

## G 关注手机依赖

手机应用商深谙用户心理,拥有非对称优势,可以利用大数据给个人用户“画像”,投其所好,由此绑架自制力较差的青少年和成年人——

## 手机应用:工程和商业伦理不能忘

本报记者 龚亮

近日,打车APP滴滴出行又出事了。继三个多月前郑州空姐遇害案后,又一名年轻女孩乘坐顺风车遇害。在暴风骤雨般的抨击下,滴滴出行宣布“在全国范围内下线顺风车业务,内部重新评估业务模式及产品逻辑”。

顺风车业务最受人诟病的设计就是其“印象标签”功能,车主可以对乘客进行评价,包括颜值、穿着打扮、性格等。顺风车车主在未接单之前就能看到这些评价,而且可以选择自己想要搭载的乘客。滴滴顺风车业务相关负责人曾明确表示,顺风车是带有一定社交属性的产品。从其打出的广告语也可以看出,比如“不仅是顺风,而且还顺眼”“不怕贴标签,就怕你不约”等。带有性暗示的社交场景,一旦从社交平台直接过渡到极其私密的私家车内,其危险指数和不可控程度大大增加。

滴滴出行是人们常用的打车类APP。现在,在人们的手机里,除了打车类APP,还有社交类的、新闻资讯类的、游戏类的等。它们深入影响着人们生活的方方面面,人们似乎被各类APP牵引着、控制着,每天乐此不疲地沉迷在手机中。

滴滴顺风车业务很长一段时间都受到用户好评,直到发生恶性事件后,人们才警觉其背后不合理的产品逻辑。那么其他APP呢?是否也存在靠打道德和法律“擦边球”来吸引用户的情况?对于目前人们过度使用手机的现象,该如何看待?手机应用商需要怎样的监管?记者就此进行了采访。

## 1 手机应用商的社会责任亟须重视

在很多人看来,手机依赖完全是个人的事情,自己完全可以选择不看手机或少看手机,而各类娱乐或游戏APP设计得令人“喜闻乐见”无可厚非,对于互联网公司来说,能够留住客户就意味着成功。

然而实际上,在智能手机和各类应用的强大“攻势”和设计下,人们已不那么容易放下手机。现在很多APP似乎拥有一种让人欲罢不能的力量,使应用与人之间建立了一种难以剪断的纽带。人们明知在APP上耗费了巨大精力,却很难摆脱它的奴役,甚至是自愿被奴役。这种对手机的依赖导致了行为上瘾,进而导致人们的注意力被滥用,使得人们本该有的现实沟通和体验面临萎缩。

在北京理工大学人文社科学院教授范春萍看来,智能手机作为当代最前沿的人类工具之一,不仅延伸人的肢体,还在逐渐延伸人类心智,它与全部信息工具一道重构人类的主体间性和交流方式,培育新的行为方式,其中就包括大家担忧的“毒瘾式消费”。“在这样的背景下,除了个人要调整自己的行为,做出自主选择,手机应用商也应遵从工程伦理和商业伦理,承担相应的社会责任。”范春萍说。

“手机应用商的社会责任基于它相对于个人用户的‘非对称优势’。”上海交通大学科学史博士陈自富说,比如新闻资讯APP,可以利用大数据给个人用户“画像”,向用户不断推送其感兴趣的信息;打车APP可以利用女性的性别红利,拓展所谓的社交业务,吸引用户;游戏APP通过大数据分析,深谙用户心理,无节制地通过猎奇、暴力等内容设计,绑架自制力较差的青少年和成年人。

“由于这些互联网企业的资源和能力更强,拥有对消费者的非对称优势,因此也应承担相应的企业伦理责任。”陈自富认为,企业应为其商业行为产生的社会后果负责。如果企业的商业行为导致人们公认的种种不良社会后果,其行为应受到道德谴责,触犯公序良俗和法律底线的,应坚决予以惩戒。



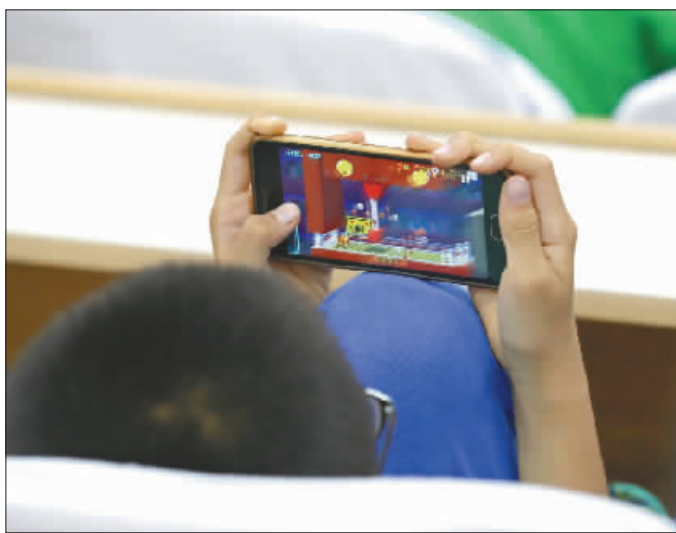
辽宁丹东,几名年轻人围在一起玩手机。

棋薄紫摄 光明图片/视觉中国



济南火车站,乘客一边候车一边玩手机。

李英霞摄 光明图片/视觉中国



河南郑州,一名学生在玩手机游戏。

王威摄 光明图片/视觉中国

## 3 如何引导手机应用商“做正确的事”

有数据表明,手机游戏的用户主要集中在青少年群体。有位做手机游戏的应用商曾经表示,他赚钱很容易,一天几千万元的流水,但是觉得很罪恶。因为他们每天做的事情就是用大数据分析孩子们玩游戏的行为特点,最大限度吸引和留住心智尚未成熟的青少年玩家。他想过和脑力开发的公司合作,让孩子们在游戏中提升脑力。但经详谈发现,如果合作的话,他就干不过其他游戏公司,成本太高,于是放弃了。

