

网络情境下的 不确定性问题研究

□ 张玉利 何良兴

南开大学 商学院 天津 300071

一、互联网不确定性界定

一般而言,不确定性指环境本身的不确定性和个体感知的不确定性,涉及动态性、复杂性的内容。然而互联网既是一种技术,又是一种工具,其普及为不确定性注入了新的内涵。

互联网的特征主要表现为:一是时效快。网络连接使信息传播突破时间和地域的限制,经济活动主体可以随时获取和发布信息。二是成本低。信息的发布、知识的获取以及资源交换可以通过网络平台进行,边际成本降低。三是个性化。网络成员掌握的资源 and 知识各不相同,对事物的评价更加多样,信息内容更加丰富。四是互动共享。以互联网为载体,经济活动主体可以搭建弱联系社会网络,每个节点成员可以根据其网络位置、网络控制能力实现与其他成员的交互和资源共享。五是时代性。互联网的发展在不同阶段呈现不同问题,20世纪90年代其问题主要表现为青少年如何正确使用网络以及网络安全问题,21世纪初其问题主要表现为新业态、新产品、新服务、新模式的运营管理问题。六是互联网+。融合、平台、分享,技术革新,用户至上,创新与颠覆成为常态。七是信息碎片化。移动互联,社交平台信息的推送与群发,一对多,针对性差,不系统。因此,结合互联网特征,我们可以认为,互联网不确定性不仅有传统社会背景下不确定性的内涵,还涵盖了社会成员之间连接方式的不确定性,互联网带来的快速、多样、分散、平台化的资源、信息和知识的不确定性,为个人、组织管理、治理方式、制度、客观环境的不确定性赋予了新的内容。

二、互联网不确定性表现

1.行为和期望不确定性。在互联网时代,组织和环境的变化速度越来越快,特别是互联网的中介化、边界模糊化使个人的角色处于不断变换之中。于是,个人呈现复杂多变的为选择方式,个性化更

强。在社会活动中,互联网虽然降低了信息不对称性,但个人对冗余信息的甄别难度增加,信息碎片化,人们的行为仍然很难预测。而且在相同环境下,人们的信息掌握度、知识结构、认知能力的不同也会导致不同的行为选择。

期望不确定性表现为不同个体或同一个体在不同时间,以不同方式评价同一事物,从而产生不同的效用期望。互联网时代,个体对所评价事物的信息获取会不断增加,从而导致个体对评价事物的认知进一步加深,效用期望发生改变。另外,互联网的连接加剧了知识的分散性、信息的碎片化,不同个体不仅关注不同资源,而且对同一资源也会有不同的效用评价。在整个交互过程中,不同利益主体相互沟通,不断整合效用期望,最终哪种期望能够稳定下来、获得认可,难以事先预测。

2.环境不确定性。环境不确定性涵盖两方面内容,即客观环境的不确定性和个体主观感知的环境不确定性。互联网情境下,人与客观世界的通达度进一步提高,客观环境的影响范围进一步扩大,在这种情境下不确定性包括四个方面:普遍或局部不确定性、短期或长期不确定性、有形或无形不确定性、供求不确定性。

与客观环境的不确定性相比,感知不确定性对个体、组织或社会的作用结果更为直接。因为状态不确定性、影响不确定性和反应不确定性由相关信息或知识的不足导致,虽然互联网的连接使信息获得更加充分,但在信息冗余、碎片化的情境下,个体进行信息的收集、筛选、评估和整合的偏差可能会增加,从而导致感知环境不确定性的增加。但是,环境不确定性对个体、组织或社会的作用结果并非只有消极影响,环境不确定性的存在使一切成为可能,这为个体通过创业精神、创新技能开创新事业提供了机会。

3.价值不确定性。一是企业层面的价值不确定性。企业对于互联网产业化的应用,使得获取信息、

资源的能力得以进一步释放,导致新的商业模式产生。新模式下的企业价值取决于客户定位、价值主张、收入来源及成本结构,价值的变化则需要以原有模式为基础的价值做参照,比较两者之间的差异。而这种差异最终既可能表现为价值增加,也可能表现为价值减少。二是社会层面的价值不确定性。互联网发挥着“连接器”的功能,将不同利益主体连接起来,实现资源共享。基于此,互联网情境下社会层面的价值不确定性既存在价值创造、价值攫取的情况,也存在价值破坏的情况。其中,价值创造指互联网将各种资源要素连接所带来的价值使不同利益主体实现共赢;价值攫取指互联网将各要素连接以后,价值在不同利益主体之间进行重新分配,价值总量没有增加,不同利益主体是零和关系;价值破坏则表示网络连接中一方利益主体给其他利益主体造成的损失远远大于其他利益主体获得的收益。

