

“社群+”:制造为认同感买单的消费

□ 许茜

如今,在“互联网+”的热潮下,传统企业纷纷“触网”。但多数转型仅停留在传统业务与互联网的简单相加,仅视之为一场工具的变革,重点依旧放在做产品上。而新出现的“社群经济”,则将关注点从“产品”转到“用户”,着力寻找更合适的消费者,挖掘新的需求。

所谓“社群”,就是由某种共同喜好或价值观缔结起来的网民群体。其实“社群”早已有之,“BBS”“百度贴吧”等都是社群。将“社群”概念发展为一种商业模式的最早实践者,是一个叫“罗辑思维”的自媒体。

“罗辑思维”通过推出知识类脱口秀,迅速吸引了大量“粉丝”,这些观众形成了一个庞大的知识社群。一些企业看到了这一群体潜在的商业价值,就把自己的产品进行“罗辑思维”式的改造,实现精准化营销。中信出版社便是这些企业中的一员,2015年初,中信首次将新书在“罗辑思维”进行为期3个月的独家预售,只针对会员,预售期后再开放渠道,面向非社群消费者。中信负责人表示,虽然预售期很

短,会员人数也十分有限,但在社群平台的销售量却能占到一半。

除“罗辑思维”外,“趁早”品牌CEO王潇以其畅销书《女人明白要趁早》聚集了一批青年女性。这些持有相似价值观的女性自发组成社群,目前已达10万人之多,遍布全国86个地区。Kindle瞄准这一群体的阅读需求,即将推出“趁早”定制版阅读器。同时,影视界也试水社群,导演张一白将拍摄以“趁早”为题材的电影。

从“罗辑思维”到“趁早”,可以看到互联网已不再是一个虚拟“货架”,而逐渐展现出其根本属性——连接。在互联网平台上,信息共享、快速传递,打破了原有客户与产品间的信息不对称性,我们可以在网上购买到数以亿计的商品。伴随着商品种类的无限增多,客户要求也将不断细化,甚至细化到精神领域,这一多样性更趋复杂的需求。

美国心理学家亚伯拉罕·马斯洛从低到高的需求层次理论,恰好可以解释这一演进

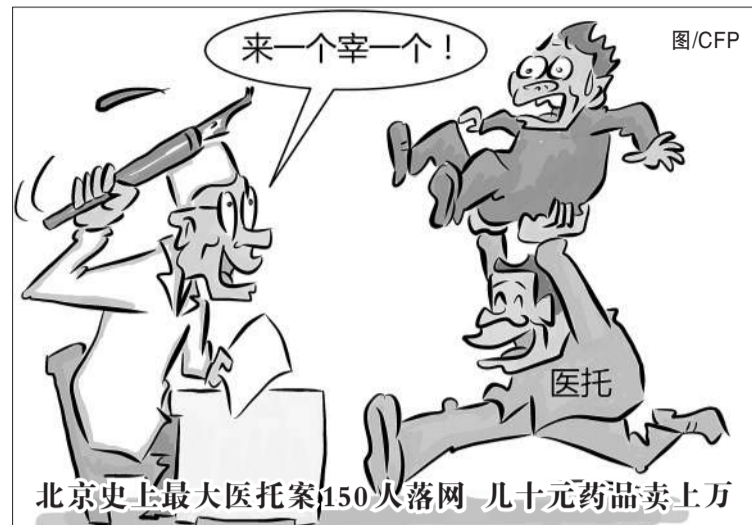
过程。五层需求层次中,最下面的两层是生理和安全上的需要,如今互联网可以轻而易举地解决人们的“吃、穿、用、住、行”等方面的问题。中间两层——“情感和归属的需要”以及“尊重的需要”,恰好是“社群经济”可以填补的。

在一个社群内部,成员通过共同的价值观或喜好走到一起,找到认同与归属;同时,打上社群“烙印”的产品,则将被他人尊重的需求以商品化的形式物化出来,再经由购买行为得以确认。当代人,尤其是消费潜力巨大的独生子女一代,他们成长于社会变革期,人们的价值观日趋多元,他们需要找到同类,需要刷出“存在感”。在商品交换中,这种“存在感”得以实实在在地确认下来。

