

“指尖负担”的问题表征与“一主多元” 型精准治理模式建构

周义程 刘涵怡 许继芳

(苏州大学 政治与公共管理学院, 江苏 苏州 215123)

〔关键词〕 “指尖负担”; “一主多元”; 精准治理; 用户思维; 事前审批; 事中事后监管

〔摘 要〕 随着智能手机的普及和 APP 软件开发技术的日趋成熟, APP 在功能应用上充分实现了订餐、教育、医疗、娱乐、政务服务等的“一键 get”。然而, 与用户对 APP 越发依赖相伴随的是, APP 出现了数量过多和手机不堪重负、质量低劣和增加使用者负担、过度索取权限和用户信息泄露等问题。数量快速增长而问题丛生的 APP 给不少用户带来的良好体验已经迅速退化为实实在在的负担。为了切实减轻 APP 所带来的“指尖负担”, 应通过多元主体共同努力和发挥管理方的关键性作用, 着力构建起“一主多元”型“指尖负担”精准治理模式, 即要加快形成以 APP 管理方居于主导地位、APP 需求方和 APP 供给方积极协同配合的治理主体架构为治理基础, 以精细化地准确界定各方主体的治理职责为治理前提, 以最大限度地减轻用户指尖上的负担为治理目的标准化、可复制、创新型的治理样式。为此, 既需要作为核心行动者的管理方在建立多部门协同联动的审批监管机制的前提下, 多措并举地加强和改进对各类 APP 的事前审批备案和事中事后监管, 又需要需求方即 APP 用户增强安全意识和养成良好的使用习惯, 还需要供给方真正确立用户思维、理性审视 APP 开发应用的必要性和形成科学的市场意识。

〔中图分类号〕 C93 〔文献标识码〕 A 〔文章编号〕 2095-5170(2021)02-0113-10

DOI:10.16095/j.cnki.cn32-1833/c.2021.02.010

〔收稿日期〕2021-02-04

〔基金项目〕本文系国家社会科学基金项目“政府向社会力量购买公共服务的风险识别与防范研究”(项目编号:16BZZ047)和江苏省社会科学基金项目“公共供求视域中自贸试验区改革的制度创新机理研究”(项目编号:17ZZB005)研究成果。

〔作者简介〕周义程,男,江苏泗阳人,苏州大学苏南发展研究院教授,博士生导师,苏州大学东吴智库和江苏省新型城镇化与社会治理协同创新中心研究员;刘涵怡,女,山西五台人,苏州大学政治与公共管理学院政府治理研究所助理研究员;许继芳,女,江苏苏州人,苏州大学科学技术研究部处长、苏州大学江苏省中国特色社会主义理论体系研究基地研究员。

一、问题的提出

APP 作为 Application(应用程序)的缩写,一般是指安装在智能手机上、用于完善手机功能、为用户提供更好体验的互联网移动应用。近年来,随着 APP 软件开发市场的迅速发展,APP 不仅飞速霸占了智能手机的屏幕,应用在类型上已经实现了细分,其中比较典型的主要包括四大类:支付宝、银行客户端、在线政务服务等工具类 APP;视频、游戏、阅读等文娱类 APP;微信、有你等社交类 APP;携程、淘宝、京东等电商类 APP。而随着智能手机的普及和 APP 软件开发技术的日趋成熟,类型上日益细分的 APP 在功能应用上很好地诠释了“只要想得到,就能做得到”的开发理念,充分实现了订餐、教育、医疗、娱乐、政务服务等的“一键 get”,从而使人们的工作和生活更加便利化、快捷化、丰富化。

APP 作为移动互联网与智能手机融合发展的一种新常态,能够满足人民日益增长的对于便捷式生活的要求,但是正如习近平总书记在网络安全和信息化工作座谈会上的讲话中所指出的那样,虽然说“网信事业代表着新的生产力、新的发展方向”^{〔1〕},但“很多技术都是‘双刃剑’,一方面可以造福社会、造福人民,另一方面也可以被一些人利用进而损害社会公共利益和民众利益”^{〔2〕}。就 APP 而言,其在推广与使用过程中的过度泛滥给用户造成的“指尖负担”问题等潜在的隐患与乱象也日渐突出。这既对用户的利益造成了实质性的损害,又给整个社会造成了不良影响。因此,全面认识 APP 造成的“指尖负担”问题的基本表征,全力探寻减轻“指尖负担”之有效治理模式,就成为一个亟待探讨的重要议题。

