界面管理与企业知识产权信息流

周　英[1]　刘红光[2]

(1. 江苏大学科技信息研究所　镇江　212013　2. 江苏大学图书馆　镇江　212013)

摘　要　简要介绍企业知识产权信息流的过程，分析知识产权信息流界面冲突的具体表现，提出运用界面管理理论，采用建立互动的良性交流机制、建设企业知识产权文化、建立类网络化组织结构以及建立清晰的权责制度等措施来缓解知识产权信息流动过程中的界面冲突，从而帮助企业优化知识产权信息流。

关键词　知识产权信息流　界面管理　界面冲突

分类号　G306

Interface Management and Enterprises Intellectual Property Information Flow

Zhou Ying[1], Liu Hongguang[2]

1. Institute of Science and Technology Information, Jiangsu University;

2. Library of Jiangsu University, Zhenjiang 212013, China

Abstract　Based on a briefing on the process of the enterprises intellectual property information flow and an analysis of the manifestation of the interface conflicts in the flow, this paper suggests the use of interface management theory in creating a smoothly operating interaction mechanism, constructing an enterprise intellectual property culture, a network - like organizational structure and a well - defined property system to alleviate the conflicts in the flow of intellectual property information, thus helping the enterprise to optimize its intellectual property information flow.

Key words　intellectual property information flow; interface management; interface conflict

随着知识经济与信息技术的发展，市场环境动态性和复杂性日益加剧，在动态的竞争环境下，企业需要内外部的知识产权信息流动更加顺畅，更有效率，才能对快速变化的复杂环境及时作出反应。而界面管理，能够缓和并减少信息交接处的矛盾和冲突，减少交流障碍，加快信息流动速度。

1　企业知识产权信息流

知识产权是指法律赋予智慧成果所有人对其特定的创造性智力成果，在一定期限内享有的专有权利[①]，主要是指专利、商标、著作权、地理标志权、集成电路布图设计权、植物新品种权等。知识产权信息则表示知识产权本身包含的信息、知识产权活动中产生的信息等。

企业知识产权信息流描述了知识产权信息在企业内部以及企业与外部组织机构和外部环境之间的交流传递过程，如图 1 所示。

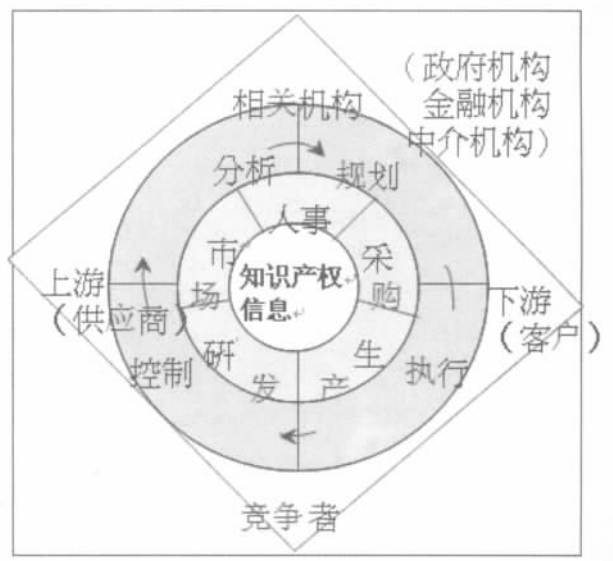

图 1　企业知识产权信息流动示意图

1.1　企业内向型知识产权信息流

企业内向型知识产权信息可以为企业各部

门所用，它可以为 R&D 部门提供研发前、研发中和研发后的相关信息，如对新颖性、实用性的查新，了解和分析竞争对手的知识产权法律状态等；可以为经营管理部门战略战术决策提供关于竞争对手和市场发展的相关支持信息，如进行市场监测和预警，知识产权引进及商用化运作等；可以为 HR 部门制定培训和激励计划，发现人才、了解人才提供信息；可以为法务部门处理知识产权纠纷提供支持信息等。