在2015年4月举行的全球移动互联网大会上,阿里移动事业群总裁俞永福提出,“互联网+”的本质是重构供需;供给方充分利用原有的闲散资源,挖掘需求潜力,从而创造出原本不存在的交换场景。一个社群自发聚合

起来的成员,从商业角度来看,他们有着相似的需求,但这一需求在社群出现之前可能未被满足。比如,年轻人对个性意识的坚守、大龄单身女性对爱情的执着、快节奏生活对精神家园的渴求……这些在传统商业中看似无法对接的需求,却在社群经济语境下成为可能。商家通过了解社群的鲜明特征,把握成员共同需求,将产品与社群的特性进行对接,开发出新的消费模式,制造出一个个为认同感买单的消费。

可以看到,非互联网企业在“加”上社群后,建立了一种新的供需模式,将产品与特定客户进行精准连接,提高了供需两端的效率。如果说,简单的“互联网+”是把一根网线拉进了实体空间,扩大商品的销售渠道,改善存量。那么,“社群+”则是在此基础上的进一步深化,创造需求,实现供给量和需求量两端的增加。“社群+”模式给商家指出了一种定位客户的“捷径”,同时也为传统企业完成互联网转型提供了一种新思路。



“医闹”入刑 是治本之策么?

□ 李颖

近日,十二届全国人大常委会第十五次会议分组审议《刑法修正案(九)(草案)》,草案明确将聚众扰乱社会秩序导致医疗无法进行的行为列入刑事责任追究范围。简单来说,今后“医闹”可能“入刑”。

然而,这个“利好”消息并没能阻止医疗暴力事件的发生。

6月26日,医师节刚过,医患又起纠纷。6月29日上午,北京朝阳医院皮肤科一名女医生遭到一名患者及其家属暴力殴打。当时,患者要求加号,但该名医生当天的号已经挂完,有90位患者等待就诊,不能再加号。患者要求未果,就对医生进行了殴打。同一天,新华医院护士被患者家属用硬物击伤面部,这是3天时间里上海市医院发生的第4起医疗暴力事件。随后,上海市医师协会通过官方微博发出声明,强烈谴责任何针对医护人员的暴力行为,并呼吁建立和谐医患关系是全社会的共同责任,对医疗暴力“零容忍”。

很长一段时间以来,频发的暴力伤医事件,已然成为社会一道难愈的伤疤。愤怒、悲伤、恐惧,医患传达出的情绪复杂而又无奈。此前,已有多个部门对此表态并专门出台政策文件,也公布了一批暴力伤医典型案例的通报,为医患双方提供了一定的补偿,以减少创新过程中的社会震荡和社会阻力。唯有如此,创新才能更具包容性,可持续的创新也才会有更坚实的社会基础。

医患纠纷的成因,多种多样,一个诱因是,病患可能对治疗的期望值过高。然而,受医学发展水平限制,60%—70%的疾病,目前还不能完全治愈。肿瘤、病毒感染等疾病,目前还没有很好的治疗方法;对高血压、糖尿病等常见病,也只是控制病情,而不能彻底根治。如果对治疗效果抱有太高期望,一有不满就任意发泄,打杀医生,那么,面对高危病人疑难杂症,将没有医生愿意承担风险冒险救治。

应该说,“医闹”入刑,是国家大法和医护人员人身权利的保护,而且,较之一般妨碍公共秩序的惩罚,刑法对医闹的惩处应该更严厉。虽然从法律条文上只增加了“医疗”两个字,但这是在修改刑法过程中首次维护医疗秩序的表述,旨在强调法律对正常医疗秩序的维护,释放出“以闹取利”等不良风气滋长的强烈信号。

但入刑能否终结医闹?答案应该是否定的。即使“医闹”入刑,也并不意味着就能杜绝“医闹”,避免伤害医生等恶性事件发生。笔者认为,仅靠加大对医闹的打击力度,并不能从根本上解决这个问题。医患纠纷的形成原因很复杂,尤其是恶性事件发生的背后往往包括极端贫困、患者精神因素、诊治过程中沟通不畅或诊治失误、缺乏合理合法解决纠纷渠道等各种因素,需要对原因做深入的剖析。

同时,“看病难、看病贵”等医疗体制的问题则是医患纠纷发生的根本性原因之一。比如公立医院不改变以药养医等制度性问题,就难以解决医疗费用等弊端,这在客观上也增加了医患纠纷发生的几率,激化了医患矛盾。因此,必须仔细梳理分析医患纠纷乃至恶性涉医事件背后的原因,否则只是治标不治本,让医生个体承担医疗体制的问题和后果,这对医患而言都是“双输”的结果。

食品监管 期待中国版“吹哨”!

