

出國報告（出國類別：其他）

出席 APEC/IPEG「如何爲 APEC 中小企業進行有效的 IPR 公眾教育及宣導研討會」報告

服務機關：經濟部智慧財產局

姓名職稱：陳淑美 副局長

胡啓娟 專門委員

派赴國家：澳大利亞墨爾本

出國期間：98 年 3 月 30 日至 4 月 4 日

報告日期：98 年 7 月 3 日

目錄

壹、前言	3
貳、會議議程	3
參、會議討論情形	7
智慧財產權對中小企業之重要性	7
中小企業面臨的挑戰及機會	8
智慧資產管理	10
針對中小企業宣導設定策略	12
利用合作夥伴擴大行銷效益	17
績效評估	19
會員體經驗分享	23
肆、觀察及心得	29
附件：我國簡報資料	32

壹、前言

澳大利亞智慧局、香港知識產權署及新加坡智慧局為強化 APEC 會員體之中小企業教育宣導能力，共同向 APEC 申請經費，於 2006 年起分三地輪流舉辦教育訓練研討會。第 1 場於 2006 年 11 月在香港舉辦，主題為「智慧財產權(IPR)公眾教育的有效策略」；第 2 場於 2007 年 12 月在新加坡舉辦，主題為「使用市場研究發展有效的 IPR 宣導活動」；第 3 場於 2009 年 4 月 1 日至 3 日在澳大利亞墨爾本舉行，主題為「如何為 APEC 中小企業進行有效的 IPR 公眾教育及宣導研討會」。

本次會議我國係由經濟部智慧財產局陳副局長淑美率國際事務及綜合企劃組胡專門委員啟娟前往參加，陳副局長並獲邀擔任講師，主講「中華台北對中小企業之教育宣導經驗」。

其他參加人員包括來自澳大利亞、墨西哥、美國、紐西蘭、中國大陸、韓國、智利、香港、新加坡、泰國、馬來西亞、秘魯、菲律賓、印尼、俄羅斯及越南等 APEC 會員體代表。

貳、會議議程

本次會議共進行 2 天半，第 1 天會議邀請澳大利亞當地企業界參加，連同出席之 APEC 會員體代表約有 100 名左右人士出席。第 2 天及第 3 天會議，則僅限由 APEC 會員體代表參加。議程安排如下：

- 一、第 1 天會議係由 APEC 會員體與澳洲中小企業共同參與，故講授主題包括分析澳洲及全球經濟走勢，提高中小企業對未來經濟走向預測的能力；政府在中小企業了解智慧財產權重要性的過程中所能扮演的角色；香港及新加坡推動智慧財產

管理制度的經驗。

二、第2天會議主要介紹如何選定策略，以達到有效的教育宣導活動、如何選擇合適的合作夥伴及如何進行有用的績效評估。最後邀請澳大利亞當地最大的搜尋引擎 William 的創辦人專題演講「新舊媒體的不同」。

三、第3天上午會議則由墨西哥、我國、泰國、中國大陸、韓國、紐西蘭及俄羅斯分享教育宣導的經驗，其中紐西蘭及俄羅斯係現場要求新增。會議進行至下午1時圓滿落幕。

四、詳細議程安排如下：

4月1日	
上午	開場及原住民歡迎儀式 - 開場主持人：澳大利亞 Switzer Media and Publishing 創辦人 Mr Peter SWITZER - 墨爾本原住民長老 Auntie Doreen Garvey WANDIN 開幕致詞 - 澳大利亞智慧局長 Mr Philip NOONAN 專題演講：如何協助中小企業建立創新能力？ - 澳大利亞 Switzer Media and Publishing 公司創辦人 Mr Peter SWITZER 議題：中小企業面臨的挑戰及機會 - 澳大利亞 Sensis 作家 Ms Christena SINGH - 新加坡智慧局長 Ms LIEW Woon Yin - WIPO 溝通部門處長 Mr John TARPEY
下午	議題：IP 新疆界－智慧資產管理

	▪ 香港知識產權署長 Mr Stephen SELBY ▪ 新加坡 ACP 電腦訓練學校總經理 Mr Alan POH Chin Heng 專題演講：中小企業的成功經驗 ▪ 澳大利亞 Sipahh Straws 公司首席創意總監 Mr Peter BARON
4 月 2 日	
上午	議題：針對中小企業宣導設定策略 ▪ 主持人：澳大利亞智慧局行銷及客戶部門處長 Mr Peter WILLIMOTT ▪ 香港知識產權署助理署長 Ms Pancy FUNG ▪ WIPO 日本辦事處連絡員 Ms Maria De ICAZA 議題：利用合作夥伴擴大行銷效益 ▪ 主持人：澳大利亞智慧局行銷及客戶部門 Ms Kylie SLADIC ▪ 美國專利商標局 Ms Susan ANTHONY ▪ 澳大利亞 Switzer Media and Publishing 公司 Ms Maureen JORDAN
下午	議題：績效評估 ▪ 主持人：澳大利亞智慧局行銷及客戶部門助理處長 Mr Vjek BRADARIC ▪ 新加坡智慧局助理局長 Mr SOH Tze Chyn ▪ 澳大利亞 IP 宣導基金會溝通部門處長 Ms Narelle RILEY

	專題演講：舊媒體與新媒體 ▪ 主持人：澳大利亞智慧局行銷及客戶部門助理處長 Ms Dana BUSIC ▪ 澳大利亞最大網路搜尋引擎 Wiliam 總經理 Mr Robert BEERWORTH
4 月 3 日	
上午	APEC 區域的焦點：中小企業教育宣導活動之成功經驗(第 1 場) ▪ 主持人：澳大利亞智慧局國際合作處助理處長 Ms Kate NORRIS ▪ 墨西哥工業財產局長 Mr Jorge AMIGO ▪ 我國智慧財產局陳副局長淑美(Ms Margaret CHEN) ▪ 泰國智慧局 Mr Supat TANGTRONGCHIT APEC 區域的焦點：中小企業教育宣導活動之成功經驗(第 2 場) ▪ 主持人：澳大利亞智慧局國際合作處助理處長 Ms Kate NORRIS ▪ 中國大陸國家知識產權局教育第一處副處長 Mr GAO Qiang ▪ 韓國智慧局國際合作處資深副處長 Mr KIM Il Gyu ▪ 紐西蘭（現場新增） ▪ 俄羅斯（現場新增）
中午	閉幕式 ▪ 澳大利亞智慧局國際合作處長 Mr Matthew FORNO

