

利益相关者视角下网络信息资源著作权 风险沟通机制研究*

张文德, 刘念

(福州大学信息管理研究所, 福州 350116)

摘要: 通过对网络信息资源著作权风险事件利益相关者分析, 提出风险沟通机制, 调节利益主体间关系, 从而推动网络著作权环境的建设和健康发展。通过利益相关者理论对网络信息资源著作权风险利益相关者整理和分类, 以百度贴吧侵权事件为例, 以其风险沟通过程中所涉及的利益相关者为研究对象, 对网络信息资源著作权风险利益主体的利益诉求进行分析。不同利益主体间存在既冲突又合作的关系, 并基于分析结果和利益相关者理论提出风险沟通机制的建议。

关键词: 网络信息资源著作权; 利益相关者理论; 风险沟通; 网络内容提供商

中图分类号: G203

DOI: 10.3772/j.issn.1673-2286.2017.1.011

新媒体时代受众数字化服务需求日益膨胀, 网络内容服务商需不断更新和扩充自身内容以满足受众需要。然而由于网络信息资源的不确定性及来源的复杂性, 大量著作权侵权问题随之而来。2005年, Google数字图书馆因资源涉嫌侵权被诉; 2011年, 韩寒等50位作家状诉百度文库侵权, 要求赔偿经济损失并关闭百度文库; 2012年, 书生公司以其独家版权内容被长期盗用为由, 将盛大文学告上法庭。

面对网络著作权侵权问题的困扰, 国内外开始逐渐重视网络信息资源著作权风险研究工作。Tetrel对网络著作权风险和利益进行维度分析, 并提出平衡二者的有效管理办法^[1]; Calvert分析数字资源获取的侵权风险, 并提出风险规避和应对策略^[2]; 刘震等通过WBS-RBS方法分析网络信息资源采集过程, 并对其中著作权侵权风险点进行识别^[3]; 李婵等建立网络信息资源著作权风险评估指标体系, 并利用可拓理论对网络信息资源著作权风险进行评估^[4]; 杨小兰分析网络服务提供商著作权运营中的法律风险, 提出识别、评估和处理网络信息资源著作权风险的方法, 建立有效风险防范机制^[5]; 张文德认为著作权侵权必须具备侵权的事

实、行为具有违法性、行为人的主观上有过错^[6]。

显然, 国内外对风险管理的研究目前主要集中在技术和法律层面, 即对网络著作权风险的识别、评估和控制; 风险的法理辨析及制度保护等方面研究, 主要强调网络著作权技术层面风险的防范、处理及侵权的法律责任, 尚缺乏风险沟通方面的研究。网络著作权风险由各方面利益主体参与主导并在风险过程中发挥作用, 甚至影响风险管理结果。因此, 与利益相关者进行风险沟通, 对各方利益关系进行协调就至关重要。本文基于利益相关者理论, 对网络信息资源著作权风险事件中利益主体间不同态度和诉求进行分析, 并据此提出相应的风险沟通机制, 协调与利益群体间关系, 从而推动网络内容服务和良性网络信息资源著作权生态环境的建设和发展。

1 利益相关者理论

1.1 理论基础

利益相关者理论 (stakeholder theory) 起源于20世

* 本研究得到国家社会科学基金项目“网络信息资源著作权侵权风险动态评估及风险沟通机制研究” (编号: 15BTQ049) 资助。

纪60年代,起初是为研究企业股权管理。通过学者的逐步研究和总结,形成各有侧重的概念界定,其中国内以陈宏辉等的表述较具代表性:利益相关者在企业投入资本,并因此承担某些形式的风险,企业在目标实现过程中受到利益相关者活动的影响,同时企业的目标实现也影响利益相关者的活动^[7]。本文认为,网络信息资源著作权风险利益相关者是对网络信息资源著作权风险主体目标实现产生影响并承担一定侵权风险,同时被风险主体目标实现过程所影响的群体或个人。

1.2 风险主体

网络内容提供商(Internet Content Provider)是以网络信息资源为核心的商业主体,它以定期或非定期地向用户提供信息资源为活动手段,以最终获得经济盈利为目的。然而,由于信息资源来源的复杂性和管理的不完善性,网络内容提供商极易成为网络著作权风险主体。因此,与各利益相关者间针对著作权问题进行有效风险沟通、平衡多方面利益关系,成为网络内容提供商首要解决的问题。

