

國立台灣大學會計學系碩士論文摘要

創新育成中心之績效研究

中華民國九十年六月

姓名：黃正宏
指導教授：柯承恩 博士

研究目的

本研究旨在評估創新育成中心的輔導效能，作為往後創新育成中心發展的參考，希望能使創新育成中心提升既有的服務品質，將有限的資源應用在對進駐廠商最有幫助的地方。更有甚者，開發未曾提供的服務項目，使育成中心更能滿足進駐廠商的需求，達成協助創新的最終目的。

研究動機

育成中心本身也是一個組織，不同的育成中心有著不同的發展背景及策略，擁有不同的條件、資源和資本能力。如何整合周遭的資源，來協助相關進駐廠商運作與成長，是育成中心最重要的核心能力。現階段國內創新育成中心蓬勃發展，設立的家數密度很高；但國內目前對創新育成中心效能方面的研究卻相當缺乏。育成中心的服務是否能真正契合進駐廠商的需求？實有加以探討之必要。

研究方法

1. 問卷調查

以往的研究都是以創新育成中心所提供的服務類型進行分類調查，本研究嘗試以高科技創業的關鍵成功因素，探討育成中心在各培育功能上的效果。

2. 績效衡量方法

由於培育績效無法立即發揮效果，而國內創新育成中心的發展又僅僅五年，故難以完整且具體的加以量化衡量。本研究擬對培育服務依不同程度之評等指標予以量化，此類方法難以避免評量人員主觀之問題。

主要發現與建議

本研究的發現可以分成三個部分來說，第一個部分係育成服務的重要性分析。

技術研發服務方面，研究儀器設備及技術資訊網路二個選項對進駐廠商相當重要，而技術協助及共用實驗室的重要性略低，培育廠房、技術移轉及研究發展方向的服務則較不具重要性。

財務規劃服務方面，多數廠商非常需要政府研發補助的申請協助；其次，為輔導上市上櫃。至於發展信用、資金籌措二個項目僅對部份廠商具重要性。而賦稅優惠、財務評估及會計制度建立的重要性則相對較低。

行銷管理服務方面，宣傳展覽推廣、廠商人脈關係及策略聯盟三個項目皆有半數以上的進駐廠商認為很需要及非常需要；而市場調查資訊及廣告行銷僅對部份廠商非常重要。展示室、商務諮詢及商業計劃等三個服務項目則較不具重要性。

經營管理服務方面可以從二方面來觀察：實體設備中以圖書資訊室和電腦網路設備對整體進駐廠商最為重要。和企業營運有關的服務與設施，如辦公室、會議室、視聽設備、電話及傳真、影印、水電設施和交通運輸等也都具有一定的重要性；但辦公傢俱和交誼廳除外，重要性較低。和事業營運較無直接關連的服務項目，有些亦受到重視，如運動設施及環境設施維護等；其餘的重要性則較低；如餐廳及住宿。

一般行政服務中，整合政府資源對進駐廠商最為重要；除此之外，證照服務、教育訓練計劃、入園申請諮詢、智財權保護、法律諮詢服務及專家資料庫建立等六個服務項目，進駐廠商也都相當重視。門禁管制、成長策略的建議、雜誌剪報、郵快遞及保全服務的重要性略低。其餘育成服務則較不需要，包括人員聘僱的協助、簡易的醫療服務、祕書行政、存貨管理、接待人員及接線生等服務。

第二個部分為育成服務的績效分析，依功能別服務評估育成績效時，在技術研發這個功能上，得分為 3.52 分，評價恰好在為普通及滿意的中間，為各功能別中，表現績效最好的。

在財務規劃服務方面，進駐廠商普遍給予的評價都不高，使績效僅略優於普通的水準，約為 3.0 分，在各功能別服務中，表現最差。對各項行銷管理服務的評價則互有高低，滿意程度大抵都在普通水準的上下。所以整體看來，積分為 3.08，略高於財務規劃服務的 3.0 分。

由於實體設備服務中僅電腦網路設備服務及交通運輸狀況的滿意度略低，其餘服務評價皆優於普通水準，使得整體實體設備服務的積分達 3.29 分。對一般行政服務的評價水準則大都為普通，使一般行政服務的整體平均積分也在普通水準左右的 3.07。整合實體設備服務及一般行政服務的結果後，可以得到整體經營管理服務的績效評估，積分為 3.17。

在評估重要服務績效的部份，有半數以上廠商認為非常需要的技術資訊網路服務及整合政府資源服務，廠商的觀感大都在普通水準上下，但亦有些廠商選擇非常滿意的選項，使得整體滿意度提高。

中位數為 4 的重要服務中，有幾項服務表現相當優良，計有政府研發補助申請、策略聯盟整合、圖書資訊室服務和專家資料庫的建立。策略聯盟整合、圖書資訊室服務及專家資料庫的建立等三項服務皆有半數以上的進駐廠商表達滿意或非常滿意的意見。而政府研發補助申請亦有不少廠商給予非常滿意的肯定答案。

其他績效表現較好的還有廠商人脈關係建立、電話傳真服務和智慧財產權保護協助，這三項服務皆有不少進駐廠商給予肯定的答案。研究儀器設備、宣傳展覽推廣服務和法律諮詢服務的表現則略差，標準差相對較低，顯示育成中心的差異對此項目的影響較小。

輔導上市上櫃和電腦網路設備的表現最差，低於普通水準。進駐廠商對輔導上市上櫃的看法相當一致，表示大部份育成中心在這個項目上的表現皆差強人意，有必要再加強。而電腦網路設備的評價差異較大；部份育成中心表現不錯，部份則表現較差，但整體看來，評價皆不高。

第三個部份為育成服務項目的重要性與滿意度之關係，育成服務項目的重要性與滿意度之間似乎沒有關係，育成中心在重要程度不同的服務項目上，執行成效沒有太大的差異。

此外，本研究亦推導出二項研究主題，一為成效面的研究。雖然創新育成中心成效面的績效衡量仍存在部份爭議，但成效面的衡量標準較為客觀。本研究因多數育成中心的成立時間尚短，無法獲得可信度較高的成效面資料，未來在做相關研究時，可藉由成效面的衡量結果與投入面的結果相互印證，使育成中心的績效衡量更具完整性。

另一項主題為不同類型育成中心的績效比較，不同育成中心成立的背景及專長皆不相同，可以比較不同類型的育成中心，在績效執行上是否會有差異。本研究受限於育成中心成立的時間太短，且差異太大，比較二者的績效較不公平，未來研究者在此部份應可加以克服。