的用人思想和灵活用人机制,降低知识资源的使用成本,提高知识资源的档次,拓宽知识资源的适用范围,提高知识资源的利用效率。^[8]

3.3 全面提升知识服务业的服务能力,努力提高知识服务业的服务绩效

①为了迅速扩大知识服务业的数量规模,应组织和引导专业技术力量发展知识服务业,以科技、教育体制改革为动力,推动一批科研机构转制投身知识服务业。充分挖掘社会资源,鼓励科研机构、高等院校与企业

联合兴办各类知识服务机构。②建设以当地优势产业为服务对象的专业知识服务机构,提高知识服务业的服务绩效。知识服务业的发展必须走专业化的道路,以促进和支持当地的战略产业、支柱产业和产业集群发展方向。③培育骨干知识服务企业,发挥示范带动作用。④通过官助民办方式,建立健全知识服务业产品、服务、管理体系的规范及其强制性要求和相关标准。参照成熟行业的机构及产品认证方法,实施规范化管理,促进知识服务业健康发展。⑤实施人才战略,吸引更多的高素质人才投身知识服务业。制定向知识服务专业人才倾斜的政策措施,增强行业吸引力,鼓励高层次的海外留学人员回国从事知识服务工作或创办各类知识服务机构。⑥对于知识服务机构的管理人员和专业技术人员实行职业资格证书制度,建立职业资格标准体系,提高知识服务从业队伍整体素养,逐步完善知识服务业的人力资源管理系统。⑦引导知识服务企业建立现代企业制度,完善法人治理结构,提升管理水平,加强知识管理。

3.4 培育和激活知识服务需求,形成供需的良性循环

目前,知识服务业的发展水平与社会经济环境处在低水平平衡状态,迫切需要打破平衡,促进知识服务供给和需求两方面的提升:①围绕战略产业生态建设和产业集群的发展,组织供给拉动需求。应当首先选择一些战略产业,组织、引导专业化知识服务供给的聚集和集中,从提升供给入手拉动需求,创造更高水平的平衡。另外,对聚集度较高的支柱产业和产业集群也要借助行业协会和专业科技、学术社团的力量,开发知识服务需求,引导知识服务的集中定向供给,培育高水平平衡的良性循环机制,以期在新的水平上建立知识服务机构与产业的紧密

“共生关系”。②加快城市化进程,通过城市化带动知识服务业的蓬勃发展。③通过政策引导知识服务需求,从激活知识服务需要入手,解决有效需求不足和供给水平的提升问题。政府要创造知识服务业发展的社会文化环境,促进知识服务机构发展和产业生态的逐步完善。通过政策的引导、市场竞争的激活、内部战略的设计等多种渠道促进科技企业和其它机构的知识服务需求。借助项目评估、资质评估、信用评估、认定认可、招标投标、项目委托等相关制度的逐步建立和实施,引导知识服务对象接受知识服务的意识,激活有效需求,为知识服务业发展创造公平竞争的舞台,促进供给质量的提升。④政府采购。从知识服务业发展的实际需要出发,以政府采购平台的制度框架为基础,充实公共知识服务采购的细节,建立健全透明、公平、科学、高效的知識服务采购制度。

3.5 通过知识服务业的国内同行交流、国际同行交流以及与高等院校、科研机构的密切合作,提升知识服务企业的服务能力和服务绩效

不断的学习和交流是提升知识服务业服务能力和服务绩效的必要手段,学习和交流应以人力资源的交流、教育和培训为主要方式,通过提高从业人员素质提升知识服务业的服务能力。知识服务业的交流和學習又可以分成以下几个方面和层次:国内同行交流、国际同行交流以及与高等院校、科研机构之间的交流协作。①国内同行交流。知识服务业起步晚的地区要向起步早的地区学习,发展慢的地区要向发展快的地区学习,经验少的人要向经验多的人学习,中西部地区要向东部中心城市学习。主管部门要把组织知识服务业企业之间的学习、交流和考察作为一项重要工作,有条件的可以从发展较慢的地区组织派人到发展快的地方兼职,亲

身体验、边干边学。②国际同行交流。通过政府出面沟通,与外国政府达成协议,鼓励和组织与国外知名知识服务机构开展人才交流与项目合作,促进知识服务机构尽快与国际服务规范接轨。鼓励和资助知识服务企业选派优秀的从业人员出国培训和交流,组织知识服务企业学习和借鉴国外成功经验,既要学习国外知识服务企业先进的管理经验和专业化运作模式,也要学习国外政府在扶持、引导和管理方面积累的成熟经验。③知识服务企业还应与国内外的高等院校、科研机构密切联系,通过共同培养人才、知识共享、机构共建、虚拟合作、战略联盟、技术入股等多种方式深入合作,充分利用高等院校和科研机构积累的知识资源和人力资源,提升自身的服务能力和服务绩效。^[9]

参考文献:

- [1]刘学亮.发展首都知识服务业[J].软科学,2002,(4):27-32.
- [2]黄敏等.知识服务业与中心城市发展的探析[J].科技与经济,2003,(3):8-13.
- [3]黄敏.研究发展高新技术知识服务业[J].科技与经济,2003,(1):12-14.
- [4]余晓.英国科技中介机构的现状、主要做法及经验[J].全球科技经济瞭望,2001,(2):32-34.
- [5]张洁.知识经济时代大都市的知识服务业[J].科学,2002,(4):37-40.
- [6]金雪军等.中国知识服务业发展问题探析[J].软科学,2002,(3):12-16.
- [7]课题组.知识服务业——21世纪上海经济的支柱产业[J].上海改革,2002,(2):32-38.
- [8]陈晓明等.知识资源:西部发展的主要动力[J].西部大开发,2001,(11):28-29.
- [9]徐冠华.我国科技中介机构发展的目标和任务[J].中国信息导报,2002,(12):12-15.

(责任编辑:胡俊健)

Research on Actuality, Issues and Countermeasures of the Development of Knowledge Intensive Industries in China

Abstract: This paper analyzes the characteristics of the knowledge intensive industries according to the features of the knowledge itself. Based on the actuality and the issues in the process of developing the knowledge intensive industries in China, authors present the countermeasures for developing knowledge intensive industries.

Key words: knowledge intensive industries; actualities; issues; countermeasures