

# 西方服务创新理论研究的发展

■ 魏英辉 厦门大学经济学院 刘小军 天津商学院经贸学院

[摘要] 对于服务创新的系统研究,西方学术界始于20世纪80年代。在技术方法、服务导向方法与整合方法的研究方法框架下,西方学者对服务创新进行了深入细致的研究,并取得了大量成果。本文以服务创新的研究方法为主线,从不同侧面和角度对近20年来西方服务创新研究成果进行了系统阐述与分析。

[关键词] 服务创新 综述 技术方法 服务导向方法 整合方法

对于服务创新的系统研究,西方学术界始于20世纪80年代。在此之前,以制造业为对象的技术创新研究已有了相当长的历史,并形成了一套较为完备的理论体系与研究方法。因此在服务创新研究初期,西方学者大量借鉴了制造业中技术创新的研究方法,即“技术方法”,并取得了一定成果。但随着研究过程的深入,研究者发现,由于服务业自身区别于制造业的特殊性,使技术创新研究方法不能完全揭示服务创新的本质,由此,对服务创新的研究转向从服务本身的特性入手,对服务业的创新活动及相关问题进行分析,形成所谓“服务导向方法”。近些年制造业与服务业间的模糊以及两者相互融合的趋势又使学者们开始寻求一种能将产品和服务统一起来进行研究的方法,这种方法被称为“整合方法”。以下,本文就以对服务创新的三种研究方法为主线,对西方服务创新理论进行系统总结与回顾。

## 一、技术方法 (technologist approach)

技术方法是服务创新研究中最先采用的分析方法,形成于对制造业技术创新的分析。这种方法关注技术应用于服务业中所引发的创新,认为服务业的发展日益技术化和资本密集化。例如以往普遍认为技术含量很低的传统服务部门如清洁、运输、旅馆业等,信息技术在其中也逐渐发挥越来越重要的作用 (Djellal, 2000)。具体来讲,西方学者运用技术方法对服务创新的研究主要集中于以下三方面:(简雷,吴贵生,2003)一是分析技术的采用对于服务业各经济变量所产生的影响;二是研究技术在服务业中所引发的创新活动的性质、过程及演变规律;三是考察技术在服务业中传播与扩散的速度与程度。

### 1. 技术对服务业各经济变量的影响

这方面的研究涉及宏观、中观、微观三个层面。比较典型的两个模型均涉及信息技术 (information technology 或 IT) 对服务业各经济变量的影响:模型一是集中式的大型计算机主机系统 (centralized or mainframe computer systems) 的应用模型。采用该技术系统实质是后台 (back-office) 功能的计算机化,主要目的是通过将任务标准化,利用规模经济节约服务交付成本 (the cost of service delivery)。模型二是分布式的计算机与网络系统 (decentralized computer systems and networks) 的应用模型。该种技术系统的应用带来前台 (front-office) 功能的根本性变化,导致范围经济,压缩销售与咨询活动中繁复的日常工作环节,产生服务的价值增值。就技术对于服务业各经济变量的影响,如下表所示:

表1 技术对服务业各变量的影响

	生产率	就业	技术水平	可交易性	质量
C	+	-	-	+	0
D	-	+	+	+	+

注:C:集中的计算机系统;D:分散化的计算机系统和网络;  
+:正向影响;-:负向影响;0:无影响

以上技术对于服务业各变量的影响具有不一致性,单纯考察技术对于服务的影响因此略显单薄和缺乏说服力,更进一步是对“技术-服务”双向关系的细致分析。这方面,西方学者作了大量研究工作,大体总结出了技术与服务之间的相互关系 (Bessant and Rush, 1995; Antonelli, 1997; Hales, 1997; Den Hertog, 2000), 如下表:

表2 技术与服务相互关系

关系类型	含义	举例
替代关系	创新型技术工具全部或部分替代前台或后台服务	ATMs, 银行信息和咨询终端; 大型零售商的导购与促销终端; 运输时刻表的显示系统, 预订系统等。
一致性关系	技术的使用价值在于提供的服务	轿车的速度、安全性、舒适度等。
决定关系	技术创新决定新的服务功能的产生 服务(与服务创新)决定技术革新	由IT发展开发出来的计算机服务与咨询功能, 汽车技术发展扩展了金融、保险、咨询、维修与租赁业等。 最终消费者对上游设备、软件制造商技术创新形成压力, 大型零售商对食品工业等提出改善质量、包装、产品外观的要求。
扩散关系	能促进创新型技术的扩散	咨询业的高科技专家的咨询服务有利于新科学技术的扩散。
生产关系	服务企业自身设计生产技术创新, 但必须建立在为顾客合作生产基础上	某些保险公司的电子文档管理系统; 银行的ATMs; 某些清洁服务公司提供的机器人家政服务等。