1.3 风险主体利益相关者分类

Mitchell等提出利益相关者打分法,风险主体从合理性(legitimacy)、影响力(power)和紧急性(urgency)三种属性对自身利益相关者进行打分,从而确定利益相关者所属细分类别。合理性指某群体对风险主体是否具备法律上的索求权^[8];影响力指某群体对风险主体地位所拥有的影响手段和相应能力;紧急性则表示某群体诉求得到风险主体管理层重视的及时程度。

根据利益相关者定义及网络著作权风险具体情况,本文将网络信息资源著作权风险主体(以下简称“风险主体”)的利益相关者分为侵权风险主体、被侵权组织、作者、政府机构、用户、同行业者6类。按米切尔法对利益相关者三种属性进行评分,得到最终细分类别如表1所示。

1.3.1 决定型利益相关者

决定型利益相关者同时拥有对风险主体极高的合理性、影响力和紧急性,其需求、动作和反应直接决定风险主体的生存和发展,主要包括侵权风险主体、被侵

表1 网络信息资源著作权风险利益相关者属性及分类

利益相关者	属 性			
	合理性	影响力	紧急性	细分类别
侵权风险主体	高	高	高	决定型利益相关者
被侵权组织	高	高	高	
政府机构	高	高	高	
用户	中	高	高	预期型利益相关者
作者	高	中	高	
同行业者	低	中	中	潜在型利益相关者

权组织和政府机构。绝大部分网络信息资源著作权侵权是由于侵权风险主体自身内部管理缺位而引起的,在信息资源使用过程中,由于互联网的开放性和信息内容来源的不确定性,网络信息资源不便监管,极易引发著作权侵权风险。不仅使被侵权方既得经济利益遭受侵害,还可能导致侵权方因此名利双失,陷入市场竞争的被动局面。政府机构作为公信力代表,不仅是相关法律法规的缔造者,也是市场运营的监管者,通过规章制度对网络内容提供商活动形成约束。

1.3.2 预期型利益相关者

用户和作者是风险主体的预期型利益相关者,其与风险主体关系紧密,三种属性中有两种均在中等以上,极易转化为决定型利益相关者。用户作为网络内容提供者间竞争角力的重要筹码,其主导所产生的社会舆论将对风险主体造成正面或负面的影响。作者与网络内容提供商签订著作权契约,通过著作权转让获取经济利益,同时承担著作权的侵权风险。

1.3.3 潜在型利益相关者

潜在型利益相关者指三种属性中有两种均在中等以下的利益群体。同行业者与风险主体在一定程度上相互影响、相互制约。同行业者在风险事件中的态度表现可能对风险主体的处理方式产生影响,同时风险事件结果也可能反过来影响同行业者未来风险事件决策。

2 风险沟通

风险沟通指个人或群体、组织间进行风险信息交流

和互动的过程。风险沟通过程不仅多角度地体现重大风险信息、风险利益相关者的关注重点及反馈态度,还能根据利益相关者特点及风险侧重制定有针对性的风险沟通策略^[9]。本文将与决定型利益相关者的风险沟通作为第一阶段,与预期型利益相关者的风险沟通作为第二阶段,与潜在型利益相关者的风险沟通作为第三阶段,得到网络信息资源著作权风险沟通图谱,如图1所示。

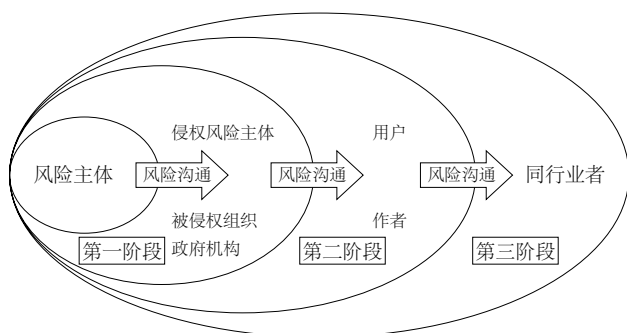


图1 网络信息资源著作权风险沟通图谱

在网络信息资源著作权风险下,侵权风险主体、被侵权组织、政府机构、作者、用户、同行者共同构成风险沟通完整的生态链。但由于价值立场和核心利益关系不同,利益相关者在风险事件中的立足点和观念存在差异,因此,只有根据不同利益相关者的特点制定有针对性的风险沟通机制,循序渐进地进行风险沟通,才能使利益主体间消解信息顺差,建立信任关系,最终实现利益均衡和共赢。

