

出國報告（出國類別：參加學術會議並發表論文）

The Third Knowledge Cities World Summit

(Melbourne 2010 -Knowledge Cities World Summit)

與會心得報告

服務機關：政治大學企管系

姓名職稱：張愛華副教授

派赴國家：澳大利亞墨爾本

出國期間：99年11月15~20日

報告日期：99年12月2日

**國立政治大學發展國際一流大學及頂尖研究中心計畫
出國成果報告書（格式）**

計畫編號 ¹		執行單位 ²	商學院
出國人員	張愛華	出國日期	99年11月15日至99年11月20日,共6日
出國地點 ³	Melbourne 2010 -Knowledge Cities World Summit	出國經費 ⁴	
<p>此次會議自11月16日至11月20日共四天，共有十大議題，近百篇文發表，七個 Keynote speeches, 七個 workshops, 參與者約三百多人，是一個兼顧理論與實務的研討會。我在大會中論文報告的主題是「顧客互動導向對於組織績效之影響--組織學習之中介效果」，本論文之發表引起一些與會者的興趣，因為其他的論文比較是以宏觀面角度、質化研究為主，本研究則顯得較為精確，有適當的衡量工具可以探討問題與政策實施成效。近年來，知識型都市的建設與「國家、地方行銷」之議題漸受到重視，其有相通之處，皆是將知識管理、智慧資本的學理應用於都市、國家的管理。過去都市規劃與建設多注重硬體發展的層面，如今朝著跨領域、知識管理的角度去探討，所得到的見解更全面，應用的成效也更大。過去以社會科學見長的研究機構，對於這領域知識的著墨多不深，但如今以知識管理的角度來看，組織管理、行銷學者應是有很大的貢獻空間。</p>			
<p>「目的」、「過程」、「心得及建議」</p> <p>一、 目的</p> <p>該學術會議致力於將知識管理、智慧資本、科技與創新管理之學理應用於知識型都市的創建與更新，該會議集結了多元領域的學者、研究者、實務企業家與投資者、市政建設者及非營利機構工作者，共同討論如何使得都市的生活品質更佳化、更能永續發展、全球化與地區利益的平衡..等。該項學術會議已舉辦了兩次，參加的國家與團體都在增加中。以上屆而言，約有300人參與。今年參與者又更增加。顯見該項議題愈來愈受重視。</p> <p>以台灣目前的發展而言，智慧或知識型都市的建設亦是一個發展的重點，然而過去的探討較多集中於景觀與硬體的發展層面，較少應用知識管理的角度，本校在智慧資本之研究經營多年，成果正可在此一會議中分享貢獻。去年商學院之智慧資本研究中心有四位學者參與發表論文，今年由我及林月雲教授繼續參與，將更能加深此一領域研究者對本校的印象。本人參與大會的目的有二：將顧客資本的</p>			

¹ 單位出國案如有1案以上，計畫編號請以頂大計畫辦公室核給之單位計畫編號 + 「-XX（單位自編2位出國案序號）」型式為之。如僅有1案，則以頂大計畫單位編號為之即可（出國人員免填）。

² 執行單位係指頂大計畫單位編號對應之單位（出國人員免填）。

³ 出國地點請寫前往之國家之大學、機關組織或會議名稱。

⁴ 出國經費指的是實際核銷金額，單位以元計。

研究成果在會議中分享，使得與會者明白智慧資本的管理如何協助智慧型都市的建造外，另藉此機會增進個人在「智慧都市的建設」以及「地方行銷」的知識，相信這方面的知識對於我國近年來文創產業的發展以及文化行銷將有所助益。

二、 過程

此次會議自 11 月 16 日至 11 月 20 日共四天，主辦單位在第一天舉辦 Opening Welcome Ceremony，邀請墨爾本的 Governor of Victoria 及 Lord Mayor 致歡迎詞並說明大會的宗旨，會後讓各國與會人士彼此認識交談。由於大會是探討知識型都市興建管理之議題，因此第一天下午安排了數個相關主題的參觀行程：Arts and Cultural Precinct tour, University and research center Precinct tour, sport Precinct tour...，

本人與一些與會者自費參加 Arts and Culture Precinct Tour，得以於約三個半小時的行程中認識墨爾本的建築甚具特色、對表演藝術、都市歷史、原住民文化保存的用心，同時也感受墨爾本都市的建設係結合了官方與民間投資者的力量，以較長遠的眼光來建設，且近年來社會更具種族多元化、融合的效果。

第二天開始，大會每天早上都有 Key Note Speech 及 Panel Discussion，中午開始即有各項議題同步進行討論，此次大會的議題包括有十大項：

- Knowledge-based (urban) development
- Knowledge-based economy and value generation
- Knowledge/creative/smart/ubiquitous/intelligent cities, regions and societies
- Knowledge cluster, enterprise and organisations
- Knowledge-intensive service activities
- Knowledge assets and capital systems
- Knowledge workers and creative class
- Creativity, innovation, technology and learning communities
- Globalisation, urban environment, and processes and dynamics of cities
- Sustainable (urban) development, climate change and quality of life.