4. 组织管理不确定性。互联网的产业化应用和创新速度加快,使组织面临的环境更加动荡、复杂,特别是突发性、非惯例等不确定性事件的发生对科层制组织结构提出了挑战,组织结构和组织形式面临很大的不确定性。具体而言,互联网的应用使组织指挥链缩短、管理幅度增大,原有的直线职能制、事业部制、矩阵制和网络组织朝着扁平化、去中介化、边界模糊化的方向演进。在演进过程中,是否会出现与环境相适应的新的组织结构和组织形式,组织员工的归属感,管理职能的弱化,领导方式的改变,甚至组织是否会消亡,这些都是组织管理不确定性的表现。

5. 制度不确定性。互联网的普及,尤其是互联网与诸多行业的结合,促进了新业态的出现,制度不确定性的问题更加突出。具体而言,这一问题主要表现为新业务、新产品的合法性问题,即能否受到大众认可和支持,是否在法律规则范围内,是否促使新的规则产生?比如,互联网金融对原有进入标准、监管制度可适性的挑战问题。

6. 治理方式不确定性。互联网独特的连接方式使组织层级的去中心化更加明显,人们的思维结构和身份认同发生改变,从而导致组织各层级人员的连接方式,权利的分配、范畴、制约和监督,决策机制产生新的问题。

三、衍生的研究主题

1. 互联网平台教育和舆论传播的不确定性问题。具体而言,互联网平台教育在进一步放大了个体学习动机、学习行为、学习方式不确定性的同时,对于青少年社会化的过程和结果同样也产生了重大影响。移动互联使传播媒体更加大众化,舆论的传播和演化过程更加复杂、不确定。互联网虽然改变

了传统文学的传播、阅读方式,但其艺术凝聚力和先锋性并没有得到强化,思想和艺术准则面临瓦解的风险。

2. 危机管理、商业道德和新业务的问题。大数据将各地区、各行业的信息整合成一个信息系统,突发事件在传播过程中一个要素的变化,可能导致整个系统影响结果的不确定;而且互联网行业惯例与传统行业惯例的不同,导致了商业道德模糊。在市场竞争中,互联网企业提供的产品或服务具有双边市场的特点,与传统的单边市场有所不同,因此,传统法律对互联网相关产业市场界定的适用性存在很大不确定性。

3. 网络治理问题。网络连接使个人与国家的联系更加紧密,人们可以通过网络民主、网络问责等方式实现下情上达。在这个过程中,选择什么样的网络治理方式更好地实现权利的监督与制衡是非常复杂和不确定的。对于企业而言,也存在类似的问题,如中小股东权益的保护问题。

四、互联网情境下不确定性是加剧还是降低?

传统情境下的不确定性测度,学者普遍认可的表征维度有动态性、复杂性和丰富性。复杂性是指事物内部的诸多要素或变量相互联系,一些相关信息可以被发现或预测,但要清楚了解事物复杂度或本质非常困难。动态性是指事物发展过程中,挑战是未预期到的或不稳定的,甚至持续周期也是不一定的。然而随着互联网的普及特别是移动互联程度的提高,个体对一部分事物的信息获得更加便利,认识更加充分、理性,事物的复杂性、动态性降低,不确定性降低;信息冗余、碎片化使个体对一些事物难以获得更加系统的知识和清晰的认知,复杂性、动态性增加,不确定性增加;互联网连接度的提高使网络成员获取、整合资源的能力提高,资源充裕度提高,不确定性增加。以大数据为例,大数据包含了不同行业、不同地区的数据信息,这些信息组合成一个复杂的信息系统,为人们获取信息提供了便利,可以借助统计分析工具降低不确定性。比如,可以基于手机基站预测人类流动性行为,这对于交通规划、选址优化、市场营销等具有重要的应用价值。另一方面,在大数据时代,技术放大了社会网络的影响,网络中的一个要素发生改变,可能引发整个网络系统的连锁反应,进一步放大其影响结果的不确定性。总而言之,互联网情境下的不确定性究竟是加剧还是降低,需要针对具体对象、具体标准以及事物发展的不同阶段进行分析。

■ 《吉林大学社会科学学报》2017年第6期, 原题《网络情境下的不确定性问题研究: 客观和主观融合的视角》,约17500字