企业内向型知识产权信息流是一个循环的过程，它反映的是知识产权信息在企业内部包括采购、生产、市场、研发、管理、人事等各部门之间的流动，是信息流的重点所在，企业各部门可充分利用知识产权信息为管理和决策服务。它涉及企业战略战术分析、规划、执行和控制的全过程。

1.2　企业外向型知识产权信息流

在企业与外部相关机构交往的过程中也存在着知识产权信息的流动，包括企业与竞争对手，企业与供应商和客户、企业与主管部门等的合作与交流。它反映了知识产权信息在企业外部的流动情况。这是一个互相渗透和信息交互的过程，企业知识产权信息和外部机构、环境中的知识产权信息相互作用和影响，一方的变动会相应的对另一方产生一定的影响。

企业与政府机构的知识产权信息交流包括专利申请、授权信息、相关政策法规、政府项目、成果奖励等；与司法部门之间的信息交流包括知识产权权属、侵权、不正当竞争等；与金融机构的交流大致包括本企业知识产权概况、融资信息、质押信息等；与中介服务机构的知识产权信息流则涉及知识产权评估、引进、转让或许可等；与关联企业如合作伙伴、竞争对手知识产权信息交流则表现为知识产权资源现状、潜力估算、发展预测信息等。

2　知识产权信息流界面冲突

知识产权信息在多个部门间流动和传播，涉及面广，在组织部门交接处易产生冲突。由于个人认知、检索能力等的差异，对同一项目不同人员或部门难免会产生不同的知识产权信息，如对关键技术功效的理解偏差等。另外由于信息时滞、组织差异等的影响也可能引起知识产权信息流动中的界面冲突。界面冲突最突出的表现是信息孤岛的存在以及文化、认知差异而引发的潜在的信息流动障碍。

2.1　信息孤岛

信息孤岛现象由来已久，它形象地描绘了企业各系统之间以及企业与外部组织之间相互封闭、分散、独立的状态。信息孤岛林立，会阻碍信息加工和传播速度，容易造成信息失真，不利于信息交流和共享，使企业的信息资源不能得到有效的开发利用，信息对决策的支持作用也就相对弱化。因此为实现企业内各部门之间的资源共享，使信息能够有序顺畅流动，应把以部门为基础的信息孤岛联系起来。

2.2　文化差异和认知差异

不同的文化背景会对个人的行为方式、思维方式等方面产生不同的影响，专业背景的不同也会在交流的过程中带来一些认知上的差异。例如市场营销和 R&D 分别拥有和使用他们自己的一套专业术语。市场营销专家说产品利润和感性定位的术语，而 R&D 专家说规范和性能式的定量语言。这样就容易发生理解错误，即使他们谈论的是同样的事情。

文化差异和认知差异，使得不同人员对同一知识产权信息有不同的理解。而这种理解上的偏差极有可能带来行为偏差，导致最终结果与预期目标有一定的差距。

3　界面管理及其优势

界面来源于工程技术领域，主要是用来描述各种仪器、设备、部件及其他组件之间的接口[2]。由于其能形象的反映不同单元、要素间的结合状态，人们将其引入了管理领域，用以说明管理系统中要素与要素之间的交互状态和联接关系。界面管理就是对为完成某一任务或解决某一问题的各企业之间、各职能部门之间、各成员之间，或各种程序、流程、结构之间信息、物质、能量等要素的交流、沟通的交互状态进行管理，以保持一种良好的界面环境，使得跨界面的交流、协调、合作能够有效进行[3,4]。

有效的界面管理可以缓和组织内外部界面间的冲突和摩擦，避免出现沟通不畅、信息失真等阻碍界面交流与合作的不利局面，从而降低处理矛盾和摩擦的无形成本，使组织内外部信息、物质、能量实现有序流动，系统运作效率和组织绩效能得到提高。在现有动态的竞争环境下，界面管理还能够增强企业对内外部环境变化的敏感性，捕捉细微征兆，及时做出战略和战