二、“指尖负担”问题的基本表征

在移动互联网时代,APP 给用户带来的好处无可否认,用户购买的智能手机中也会被预装不少 APP。但是随着 APP 的粗放式、井喷式发展,当越来越多的用户习惯甚至依赖 APP 时,却在不知不觉出现了手机中的 APP 过多过滥的问题,一个用户的手机中有数十个甚至上百个 APP 已经不足为怪。根据工信部的统计,截至 2019 年,我国各类 APP 的总量达到了惊人的 449 万款^{〔3〕}。在 APP 呈现野蛮式生长的过程中,其出现的问题也非常突出。

其一,APP 数量过多和手机不堪重负问题。在 APP 开发应用中,经常出现一个行

〔1〕 习近平:《在网络安全和信息化工作座谈会上的讲话》,《人民日报》,2016 年 4 月 26 日。

〔2〕 习近平:《在网络安全和信息化工作座谈会上的讲话》,《人民日报》,2016 年 4 月 26 日。

〔3〕 杨三喜:《部门壁垒高筑,APP 怎能不泛滥》,《科技日报》,2019 年 8 月 23 日。

业的不同单位、一个单位的各个部门各自开发一个 APP,而用户最为需要的是能一站式地满足各种需求的 APP。以工具类 APP 为例,一个城市的公交和地铁分别有一个 APP;在一个城市不同医院挂号时都要分别单独安装一个 APP;一个银行抱着不求每网都有收获、但求不空手而归的目的进行漫天撒网,开发了手机银行、理财、购物等 17 个 APP,客户在银行开完户,手机里就会增加 10 个 APP,涵盖了理财、手机银行、购物等多个功能,但实际上客户安装后却很少用到这些功能^{〔1〕};一所高校开发引进了打开水、扫码洗澡、刷网课、跑步、图书借阅、连接无线网等二十几个 APP 并强制学生使用,导致学生被 APP 绑架^{〔2〕};一个城市的每项政务服务分别有一个 APP,各类政务服务总共竟然有几十个甚至上百个 APP,导致工作人员在上班期间要不停地盯着手机而且办事的群众也需要下载不同的 APP 才能完成事项的办理;再以电商类 APP 为例,一家电商分别有超市、商城、金融等 3 个 APP。用户下载安装使用 APP 本来是为了方便高效地办事,但凡事过犹不及。面对铺天盖地、无处不在、数量庞大的 APP,用户使用 APP 时的搜寻成本(比如银行十多个 APP 的功能非常相似,导致用户辨别起来费时费力)大幅增加,“指尖上的便捷”迅速演化为“指尖上的负担”,不少用户从刚开始的好奇、惊喜和热情高涨转变到了如今的不堪重负、烦恼频增。过多过滥的 APP 大幅并大量占用了手机内存,显著增加了手机能耗,进而造成了资源的无端浪费,明显降低了手机运行速度,直接提高了流量支出,无形中缩短了手机使用寿命。

其二,APP 质量低劣和增加使用者的负担问题。不少 APP 实际功能非常分散,用起来各自为政,存在较为突出的粗制滥造问题。以工具类 APP 中的教育 APP 为例,作为“互联网+教育”的产物,教育类 APP 本来是为了更好地服务于教职工、学生、家长的教学、管理、学习、生活以及家校互动等需求,但有部分学校的 APP 存在数量过多、强制使用、广告密布、游戏植入等诸多问题,给广大师生、家长带来了困扰,产生了不良的社会影响。为了打造智慧校园而开发应用的 APP 已经成为不少学生和家长的新烦恼。再以在线政务服务 APP 为例,伴随着互联网+时代的来临,“互联网+政务服务”日益引起各级政府的高度重视。早在 2015 年,李克强总理就在《政府工作报告》中提出要“推广电子政务和网上办事”。在 2016 年的《政府工作报告》中,李克强总理正式提出“互联网+政务服务”这个概念。一般来说,“互联网+政务服务”就是要将互联网的技术成果与政务服务深度融合,通过网上政务服务平台(电脑端+手机端)来实现职能事项的跨部门、跨地区、跨层级办理,通过“信息跑路”来代替“群众跑腿”,通过“部门协同办”来避免“群众来回跑”,让群众少跑腿甚至零跑腿,从而切实解决群众遭遇的办事难、办事慢、办事烦问题,大幅提升群众办事的便捷度、获得感、幸福感。为了顺应“互联网