參、會議討論情形

● 智慧財產權對中小企業之重要性

一、 澳大利亞智慧局長 Mr Philip NOONAN 在開幕致詞中，說明澳大利亞現有人口約 2 千 1 百萬餘人，其中 99% 人口受雇於中小企業，顯示中小企業對澳大利亞經濟之重要性。

二、 惟市場研究顯示，澳大利亞的中小企業並不十分了解智慧財產權的重要性，主要原因包括：

- (一) 中小企業忙於維持企業的生存，忽略智慧財產權的重要；
- (二) 缺乏智慧財產權保護、商業化等知識；
- (三) 不了解可以向何處尋求協助；
- (四) 恐懼智慧財產權可能被侵權；
- (五) 缺乏智慧財產權執行(enforcement)的知識；
- (六) 擔心保護智慧財產權成本過高。

三、 中小企業投資智慧財產權的利益：

- (一) 成長目的：促進投資，成為融資新標的。
- (二) 安全目的：限制模仿，保護市場佔有率，維護競爭優勢。
- (三) 價值目的：智慧財產權不具實體，但其真正的價值在企業出售時，即可顯現。

四、 澳大利亞智慧局在進行中小企業教育宣導時，採取之措施包括：

- (一) 與其他以中小企業為目標的宣導機構合作。
- (二) 將智慧財產權相關資訊與其他媒體結合，在潛移默化中教育中小企業。
- (三) 宣揚中小企業引進智慧財產權保護並成功的案例。

● 中小企業面臨的挑戰及機會

由澳大利亞 Sensis 作家 Ms Christena SINGH、新加坡智慧局長 Ms LIEW Woon Yin 及 WIPO 溝通部門處長 Mr John TARPEY 擔任主講人。

一、 澳大利亞 Sensis 作家 Ms Christena SINGH 分析，自 2009 年初以來受到金融風暴影響，澳大利亞中小企業所面臨的挑戰包括：失業人口增加、對未來經濟不確定、投資環境不利、全球經濟疲弱及居住成本太高等。

二、 新加坡智慧局長 Ms LIEW Woon Yin 則自政府的角度，分析全球中小企業面臨的挑戰及機會：

(一) 中小企業的重要性：全球目前 90% 以上的企業屬於中小企業，雇用人口超過 60%。

(二) 中小企業必須了解在全球經濟下滑中，所面對的全球趨勢，並且了解到危機即是轉機。目前中小企業所面對的全球趨勢有 3 項：

1. 快速的全球化：全球化使得研發、製造及行銷不再限定於某一城市或國家，因此為中小企業帶來了商機，同時也因為全球化帶來的新市場，使中小企業亦面臨許多挑戰。
2. 全球對網際網路的依賴性增加：全球對網際網路依賴程度最大的是亞洲，其次是北美洲。網際網路的便利，使得會議型態、顧客服務、研究及人力都有不同的思維，也影響到中小企業的傳統商業型態，但仍有超過 71% 的中小企業並未架設專屬網站。
3. 智慧財產管理越來越重要：據估計，全球每年約有超過 3 千億美元的智慧財產管理市場，智慧財產權融資及鑑價顯得相對重要。

(三)推動智慧財產管理遭遇的挑戰及機會：大部分中小企業雖了解商標及著作權保護的重要性，仍無法採取適當的措施來保護其智慧財產權，除了成本及專業的限制外，主要係因其不了解擁有什麼智慧財產，因此，政府應幫助企業在創新過程中鑑價其智慧財產資產，另必須使企業及其顧問了解，除了保護以外，企業經營模式亦應融入智慧財產權的思維。

(四)對會員體政府的建議：針對中小企業進行教育宣導；發展智慧財產策略，協助中小企業；設計實用及可自行操作的資源，供中小企業方便取用。

三、WIPO 溝通部門處長 Mr John TARPEY 分析在經濟下滑的趨勢中智慧財產權的重要性：

(一)依據 WIPO 統計，79%的企業認為智慧財產權在經濟下滑的趨勢中愈顯重要，以 1928 年至 1938 年的美國大蕭條為例，向美國申請新型專利的案件量雖逐年減少，惟減少的幅度並不大。

(二)從 80 年代迄今，非實體價值在企業成本中所占比例越來越高，故中小企業應善用智慧財產資產，因其可藉由出售或授權獲取收入、保護利潤及市場、增加公司市場價值、利於增資、連鎖及商品化。

(三)約 78%的中小企業承認未有效使用其本身之非實體資產，主要障礙在於：缺乏對智慧財產資產化的認知、自認無關智慧財產、智慧財產保護複雜且耗費高額成本及欠缺足夠能力來處理智慧財產議題。

(四)WIPO 的功能及提供之服務：

1. WIPO 係聯合國轄下之專業機構，目前有 184 個會員國及逾 250 個觀察員，秘書處設在瑞士日內瓦。WIPO 目前管理 24 個國際條約，並繼續就新的國際協定進行諮商，以調

和會員國相關法規、因應新科技的發展及解決新興議題等。

2. WIPO 提供之全球智慧財產保護服務，包括：透過所管理的國際條約，提供申請人低廉及簡單的申請程序；透過仲裁及調解中心提供糾紛者簡單、快速及有效的解決糾紛途徑，取代法律程序；提供技術協助及能力建構，協助政府及相關機構發展智慧財產政策及策略，以成為經濟發展的動力；利用各式宣導方式（如網站、世界智慧財產權日、出版品、多媒體及合作等），提升民眾對智慧財產權的認知，鼓勵創意及創作。

● 智慧資產管理

由香港知識產權署長 Mr Sephen SELBY 及新加坡 ACP 電腦訓練學校總經理 Mr Alan POH Chin Heng 擔任主講人。

- 一、香港知識產權署長 Mr Sephen SELBY 認為，智慧財產權形同大樹的根一樣，看不到，但是很重要，是支持企業成長的磐石：

- (一)企業應尋找隱藏資源：傳統的企業資源包括金錢及實質的資源，但智慧財產資本可能包括關係、結構及人力的資源，企業應逐一檢視，找出擁有的隱藏資本。

- (二)在權利人眼中的價值：企業要能正確判斷誰是其權利人、權利人重視的價值是什麼及權利人如何評估每一項的價值。權利人不一定是指客戶，他們可能是客戶、供應商、訂定規定人員、媒體或大眾，也有可能是目前尚未接觸但在未來可能往來者，例如資本投資人等。價值也不一定是指顧客的貨幣成本，其可能是成本、獲取的容易度或公司人員的服務態度等。