注:上表引自Innovation in the Service Economy - The New Wealth of Nations Gallouj 2002 P5

## 2. 部门技术轨道分类

演化理论认为创新是渐进的、特定过程,并在此基础上建立部门技术轨道的分类研究范式。

其中最突出的成果是Pavitt(1984)的服务业单一技术轨道研究。Pavitt考察了英国1945年~1979年间近2000项重大技术革新项目,以技术来源、技术使用者类型与需要类型、创新应用领域、公司规模、技术多样化程度等为标准,将全部企业划分为四类:一是规模生产企业 (Scale-intensive firms); 二是专业化供应商 (Specialized suppliers); 三是科学导向型企业 (Science-based firms); 四是供给者支配型企业 (Supplier-dominated firms)。其中每类企业(或行业部门)都各有技术演进轨道。在分类上,Pavitt将服务部门整体归入第四类供给者支配型,因此得出与同样划分为该类的传统制造业(如纺织、服装、皮革、出版、印刷等)具有同样技术轨道的结论。

但是 Pavitt 将服务部门特别是现代服务部门与传统制造业部门划归一类,这种划分值得商榷。因为现代服务部门中并不存在传统制造业规模小、缺乏 R & D 功能且没有专门技术创新资金积累等特点,得出现代服务部门与传统制造业遵循同样技术轨道的结论是没有说服力的。此外,服务部门内部千差万别,如果从传统服务业到现代服务业,从个体服务部门到公共服务部门都沿着同样的技术轨道发展,这显然也是不符合实际的。

后来的学者如 Soette and Miozzo (1990) 抛弃了服务部门技术行为同质性假定,开始深入研究服务部门创新形式的多样性。他们沿用 Pavitt 的分类标准,将企业(或行业)重新划分为三类,即由技术装备系统的供应商主导的企业(Firms 'dominated by suppliers' of equipment and technical systems)、网络型企业(Network firms)以及专业化供应商与科学服务型企业(Specialized suppliers and science-based services)。

Lakshmanan(1987)也在演化理论分析框架下,对服务业技术轨道进行了考察,不同的是他的分类建立在不同部门的不同技术行为基础上。其划分主要考虑与顾客交互作用的程度、服务关系中信息不对称程度等。与前几位学者相比,他的研究没有局限于技术创新,Lakshmanan 认为组织创新同样存在,并同技术创新相互协调作用,共同推动服务企业发展。遗憾的是,他没有对组织创新的形式、特点及规律进行更为深入地研究。

### 3. 技术在服务业中传播与扩散的速度与程度

这一领域的研究中最有影响的是 Barras 提出的逆向产品周期(reverse product cycle or RPC)理论(Barras 1986、1990)。Barras 在某些服务业(银行、保险、会计服务、公共管理服务等)中,观察到由于计算机系统的引入而出现的与传统工业产品周期相反的“逆向产品周期”。其理论中所描述的创新分为三阶段,如表3:

表3 逆向产品周期的主要特点

阶段	创新的主要形式	目的/结果	采用的技术
一	渐进过程创新	提高服务效率/节约成本	大型计算机主机
二	根本过程创新	提高服务质量	微机
三	产品创新	新服务出现	网络

Barras 的模型在一定程度上揭示了服务业与制造业不同的创新路径,但也存在某些局限性。首先,Barras 的模型考虑了技术维度,其创新概念没有超出技术可能性边界。其次,模型所考察的技术仅局限于信息与通讯技术(ICT)而对其他创新没有关注。再有,Barras 的模型研究的是特定部门(如银行、保险、会计、公共服务等),这些部门有一个共同特点,即包含有编码信息处理过程,也就是说,对信息技术高度敏感。若考虑对 ICT 不太敏感的服务领域,模型可能会丧失部分解释力。

总之,以上分析都是从技术维度出发考察服务业的创新活动。但是 Djellal and Gallouj (1998, 2002) 对 1992 年~1997 年法国 324 家企业的 900 项创新进行了实证考察,表明所考察的样本中,35% 的创新与技术无关,37% 的创新是非技术创新,但没有技术无法实现,只有 28% 为技术创新。由此可见,无论从广义还是狭义上看,至少有 72% 的创新属于非技术性的。因此,研究者们不