〔1〕 钱凤伟:《别让 APP 成为“指尖上的负担”》,《长沙晚报》,2019 年 8 月 16 日。

〔2〕 向秋:《APP 太多应该管一管》,《兵团日报(汉)》,2019 年 9 月 11 日。

“互联网+政务服务”快速发展的现实形势,政务服务类 APP 也被迅速开发应用。这类 APP 具有显著的公益性,一般不会存在植入商业广告、窃取用户信息等风险,从理论上说质量应该会更高,用户体验也会更好。虽然说应用新技术的初衷是提升政务服务效率和水平,但在传统的行政命令型思维方式和过度强调痕迹管理的治理逻辑支配下,不少地方将安装量、点击量、关注度等作为考核 APP 的基本指标,强制性地推广,给不少公职人员增添了新的负担。例如,一个县的基层干部竟然要使用 64 个 APP 和公众号,其中上级规定必须安装的就高达 18 个,有的部门还要求基层干部负责推广应用”〔1〕。而由于政府自身的技术水平、人财物资源有限,所以不少政务服务类 APP 的功能并不完善,甚至出现了诸如加载慢、经常闪退、功能残缺、操作困难、兼容性差等质量低劣问题。中山大学发布的《“互联网+政务”报告(2016):移动政务的现状与未来》指出,用户打分结果表明,有将近 30% 的政务 APP 没有达到及格分〔2〕。质量低下的政务 APP 不仅给用户带来了诸多不便,也成为浪费不少人力资源、物力资源和财力资源的政绩工程和形象工程。例如,个别地区的平安工作 APP 就存在不少问题,用起来既不方便,又严重脱离实际,给工作人员增加了不少负担的同时也不能更好地为公众提供服务。该 APP 的功能是对社工人员的运动里程数进行记录,但因为用的是专网,信号不稳定,所以经常出现社工人员虽然做了走访工作但 APP 上没有记录的情况,同时该 APP 在记录里程数时,只能记录在平地上走路的里程数,上楼下楼等垂直运动都不会记录进来。这样一来,有的社工为了防止自己在考核中排名靠后,还要抽出专门的时间去走路来提高里程数,在增加社工的额外无意义工作量时,也很可能导致其本职工作的质量得不到保证。此外,该 APP 只对上班时间内产生的里程数进行记录,其余时间产生的数据则不被计入,但实际上由于社工需要进行走访对象往往只有晚上才在家有时间接受走访,所以社工的工作也经常晚上进行,但 APP 的设计缺陷导致了工作人员夜间的走访工作不受到认可。虽然这样设计的初衷是为了保证工作时间内的效用计算但却忽视了工作本身的特殊性。长此以往,对于社工的工作积极性与绩效的考核都会产生负影响,反而得不偿失,背离了设计 APP 的初衷。

其三,APP 过度索取权限和用户信息泄露问题。不少 APP 在安装时存在过度索取权限问题,比如强制要求用户绑定手机号码并允许读取用户手机通讯录、相册、位置等。还有的 APP 暗自植入木马、钓鱼等后门,直接在后台读取用户的设备文件和探测其他 APP,造成了用户的信息泄露和利益受损。例如,2018 年 8 月 29 日,中国消费者协会发布的《APP 个人信息泄露情况调查报告》指出,有 85.2% 的被调查者遭遇过被 APP 泄露个人信息的情况,仅有 14.8% 的被调查者没有遇到这一情况。信息被泄露的