(三)香港智慧資產管理計畫：香港甫引進智慧資產管理計畫，提供中小企業諮詢的服務，使參與的中小企業了解其擁有的智慧財產，並協助其進行確認及評估風險，鼓勵其擬定計畫，使用其智慧財產資產。目前計有 8 位訓練精良的管理顧問，提供香港中小企業 2 次免費的現場諮詢、免費電話諮詢及免費的手冊，對於完成該企業之智慧財產資本報告者，另授予證書。

二、新加坡 ACP 電腦訓練學校總經理 Mr Alan POH 簡介該公司引進智慧財產資產管理制度之經過及效益：

(一)ACP 公司成立於 1997 年，目前是新加坡數一數二之智慧財產資產管理輔導及教育的公司。

(二)在引進智慧財產資產管理前，須先盤點公司所擁有的知識資產、關係資產及組織資產。以 ACP 為例：

1. 知識資產：包括人力資源管理服務、教材規劃及發展服務、訓練服務、技術服務（e-learning）及專案管理服務等。
2. 關係資產：包括員工及合作夥伴。員工是該公司最大的資產，同時也是最大的威脅，必須不斷進行教育，讓員工深植公司是大家所共有的觀念。合作夥伴也很重要，例如該公司需要許多軟體來開發教材，所以 Microsoft 是很重要的合作夥伴。
3. 組織資產：建立該公司的核心價值—鼓勵創新及行動研究
4. 引進智慧財產資產管理後達到的效益：目前有 130 名員工服務新加坡 Future School@Singapore 計畫、128 家本地學校、10 家私立及國際學校、菲律賓開放大學、國防部、教育部、住宅發展局、聯合海外銀行、蘇格蘭皇家銀行及超過 200 家中小企業。

● 針對中小企業宣導設定策略

由澳大利亞智慧局行銷及客戶部門處長 Mr Peter WILLIMOTT 擔任引言人，香港知識產權署助理署長 Ms Pancy FUNG 及 WIPO 日本辦事處連絡員 Ms Maria De ICAZA 擔任主講人。

一、 澳大利亞智慧局行銷及客戶部門處長 Mr Peter WILLIMOTT

簡報該局針對中小企業宣導設定策略時，採用的方法：

- (一)市場區隔：中小企業市場不僅大而且分散，因此在選擇市場時，是將所有中小企業視為一個市場，抑或視為許多小市場，決定了宣導策略的設定。該局發現，中小企業應是許多性質相同的小市場的組成，每個市場都有特殊的需要及需求，例如流行業與出口業或製圖設計業的需求不同，故如果智慧局的資源有限，就必須針對特定的中小企業群組來進行宣導，才能達到最大效益。
- (二)目標設定：在設定目標群組時，可以參考運用市場評估的指標，例如這個群組對本國的經濟是否重要？是否可能在未來對經濟很重要？是否在策略上對本國經濟很重要？是否急迫需要智慧財產權相關資訊？是否容易利用行銷手段打入該群組？是否與政府政策相符合？
- (三)創造傳遞的訊息：一旦選定目標群組後，要能創造立即、有效的訊息傳遞內容，特別要記得的是，中小企業主的時間有限，且隨時隨地都有許多資訊轟炸他們，另他們也不了解智慧財產權的專業術語，所以千萬不要用專業術語來說明（例如：如何利用馬德里協定）。在設計訊息時必須容易朗朗上口，使用的語言要能吸引他們的注意（例如利潤、安全、成長、競爭利益等）。

(四)整合宣導活動：利用各式各樣的文宣工具來設計宣導活動，
例如出版品、文具、名人簽名活動、標語等。

二、 香港知識產權署助理署長 Ms Pancy FUNG 以香港針對中小企業推動正版商業軟體活動來呼應前述澳大利亞智慧局使用的策略：

(一)成功的策略需要有整體的計畫支持，包括：

1. 檢視可用的資源：資源可以是不同的形式，來自智慧局內或外，資源可能具稀少性，也可能具競爭性，好的企業案例及合適的夥伴也很重要。
2. 與目標市場的關聯性：必須確認目標市場的關切及需要。
3. 優先順序：由於資源有限，相對重要的必須先予重視。
4. 清楚定義目標及價值：一旦決定要做，即使在中途遇到困難也必須完成。
5. 內外部的支援：包括內外部的夥伴及聯盟關係，政府高層的支持及各單位的共同努力。
6. 內部自行完成或委外進行：如由內部自行完成，必須保持彈性及採取正確策略；如須委外進行，注意契約的條件，並指派積極、有效率的監督人，來監督計畫的進行。
7. 推廣的管道：須視可用的資源及目標市場來決定推廣的管道。
8. 預測困難：必須了解目標市場目前行事的軌跡，站在他們的立場，重視他們關切的事項。
9. 保持彈性：保留人力及契約條件的彈性，太僵化容易造成負面效果。

(二)有了整合的計畫後，就能產生整合的結果及效益，評估結果或效益的方法有：

1. 是否有正面的改變；

2. 是否產生務實、可達成或可預測的結果；
3. 是否產生附加價值；
4. 是否具永續性；
5. 是否有良好的預算控制。

(三)應用以上理論之香港教育宣導實例：正版商業軟體宣導活動

■ 第 1 階段—授證活動期間：2006 年 10 月至 2007 年 3 月。

1. 獲得內外的支持：該活動受到公私部門及政府高層的支持，由香港知識產權署及商業軟體聯盟共同主辦，協辦單位有香港電腦產業協會、工業總會、品牌保護聯盟、社會服務委員會、商業總會及貿易發展委員會。
2. 目標市場之重要性：此次活動選定之目標市場為香港 27 萬家中小企業，占全香港公司數目的 98%，雇用人力佔香港人口 50%。選定商業軟體的原因，係香港企業使用個人電腦的比率在 2007 年達 64%，網際網路在企業的普及率亦達 60%。另自 2001 年起，香港版權條例修正，增訂企業明知而使用盜版商業軟體為公訴罪，而依據 2008 年企業對智慧財產權保護的態度調查中，已有 70.8%企業禁止員工使用盜版軟體，顯示仍有 30%的企業需要教育宣導。
3. 清楚定義目標及價值：鼓勵企業正確使用商業軟體及軟體資產管理，因此提出免費赴公司進行軟體查核服務及軟體資產管理諮詢服務，同時亦舉行多次研討會，提供企業清楚準則，另一方面，亦鼓勵軟體供應商提供折扣。
4. 內部自行完成或委外進行：委託獨立軟體資產管理契約商赴企業進行免費諮詢服務。
5. 推廣管道：在主協辦單位及其他企業組織中推廣，利用郵件、電話行銷、電子報、網站、報紙、雜誌、折頁等方式進行推廣。