□ 段梅红

在不久前刚刚结束的2015年全国食品安全宣传周活动中,山东省正式启动了“2015食安山东吹哨人行动”,鼓励企业内部员工举报企业违法违规行为。一经查实,举报人将最高获得30万元的奖励。

如果对近几年发生的食品安全事件做一梳理就不难发现,几乎每一起事件的披露,都伴随人们对食品监管的质问。尤其是去年“福喜事件”的发酵,让国人在感受“地球村”的广大消费者对监管的力度有了更深刻的担忧和更深入的反思,从而引出了一个新的监管模式——吹哨人!

尽管今天的“福喜”已更名为“欧喜”,但事件暴露出的监管部门对专业性强的行业缺乏有效监管这一突出问题,至今仍让人记忆犹新。因此,从完善监管机制入手来防范企业的违法行为已成为共识,这也是众多业内人士和学界专家建议引入国外“吹哨人制度”的主要原因。

所谓“吹哨人制度”,就是依靠企业内部从业人员的举报,第一时间、第一地点发现问题,从而迅速查处问题。用中国话解释就是:堡垒最容易从内部攻破。

必须承认,现代化的食品生产专业性非常强,所以业内常说,上游的生产商、原料提供商若想隐瞒一些事实往往能轻而易举地做到,一个外部人士很难掌握行业的内幕和诸多潜规则。而一些企业的造假手法非常隐秘,甚至做阴阳两本账,日常监管很难发现,固定证据也很难获得,就算监管再严,也不可能一对一地盯人。所以,欧美许多国家都建立了“吹哨人制度”,即靠内部员工在第一时间、第一地点察觉问题,吹

观点速递

运营商“降费” 要算社会效益大账

建设高速宽带网络、推进网络提速降费的意义深远,既能拉动投资需求,扩大信息消费,又可降低创业成本,为打造大众创业、万众创新和增加公共服务提供有力支撑。网速不够、网速偏低、价格偏高等,已经阻碍经济转型升级发展。为此,相关部门应强化对企业的跟踪督查,加快放开市场准入。同时,更要科学规划,拓展投资来源,增加市场供给。

——化成(《经济日报》)评三大运营商推迟落实“降费”方案一事

离婚率走高 不能怨社交工具

社交网络给现实的婚姻带来的冲击,并非技术的作用倾向于破坏,最终还是婚姻关系本身存在的问题。这就如同婚姻本身一样,倘若你的婚姻是幸福的,那么婚姻的存在便是减轻你一个人时的孤独,否则婚姻只能让你更孤独。社交网络于婚姻正是如此,现实中婚姻对象之间的关系疏离,才导致人们去社交网络中寻求满足与人沟通的渴望。要知道,在没有社交网络之前,离婚的问题就已经存在了。离婚攀升,问题不在于社交网络,而在于你婚姻里的爱已经消逝。

——马想斌(《新京报》)评社交工具引发“婚外情”论调

高校简称战 吵不出好大学

如今国内一些大学不去努力提高自身办学特色和实力,而一味在名称上做文章,抢来抢去,弄得斯文扫地,让人失望。但是,因为顶着“依法依规”的大帽子,教育主管部门也不能强加干预。因此,要解决类似纠纷,并避免这类事件重演,最好的办法就是赶紧制定相关规定,以后各高校照章办事即可。如此一来,既可解决院校之间的纠纷,让大学集中精力办好高等教育,又可避免再度引发舆论围观。

——顾骏(《中国教育报》)评“南大”简称争议

分好收益乃可持续创新之基

□ 卢阳旭

虽然创新特别是科技创新已在全球获得巨大的话语权,但各国出租车司机对Uber“搅局”的抗议清楚地表明,让利益受损者接受创新远不是控制话语权,说说创新于国于民多么有利就能搞定的。姑且不论出租车公司和司机的诉求是否合理,也可暂时不说“不正当竞争”和“威胁乘客安全”等指控是否准确,一个不争的事实是,挟互联网技术凶猛而来的Uber确实触动了出租车公司和司机以及其他一些利益集团的利益。