〔1〕 陈承新:《莫让政务 App 成基层考核新负担》,《环球时报》,2018 年 12 月 4 日。

〔2〕 《广州推出统一政务 APP“广州通”提供 40 多项服务》,《计算机与网络》,2016 年第 42 期。

被调查者遭遇到的问题主要有接收到推销电话、诈骗电话、垃圾邮件、骚扰短信等。还有不少 APP 在安装后则会发布大量的商业广告、网络游戏、有害信息。例如,有的 APP 以免费使用为诱饵,在用户使用了几个功能之后,就要求用户必须点击广告,否则无法继续使用。这些广告日后还会经常弹出,根本无法消除。《新京报》在 2019 年曾联合国家计算机病毒应急处理中心对上百款 APP 代码加以检测后发现,超过 80% 的 APP 中存在超出业务范围的权限代码。当用户对“隐私协议”选择“我同意”时,也就意味着个人的隐私将被获取。国家互联网应急中心发布的《2019 年上半年我国互联网网络安全态势》中也指出,下载量较大的千余款 APP 应用平均申请 25 项权限,每款应用平均收集 20 项个人信息和设备信息^{〔1〕}。然而,不少用户尤其是低龄和老龄群体对手机安全风险方面的信息了解不够、意识不强,也不懂得如何采取保护措施。例如,北京市消协调查发现,有 41.16% 的人在安装或使用 APP 时从未看过授权须知^{〔2〕}。由于用户风险意识和应对能力的欠缺直接导致信息泄露的情况也成为常态。

概而言之,以上种种弊病都导致“一部手机在手,衣食住行皆有”的便捷体验不复存在,并在很大程度上降低了用户的数字获得感和幸福感,APP 俨然成为实实在在的“指尖负担”。

三、“指尖负担”“一主多元”型精准治理模式的内涵与主体职责

为了有效应对“指尖负担”这一亟需正视的社会治理议题,有必要寻求适切的治理模式并加以推广应用。由于“指尖负担”问题的治理是一项复杂的系统工程,其通常涉及到 APP 的管理方(网信部门、电信主管部门、公安部门、民政部门、市场监管部门等),APP 的需求方(智能手机用户)以及 APP 的供给方(自主或委托其他机构开发 APP 的党政机关、事业单位、企业单位、社会组织等法人)等多方主体,因而为了真正有效降低需求方使用 APP 的时间成本、物力成本、财力成本,切实提升指尖上的“获得感、幸福感、安全感”,需要前述多元主体在“减轻指尖负担,创造良好应用环境”这件事上分清责任,精准施策。

(一)“指尖负担”“一主多元”型精准治理模式的内涵

政府是治理的核心主体和关键行动者^{〔3〕}。就“指尖负担”治理而言,APP 的管理方包含了多个政府部门,这些部门既拥有法定的公共权力,又存在科学化的组织结构和

〔1〕 莫开伟:《APP 泛滥浪费资源存隐忧莫让“便民”利器成“扰民”工具》,《新京报》,2019 年 8 月 21 日。

〔2〕 杨玉龙:《手机 APP 越界索权亟需根治》,《北京青年报》,2019 年 1 月 18 日。

〔3〕 孟天广、郑思尧:《信息、传播与影响:网络治理中的政府新媒体——结合大数据与小数据分析的探索》,《公共行政评论》,2017 年第 1 期。

专业化的人员体系^{〔1〕},因而能够发挥更为关键的作用和扮演主导者的角色,从而构建起“指尖负担”的“一主多元”型精准治理模式。从构词法角度看,“一主多元”型精准治理模式这一术语是由“一主多元”“精准治理”和“模式”这三个词组合而成,故而为了科学厘定何谓“一主多元”型精准治理模式,需要分别对这三个词加以精确界定。“一主多元”强调的是治理主体的多元化和多元治理主体在治理中的地位,即一个主体居于主导地位,其他主体居于协同配合的地位。在当代中国的治理体制和治理情境中,“一主”通常是指政府,即在党委领导下的政府主导。在“指尖负担”治理实践中,扮演主导者角色的政府是指 APP 的管理方,即前述政府相关部门。“多元”主要是指社会公众和党委政府中除了担负管理职责的相关部门之外的直接或间接开发 APP 的党政机关、事业单位、企业单位、社会组织等其他主体。如前文所言,“指尖负担”治理中的“多元”一般包括 APP 的需求方和 APP 的供给方两大类主体。其中 APP 的供给方又可以细分为党政机关、事业单位、企业单位和社会组织等 4 类法人。“精准治理”是相对于粗放治理而言的,其通常是指在精确地界定治理问题所涉的多元治理主体基础上,精确划分和准确寻求每类主体在解决治理问题中的基本职责及履责方式,从而最大限度地提升治理问题的可治理程度。“模式”(pattern)一般是指“某种事物的标准形式或使人可以照着做的标准样式”^{〔2〕}。从问题导向的维度看,模式是解决某一类问题的标准化的样式。换言之,对解决某一类问题的方法进行系统的归纳总结,使之上升到一定的理论高度,就可以称为模式。

