

# 重视互联网给社会结构带来的影响

丁元竹\*

- ◆ 社会媒体化和媒体社会化是当代社会发展基本特点之一。社会成员之间产生的信息及其信息网络已经成为经济活动的脉络。
- ◆ 社会媒体正在成为组织与自己的雇员、客户、合作伙伴以及其他利益相关者沟通的最新方式。政府网络客户端、企业和单位的微信、群体之间的“朋友圈”正在取代传统的文件传输方式，改变传统的信息传播渠道，也同时改变着人们的行为方式乃至社会结构。
- ◆ 我国有条件在新经济业态、政府改革创新、社会组织服务方式创新等方面发挥自己的后发优势，从而全方位、大力度地推进经济结构的调整和社会结构的变迁。

习近平总书记在十九大报告中指出，“经过长期努力，中国特色社会主义进入了新时代，这是我国发展新的历史方位”，“加强互联网内容建设，建立网络综合治理体系，营造清朗的网络空间”。当前，要深刻认识我国经济社会发展的历史阶段及其特点，尤其是新技术创新带来的社会结构变化，人类行为方式改变以及社会互动模式转型。只有牢牢把握这些，才能抓住社会发展的趋势。

## 一、技术创新挑战社会组织的发展

### （一）互联网发展对社会的影响越来越广泛

社会媒体化和媒体社会化是当代社会发展基本特点之一。社会成员之间产生的信息及其信息网络已经成为经济活动的脉络。借

助于网络，社会成员从来没有像现在这样拥有对问题解决的参与热情和治理能力，政府有责任视这些信息和网络为国家财富和社会财富，并因势利导，充分动员，合理使用。“互联网是一种内在的主动参与媒体（而不是像电视那样的被动参与媒体），它能为很多人提供社交化体验。交互性娱乐本身就是一个矛盾修饰的表达，人们在网络活动中获得的价值正是源自于积极的沟通、交流和组成人际关系圈子等行为”<sup>①</sup>。

社会媒体正在跨越式发展并不断突破现有的界限。据估计，截至2016年底，全世界范围内将有21.3亿社会媒体用户，占2016年全球人口的近30%。社会媒体正在成为组织与自己的雇员、客户、合作伙伴以及其他利益相关者沟通的最新方式。政府网络客户端、企业和单位的微信、群体之间的“朋友圈”正

\* 丁元竹，国家行政学院社会和文化教研部副主任、教授。

在取代传统的文件传输方式，改变传统的信息传播渠道，也同时改变着人们的行为方式乃至社会结构。

同时，社交媒体也正在取代传统媒体资源。技术、科学、知识的进步必然导致现代化进程加速。眼下，使用互联网的人口几乎占了世界人口的一半，看不到这一点就难以理解这个世界和它发生的变迁，看不到变革的方向，乃至那些颠覆性事件。我国的互联网用户已经超过了50%，必须研究这个50%以上的人口结构和社会结构以及它对社会组织的影响。

2017年春节，国人在除夕夜发放了142亿个红包，抢红包成了春节的一个重要活动，比上年增长了76%。技术和文化进步也会带来社会组织自身的革命，不管人们是否认识到，这是一个不可逆转的过程。

## （二）“在线”成为一种基本的社会互动方式

“在线”已经成为当代社会关系和社会结构的重要特征。互联网塑造了网上的在线行动。在线互动成为当代信息化的基本特征之一。“我们原本处于一个离线的世界，在本质上，装置是离线的，物件是离线的，人也是离线的。传统的计算技术把物理的离线世界变成了数字化的离线世界。互联网技术把离线变成了在线，而后者给人类社会带来的变化说不定会超过人类第一次使用火。”<sup>②</sup>

大数据不是建设一个更大的硬盘和服务器系统，而是把现有的数据平台互联起来，形成一个在线的巨型数据系统和运算体系。这其中涉及到打破现有利益格局，建立各个部门、地区、行业、单位之间的信息共享机制，以及信息安全制度。把千千万万个社会组织在线媒合起来，将产生巨大的社会服务能力。当然，这需要建设和发展组织各类社会力量的平台。

## 二、新的组织方式在发展中生成

习近平总书记在十九大报告中指出，“加快建设制造强国，加快发展先进制造业，推动互联网、大数据、人工智能和实体经济深度融合”。新的技术发展、技术的深度融合催生新的组织方式。