3 案例分析

百度贴吧作为网络信息资源服务业的典型平台,具有较强的代表性和参考性。据2015年艾瑞咨询公司统计发布的《中国网络文学版权保护白皮书》,若将盗版网络文学作品对应其正版费用进行价格计算,PC端付费阅读收入损失合计约43.2亿元,移动付费端阅读收入损失合计约34.5亿元。在77.7亿金额的损失中,有64.3%的来自论坛及百度贴吧^[10]。因此,本文以百度贴吧网络文学侵权事件为例,对其中利益相关者进行分析,并据此提出相应风险沟通机制,为网络信息资源著作权风险应对提供建议和参考。

3.1 案例背景

2016年5月19日,百度公司因涉嫌未经授权擅自

于贴吧平台上通过盗版文字和链接的方式传播侵权作品,被阅文集团要求立即停止侵权并赔偿损失,百度公司迅速回应“即日起关闭部分文学类目贴吧,对盗版内容进行全面清理”,因此被封停的贴吧数量达3 000多个^[11-12]。其中,各利益群体的反应莫衷一是,值得关注。

百度公司对文学类贴吧采取“封吧”措施后,阅文集团起点中文网创始人林庭锋在其微博中将此次事件形容为网络信息资源著作权维权“短暂的胜利”,不少原创作者群体也纷纷发声对此举表示支持。国家版权局对此表示肯定,百度贴吧此举一方面有益于整顿网络信息资源传播秩序,另一方面也反映百度公司对著作权人权利和著作权保护的日益重视,有助于社会著作权意识的提高。然而,不少业内人士认为以关停文学类贴吧“一刀切”的方式对著作权侵权行为进行整顿排查,虽于百度公司而言操作相对简便且效率较高,但在一定程度上也影响普通用户使用体验^[11]。

以上观点虽不能代表全部,但从目前网络相关事件搜索结果来看,至少代表参与此次事件绝大多数利益相关者的趋同性认识。由于背景和利益的差异,利益相关者在事件中呈现出各有侧重的独特视角。

3.2 利益相关者分析

3.2.1 百度贴吧——侵权风险主体

与大部分用户生成内容(User Generated Content, UGC)网站类似,百度贴吧作为一个开放、共享的信息交流平台,内容由用户参与、创造并主导,通过用户兴趣趋向的多样化划分,逐渐形成主题高度聚合共享的社区。从用户角度看,用户于贴吧平台上创造、上传、传播信息内容,获取内容共鸣和资源分享的满足感;从百度角度而言,这些信息内容也为贴吧吸引大量用户和流量。然而,由于平台自身著作权保护机制尚待完善,加之部分用户著作权意识淡薄,通常未经原著作人授权就在贴吧内擅自上传他人作品(包括文档、图片、音频、视频等),由此极易造成著作权直接侵权。百度公司作为贴吧服务主要提供者,在基于UGC模式获取利益的同时,也对用户侵权行为负有间接责任,应承担侵权防范义务和侵权注意义务^[13]。

3.2.2 阅文集团——被侵权组织

《信息网络传播权保护条例》明确规定“将他人

原创作品在网络上公开发布并传播,需取得著作权人许可并按标准向其支付相应报酬”。然而,阅文集团发现旗下独家著作权作品包括郭敬明的《爵迹》、辰东《完美世界》等近3000部网络文学小说,均在百度贴吧以发帖的形式对小说内容进行或多或少的发布,有些甚至全文呈现。这些帖子拥有较高的阅读量,吸引了大量用户追随。不同于百度贴吧利用粉丝效应打造社区文化的运营模式,阅文集团依靠旗下原创文学作品吸引读者,但二者对经济利益的追求是一致的。阅文集团作为全球最大的正版中文数字图书馆,付费阅读收入占据网站盈利的重要位置。百度贴吧的侵权行为不仅蚕食其相当一部分既得利益,还在一定程度上分流对方应有的用户量。将阅文集团损失量化为具体金额进行计算,阅文集团累计向百度公司索赔5000余万元。