综合参考前文关于“一主多元”“精准治理”和“模式”的概念界定,我们可以认为,“指尖负担”“一主多元”型精准治理模式的内涵就在于,以 APP 管理方居于主导地位、APP 需求方和 APP 供给方积极协同配合的治理主体架构为治理基础,以精细化地准确界定各方主体的治理职责为治理前提,以最大限度地减轻人民群众指尖上的负担为治理目标的标准化、可复制、创新型的治理样式。主动性和精准性^{〔3〕}是“指尖负担”“一主多元”型精准治理模式的基本标识。主动性要求无论是作为核心行动者的 APP 管理方抑或是作为协同行动者的 APP 需求方和供给方,都要在指尖负担治理中扮演好积极主动性治理主体的角色。精准性要求多方治理主体在治理职责的定位上都更加精确和更为科学。在“主动性”和“精准性”的标识定位下,需要进一步明晰 APP 的三方治理主体在“指尖负担”精准治理中的基本职责。

(二)APP 管理方在“指尖负担”精准治理中的职责

APP 泛滥成灾、鱼龙混杂、问题丛生,其中的一个重要原因就是目前管理方针对数

〔1〕 [挪]汤姆·克里斯滕森、[挪]坡·拉格雷德、[挪]丽萨·H·雷克佳:《为危机管理而组织:建立治理能力和治理合法性》,《江苏师范大学学报》(哲学社会科学版),2018 年第 4 期。

〔2〕 中国社会科学院语言研究所词典编辑室:《现代汉语词典(第 6 版)》,商务印书馆,2012 年版,第 894 页。

〔3〕 李大宇、章昌平、许鹿:《精准治理:中国场景下的政府治理范式转换》,《公共管理学报》,2017 年第 14 期。

量庞大、良莠不齐的 APP 提供者缺少有效的监督措施与管理手段。因此,相关管理部门应当始终坚守“以人民为中心”这一学科的价值立场^{〔1〕},深入贯彻人民至上的发展思想,以深化落实“不忘初心、牢记使命”主题教育为契机,以“谁主管谁负责、谁开发谁负责、谁选用谁负责”为总的原则,切实履行好监督管理公共责任。在开展监督管理工作时,既要一如既往地涉及黄、赌、毒和不良游戏、恶意程序等的 APP 进行整顿和清理,为 APP 用户特别是青少年用户营造风清气正的 APP 网络空间,又要从大幅减轻用户的“指尖负担”、着力提升用户的“数字获得感”这一目标出发,多措并举地完善事前审批和事中事后监管工作。在严卡“进门”这一关的同时,对于服务提供商的日常监管必须有章可循,针对运行环境主要是网络环境而非实体场所这一特征,监管方应该与文化、网监等部门合作,实时监控 APP 的运行情况,第一时间甄别违法违规行为,及时作出警告、下架整改、永久下架等处罚。与此同时,还可以帮助企业及时发现漏洞、及时预警、发生网络攻击后及时补救等,进而形成一个全方位、多主体的监管服务格局。

首先,要抓紧建立多部门协同联动的审批监管机制。网信部门、电信主管部门、公安部门、民政部门和市场监管部门在 APP 的审批监管中都承担着一定的主体责任。其中,网信部门、电信主管部门、公安部门可重点加强对 APP 应用提供者、应用分发平台提供者、移动终端制造商的监管;民政部门 and 市场监管部门应分别负责对非营利性机构和营利性机构试图开发应用的 APP 进行审批或备案;市场监管部门还要承担起依法查处内嵌虚假广告、违法广告、违规收费等不当行为;公安部门则要肩负起预防和打击 APP 违法犯罪行为的重任。