6. 保持彈性：主要關切資訊保密性，要求契約商必須就蒐集到的企業資訊予以保密；另在特定時間前加入此活動之企業，如使用盜版軟體將免除民事求償責任。
7. 產生正面及務實的結果：共計有 3 萬家（主要是中小企業）接受郵件及電話行銷；160 個組織中 4,300 台電腦完成檢視；參與的企業中有 91% 為中小企業，76% 的參與企業符合此項活動的要求。
8. 附加價值：利用軟體資產管理機制協助參加活動的企業減少曝露於因下載非法軟體所致的法律風險中、減少授權成本、強化員工的生產力、改善電腦網路的安全性、建立良好企業倫理及提供免費諮詢。
9. 永續性：在企業界引起正面迴響，即使活動結束後，仍有許多企業表達參與的意願，促成第 2 階段活動接續成功。
10. 良好的預算控制：由於訪視每家參與企業的成本很高，而能參與的企業有限，因此才有第 2 階段活動的想法產生。

■ 第 2 階段—軟體資產管理諮詢活動期間：2007 年 10 月至 2008 年 7 月。

1. 獲得內外的支持：該活動受到更多公私部門及政府高層的支持，主辦單位包括香港知識產權署、商業軟體聯盟、中國遊戲軟體協會、品牌保護聯盟、工業總會、商業總會、電腦產業協會、中華製造業會及社會服務委員會；協辦單位有香港資訊科技聯合委員會、知識產權會、生產力委員會、貿易發展委員會、資訊系統查核及控制協會、資訊系統安全協會、貿易發展局中小企業支援及諮詢中心及中小企業協會。
2. 目標市場之重要性：除與第 1 階段相同外，另 2008 年實施之香港版權條例修正案，增加公司使用盜版商業軟體之企

業經理人及合夥人責任。

3. 清楚定義目標及價值：透過免費訪視及研討會等方式，教育及推廣軟體資產管理制度，並協助企業了解新修正之香港版權條例。
4. 內部自行完成或委外進行：委託獨立軟體資產管理契約商赴企業進行免費諮詢服務。
5. 推廣管道：透過電話行銷、電子廣告、電視、廣播、報紙、雜誌、巴士及地鐵廣告看板及折頁等方式進行推廣。
6. 保持彈性：如第 1 階段。
7. 產生正面及務實的結果：共計有 5 萬家（主要是中小企業）接受郵件及電話行銷；648 個組織參與活動，其中有 85% 獲評為「好」及「非常好」，81% 將會在 1 年內實施軟體資產管理制度。
8. 附加價值：50% 企業表示已了解如使用盜版軟體，企業經理人或合夥人將負連帶責任。
9. 永續性：在企業界引起正面迴響，81% 參與企業將會在 1 年內實施軟體資產管理制度。香港政府沒有計畫在 2009 年至 2010 年間繼續執行軟體資產管理計畫，另以 2009 年 3 月實施的資產管理諮詢計畫取而代之，協助企業管理其智慧財產。

■ 香港政府的努力，在 2008 年 9 月獲得商業軟體聯盟頒贈「亞太最佳政府範例」的獎牌。

三、WIPO 日本辦事處連絡員 Ms Maria De ICAZA 分享 WIPO 教育宣導活動的策略：

- (一) 策略的設定：WIPO 的教育宣導無法鎖定特定地區或國家，故必須依據計畫及預算來設定宣導活動的優先順序、目標、活動及評估要件。

- (二)面臨的挑戰：由於全世界語言、國家法律、發展程度及關切議題不同，故 WIPO 面臨無法使訊息有效地達到區隔市場的挑戰；另有限的資金亦限制 WIPO 的活動；而 WIPO 內部亦與各國智慧局相同，亦面臨內部各部門有重工的情形。
- (三)採取之策略：首先儘量以人類關切議題為訴求，在內部自行完成製作後，透過全球多重推廣管道進行。儘量使用一系列的文宣品，並允許各地依據當地文化，重新客製化，以適合當地使用。宣導品可能是導覽手冊、資料庫、實例研究或網路等方式。
- (四)未來 WIPO 將整合各部門的工作，利用區域辦事處來進行宣導，並增加宣導 WIPO 提供之服務。

● 利用合作夥伴擴大行銷效益

由澳大利亞智慧局行銷及客戶部門 Ms Kylie SLADIC 擔任引言人，美國專利商標局 Ms Susan ANTHONY 及澳大利亞 Switzer Media and Publishing 公司 Ms Maureen JORDAN 擔任主講人。

一、澳大利亞智慧局行銷及客戶部門 Ms Kylie SLADIC 首先介紹如何評量合作夥伴：

- (一)你要什麼：必須考慮為何需要合作夥伴、了解自己現在的情形、了解自己想要達成什麼。
- (二)你想跟誰合作：合作夥伴必須對合作事項有承諾；在考慮合作夥伴時，可以思考誰是可以合作的夥伴，誰是可能合作的夥伴，不論是在合作前、合作期間或合作後，均應進行評量。
- (三)評量是否雙方均獲益：在選定夥伴前，一定要知道自己要什麼及想與誰合作；合作時，領導方、共同合作或支援方等角色均應考慮；合作後必定要評量。