3.2.3 政府机构

国内关于网络著作权的法律适用问题,一直在“避风港原则”和“红旗原则”上争论不休,尤其是“避风港原则”,依然被某些企业视为著作权纠纷的“免死金牌”,但这绝不是其逃避侵权责任的借口。2014年10月,最高人民法院公布《关于审理利用信息网络侵害人身权益民事纠纷案件适用法律若干问题的规定》,进一步具化网络用户的侵权认定和网络内容提供商侵权责任范围。但这还是远远不够的,由于国内网络环境的特殊性,法制建设仍具有一定滞后性,需要不断从实践中总结和探索。百度贴吧此举,是互联网企业在网络信息资源侵权问题上做出的一次有益尝试,有利于政府机构根据中国互联网著作权产业的发展现状调整立法建设,加强执法力度,完善法律监管和市场监督管理机制,营造良好的网络著作权生态,推进中国互联网著作权产业的有序、健康发展。

3.2.4 用户

对于用户而言,百度贴吧在实现自我社交满足的功用上无可替代。在同类系产品中,QQ空间、微信致力于打造个体个性化内容,在社交关系重塑、关系链及隐私保护、优质信息过滤方面进一步优化,但二者对社交关系的塑造仍局限在一定范围内,虚拟性较弱;微博的热点扩散式传播独树一帜,但无法对用户兴趣内容进行精准定位,而百度贴吧填补了这方面空缺。根据马斯洛

需求理论,个体在满足自身最基本的生理需求、安全需求后,开始通过社交寻求更高层次的满足,包括他人对自身的尊重及自我实现,用户通过百度贴吧创建虚拟账户,对自身感兴趣的话题进行精确搜索,创建贴吧、参与目标话题下内容讨论及交流,甚至成为兴趣内容聚合范围内的意见领袖。百度公司封停贴吧之举,在用户群内褒贬不一,部分用户表示理解百度公司的治理举动,但由于百度公司简单地对文学类目贴吧进行封停,而非具体甄选和识别,导致大部分无侵权内容贴吧无辜受到牵连(如大部分已过著作权保护时间的古典文学),漏网之鱼也有不少(如充斥盗版内容的莫言吧等)。因此,大部分用户对百度公司此次行为诟病不已,认为其“一刀切”的封吧举动是不考虑用户体验的表现。

3.2.5 作者

作者定期通过阅文集团文学平台对其作品进行发布,按作品点击率、阅读量或读者“月票”打赏数量、VIP订阅等形式计算稿酬。但百度贴吧对平台版权所有作品甚至付费内容的“盗贴”由来已久。由于大部分用户同步阅读和交流的需求,“更新团队”在百度贴吧应运而生。他们对其他文学平台作品内容进行抓取,整理后在百度贴吧发帖。与在原文学平台阅读作品不同,百度贴吧浏览“盗贴”无需付费,还能在主题帖中与志同道合的网友进行同步交流。但对于作者而言,盗版文学的影响巨大。虽然百度贴吧对内容传播在一定程度上起到推广作用,使作品被更多网友熟知,但终究弊大于利。百度贴吧阅读用户作为作品的追随者,属于潜在客户群,但由于贴吧的“盗贴”引流,直接导致正版订阅数量下跌,潜在流量无法变现,经济利益的流失严重挤压作者生存空间。因此,大部分作者表示百度公司此举振奋人心。

3.2.6 同行业者

网络著作权风险主体并不只有百度贴吧,业内各种SNS社交网站及软件媒体也是著作权侵权的重灾区。其中,著作权侵权内容不仅局限于网络文学,还包括图片、视频、音频、游戏等;以著作权大数据监测平台冠勇科技所统计的国内外最新上映电影《忍者神龟2:破影而出》和《赏金猎人》数据为例,截至2016年7月8日,两部电影的侵权视频及链接共2954条。其中,新浪公司旗下微博、博客产品,百度公司旗下百度贴吧、百度

知道侵权产品内容高达1 833条; 网盘侵权内容累计350条; 其他资源网站及电商侵权数量分别为594条和178条^[14]。在百度贴吧整风的缩影下, 网络内容服务业的盗版之风依然大行其道, 不仅导致著作权所有者权益受到侵犯, 也极大地伤害行业的创作热情, 不利于健康、可持续的行业秩序建立。

4 风险沟通机制

以百度贴吧事件利益相关者分析结果为参考, 将网络信息资源著作权风险利益相关者诉求整理如表2所示。根据各利益主体不同的利益诉求制定相应风险沟通机制, 以便风险主体有针对性、侧重性地执行风险沟通。