创新收益从来就不会在各社会群体中平均分配,产生相对受益者和受损者,调整甚至破坏现有利益格局实属必然。但是,谁愿意默默受伤,平静地接受“相对受损者”这个现实?更重要的是,人们对创新收益社会分配的认知有很强的社会建构性,在分配创新收益时,人们参照的可能不是过去的自己,而是旁边的别人。事实上,很多创新遭遇反对往往不是由于它给一部分人造成了

绝对损失,而是在经它调整后的利益格局中,一部分人认为他们“分少了”,相对地位较以前下降了,由此产生了强烈的“相对剥夺感”。

应该说,在市场经济条件下,市场机制已经高效、平稳地分配了大量创新收益。但是,历史和现实都表明,相对受损群体不会自动接受创新的冲击并进行自我调适,强大的利益集团还可能通过影响政府政策阻碍创新对现有利益格局的冲击,拒绝市场机制对创新收益做出的分配。

在经济新常态下,创新之于我国经济社会可持续发展的重要性进一步凸显,降低创新的成本,激发和涵养全社会的创新热情至关重要。为此,我们必须清醒地认识“破坏性创新”的社会意义——在调整、破坏现有利益格局的过程中,创新必然会遭到一些利益集团的阻挠。面对复杂的创新收益分配过程,无论是以优胜劣汰的社会达尔文主义看待科

技术进步过程中利益受损者,还是出于同情或迫于压力放任各种利益受损群体的“维权”行为,都会增加创新的社会成本,甚至浇灭人们的创新热情。

在这种情况下,政府要坚决维护市场在创新资源配置和创新收益分配中的决定性作用,推动更具创新亲和力的制度环境建设、设计更有效的创新促进政策工具。与此同时,政府不能受制于现存利益格局的束缚,僵化封闭,要勇敢地破除利益藩篱,旗帜鲜明地鼓励和保护创新。当然,政府也必须务实地认识到,即使是在做正确的事情时,傲慢和偏见也会造成创新社会成本的上升。法律法规必须为创新收益的社会分配设定制度框架,在约束、规范利益受损群体的“维权”行为的同时,能为其提供一定的补偿,以减少创新过程中的社会震荡和社会阻力。唯有如此,创新才能更具包容性,可持续的创新也才会有更坚实的社会基础。

世界遗产与美丽中国

□ 徐迅雷

中国“土司遗址”,成功通过审议,成为世界文化遗产了!对于“外行”来说,这个7月4日从德国波恩传来的消息,未免有些意外。联合国教科文组织第39届世界遗产委员会会议,一致认可“土司遗址”的普遍价值、真实性、完整性,投下赞成票。至此,中国的世界遗产总数已达48项,稳居世界第二,多于西班牙,仅次于从“文艺复兴”走来的意大利。

“土司遗址”申遗成功,使生活在中国西南山区的土家族、苗族和侗族,第一次拥有了自己的世界文化遗产。湖南永顺老司城遗址、湖北恩施唐崖土司城址、贵州遵义海龙屯,都是代表性的土司遗址,反映了13至20世纪初期中国西南群山密布的多民族聚居地区的政治制度和人文形态。对于多数中国人来说,这是第一次知道“土司遗址”的人文文化之美。这与地处东南沿海的杭州形成鲜明对比:杭州西湖和京杭大运河,在列入世界遗产名录之前,多少人已经领略过“桂子月中落,天香云外飘”,烟柳画桥中,蹄花人归去。

所有的世界遗产,不仅是“国家之宝”,而且是“世界之宝”。4类世界遗产——自然遗产、文化遗产、自然与文化双重遗产、文化景观遗产,统统都是人类星球美丽的极致。我们无法想象,南美洲的秘鲁,如果没有高山上的遗址马丘比丘,没有将这个前哥伦布时期的印加遗迹完好地保存下来,没有这个世界文化与自然双重遗产,秘鲁还有多少意思,而南美洲将失去多少吸引力。