术调整,增强企业适应能力。

4 界面管理优化知识产权信息流

知识产权信息流动过程中界面冲突的存在影响到知识产权信息的有序高效运转,因此运用界面管理理论,采取建立互动的良性交流机制、建设企业知识产权文化、建立类网络化组织结构以及建立清晰的权责制度等措施能够缓解知识产权信息流动过程中的界面冲突,从而帮助企业优化知识产权信息流。

4.1 建立互动良性交流机制

由于专业分工的原因,不同部门的信息不对称是必然存在的,要形成共识和有效交流就需要在组织之间或组织内部的部门之间建立信息开放界面。

形成跨界面的互动可以采取多种形式,如采用局域网、视频会议、虚拟社区等来加强部门之间的联系与交流。还可以采取适当的教育培训方式,如网上课堂,学习有关技术手册、管理规范等,提高人员的整体素质,为建立部门之间的共同语言提供一个开放的环境。在明确各部门工作职责的前提下,鼓励部门之间保持经常性接触,并鼓励管理人员和技术人员、技术人员和其他部门非专业人员之间的交流,使部门之间即分工明确,又有协作交流。

4.2 建设企业知识产权文化

企业文化建设能够使企业成员形成共同的价值观和行为规范,从而增强企业的向心力和凝聚力,提高组织运作效率以及对外部竞争环境的适应力。统一的企业文化和员工认知对减缓界面摩擦有积极的作用。因此,建设企业知识产权文化,将知识产权意识融入到企业文化中,可以使收集、利用、传播知识产权信息成为企业员工的共同意识和自觉行为。

4.3 建立类网络化组织结构

组织是企业中信息流动的载体和运行主体,组织结构则是连接组织各要素,并体现其相互关系的一种模式。要实现知识产权信息流的顺畅和高效,需要有合理的组织结构的支撑。

信息技术的发展使得部门之间、人与人之间直接的信息交流日益方便和快捷。网络组织最本质的特征在于通过全方位的交流与合作实现创新和双赢。全方位的交流与合作既包括了企业之间超越市场交易关系的密切合作,也包括了企业内部各部门之间、员工之间广泛的交流与合作关系[5]。类网络化的组织结构可以打破部门界限,使信息和知识在企业内快速传播,使企业更适应于动态复杂的市场环境。

在动态环境中,知识产权信息流是一个复杂、网状的信息交换过程,为实现其连续和顺畅运行,可以建立类网络化的组织结构,使界面之间可以跨越时空障碍直接联系和交换信息,形成立体的交流方式及信息的良性互动。

4.4 建立清晰的权责制度

在网络化的组织结构下,信息的交流方式是无差别的、杂乱的,这就需要严格、明确的权责制度来保证信息在其适应范围内的交流和使用,防止信息滥用和外泄,保证企业信息安全。清晰的权责制度有利于保证企业命令链的畅通,减少信息失真。

5 结语

知识产权在世界经济和科技发展中的竞争作用日益显现,知识产权管理已被提升到国家发展战略的高度,知识产权信息作为企业重要的信息资源,在知识产权活动如科研立项、新产品开发、技术贸易中起到非常重要的作用。由于企业内外部各界面之间的差异性,知识产权信息流难免受到界面冲突的影响。有效的界面管理可以减弱甚至消除界面冲突带来的负面作用,满足企业对知识产权信息利用的要求,为企业管理和决策提供更高质量的信息保证。

参考文献:

[1] 刘春田. 知识产权法[M]. 北京: 北京大学出版社, 2003:4.

[2] 吴秋明. 界面设计的"凹凸槽原理"[J]. 经济管理, 2004(3):26-30.

[3] 徐磊. 如何建立有效的界面——关于技术创新界面管理的探讨[J]. 科研管理,2002,23(3):79-83.

[4] 聂柯渐. 界面管理理论研究[D]. 福州: 福州大学, 2006.

[5] 李兆磊,张雅琪. 现代物流企业网络组织结构探析[J]. 河北交通科技,2008,5(1):7-9.

作者简介 周 英,女,1986 年生,江苏大学科技信息研究所 2008 级情报学硕士研究生,发表论文 1 篇; 刘红光,女,1956 年生,党总支书记,副馆长,副教授,情报学硕士生导师,发表论文 27 篇。