表 2 网络信息资源著作权风险利益相关者利益诉求分析

利益相关者	利益诉求	沟通阶段
侵权风险主体	合法营利, 维护自身权益, 增强竞争力	第一阶段 (决定型利益相关者)
被侵权组织	合法营利, 维护自身权益, 增强竞争力	
政府机构	完善立法, 推动执法	
作者	提高知名度, 维护自身权益	第二阶段 (预期型利益相关者)
用户	用户体验	
同行业者	行业秩序	第三阶段 (潜在型利益相关者)

4.1 第一阶段: 完善、共赢、推进

决定型利益相关者对风险主体的核心利益有决定性作用, 因此, 做好第一层级风险沟通对风险主体至关重要。

(1) 自我完善。过去半年中, 百度公司一方面对自身产品涉及的盗版内容进行治理和整顿, 平均每月关闭、删除相关侵权内容或链接2万多条; 另一方面, 大力发展百度阅读及其相关业务, 培养签约作者, 形成自主知识产权。但由此次侵权事件来看, 风险主体单一地作出处理是不够的, 著作权侵权无疑是一场需要全方面动员的风险沟通之战, 需要与内部所有监管层保持良好沟通。要求技术部门加强技术审查手段的研发和实用, 定期检视著作权风险控制漏洞, 对数据库内容进行自查并及时删除侵权资源, 或向著作权方取得合法授权或购买并建立合

作关系; 管理部门通过查漏补缺, 建立风险识别、风险预警、风险治理三位一体的信息资源著作权风险管理机制, 定期组织进行风险沟通, 并通过沟通结果对风险管理内容不断完善; 领导层以身作则, 加强网络著作权保护宣传, 开展知识产权知识培训, 培养员工知识产权素养和参与知识产权健康生态建设的社会责任感。

(2) 协作共赢。资料显示, 阅文集团申诉是针对百度公司侵权行为的最后通牒, 此前通过贴吧举报及网络抗议, 百度并未对此采取任何行动^[15]。因此, 风险主体除加大力度对自身网络信息资源进行核查以外, 还应主动畅通与外界沟通渠道, 及时处理外界反馈并积极思考如何与被侵权方展开合作。如阿里文学周运所言, “网络文学的发展将经历内容为先、渠道为王、用户创造内容三个阶段”。目前, 我国网络文学正处于“渠道为王”的时代, 阅文集团生产版权拥有优质作者, 但其单一的文学交互平台导致除作品付费阅读以外的商业价值衍伸性较弱。而百度贴吧与生俱来的优势在于其主题粉丝聚合性和强大的粉丝经济效应, 具有对作品宣传及价值衍伸的强大后劲。风险沟通的最终目的是走向共赢, 网络信息资源著作权风险主体应尽快抓住此次文学渠道拓展窗口期, 化冲突为合作, 寻找自身互补性优势定位, 加强与版权机构、著作权所有组织的沟通, 开展正版版权分销合作或资源置换合作等最大限度挖掘自身平台价值。

(3) 交流推进。在网络信息资源著作权保护之声尘嚣日上的今天, 政府的社会公权力执行日益重要, 推进健康有序的知识产权生态环境建设是政府义不容辞的责任。但良好的生态环境不能一蹴而就, 需要知识产权管理制度体系、法律法规体系及技术体系的支撑。风险主体在著作权实践中应积极加强与政府机构的交流合作, 为著作权保护法的完善提供参考, 推进法律条文制定的规范性、针对性和操作性, 为创新内容和优质作品提供良好的保护, 进一步营造秩序良好的网络生态环境。

4.2 第二阶段: 尊重、保护、信任

预期型利益相关者与风险主体关系密切, 用户和作者是网络信息资源的创造源泉, 百度公司“一刀切”的行为无疑是不可取的。这样虽使百度公司简化侵权内容的审查流程, 但于用户体验而言得不偿失。作为中国互联网“用户创造内容”模式的核心平台, 网络文学的正

版化和监管问题也需要社会公众共同参与。然而,前期文学网站盗版内容乱象丛生在某种程度上助长网络文学“拿来主义”和用户免费阅读习惯的养成。因此,风险主体在该阶段的风险沟通应主要着力于三点:(1)加强著作权意识和正版化宣传,在尊重用户体验的基础上逐步建立付费机制(如引入“打赏”模式等);(2)鼓励作者创造优质内容,建立完善的著作权建设机制和作者权益保护体系;(3)打造畅通的沟通渠道,重视倾听用户意见,重新树立公众信任。