(四)評量合夥關係是否有成本效益：加入時間及資源成本後，必須考量投資是否等於結果，合夥關係一定要能使機會最大化。

(五)最後更重要的是要隨時隨地進行評量，以便提供成功的證明、監督夥伴關係上軌道、決定未來的行動計畫、協助決定進行的活動是否具有成本效益及決定目標是否達成。

二、美國專利商標局 Ms Susan ANTHONY 利用該局的合作實例，說明選擇夥伴關係如何協助訊息的傳遞：

(一)美國專利商標局為了執行 2004 年的「目標組織盜版策略 (STOP)」計畫，於 2005 年進行中小企業調查，發現只有 15 % 的小型企業了解智慧財產權為屬地主義，未經註冊，即不予保護，於是該局舉辦了一系列的免費研討會，取名為「全球市場中的智慧財產研討會」，在內部，該局稱此計畫為 IPAC(Intellectual Property Awareness Campaign)，IPAC 的目的在於提升大眾對 IP 保護的意識。

(二)IPAC 相關研討會主要目標市場為中小企業，委託智慧財產權政策及執行辦公室(Office of Intellectual Property Policy and Enforcement, OIPPE)辦理，約進行 2 天，第 1 天議程以保護面為主（如專利申請、檢索、著作權、商標及營業秘密等），第 2 天議程以執行面為主，除了 USPTO 官員主講外，亦邀請 OIPPE 律師或各州當地律師或專利代理人協會專家主講。自 2005 年 5 月執行至 2006 年 9 月，總共進行 10 場，計 1,500 人參加，雖然回收問卷顯示參加人員對研討會的滿意度很高。然而平均起來，各場次的出席率並不高，OIPPE 建議，研討會的舉辦方式必須有些改變，包括名稱改變、由 2 天議程縮短為 1 天、邀請美國商會及地方政府的支援、邀請中小企業總署支援、將整年時間表先刊登在 USPTO 的網站上，方便企業查詢及事前保留時間。

(三)2007 年起，USPTO 改與美國商會合作，主題改為仿冒及盜版，研討會時間改為 1 天，進行得非常順利。惟至 2008 年時，由於金融風暴造成經濟下滑，美國商會以利潤的理由，無法繼續與 USPTO 合作，相關研討會改由 USPTO 自行辦理。

(四)USPTO 接手後，將研討會舉行場地自旅館改至教育機構，除了成本考量外，教育大眾及學生也是教育機構主要任務，較能直接與相關社群對話。

● 績效評估

由澳大利亞智慧局行銷及客戶部門助理處長 Mr Vjek BRADARIC 擔任引言人，新加坡智慧局助理局長 Mr SOH Tze Chyn 及澳大利亞 IP 宣導基金會溝通部門處長 Ms Narelle RILEY 擔任主講人。

一、澳大利亞智慧局行銷及客戶部門助理處長 Mr Vjek BRADARIC 首先說明績效評估的重要性，評估是一項幫助決策的工具，花費 20% 的努力，可以獲得 80% 的效果：

(一)評估的重要：評估的重要性在於它能協助量化績效、確認及解決問題、發現改善的方法、決定計畫的價值、評量成功或失敗、確認成本及效益、協助建立信譽及支援，幫助計畫主政單位考量「該計畫是否應該依據原先想法進行」、「是否有依據原先想法進行」、「進行得如何」及「有沒有達到預期的目標」。

(二)評估的方式：

1. 事前：調查及評估是否有其他類似計畫，進行可行性研究，再確認成本及資源是否充分。
2. 執行中：利用先期指標做成檢查表，隨時查核及檢查，以利計畫與目標相符。

3. 執行完畢：必須評估「計畫達成的目標」及「是否執行成功或失敗」。

(三)評估的工具：

1. 量化工具：包括調查問卷、收視率、網站點閱率、展場停留時間、開啟電子郵件次數、回收問題或意見等。
2. 質化工具：包括深度訪談、焦點群體的意見或自行觀察等。

二、新加坡智慧局助理局長 Mr SOH Tze Chyn 以該局為例，說明績效評估在該局的角色：

(一)首先要會員體打破迷思，「評估目標不等於計畫目的」、「評估不等於成效評量」、「成果不等於結果」、「有效不等於有用」。

(二)計畫的評估並不一定需要外部顧問來協助，評估必須與計畫相關、實務且及時，評估可以幫助改進政府公共服務的品質，以達到節省公帑的目的。

(三)計畫設計及評估的 4 部曲：

1. 投入(INPUT)：投入的時間、金錢及努力等。
2. 過程(PROCESS)：活動、課程、研討會等的過程。
3. 產出(OUTPUT)：提供的服務、權利人的滿意度、意外的降低等。
4. 成果(OUTCOME)：有否符合我們的使命。

(四)依據以上 4 部曲進行評估：

	投入（是否可行）	過程（是否有效率）	產出（是否達成）	成果（是否有用）
評估目標有否達成	● 需要 ● 時間 ● 預算 ● 人力 ● 方案	● 有否準時 ● 有否依預算執行 ● 生產力如何	● 產出多少	● 執行多少 ● 正確與否 ● 如果沒有採取這樣作法，會怎樣？
怎麼進行績	● 成本	● 每分錢	● 辦了多少	● 以量來計

	投入（是否可行）	過程（是否有效率）	產出（是否達成）	成果（是否有用）
效評量	● 效益 ● 方案 ● 指標研究	的效益 ● 時間及預算的差異	活動 ● 收到多少回復 ● 增加多少申請案件	算 ● 考慮外部因素
可以使用的評估工具及方法	● 成本效益分析 ● 淨現值法	● 觀察法 ● 圖形法 ● 重要路徑法 ● 問卷 ● 設定指標 ● 回饋	● 統計 ● 趨勢 ● 報告	● 訪談 ● 問卷 ● 焦點團體的回應 ● 比較性研究

(五) 案例說明 1：企業研討會

- 目的：協助企業在全球取得充分的智慧財產權保護、策略運用公司的商標、運作最佳範例來撰寫 IP 合約、將 IP 管理與公司成本策略結合。

- 比較以前及現在運用績效評估的不同作法：

	投入	過程	產出	成果
以前	● 人力 ● 預算	● 基本 IP 知識 ● 講師表現 ● 廣告 ● 行政	● 產生參加者及企業的名錄 ● 對未來講題的想法	● 參加者增加 IP 意識
現在	● 講師 ● 協會 ● 其他機構 ● 分攤成本	● 企業想聽的議題	● 產生參加者及企業的名錄 ● 對未來講題的想法 ● 詢問 ● FAQ	● 出版 IP SAVVY BUSINESS

