

# 發展知識型服務業的策略意涵及其策略原則

今年初，行政院通過了「知識經濟發展方案」，而其相對應的各項推動方案，也在行政院的嚴格時程管考下，最近均已完成相關的規劃並逐一推動中。其中，有關「知識型服務業」的方案，在整體的規劃中，具有相當關鍵的角色；然而不管在政策實務或學術領域，發展「知識型服務業」的作法，仍為相當新穎的觀念。所以在推動時，有必要再進一步釐清這些方案在發展「知識經濟」過程中的策略意涵，避免在落實相關計畫時，偏離了以這些計畫達成發展「知識經濟」的主要目標。

首先，以歐美先進國家的政策研究經驗來看，可以發現其「知識型服務業」的發展目標，並不在其佔整體工業中的比重。原因在於美國商務部與歐盟均發覺到「知識型服務業」在一個知識經濟體系中所扮演角色的重要性。亦即，先進國家並不將發展「知識型服務業」做為單純的目的，而是在分析知識經濟體系中各種的必要角色，瞭解知識型服務業對整體創新體系的互補功能以及各功能間的競爭關係後，再確立知識型服務業發展的方向及必要性。

進一步來看，根據歐盟兩項相關的長期研究成果（SI4S, RISE計畫），對一個以「創新」為核心的產業而言，「知識型服務業」的角色相當多元，包括：它可以連結企業與學術界或企業彼此之間，填補其間共同合作研究時溝通的落差；可以連結企業與其供應商，做為採用並擴散新興技術的媒介；可以連結企業與其下游的顧客、廠商或合作的夥伴廠商，扮演進一步開發新產品的整合者；當然，它也可以扮演傳統直接協助企業開發技術、解決問題以及諮詢的角色。

而其銷售的服務內容，可以是標準化的無形服務提供，例如：氣象、地理資訊等；可以是非標準化需要再創新的無形服務提供，例如：通路規劃、製程設計、認證、組織改造、資訊管理、管理諮詢以及專利管理等等；可以是公共財形式的創新服務，例如基礎研究、進入市場前的研發創新、資料庫等等；可以是有形的整合創新服務提供，例如：整廠規劃、各類的工程服務等等；也可以是單純的有形創新服務提供，例如產品原型的設計、試製、測試等等。

再者，原本歐盟對於「知識型服務業」的研究，是依照傳統的機構定義切入，包括研究與技術相關機構(research and technology organizations, RTOs)以及知識密集型服務業(knowledge intensive business services, KIBS)。但是，在這兩項研究案接近尾聲時，研究者卻發現到這兩者間的關係相當密切。因為這兩種類型機構，不但在一個「知識經濟」體系中所扮演的角色相當接近，而且兩者間各項資源的流動相當頻繁，甚且彼此間經常在所扮演的角色上相互競爭。

從歐盟的這些經驗來看，當我們要發展「知識型服務業」時，應該從其所扮演的角色著手，或者說應該從其執行的功能切入，不應受到諸多傳統的機構劃分所侷限。換言之，發展「知識型服務業」所要關注的應在於整個經濟體中能否提供足夠的創新供給？是否有足夠的服務機構連結企業、學術單位以及研究機構，扮演好這些不同性質組織間的橋樑？研發創新所產生的顯性與隱性知識，是否能有效地傳遞到需求者手中？研發創新的需求訊息，是否能正確地傳達給相關的供給者？讓知識經濟體中

所必要的知識創新、知識擴散以及知識加值應用等要件能夠有效發揮。

如果以上的發現是正確的，則在行政院所通過的「知識經濟發展方案」中，其相關的具體執行計畫，將不止於輔導知識型技術服務業之發展一項，而會擴及包括強化育成中心功能、輔導成立企業研發聯盟、推動成立技術交易中心等等計畫。

然而，在這些推動計畫的目標非常相近，所扮演之角色可能重複的情形下，各個計畫應必須先釐清其在整個知識經濟體系當中的標的，特別是要瞭解各計畫本身與推動標的之間的相互支援、分享與競爭關係，避免在多重方向的發展下，各個計畫間彼此相互競爭同樣的市場需求與資源，而無法發揮應有的功能。

再者，其發展的願景，在工業發展會議中已有初步的共識，包括發展台灣成為全球電子化服務廠商的策略伙伴、發展台灣成為華人設計資源最豐富之設計社區以及使其附加價值佔GDP特定比例等三項。但是，這些願景除了第二項外，似乎並不完全呼應發展知識經濟的目標。其中，對於第一項成為電子化服務廠商的伙伴而言，重點應不止於與國外接軌，其實想辦法有效連結我國現有企業、研究機構以及學校，讓這些組織的結合發揮出綜效亦同等重要，否則過度強調與國外交流，最後可能只是增加商機，無法真正增強整體的創新競爭力。

對於第三項願景，由於「知識型服務業」的角色，並不限於一般的企業才能擔任，就歐盟的研究經驗，相當數量的研究機構或協會組織也同樣能扮演好相關的功能，而且不易衡量當中所產生的附加價值。所以，發展「知識型服務業」的最終成果衡量，以「附加價值」為指

標，將會大幅低估或侷限了「知識型服務業」的貢獻。

另外，就發展的策略原則而言，由於「知識型服務業」的角色主要在扮演企業間、研究機構以及學校之間的「橋樑」，亦即在滿足這些組織間資訊流通的管道。所以，在發展的策略上，基本上就不能與既有以製造為主的產業完全區隔，因為兩者的發展必須相輔相成，而且產業的發展有其延續性，利用現有製造業的基礎，發展相關的服務業有其必要。因此，在實際作法上，可針對各個產業的創新特性為準，發掘其中產學研組織之間，各項創新、技術資訊流動的困難與障礙，然後再推動相關的服務業予以填補。

最後，由於我國長期以來的產業發展，均以代工為主力，創新或技術的來源除了工研院等財團法人外，主要還是來自國外，而這部分的功能，其實就是知識型服務業所要扮演的某些功能。所以，除了自行開發以填補國內業者的需求外，其實還可以先引進部分的國外服務提供者，然後再學習其相關經驗，進而嘗試取代之。

綜而言之，發展「知識型服務業」是屬於「建立蓬勃創新機制」中的一環，其主要目的在於增進我國經濟體系中知識創新、流通的效率與有效性，進而長期提高我國的產業科技競爭力。而這项目的，必須成為各項相關推動方案的最高準則，避免模糊了這些政策在發展「知識經濟」中的角色與定位，造成彼此相互替代與過度競爭，否則固然推動成功相關「知識型服務業」的發展，但卻無法發揮應有的功能以達成「知識經濟」的目標。■