4.3 第三阶段:参与、整合、建设

潜在型利益相关者在一定程度上可能转化为预期型利益相关者,甚至对风险主体的目标实现产生关键作用。同行者不只是市场经济的共同竞争者,还是行业未来的共同建设者。一方面,风险主体应以身作则,建立科学、长效的网络著作权管理和保护机制,参与行业环境的净化和整顿;另一方面,整合行业资源,打造以著作权为基础的行业生态圈。就目前网络信息资源领域而言,文档、图片、音频、视频早已脱离前期单一的著作权发展模式,逐渐衍伸为以著作权为根基,网络文学、影视、动漫、游戏及周边全面发展的庞大文化产业链。因此,还应注重与网络信息资源文化产业链各节点间的合作,整合行业优质资源,积极推动业建立良性、健康、流通的资源生态环境。

参考文献

[1] TETREL A M.Considering the risk dimension in the administration of

copyright[J].Social Science Electronic Publishing,2008(32):12-15.

[2] CALVERT P.Discussing on the copyright risk and avoidance of the digital resource acquisition in the library[J].Library Development,2014,20(7):1-10.

[3] 刘震,张文德.WBS-RBS在网络信息采集著作权风险识别研究中的应用[J].图书情报知识,2011(6):86-92.

[4] 李婵,张文德.蓝以信.基于可拓理论的网络信息资源著作权侵权风险评估[J].图书情报工作,2014(13):22-30.

[5] 杨小兰.网络服务商的网络版权侵权风险防范与应对[J].软科学,2012(8):123-125,144.

[6] 张文德.知识产权运用[M].北京:知识产权出版社,2015:171.

[7] 陈宏辉,贾生华.利益相关者理论与企业伦理管理的新发展[J].社会科学,2002(6):53-57.

[8] MITCHELL R K,AGLE B R,WOOD D J.Toward a theory of stakeholder identification and salience:defining the principle of whom and what really counts[J].Academy of management Review,1997,22(4):853-886.

[9] COVELLO V T,PETERS R G,WOJTECKI J G,et al.Risk communication,the West Nile virus epidemic,and bioterrorism: responding to the communication challenges posed by the intentional or unintentional release of a pathogen in an urban setting[J].Journal of Urban Health,2001,78(2):382-391.

[10] 郭瑞涛.我国网络视频网站发展的版权问题研究[J].编辑之友,2015(10):90-92.

[11] 王开广.贴吧成网络文学盗版主渠道[N].法制日报,2016-03-30(6).

[12] 朱昌俊.百度“清吧”引发网络知识产权保护新思考[N].中国知识产权报,2016-06-01(4).

[13] 王光文.论视频网站UGC经营者的版权侵权注意义务[J].国际新闻界,2012(3):28-34.

[14] “新浪网”因转载《北京青年报》文章被诉侵权[EB/OL].(2016-04-02)[2016-07-16].<http://mt.sohu.com/20160402/n443187815.shtml>.

[15] 百度贴吧全面清查盗版,暂时关停知名小说贴吧[EB/OL].(2016-05-24)[2016-07-16].http://finance.ifeng.com/a/20160524/14416404_0.shtml.

作者简介

张文德,男,1962年生,教授,博士生导师,研究方向:信息管理、知识产权、管理科学与工程,E-mail: zhangwd@fzu.edu.cn。

刘念,女,1990年生,硕士研究生,研究方向:信息管理。

Research on the Communication Strategy of Network Information Resources Copyright Risk from the Perspective of Stakeholders

ZHANG WenDe, LIU Nian

(Information Institute of Fuzhou University, Fuzhou 350116, China)

Abstract: By using the stakeholder theory, the authors analyze the copyright risk events of the network information resources, put forward the risk communication strategy, adjust the relationship between the interests of the main body, which is conducive to the construction of the network copyright environment. Through the classification of stakeholder theory of information resources of the network copyright risk stakeholders, Baidu Post Bar's infringement event as an example, the stakeholders involved in the process of risk communication as the research object, analyzes the benefit demands of information resources of the network copyright risk subject. There is conflict and cooperation between different stakeholders. According to the analysis results, put forward the suggestion of risk communication strategy based on stakeholder theory.

Keywords: Network Information Resources Copyright; Stakeholder Theory; Risk Communication; Internet Content Provider

(收稿日期: 2016-10-31)