其次,要尽快健全 APP 开发的事前审批或备案制度。可参照教育部等八部门于 2019 年 8 月 10 日联合出台的《关于引导规范教育移动互联网应用有序健康发展的意见》中对教育 APP 实施备案制度的规定,尽快建立针对所有类型 APP 开发应用的事前审批或备案办法,重点考察 APP 开发应用的必要性。一是对围绕业务量少、用户不经常办理的业务提交的 APP 开发申请要进行严格审批。二是对可以有比使用 APP 更便捷的方式来办理的业务却申请开发 APP 的行为同样要进行审慎审批。例如,有学校在数字图书馆建设过程中,开发了下载阅读电子图书的 APP,但学生只能在图书馆大厅的两台机器上下载。这种方式看似便捷,但实际的使用过程中非但没有必要,而且会浪费学生的时间,因为这些图书在技术上完全可以放在数字图书馆网站上供全校学生自主下载阅读或在线阅读而并非需要针对此开发一个专门的 APP。三是对确有必要开发 APP 的相关申请,要重点关注能否在一个 APP 上实现功能和服务集成,对能够集成的就避免“多点开花”,坚决防止多头建设、分散建设、重复建设。例如,广东省推出了一款名为“广州通”的政务 APP,将先前各部门自行开发,各自为政的 APP 在功能上进行

〔1〕 徐静:《高校内部治理研究的价值向度》,《江苏师范大学学报》(哲学社会科学版),2018 年第 3 期。

整合,今后广州的各政府部门将不再单独开发 APP。此举极大地节约了资源,也便利了市民,提高了办事效率。

再次,要着力优化 APP 应用的事中监管。一方面,APP 的相关管理部门作为减轻“指尖负担”的核心行动者,应当及时敦促 APP 的供给方对性质和功能相近的 APP 进行整合、对粗制滥造的 APP 进行优化、对过时废弃的 APP 及时进行清除、对正在使用的 APP 进行积极维护升级,尤其需要加强对政务服务类、校园学习生活服务类等非商业性 APP 的公益属性定位的引导和监督,坚决防止这类 APP 掺杂商业广告、网络游戏等谋利性内容,对于违规行为严重、内容极不健康的,应严肃处罚,坚决封杀。例如,相关管理部门要敦促学校在推荐学习类 APP 时,应由相关老师进行详细的试用,对于违规的软件坚决不予使用。考虑到该类软件受众大多为学生,并且本身也是非商业性 APP,可以考虑与运营商达成协议,使用时可以减少流量或者免流量,以此来降低用户的使用成本,从而提高人们对于非商业性 APP 使用的积极性,有利于使用感的提升。另一方面,“指尖负担”作为当下亟待化解的一个社会治理问题,亦离不开公众尤其是用户的积极参与,这就要求相关管理部门在发挥主导作用的同时,要依法、有序、有效地推动公众监督,尤其是要为用户提供便利通畅的投诉举报渠道并及时受理投诉建议。

最后,要积极推进 APP 应用的事后监管。一是健全 APP 的退出机制。相关管理部门有必要定期对 APP 的在线人数、下载量、留存量等数据进行考核。对那些被实践证明为开发时粗制滥造、使用量很少、没有多少实用价值、长期不进行维护的 APP 进行强制下线。而为了提高退出机制的实施效果,可以考虑建立 APP 的用户评价制度,对用户体验糟糕、评价很差的 APP 进行敦促整改或及时清理。二是完善 APP 黑名单制度。随着网络技术的日益成熟,个人信息越来越具有经济价值和社会价值。在用户安装使用某个 APP 时,APP 的开发方就会获得用户的大量数据,甚至包括一些涉及个人隐私的数据。“而在信息化高度发展的今天,部分不良平台方甚至会为了获得更大的经济利益而选择泄露出卖用户的个人信息,也有因为平台方的管理不善而导致用户个人信息被盗等情况发生,这些不确定情况都会使用户信息有较大的泄漏风险,容易造成严重的信息安全隐患。”^{〔1〕}因此,相关管理部门可以考虑进一步完善 APP 黑名单制度,在全国信用信息共享平台中录入黑名单信息,并根据相关规定进行联合惩戒,依法依规追究供给方及相关责任人的责任。三是推进 APP 行业自律。相关管理部门应指导和督促 APP 平台经由制定行业自律公约、引入群众监督和舆论监督等方式来规范和约束行业行为,让违法乱纪的 APP 逐渐丧失生存空间,从而营造良好的 APP 市场生态环境。