自然遗产,是美丽地球的基本底色。没有自然之美,没有生态之美,那样的地球,看着都不爽,你叫人如何留恋?生态文明,是人类文明的基础;而文化遗产以及文化景观遗产,

则是人类的美的创造。自然之美,需要人类的欣赏;文化之美,需要人类的创造——两者相得益彰。

美,是一个个局部构成的。整个国家的美,离不开一个个地区的美。中国城市竞争力研究会最近发布“2015中国城市竞争力排行榜”,杭州以93.68最高分,荣登2015年中国最美丽的30个城市之首,同时杭州还成为“2015中国最具幸福感城市”之一。“最美丽”与“最幸福”可谓相辅相成、相得益彰。

人类是文明的建造者,也可能是文明的毁灭者:自然生态,最害怕被人类污染;文化遗产,最担心被人为破坏。世界更加看好一个美丽中国,而美丽中国离不开科学的建设、真正的保护。

由此,才能开启属于我们这个时代且无愧于子孙万代的“美的历程”。

基础教育不能走偏了方向

□ 许秀华

每年的幼升小对于适龄孩子的家长来说,都是挖空心思找关系的一场恶战。疯狂择校升学的背后,是家长们对孩子未来人生的莫大期许。在很多家长的心中,从名牌小学开始,一路名牌学校,直至上名牌大学,意味着孩子已经踏上了人生的成功之路。不管这其中是否存在着严格的因果关系,绝大多数家长对此深信不疑。这样的坚信,最终使得历次以给中小学生的减负教育,最终都陷入在民办机构为主的产业化大潮中,孩子们肩上的负担愈来愈重。

教育是个社会问题。任何一项教育政策都不仅仅是教育系统内部的调整,也会引起以学生家长为主的层面的连锁反应。教育的出发点应是调和永远存在于学校和家长之间既对抗又一致的冲动。

一致性:小学、中学、大学,所有的名校都有招收各类优秀学生的冲动;家长和孩子也有进入名校的冲动。目标都是期望孩子们成才。对抗性:名校的录取名额总是有限的;家长和孩子进名校的愿望不能得到全部满足。这就必须要对孩子进行考察筛选。

曾有一段时期,舆论上总是谴责各类考试。然而,就我国的社会诚信情况而言,一刀切的考试这类唯成绩论是唯一的办法,虽然有种种弊端,但是相对于其他可选的办法,仍是能最大化消除学生家庭背景影响、相比较而言最公平的一种筛选办法。而我国这样巨大的人口基数,决定了考试长期以来都是不得不为之的必然存在。

说起课改,人们总是聚焦大学教育,往往忽略了基础教育的重要性。基础教育走偏了方向,高等教育则是无米之炊。

教育改革的核心理念,从来不应是取消筛选,而是应聚焦于如何筛选。如何在筛选过程中最大限度地呵护青少年的健康成长。正如军火商总是期待战争升级一样,孩子之间自由竞争的升学考试,由于培训机构的存在,也演变成了异常惨烈的“军备竞赛”。到市场上花钱买教育,超前学习,过度学习,高教育投入是常态。以至于为了在幼升小中表现优异,一些低龄儿童也过早地放弃了幼儿园生活,背着小书包,走进了小学校和培训机构。这最终将演变成一种可怕

的恶性循环。学生在教育培训机构帮助下掌握了一定的解题技巧,并进行了大量的重复性训练后,就可以达到一定的成绩标准,通过校方的筛选考核。在学校,这则提高了学校方面的误筛率,错过了真正智力优秀的学生。

当学校的误选比例过高后,又会设计新的题型来考察学生。而教育培训机构则会兵来将挡,开展新的题型培训。最后,题目越出越古怪,学生投入的时间和精力越来越多,家长的荷包越来越瘪,可学校的误选率并没有根本的改变。

像这样不提倡独立思考,以大量做题来提高成绩的做法,对孩子的智力发育并无多大好处,对孩子的身体发育及健康也有很大的损害。君不见,现在中小学生们“小眼镜”、小胖墩、“豆芽菜”越来越多,学生体质整体下降,有想象力、动手能力强的孩子越来越少。

不论是好的教育还是有缺陷的教育,教育的最终产品都是未来社会中的个人。教育改革的重点,应在基础教育,从娃娃抓起,向未来社会输送匹配的人才。