### （一）人们通过虚拟现实实现了各种分享

互联网在不同的年龄段会有不同的意义，年轻一代更喜欢虚拟现实。研究发现，城乡网民中各个年龄段的网民使用互联网主要分布在10至49岁的人群之间，尤其是10-19岁、20-29岁和30-39岁这几个年龄段。在互联网环境中成长起来的年轻一代，对现实世界有虚拟感，对虚拟世界有现实感。两个在网上聊天聊得很好的人，见了面反而无话可说，反之亦然。

人们通过虚拟现实实现了各种分享——信息、服务乃至物品，虚拟现实将成为人们社会交往的最主要的形式之一。“作为一款炫酷的娱乐设备进入人们视野后，虚拟现实将大大改革世界交互的方式，它对人类的多种体验所带来的影响怎么夸张都不为过。为什么？因为虚拟现实在接下来的几年将成为‘现实生活’的补充，但随着大量的资本和注意力倾入这个产业，与之相关的技术也将发展<sup>③</sup>。”据有关统计，到2016年底，全球有47%的人口接进互联网，到2018年全球互联网普及率将达到51%。2016年，我国网民已经突破7亿人。随着互联网技术的进步和智能社会的发展，社会组织面对的社会人群及其交往方式将会和正在发生巨大变化。网民接入互联网的主要场所是在家里，2014年12月和2015年6月，这一数字占比分别是90.7%和90.4%；其次是在单位，分别是31.1%和33.7%；再次是公共场所，分别是18.0%和

18.8%。网民们接进Wi-Fi的情况也大致如此。这说明,大部分网民是利用闲暇时间使用互联网的,可能更多是用于社交活动,互联网的社交媒体性质和作用也由此窥见一斑。

## (二)“朋友圈”成为一种非正式的社会组织

由于社交媒体的发展,社会和经济之间的交融从来没有像今天这样密切。微信的发展已经超出社交应用,进入平台级入口,成为新媒体中的佼佼者。微信成为人们了解时事,掌握新知识、新思想和学术动态的重要渠道,2016年微信公众平台文章每天阅读超过30亿人次,25%的微信用户每天打开30次,55.2%每天打开10次。我国媒体经历了初期的天涯社区到方兴未艾的移动社交应用的发展,短短10年已经发生了天翻地覆的变化。

无处不在无时不在的互联网传媒和由其组成的“朋友圈”,加速了在一些重大问题上的预期一致性。不过,“社交媒体属于短形式的介质,其共振信息被放大许多倍。最好的时候,它可关注信息,并向人们展示不同的观点。而在最糟糕的时候,它会过度简化重要主题,并将我们推向极端”<sup>④</sup>。对于社交媒体的正面作用要肯定,但其负面影响也要考虑,如对自媒体中的假事实和谣言的管控,必须建立起监督机制和追责机制,及早加以规范,这种规范来自国家的法律法规,也来自全体人民的自律。

## (三)新生代典型的社会特征影响其行为

新生代是数字原居民,专心与社交媒体打交道,是社交媒体的爱好者。只有通过在线数据对这类人的群体特征进行分析,才能详细把握他们的特点。当前,这会涉及个人隐私等有关法律问题,必须完善相关法律法规。“我们可以连续监测整个社会组织一小群

体、公司和整个社区。方法很简单:通过收集手机、社交媒体上的帖子和信用卡交易记录等数字痕迹来进行检测<sup>⑤</sup>。”借助于虚拟现实技术,信息跟踪会成为未来的重要趋势。公司、政府、社会组织可以通过用户服务的大数据对用户进行信息跟踪。一个硬币有两面:一方面带来了个人隐私问题,另一方面也带来了服务的便利性。

习近平总书记指出:“我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。”互联网和智能手机的广泛应用过程中,居民对公共服务的个性化需求越来越凸显和越来越迫切,这已经成为“美好生活需要”的重要组成部分。传统的公共服务供给模式将难以为继,必须借助数字技术来满足日益增长的个性化的居民公共服务需求。所以,社会组织创新意味着使用数字技术来提升服务效率,通过数字和网络把个性化服务需求计算出来,借助于网络化和数字化来生产多种多样的产品,产生全新的服务体验。

