

科技化加值服務業創新模式研究計畫

在知識經濟發展趨勢之下，企業創新係為產業競爭力的主要來源，而高值化與科技化更是協助產業轉型的重要推手；在政府開始著眼提供服務業發展之基本資訊與建構優質商業發展環境的同時，工研院產經中心(IEK)承接經濟部技術處「科技化加值服務業創新模式研究計畫」，透過國內跨單位整合之研究團隊，扮演趨勢探索及創新主題產生之先導研究性計畫，目標在擬定科技化服務業創新發展議題與方向，累積服務創新研究能量，並培育科技化服務創新領域人才。

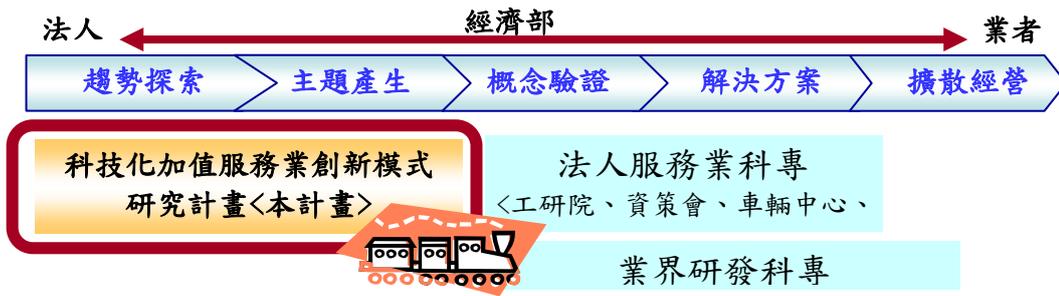


圖 1：科技化加值服務業創新模式研究計畫定位

本計畫執行自 95 年起，主要進行範例援引，96 至 97 年著重在服務業全面性環境掃瞄、趨勢研究、需求/創新領域探索與營運模式規劃，98 年除仍持續進行創新服務領域探索與模式規劃外，更將以產業創新為出發點，透過服務觀察提出創新落實的參考機制與流程，作為科專或產業發展創新服務方向指引的依據。

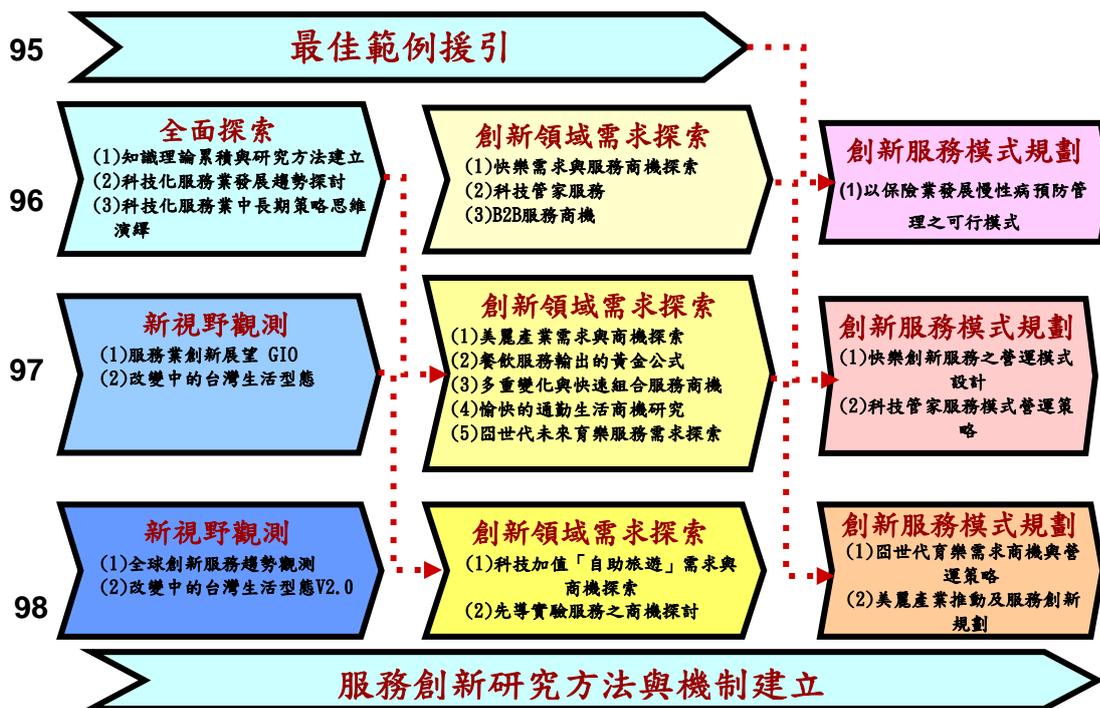


圖 2：科技化加值服務業創新模式研究計畫架構圖

本計畫主要的執行成果可分為四大部分：

1. 提出科技化服務創新領域與主題作為科專方向指引，例如製造業衍生服務之研究成果獲業科辦公室採納，成立「製造服務推動計畫」；慢性病預防管理服務研究納入 96 年度健康照護創新服務第二期推動計畫主題，97 年度則有科技管家服務模式獲中小企業處納入「群聚創新計畫」。
2. 擴散創新主題研究成果並協助落實至法人、企業等執行單位，本計畫研究成果於國內外學術界發表 6 次，藉以強化國內外研究專家網絡建立之外，三年以來也透過近 50 場的法人及專家座談或分享會，進行研究內容深度擴散與增加落實機會。
3. 建立產業導向的服務創新流程方法論，本計畫組成跨單位團隊，針對研究方法歸納產業導向下之服務創新研究的 6 個階段、16 個活動/步驟，及 27 個可茲使用的研究工具/方法及其使用時機。其中，所謂的六階段係指：趨勢分析與議題確認、服務型態與需求蒐集、需求內涵與缺口分析、方向驗證與機會評估、服務概念具體化，以及創新服務模式設計。
4. 本計畫建立三階層研究機制，從大環境新視野觀測提出影響服務發展重要議題，向下收斂至第二階層的創新領域進行需求探索並評估市場機會，接著針對具有潛力商機的服務提出創新服務模式設計，最後成果期能應用於科專方向指引或提供政策建議。



圖 3：科技化加值服務業創新模式研究計畫執行成果