我的報告主題是「顧客互動導向對於組織績效之影響——組織學習之中介效果」，此論文闡釋組織的經營導向應具備「顧客互動」的組織文化並善用現代科技以擴增與顧客之互動能力，再經由良好的顧客價值管理制度之推行，應可導致良好的組織績效，本研究並發現顧客導向之最大發揮需要透過組織學習予以落實，最終將展現在顧客關係績效與顧客獲利績效。本研究係採用問卷調查法，在台灣的六類設計產業中得到驗證。本論文對於知識型都市的興建之意涵為：透過建立類似本研究所提倡的「顧客導向」文化與管理機制的建立，都市可以使相關

的各個群體有最佳的互動，產生有意義的對話，對於資源的運用更為得當。本論文之發表引起一些與會者的興趣，因為相對地，其他的論文比較是宏觀面、質化研究為主，本研究相對地精確，有適當的衡量工具可以探討問題與政策實施成效。只是研究的對象是企業及其企業顧客為主，當要推行到市政建設時，需要一些轉換，這也是聽取我報告的與會者期待我能進一步延伸應用的地方。

第三天的會議有許多有趣的議題，包括” Identifying key elements in knowledge-cities benchmarking” 探討知識型都市的評選要素：八大類的知識資本指標的重要性，是一項可以用來檢視都市發展的有用指標。” The arts and the creation of the 21st century knowledge based organizations,” 談論到藝術在組織中的運作：art-based initiative 可以將人的情緒面熱誠引發出來，在這變動很快的社會中，有其獨特而深遠的影響力。還有如：Knowledge workers and creative class, Knowledge Based Urban development, Social Media Metropolis, Sustainable urban and transport development, Knowledge cluster, enterprise and organizations 等議題的文章都顯示出建構一個知識型都市所應著重的層面甚廣，包括硬體建設如：建築、公共設施、媒體、道路，而如個人、教育機構、研究中心、企業、社區的發展都十分重要，永續性的發展與人類精神層面的滿足都在求基本生存、經濟發展上更添增意義的都市生活層面。

第三天晚上，主辦單位設宴於 Melbourne Museum, 使賓客們於其寶貴的文物展場瀏覽之後，得以進行一場豐富的饗宴。晚宴中，我得以認識更多不同國家的與會者，聊解各國的文化與經濟、教育情勢。

第四天的會議延續著前幾天的議題，但有更多深入的子議題，如：Creativity, innovation, technology and learning communities, Higher education and research institutions and development, ubiquitous cities, intelligent transportation systems vision. 本校林月雲教授在當中報告” Future Center in Taiwan, Vision 2025 -- incubation process,” 提及本校為工業技術研究院所執行的的一項「未來發生學堂」青年創業計畫的成果，頗獲與會者的興趣，為台灣在知識型都市的建設上增加亮點，當天並頒發數個獎項，包括：Most Admired Cities, 最佳論文獎，以及最佳學生論文獎。大會於五點半舉行閉幕，宣布明年將於以色列首都再會後結束。

三、 心得及建議

此次與會使我對於何為知識型都市，及如何發展知識型都市有了較清楚的瞭解，我的收穫來自幾方面：

- (一) 在決定投稿後，對於我的研究主題，顧客資本，如何與知識型都市的建設有關連，我做了一些文獻的探討之後，認為是有相通之處，畢竟都市建設是為市民（最終顧客）的需求滿足而從事的作為，不能不藉著與顧客的有效互動而產生好的績效，另一方面，一些知識型都市，皆因為不同的機構之間有良好的互動機制方導致成功的。而都市的良好基礎建設亦能促進機構間、機構與消費者間良好的互動。文章發表後，亦得到認同的回應。

(二) 知識型都市的建立確是強調各類有形與無形資產的累積、管理和應用。因此應用一些衡量工具，舉辦一些評選活動，能夠幫助都市建設更有方向性地朝知識型都市發展，而知識型都市的建設也成為各國間之競爭，因為擁有知識型都市的美譽將更能吸引優秀的人才、資源匯集於該都市，產生品牌效應。

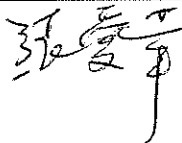
(三) 知識型都市有如一個有機體，其各部分是高度關連，需要多種領域知識的投入，也需要人們的熱情、想像力與創造力，是一種社群的關係。在一篇有關德國知識型都市的成功因素之研究中指出，透過 scientific cities competition 的活動，教育界、工業界以及市政、社區如何整合起來，做長遠的合作，而使得生活在其中的人們給予此活動高度的肯定。因此，一個設計良好的都市間競賽活動是能提升市民的榮譽感，也能使該市、鎮朝進步的路線發展，皆因其能促進都市內各部分之良好互動。

近年來，知識型都市的建設與「國家、地方行銷」之議題漸受到重視，其有相通之處，皆是將知識管理、智慧資本的學理應用於都市、國家的管理。過去都市規劃與建設多注重硬體的層面，如今朝著跨領域、知識管理的角度去探討，所得到的見解更全面，應用的成效也更大。過去以社會科學見長的研究機構，如政治大學，對於這領域著墨並不深，但如今以知識管理的角度來看，是有很大的貢獻空間，我建議知識管理、組織理論與行銷學者可以多參與知識型都市建設的論壇，可與原來多著重硬體、宏觀層面的學者琢磨出一些新的火花。

採行之建議事項：

出國人簽名：

張愛華



連絡人：

日期：99年12月3日

分機：81223