## 三、创新社会组织服务方式

### (一)开发丰富体验色彩的服务项目

社会服务如何适应新生代对于“体验”的要求是一个关键问题。经济社会越来越朝着“体验”方向升级,“随着世界越来越融入体验经济时代,原来可以通过非经济活动获得的很多体验将会逐渐出现在商业领域中,这就必然带来巨大的改变。换句话说,以前我们可以免费获得的东西,现在要付费才能体验到了”<sup>⑥</sup>。在这里,经济与社会的界限变得越来越模糊。例如,家庭内部是人类精神的“避风港”,但是家庭也会出现成员关系紧张等问题。历史上,家族和社区会对家庭关系有调解作用,在当代社会中出现了精神导师,诸如社工师等,正如有人所说的是“灵

魂的个人培训师”，他们可以对家庭关系进行调解，这些“灵魂的个人培训师”可以通过社会组织进行，也可以通过企业提供，关键是视服务对象而定。我国正在积极推进群团组织改革，试图发挥类似妇联等组织在家庭结构调节中的作用，甚至“共青团+社工+志愿者”正在成为一种工作模式。未来，商业化的“灵魂的个人培训师”也许会与群团、社区和社区社会组织一道在一个领域中工作。“体验”会通过各种各样的方式出现在人们的生活中。在组织方式和治理模式上，如何通过这类服务和组织来实现对社会的治理，需要深入研究和积极探索。

## （二）承担起消除数字鸿沟的历史重任


随着互联网普及，社交移动媒体在世界范围内快速扩张。从全球来看，我国属于互联网后发国家，我国的互联网应用却是走在前列的，后发优势在互联网领域得到了很好的体现。我国有条件在新经济业态、政府改革创新、社会组织服务方式创新等方面发挥自己的后发优势，从而全方位、大力度地推进经济结构的调整和社会结构的变迁。当然，这也需要政府和全体人民有深刻的认识。消除数字鸿沟是其中一项十分重要的任务。社会上有一部分人，尤其是老年人，不能适应数字技术的发展，被甩到了数字群体之外。社会上正在形成巨大的数字鸿沟，需要社会组织和志愿者参与到这个领域中来，消除数字鸿沟，推动社会协调发展。

就像20世纪60年代，电视成为公众交流的主要媒介，21世纪移动社交媒体正在承担起同样的角色。在网络支付等问题上开展数字鸿沟填平运动，应当像20世纪50年代开展的扫盲运动一样，成为一场社会运动。

## （三）中国社会组织应领跑世界

就经济社会发展和互联网应用来说，我

国社会组织正处于全新的发展阶段，已具备了领跑世界的能力。与其他国家比较，我国是互联网应用发展较快的国家，根据《2016年我国互联网络发展状况统计报告》，我国居民在线通信人数达到60626万人，网民使用率达到90.8%；其他在线交流的形式包括“网络新闻”“搜索引擎”“网络音乐”“博客/个人空间”“网络视频”“网络游戏”“网络购物”“网络支付”等网民的使用率都超过50%。另一方面，“论坛BBS”“电子邮件”和“微博客”网民则呈下降趋势，说明“离线”的人在减少，“在线”的人在增加，“在线”成为未来互联网发展的趋势。当然，“在线”互动程度和水平取决于人们对各类交流方式使用的熟练程度。在互联网应用上，我国涌现了一批世界级企业，诸如阿里巴巴、腾讯、百度等，我国也有条件推动产生一批世界级社会组织，在传播我国文化、价值观方面发挥独特作用。

总之，要像习近平总书记在十九大报告中指出的那样，“善于运用互联网技术和信息化手段开展工作”。以此为方向，中国的社会组织服务一定可以实现跨越式的创新发展。

- 
- ①【美】B.约瑟夫·派恩、詹姆斯·H.吉尔摩：《体验经济》，机械工业出版社，2016年版，第41页。
  - ② 王坚：《在线：数据改变商业本质，计算重塑经济未来》，中心出版集团，2016年版，第40页。
  - ③【美】斯凯·奈特：《虚拟现实：下一个产业浪潮之巅》，中国人民大学出版社，2016年版，第127页。
  - ④ Lizyjieshu：《扎克伯格发6千字长文，谈Facebook未来愿景和世界该有的样子》，《大数据文摘》，2017年2月18日。
  - ⑤【美】阿莱克斯·彭特兰：《智慧社会：大数据与社会物理学》，浙江人民出版社，2015年版，第12页。
  - ⑥ 同①，第194页。

（责任编辑：余佳）