(六) 案例說明 2：企業諮詢

■ 目的：提供企業 IP 專業諮詢

■ 比較以前及現在運用績效評估的不同作法：

	投入	過程	產出	成果
以前	● 來自合夥關係的義務講師 ● IP 局講師	● 每季統計 ● 教育宣導場次 ● 滿意度	● 滿意度 ● 出席率	● 增加 IP 意識
現在	● 自專家名錄中選定義務講師 ● 與其他計畫結合	● 每月統計 ● 對話次數 ● 參加的會員數	● 滿意度 ● 出席率 ● 提供其他活動通知	● 出版 IP SAVVY BUSINESS ● 更有效率的運作

(七)總結：績效評估就是反覆的計畫、執行、查核、報告及行動。

三、澳大利亞 IP 宣導基金會溝通部門處長 Ms Narelle RILEY 以該會

「你在燒錄什麼？」的系列廣告為例，說明績效評估的重要性：

(一)澳大利亞 IP 宣導基金會由影片及電視公司共同成立，旨在提升公眾對智慧財產權的尊重及宣導，藉由教育宣導活動，改變消費者行為及對非法影片的需要。

(二)第 1 步－議題評估：

1. 質化研究：依據 2005 年研究，全球因盜版造成 2 億 3 千萬美元的損失；4 千 7 百萬的非法 DVD 影片流通中；影片業者因仿冒流失 11% 潛在市場。
2. 量化研究：研究「It's A Crime」活動的效果，發現 92% 受訪者看過這個廣告，但大部分不相信或不認為與仿冒活動相關，顯示恐怖效果未奏效。另外，針對澳大利亞民眾進行的 1 份態度調查發現，民眾認為仿冒或盜版很好玩並不可恥，盜版很便宜也不知道有刑事責任。

(三)第 2 步－簡報：

1. 目的：降低影片及錄影帶的盜版，提升民眾的意識，鼓勵

使用合法。

2. 對象：10 歲以上或不把處罰當一回事或不了解著作權或喜好盜版的民眾。
3. 活動策略：必須使活動有中心思想，使用澳大利亞的影片，利用跨國文化的溝通方式，引起民眾討論，以使訊息能傳播出去。

(四)第 3 步－創意發展：自簡報中發展出想法，希望吸引民眾把活動思想散播出去。

(五)第 4 步－創意執行：第 1 階段在 2007 年 10 月上檔；第 2 階段在 2008 年 9 月上檔。

(六)第 5 步－追蹤及檢討：利用量化及質化的研究追蹤，顯示民眾對新廣告反應良好，目前即將鎖定年輕群，進行下一波廣告活動。

● 會員體經驗分享

分別由我國智慧財產局陳副局長淑美、墨西哥工業財產局長 Mr Jorge AMIGO、泰國智慧局 Mr Supat TANGTRONGCHIT、中國大陸國家知識產權局教育第一處副處長 Mr GAO Qiang、韓國智慧局國際合作處資深副處長 Mr KIM Il Gyu、紐西蘭及俄羅斯分享會員體執行教育宣導之經驗。

一、我國智慧財產局陳副局長淑美受邀主講「中華台北對中小企業之教育宣導經驗」：

(一) 準備過程：

1. 由於我國進行智慧財產權教育宣導的時間甚早，已累積相當經驗，故為籌劃本次主講內容，主講人事前即構思報告內容(大綱)，必須呈現我國過去努力的經驗，以便與會員體分享。

2. 為分享我國教育宣導成果，出席代表亦藉此機會實地訪談 3 家曾參加本局智慧財產權宣導列車、培訓學院及引進工業局智慧財產管理制度(TIPS)的中小企業，並在報告中與各會員體分享訪談結果。
3. 另為求內容生動、不流於形式及教條式，主講人選擇受到民眾迴響大的海報及影片，於會中實地播放。

(二) 報告內容：

1. 我國教育宣導的授權：1992 年立法院通過著作權法修正案時附帶決議，著作權主管機關應就著作權相關事宜進行教育宣導。1999 年主管著作權業務之內政部著作權委員會併入智慧財產局，相關教育宣導範圍亦延伸至專利及商標業務。
2. 我國對中小企業之定義：製造業、營造業、礦業及土石採取業實收資本新台幣 8000 萬下，其他行業前 1 年度營業額新台幣 1 億元以下。配合輔導需求，可採員工人數認定，亦即上述前列 3 項行業經常雇用員工未滿 200 人，其他行業未滿 50 人。
3. 教育宣導的對象：跨國企業、中小企業、個人、校園教師及學生。
4. 活動成果：我國教育宣導活動很多，包括智慧財產權宣導列車、智慧財產培訓學院、台灣智慧財產管理制度、台北國際發明暨技術交易展、智慧財產研討會、線上著作權宣導活動、校園深耕(校園智慧宣導團深入中小學及推廣大專校院二手教科書交流機制)、舉辦創意宣導短片、海報設計、創作音樂競賽、電子及平面媒體推廣宣導、參與民間團體宣導活動、製作教育宣導光碟及編印宣導資料等。
5. 經驗分享：
 - (1) 有限經費必須有效利用並整合各界資源。

- (2) 針對不同產業別，設計多樣化宣導方案，以符合所有中小企業之需求。
- (3) 課程設計一魚多吃，多元運用。
- (4) 設計符合自己需求的課程，並充分運用。
- (5) 對於 IP 爭議案件或司法案件，由媒體主動報導案例，可讓社會大眾重視。
- (6) 對中小企業教育宣導的觀察：
 - A. 中小企業之法律部門非常重要，有智慧的中小企業主應給予其充分支持。
 - B. 主管機關進行之法律宣導相關課程並不能提供企業長期的法律諮詢，企業仍應聘雇專業法律專家。
 - C. 1 次訪視或諮詢並不足以滿足中小企業之需求，長期而言，仍必須進行有系統的企業諮詢。
 - D. 在設計教育宣導課程時，要隨時思考中小企業的需求。
 - E. 教育宣導的效果不易量化，主管機關亦無須氣餒或因此減少預算。
 - F. 教育宣導無法取代法律的執行。