(三)APP 需求方在“指尖负担”精准治理中的职责

APP 的需求方作为 APP 的直接使用者,既是“指尖负担”的重要治理主体,又是

〔1〕 张绍婵、冯国忠:《移动医疗 APP 监管问题探究》,《现代商贸工业》,2019 年第 40 期。

“指尖负担”的直接受害者,亦是“指尖负担”的治理目的^{〔1〕}。为了有效减轻“指尖负担”,需求方需要切实增强安全意识并且养成良好的使用习惯。

其一,用户应形成风险意识和慎重安装 APP。用户在遇到某个 APP 时,应当先认真了解其基本情况,在此基础上仔细考量此款 APP 是否确有安装的必要,安装此款 APP 是否会存在个人信息泄露等安全隐患,而不能不假思索地盲目跟风和随意安装,特别是不应随意下载安装未经过手机官方软件商城推荐的 APP。一般来说,如果不属于自己经常要办理的高频事项,建议用户没有必要下载和安装某个 APP。当然,也可以在下载、安装和把事情办完后,及时地将该 APP 卸载掉,以免手机中安装了过多的 APP 而给自己造成不必要的困扰。

其二,用户要养成及时清除手机“垃圾”和进行安全维护的习惯。对于那些已经安装但不常用的或已发现有安全风险的 APP,要及时进行卸载清理,对于那些下载安装后发现用户体验较差的 APP,要即刻删除,避免“僵尸”APP、“高危”APP 和“劣质”APP 在自己的手机里长期安营扎寨。对于那些认为确有必要保留的 APP,也要及时关闭后台应用程序和自动更新,并选择手动更新,以防止手机内存被过多占用和增加手机能耗,同时要安装手机安全应用来查杀木马和管理 APP 权限。

(四)APP 供给方在“指尖负担”精准治理中的职责

虽然说,我们不能武断地认为所有的 APP 供给方都是“指尖负担”的始作俑者,但是“雪崩时没有一片雪花是无辜的”。每款 APP 的供给方都不应成为旁观者,而需切实承担起相应的治理责任。

其一,APP 的供给方要改变“以我为主”的思维定式,真正确立用户思维。供给方应始终坚持用户导向,自觉增强社会责任意识,即从如何改善用户体验的角度来进行顶层设计,着重考虑怎样打破“信息壁垒”、“数据烟囱”,实现信息共享、资源统筹,对涉及不同业务或功能的 APP,要进行有机整合,力争做到一个 APP 在手,全都可以拥有。供给方将 APP 分得如此之细,其背后隐含的动机就是这样做更方便自己开展相关的业务,而并没有考虑这样做会给用户带来不必要的负担。

其二,APP 的供给方要理性审视开发应用某个 APP 的必要性。供给方应严格遵循奥卡姆剃刀原理,即“如无必要,勿增实体”,切实避免为了追赶潮流、追求花哨、博人眼球而开发本不必要的 APP,否则反而会将简单的事情复杂化甚至引发用户的反感情绪,变得得不偿失。为此,要精准把握公众对 APP 的需求样态。在开发 APP 之前,可以向社会直接发放问卷或者线上调查,进行可行性调研,以便于充分了解当地社会发展情况与公民素质与需求,避免盲目开发,从而造成资源的浪费。

〔1〕 范逢春:《国家治理现代化场域中的社会治理话语体系重构——基于话语分析的基本框架》,《行政论坛》,2018 年第 6 期。

其三,APP 的供给方要形成科学的市场意识。对于那些企图通过开发 APP 来赚取广告费等建立在破坏用户体验基础上创造收入的 APP 供给方来说,应当清醒地认识到当下 APP 应用的开发者数量已经非常之多,APP 市场已经从当初很少被开发的蓝海变成了充斥着你死我活竞争的红海,试图通过开发 APP 来赚钱尤其是赚快钱已经越来越难,因而要慎重进入。而如果已经进入的 APP 开发商,只有从用户角度着手,致力于推出功能更强大、使用更安全、界面更人性化的精品 APP,才能切实改进用户体验和提高用户黏度,达到“良币驱逐劣币”的效果,从而在艰难的竞争中存活下来,并让劣质 APP 逐渐退出市场。否则,不但会让自己付出不必要的开发和维护成本,也会给用户带来不必要的负担,最终导致份额降低被踢出局。