得不摆脱技术束缚,深入具体服务行业内部,考察存在于服务部门内部的其他创新形式。

### 二、服务导向方法(service-oriented approach)

服务导向方法认为是服务本身的特性引发了诸多技术方法难以发现的创新形式。这些创新比技术引发的创新更为频繁,成为服务创新的主体。一方面其新范畴遵循熊彼特的广义创新的定义,即除新技术引入导致的创新外,还包括组织创新及其他其技术形式的创新,如传递创新、结构创新、专门创新等。另一方面,服务方法以服务业本身的特性尤其是“无形性”与“合作性生产”为基础,深入特定行业,研究独特的创新活动的特点与规律。

Gallouj (1995) 在对咨询业进行实证研究基础上,发现了三类独特的创新形式,即专门化创新(ad hoc innovation)、预期创新(anticipatory innovation)和形式化创新(formalization innovation)。

专门化创新是针对顾客特定问题研究提出新的解决方案的过程。这一过程是交互式的,顾客导向性明显,要求顾客的参与,表现为需求推动的创新活动。这类创新具有专门化、非程式化的特点,难以界定所有权,也难以复制和再生产。预期创新被界定为新知识、专门技术、专业化领域的创新,即新知识的积累、扩散、传播以及技术、经济、社会制度的变化催生新的专业化领域。形式化创新可分为两类,一类是在服务交付过程中引入新的可感知的创新机制,也就是通常所说的过程创新;另一类是将新的理念、方法引入服务交付过程而产生的创新机制。

对于金融服务领域的创新研究,金融理论家主要集中在根据顾客个性化要求定制创新金融产品上。Desai and Low(1987)将金融产品定义为具有一系列特性的集合,因此一种金融产品可以写成:  $P_i = (C_{i1}, \dots, C_{ij}, \dots, C_{in})$

其中,  $C_{ij}$  为产品  $i$  的  $j$  个特性所占权重。当某一给定特性权重增加或过去不存在的特性被发掘,都会产生金融创新。

Niehans (1983) 认为任何金融产品都可以看成是以下三种功能、特性的集合,即(1)以当前货币兑换未来货币(储蓄功能)、(2)联结借贷双方(借贷功能)、(3)以顾客名义执行支付结算(结算功能)。三种功能的不同组合衍生出不同的金融创新。

### 三、整合方法(integrative approach)

无论商品还是服务,都是以其所具有的某种使用价值来满足消费者一定的需要。从这一意义上来讲,可以不对商品与服务作严格区分,整合方法就是在这一理念基础上产生的。在当今工业化社会,制造业的创新活动表现出服务创新活动的特征,包括较高程度的顾客化和市场导向、较少的标准化和更加灵活的生产组织以及渐进性创新占主导地位等。与此同时,服务创新在某些方面也正在向制造业系统的方向发展,如服务业不断的技术积累,创新活动更多通过 R & D 推动等。采用整合方法对服务和产品进行经济学分析正是以产品和服务边界的日益模糊与两者的相互融合、相互作用和相互增强为背景,揭示了两者的内在一致性,为创新研究提供了一种从更广阔角度考虑问题的方法。在利用整

合方法进行研究时, Belleflamme、Houard and Michaux (1986) 引入了向量的概念, 将创新活动以下述形式表示:  $V = bP + cS + I$

其中, P 代表产品生产过程 (Production Process), 包括产品生产所需的所有物质资源 (如工业生产所需的生产线; 服务业所需的后台计算机设备等); S 代表服务生产过程 (Servuction Process), 包括一系列与差别化和产品定制 (Consumerization) 有关的资源与条件的集合; b、c 为系数, 代表产品生产过程与服务生产过程分别所占的权重; I 为在一般的企业组织中的全部要素的集合。

当  $b > c$  时, 给定产品为物质产品; 当  $b < c$  时, 则为服务。各种创新活动会使向量元素发生变化, 从而导出四种可能的不同结果: (1) 一种新服务 (或新产品), (2) 一种新的或改进的产品生产过程 (P), (3) 一种新的或改进的服务生产过程 (S), (4) 以上三种的任意组合。

另外, 一些学者还采用功能方法打破制造业与服务业的区分总结了经济当中的三类创新活动: (1) 功能性创新, 主要是无差别的新的抽象的功能出现。 (2) 规范化创新, 在功能性创新的基础上加入了差别化、个性化因素。 (3) 生产创新就是通常所说的过程创新, 这种创新活动基于后台技术系统, 创新目的在于节约提供服务及产品的成本。

本文以服务创新的研究方法为主线, 对近二十年来西方服务研究进行了较为系统的阐述与分析。事实上, 对服务创新的深入就是对服务本质的不断探寻过程。只有从多角度和侧面进行分析, 才能更好地把握服务本质与服务业发展的规律。