6. 結論及未來展望：我國認為 APEC 會員體應在智慧財產權教育宣導方面加強合作，以節省資源及分享經驗。另我國樂於與各會員體分享我國之教育宣導資料及教材。

二、 墨西哥工業財產局長 Mr Jorge AMIGO 簡報重點：

- (一)墨西哥約有 4,100 家公司，其中 99%為中小企業，占墨國 GDP 的 52%及雇用 70%的人力。
- (二)針對中小企業，墨國自 2000 年以來，透過工業財產局及其各地辦事處執行的活動有：
 - 1. CADOPAT 網站：該網站服務中美洲及多明尼加共和國等 8 國，提供免費檢索及實質審查報告。該網站創設於 2007 年 1

月，原始設計係服務與墨西哥工業財產局專利申請量相當的國家（至 2008 年底約收到 152 件請求），至 2007 年 12 月擴大服務至其他中美洲國家，提供檢索、實審及是否可予專利等資訊交換的平台。自 2008 年起，墨西哥工業財產局亦針對專利申請量不對等的國家提供服務。針對所有的案件，該局均將提供是否可予專利的意見，某些特定的案件，該局同時也會提供檢索報告。

2. PYMETEC 網站：自 2005 年起提供已屬公共領域的專利資訊，供民眾參閱，目前約存放 1,300 萬筆資訊，吸引 15,217,782 人次瀏覽。
3. 與 WIPO 合辦線上課程：自 2007 年起提供拉丁美洲及西語國家線上教育課程。課程內容包括著作權、商標、不公平競爭等，由該局訓練 21 位官員擔任講師。在 WIPO 與該局合辦前，每年約吸引 400-800 人參加，合辦後，自 2007 年至 2009 年間共吸引 9,986 人參加。
4. 其他網站：包括線上付費網站、線上查閱公報網站、線上查詢專利及商標申請程序網站、線上查閱商標、商業名稱及註冊（待審）案件網站。
5. PROTLCUEM：墨西哥與歐盟合作平台，活動包括歐盟代訓該局人員、資訊分享及共同進行宣導活動等。
6. 教育宣導活動：包括出版 15 頁長的文宣資料，教導中小企業如何保護其智慧財產權；將墨西哥中小企業智慧財產權手冊翻譯英文；將墨西哥智慧財產相關法規翻譯英文；將智慧財產使用者手冊及常問問題翻譯英文，另亦在中美洲國家間，針對中小企業，透過公私部門合作及聯盟，舉辦多次巡迴研討會。
7. 結論：強而有力的中小企業創新有助於國家競爭力的提升，

透過公私部門聯盟及產官學界合作，為企業及投資人創造有利的投資環境，為人民創造高科技的工作機會。該局亦期待在宣導教育活動方面，能有更多國際合作及經驗分享的機會。

三、 泰國智慧局 Mr Supat TANGTRONGCHIT 簡報泰國智慧財產資產管理制度：

(一)智慧財產中心：成立於 2006 年 10 月，主要目標在於促進創新的智慧財產及提供利用智慧財產的服務。任務在發展資訊檢索系統及資料庫、發展智慧財產相關領域人才、宣導智慧財產知識及促進智慧財產權之創新利用及商業化。其下設有智慧財產資訊中心、訓練中心、宣導中心及管理中心，以整合支援各式宣導計畫。

(二)智慧財產管理中心：管理及促進智慧財產商業化，成立鑑價機構、促進技術移轉、鼓勵智慧財產之創造，包括在 2006 年起在網站上成立智慧財產交易市場，媒合買賣方；提供智慧財產診斷及諮詢，以協助企業了解其擁有之智慧財產。

四、 中國大陸國家知識產權局教育第一處副處長 Mr GAO Qiang 簡報中國大陸針對中小企業所進行之訓練，重點如下：

(一)中國大陸的中小企業在 2003 至 2007 年間增加了 28%，截至 2007 年 6 月共計有 4 千 2 百萬家中小企業，占中國大陸全體企業數之 98.8%。向中國大陸知識產權署申請的專利案件中，有 66%來自中小企業。

(二)中國大陸對中小企業的訓練由知識產權署之國家訓練中心負責，該中心於 1993 年成立，提供定期及標準化的智慧財產權訓練。以 2008 年訓練課程為例，約有 80%受訓者來自中小企業。

(三)針對中小企業的訓練課程包括國家智慧財產策略、司法及行政

保護、國際貿易與智慧財產權的案例研究、中小企業的智慧財產策略及中小企業的智慧財產管理實務等。除了知識產權署國家訓練中心外，亦與地方知識產權署、訓練機構及學術單位合作。

(四)目前知識產權署面臨的挑戰包括密集的訓練課程無法符合中小企業的需要、欠缺中小企業的訓練講師、中小企業缺乏長期的訓練、訓練方法趕不上中小企業發展的速度。

(五)未來知識產權署盼能尋求政府的財務支援，專為中小企業量身打造合適課程，必時與其他國家進行經驗分享，強化中國大陸人民的智慧財產權意識。

五、 韓國智慧局國際合作處資深副處長 Mr KIM Il Gyu 簡報韓國教育宣導之經驗：

(一) 中小企業之重要性：韓國 99.8%之企業為中小企業，雇用超過 1 千萬人，占公司雇用人口之 88.6%。在技術競爭力方面，中小企業約占韓國企業之 60-70%，約為先進國家企業之 40-50%。

(二) 韓國強化中小企業宣導及能力建構之活動：

1. 地區智慧財產中心：韓國智慧局目前在各地約有 30 個合作夥伴，進行面對面的專利資訊及商品化之諮詢、透過電話或面對面教導專利及商標申請程序、舉辦研討會、提供地方政府推動品牌策略之諮詢及派遣專利顧問赴各主要大學。

2. 一般性智慧財產諮詢專案：由中小企業向韓國智慧局提出要求，該局將選派專家前往諮詢並先期診斷，協助企業進行智慧財產管理，並落實事後追蹤。目前每年約有 100 家企業受惠，並獲致 98%之滿意度。