[责任编辑:董晗旭]

(上接第 60 页)

五、结语

趋近化理论是研究说话人为实现自身合法性或强化对方非法性的有效话语策略,其优越性通过定量分析和比较分析的手段能得到最大程度的突显(颜冰、张辉 2018)。本文分别从空间、时间、价值观三个趋近化策略出发,对影片《流浪地球》美德两国网络冲突性影评进行了考察,证实了趋近化理论在大众话语和网络话语上的解释力。研究发现,美方观众运用了更多的价值趋近化策略,强调中西价值观的差异,丑化中国政治制度,增强自身合法性。德方观众则采取大量时间趋近化策略来臆造中国过去的扩张行为,意在延续“中国威胁论”。中国科幻电影的发展路漫而道远,要讲好中国故事、讲好华人故事,我们急需加强国际传播能力建设,掌握国际传播话语权,让中国声音和中国视角得到广泛有效的传播。

[责任编辑:董晗旭]

A Critical Cognitive Linguistic Analysis of Conflicted Film Reviews from the Perspective of Proximization Theory

LIU Ling-yu DENG Yan-yan

Keywords: proximization theory; conflicted film reviews; national image of China

Abstract: Overseas conflicted film reviews directly reflect the cultural conflict during the process of international communication of films. Based on the American and German conflicted film reviews of Chinese Science Fiction film *The Wandering Earth*, this study uses the proximization theory as the theoretical framework to discover the audiences' discourse strategies and national image they construct. The results show that there are value diversity and cultural misreading among the audiences. The American audiences use more axiological strategies of proximization theory to defame Chinese social system and highlight the ideology differences between China and the West. Meanwhile, the German audiences use plenty of temporal strategies of proximization theory to fabricate Chinese expansion in the past to restart the western idea of "China threat".

Shoes and Etiquette: The Foothold of Hierarchical Order in Han and Jin Dynasties

WANG Zi-jin

Keywords: the Han and Jin Dynasties; the ritual; the shoes; bring swords and shoes to the palace; shoes of Confucius; Barefoot

Abstract: Since ancient times, the combination of "ritual" and "law" has become the pillar of social order. In the Han and Jin Dynasties, the specification of "shoes" became one of the manifestations of social status. It is the privilege of the top figures of the ruling group to "bring swords and shoes to the palace." Barefoot" as a ritual prescribed action, usually also shows the attitude of apology. This is consistent with the way of the low status people walk. The "shoes" on the sole of the foot and the "crown" on the top of the head are the same characteristics that mark the level of an individual's body.

A Problem Representation of the "Fingertip Burden" and the Construction of the "One-Majority-Many-Element" Precise Governance Model

ZHOU Yi-cheng LIU Han-yi XU Ji-fang

Keywords: fingertip burden; one-majority-many-element; precise governance; user thinking; pre-event approval; post-event supervision

Abstract: With the popularization of smart phones and the maturity of APP software development technology, APP has fully realized the "one-click get" of ordering, education, medical treatment, entertainment, and government services in functional applications. However, the increasing reliance of users on APP meanwhile they have encountered many problems such as excessive numbers of APP and overwhelmed mobile phones, poor quality and increased user burden, excessive demand for permissions, and leakage of user information. The fast growing number of APPs has rapidly degraded into a real burden instead of bringing many users a good experience. In order to effectively reduce the "fingertip burden" which caused by the APP, it is necessary to build a "one-majority-many-element" precise governance model through the joint efforts of multiple subjects and the key role of management. To this end, both the demand side and the APP user need to enhance security awareness and develop good habits, on the one hand, the supply side needs to truly establish user thinking, rationally review the necessity of APP development and application, and form a scientific market awareness. On the other hand, the management as the core actor needs to establish a multi-department coordination and approval supervision mechanism and put forward various measures to improve the pre-approval and post-event supervision of various APPs.