#### 参考文献:

- [1] Djellal, F. and F. Gallouj. What is innovation in service? The results of a postal survey[J]. European Journal of Innovation Management, 2000
- [2] 蔺雷, 吴贵生: 服务创新[M]. 北京: 清华大学出版社, 2003
- [3] Gallouj, F. Innovation in the Service Economy The New Wealth of Nations[M]. Edward Elgar Publishing, Inc, 2002
- [4] Pavitt, K. Sectoral Patterns of Technical Change: Towards a Taxonomy and a Theory[J]. Research Policy. 1984 (13): 343 ~ 73
- [5] Lakshmanan, T. R. Technological and Institutional Innovation in the Service Sector[J]. Conference 'Research and Development, Industrial Change and Economic Policy, 1987
- [6] Barras, R. Towards a Theory of Innovation in Services[J]. Research Policy. 1986, (15): 161 ~ 73
- [7] Bassas, R. Interactive Innovation in Financial and Business Services: The Vanguard of the Service Revolution[J]. Research Policy. 1990 (19): 215 ~ 37
- [8] Djellal, F., Gallouj, F. and C. Gallouj. Innovation trajectories in French service industries[R]. SI4S project, European Commission, DG XII, TSER program, 1997, 6
- [9] Niehans, J. Financial innovation, Multinational Banking, and Monetary Policy[J]. Journal of Banking and Finance. 1983(7): 537 ~ 51

## 国有企业基层部门 绩效管理的问题与对策探讨

- 王芹 四川农业大学经济管理学院
- 何临春 四川农业大学经济管理学院 四川农业大学学生处

[摘要] 人力资源管理在企业管理中的作用至关重要, 其中绩效管理又是重中之重。然而我国企业的绩效管理理论和方法基本上都是从国外引进的, 在具体实施过程中就难免会有水土不服的现象。本文针对目前我国国有企业基层部门绩效管理存在的问题, 提出了相应的对策和建议。

[关键词] 绩效管理 基层部门 绩效沟通

### 一、引言

在国有企业人力资源管理这一领域, 国内外学者已经做了大量研究, 并得出了阶段性成果, 针对各类型企业的绩效管理研究也有大量文献。本文旨在对国有企业基层部门的绩效管理进行探究。在查阅相关资料后了解到, 各行业的大多数国有企业中均存在部门设置分散、职能交叉、组织管理效率较低的现象。这样的机构设置现状就导致了人力资源管理层级效果存在明显差异, 而基层部门的问题更为突出。造成这种现象的普遍原因就是国有企业绩效管理工作没有落到实处, 以至紧密相连的薪酬激励体系不能发挥良好的作用, 留不住优秀员工。目前对如何让绩效管理体系在基层部门发挥作用的对策还处于探寻阶段, 本文将以此为出发点做一些探讨。

### 二、绩效管理的内涵及现状分析

#### 1. 绩效管理内涵

国内外许多专家学者对绩效管理概念和内涵都给出了各自的观点。阿姆斯拉尼 (Michael Armsrany) 认为, 绩效管理是通过在员工与管理者之间达成关于目标、标准和所需能力的协议, 在双方互相理解的基础上使组织、群体和个人取得较好工作结果的一种管理过程; 陈晓未指出, 所谓绩效管理就是依据主管与员工之间达成的协议来实施的一个动态的沟通过程。本文采用的是管理大师莱恩哈德·斯普伦格对绩效管理下的定义: 绩效管理 (Performance Management) 是指在有计划的目标、方向和标准的统一框架下, 通过组织、团队和个人的理解和实施, 使企业达到好的结果的一系列方法和手段。

#### 2. 绩效管理的现状分析

绩效管理起源于 20 世纪 70 年代的美国, 在美国的许多企业里获得了很大的成功。在 90 年代传入中国, 以其完善的体系、优美的流程和持续改进的良性循环深得管理者们的喜爱。因此, 许多中国企业纷纷引入绩效管理系统。2005 年中国人力资源管理网通过网上发放问卷的方式进行调查, 结果显示我国企业绩效管理体系建设还处于初级阶段; 大部分被调查企业对绩效管理的认识不到位, 对绩效管理观念盲目崇拜。这项调查结果发现的问题同样在我国国有企业基层部门有所体现。

#### 三、国有企业基层部门绩效管理问题研究

笔者在调研的单位综合办公室目睹员工前来查询绩效考核分数的一幕。在这个有着一百多名员工的基层部门里, 没有设置人力资源管理部门, 绩效考核依照上级机关部门的文件进行。经过笔者一个多月的调研, 发现这个基层部门没有完整的