3. 特別智慧財產諮詢專案：針對已具有良好智慧財產管理能力的中小企業，韓國智慧局會選派律師、專利師、會計師、技術鑑價人員、技術專家及品牌設計專家前往訪視並提供諮

詢。此項諮詢費用由韓國智慧局負擔 80%，受訪企業負擔 20%，擔任訪視的專家必須負保密責任。2009 年預計完成 30 家企業之訪視工作。

4. 傳統知識領域之智慧財產權支援：針對尚未有足夠保護智慧財產權能力的企業及地方政府，提供智慧財產權保護意識、協助建立品牌及改善名稱認知、建立傳統知識相關品牌的形象、共同支持涉及傳統知識領域的企業。
5. 公共專利師中心：2005 年起韓國智慧局設置專利師中心，為發明家及中小企業提供免費諮詢，目前共有 8 名專利師駐局，已提供 6,240 次諮詢。
6. 智慧財產教育及訓練：1987 年韓國智慧局設立國際智慧財產訓練機構(IIPTI)，提政府官員及私人部門、學生、國際人士等智慧財產訓練課程，2008 年約有來自 72 個國家之 13,083 人參訓。國際訓練的部分，韓國獲得 WIPO、韓國國國際合作署及東南亞國協的協助，例如韓國自 2009 年起開設亞洲之 WIPO Summer School。
7. 客製網路教育課程：可依中小企業之需求，客製合適網路學習課程，例如韓國 Xpedite 網上學習課程。

六、 紐西蘭臨時要求增加簡報，說明紐國智慧局已重新改版局網頁，提供企業多項服務，歡迎各會員體上網瀏覽。俄羅斯亦臨時要求增加該國智慧財產權體制及相關活動簡報。

肆、觀察及心得

一、我國為了準備這次的經驗分享，除於會前仔細思考分享內容及方式外，亦特別安排到中小企業實地訪查。在陳副局長報告後，澳

大利亞智慧局對我方特別訪查中小企業，多次表示感謝，各會員體均覺報告內容，特別是陳副局長長期從事智慧財產權教育宣導的經驗，可以成為各智慧局內部教育訓練的教材。新加坡智慧局長即向我方表示，返國後將播放陳副局長的簡報，作為內部人員教育訓練的教材，對我國播放的影片（朱德庸的多彩多姿及別讓人家偷走你的 IP）新方非常有興趣，陳副局長允諾提供整套供新方運用。

二、宣導資源有限，要會區隔市場，選對市場：各會員體的預算有限，所以一定要進行區隔市場，特別是要分析該區隔市場對整體產業的重要性（例如時尚業對澳洲很重要），以便有效將大市場區隔為許多小市場，運用行銷組合，深入區隔市場，百發百中，以達最大的行銷效益。本局未來在進行教育宣導時，應再行深入了解及分析所選定的對象，是否具產業的重要性，排定優先順序，以便將資源運用達到最大效益。

三、宣導資源有限，跨部門及跨國間要能分工及相互分享：跨部門間的重工是 WIPO 及各會員體智慧局間常見的問題，因此如何整合資源，避免在相同的市場中，進行重複的宣導活動，是非常重要的。因此，在本次會議中陳副局長已主動表示，願意將我國教育宣導教材開放各會員體使用，新加坡智慧局長欣然接受；另為避免國內相關單位宣導活動重複，未來本局亦將邀請中小企業處及工業局等單位，作事前規劃，以使教育宣導的經費運用更具效率。

四、教育宣導活動要定期檢討及適時調整宣導作法及策略，新加坡在教育宣導活動中，非常重視定期檢討及適時調整。

五、強化宣導活動之溝通技巧：澳大利亞及新加坡等會員體在進行智慧財產權宣導時，均注重「說故事(story telling)」的技巧，而非傳統教條式的說明，搭配生動的肢體語言或條理分明的投影片，有助於強化宣導的效果。

六、思考將我們過去的經驗，配合實務，寫成我們的理論，以作為未來提供其他國家的經驗分享：由這次會議的經驗分享，本局在國際間屬前段班，資金及資源充足，資產管理也做得比香港紮實，我們可以學習新加坡及澳大利亞等國，將我國過去的經驗，配合行銷、溝通及公眾關係等理論或模型，發展出我國自己的理論及 methodology，未來可以拿來作國際教育宣導研討會的教戰手冊。

七、WIPO 對我國發展 IP 實在重要，雖因會員資格問題，我國無法加入，惟仍應在兩岸關係趨向和緩之際，思考其他參與的方式：從韓國、墨西哥及中國大陸等經驗分享中，可一窺 WIPO 對該等國家政策的影響及對教育宣導資源的投入，例如 WIPO 透過墨西哥對中南美洲各國進行宣導、與韓國合辦 WIPO SUMMER SCHOOL，複製 WIPO 全部課程再加上韓國自行設計的課程，促使韓國未來可能成為亞洲智慧財產權課程提供國。我國在亞洲各智慧局中非常活躍，卻因非聯合國會員，無法參加 WIPO 活動，實屬可惜。在 WIPO 出席代表談話中，我們了解到 WIPO 內部確實持續關注我國智慧財產權之進展，亦了解我國相關活動推動情形，陳副局長並允諾提供我國華文宣導教材供 WIPO 參考。對於未來我國能否以其他方式參與 WIPO 的活動或運作，或可在兩岸協商中再予思考。

八、各國也儘量在公開招標的過程中選擇合適的廠商：我們常常說因為招標的關係，找不到好廠商，其實其他會員國亦是如此，澳大利亞也必須透過招標程序，尋找合適的合作夥伴。

九、值得我們學習的會前安排：

(一)統一簡報檔的格式。

(二)先以 email 介紹同一組的主持人及講師，讓彼此先認識、熟悉。

十、值得我們學習的會議安排：

(一)議程安排具系統性，在每個子題最後均安排成功中小企業作

實例分享

- (二)會議的座位安排輕鬆，第2、3天是以圓桌取代長條桌的方式，讓大家感覺得輕鬆，而且一個圓桌8個座位，因為要觀看簡報，最多只能坐6個人，這樣看起來出席人員較踴躍。
- (三)會議全部由澳大利亞智慧局的同仁輪流擔任主席，每個人都表現出對業務的專業性及了解。
- (四)時間控制良好，在前1日主席會先個別與講者確認介紹的方式，並要求講者於次日演講前15分鐘到場確認簡報檔的內容，另在會中使用黃、紅牌，以示剩下的時間，方便講者掌控演講速度。
- (五)本次研討會由澳大利亞智慧局自行辦理，並未委外辦理，因為採用無紙化，節省影印人力，所以不需要太多行政人員。2位在門口報到台，其他人員在裡面聽簡報，一起學習及發問。會議資料於會後上網公布，有需要者自行下載。
- (六)有的講師會安排臨場小問題，增加大家討論的機會，由澳大利亞智慧局準備小禮物（宣導雜誌）。

附件：我國簡報資料