这位应用商的境遇是目前移动应用领域存在的劣币驱逐良币现象的一个缩影。在激烈的互联网商业竞争下,谈“情怀”似乎是件奢侈品。成千上万的互联网公司,每天都在你死我活的斗争中生存。

“在责任归属不清晰的情况下,如果违法成本较低,靠市场主体提高主体自觉和自我约束往往不太奏效。”孙保学认为,稳妥的办法应该是给技术理性套上价值理性的“紧箍”,这要求社会治理体系和诚信体系的完善,要将这种外在约束内化为社会制度的一部分,才会让尊重用户、使用正向价值不至于沦为空谈。他认为,可以设置道德算法审查委员会来规制市场上的APP,使其在设计上合乎伦理法规。

范春萍建议,可以借助媒体平台开展讨论,探讨手机应用开发的算法规则和手机应用商的社会责任、职业伦理等,对大众进行启蒙教育,提升人们的媒介素养,以伦理共识指导和约束互联网行业发展。

## 2 不能为了利益丢掉技术开发的初心

人们过度沉迷手机,导致一系列个人和社会问题,比如脑疲劳、沟通和思考能力下降、道路安全、焦虑症等。“这一切是表象,它的深层次逻辑在于智能技术对人类社会关系和行为方式的重构。这种重构带来的是一场深刻的危机。遗憾且危险的是,人们对这场危机的关注和应对远远不够,更多的人盯着的只是商机,而这使问题更加复杂化。”范春萍说。

湖南师范大学人工智能道德决策研究所研究人员孙保学指出,现阶段,我们正加速进入信息社会,以效率和效用为标准的价值理性,以秩序和规范为标准的价值理性受到更多的重视。在法律法规尚不成熟时,技术往往呈现多维且发散的发展趋势。

孙保学列举说,一些企业为追求利润,在技术发展初期的“政策真空”阶段往往会尝试技术应用的各种可能性,打“擦边球”现象比较常见;激烈的商业竞争使得一些商家铤而走险,游走在道德和法律的边缘;鼓励技术创新的宏观政策也让个别企业以“法无禁止皆可为”替不合规的“技术创新”辩护,有时甚至援引技术的价值中立为自己开脱责任。

“随着问题的不断暴露,一些不符合社会伦理规范和法律制度要求的行为,将受到来自社会或共同体的集体限制甚至禁止。”孙保学坚信,在

将来很长一段时间内,价值理性的引领作用必将受到越来越多的重视。棱镜门和脸书数据泄露等事件都反映出公众在这方面的意识觉醒。新技术并不是“洪水猛兽”,依赖也并非可怕。从人类技术发展史上看,人们在生产、生活中依次形成了对轮子、铁犁、蒸汽机、内燃机、汽车、电力和网络等的强烈依赖,在当时的历史时期,这些新事物的出现也曾遭遇过一些人的反对或抵制,但最终仍全面而深刻地嵌入社会生活中。在某种程度上,文明的进步恰恰建立在对先进技术的依赖上。问题的关键,是这类技术能否被正确利用,能否朝着人类终极福祉的方向发展。

陈自富表示,从目前的手续应用技术来看,为了追求效率和利益,忽略技术开发的初心,是最值得警惕的。传统文化中的价值判断和取向,没能很好地指引技术的发展方向。

“人类观察、改造世界的能力在增强,如果说工业革命导致的环境污染等后果某种程度上是由无知造成的,那当代社会具有对技术后果更强的预见能力,我们可以建立有效的监测和纠偏机制,就像青藏铁路修建时对生态的主动保护一样。”陈自富认为,审慎地开发和应用技术,对促进人类社会发展和幸福是必需的路径。

在陈自富看来,平台企业具有天然的垄断优势,对这种垄断,主要通过行业自律、外部立法和用户评价来进行规范,必要时需要企业出具相关伦理责任报告,主动说明其没有滥用这种优势,就像公交、铁路、供电等行业一样,其产业形态本身具有一定的垄断性,但前提是外部立法约束(如价格管制等)和自我证明没有滥用这种优势。

有人把智能手机称为“21世纪鸦片”,这个比喻折射出人们对手机依赖的担忧。手机依赖看似是一个个人行为,实际上也离不开手机应用商的推波助澜。手机APP设计者深谙各种套路来吸引和留住用户,让用户们在不知不觉中被动牵引,每天乐此不疲地把自己绑在手机上。

哪些套路让人对手机欲罢不能?过度沉溺于手机会带来哪些危害?怎样做到“役物,而非役于物”?记者就此专访了中国国际科技促进会脑健康科研中心主任、应用心理学博士张海峰。

记者:现在人们的手机上,总会有几个常用的APP。很多人每天都要在这些APP上耗上数小时,而意识到“这样不好”想要控制一下自己时,却感觉像“中蛊”了一样停不下来。这是为什么?

张海峰:手机依赖有其社会根源。首先在推广模式上,是免费经济。人们只要拥有一部手机,就可以免费使用诸多应用。现在的智能手机已经不是简单的通信工具,它替代了银行卡、导航仪、照相机等。各式各样的APP,深入影响到人际关系的构建和心理需求的满足。

事实上,各类APP的设计者专门研究人们的思维习惯和行为偏好,利用各种套路,让你只要接触了就停不下来。比如手机游戏设计者,他们会设立很多“钩子”,包括画面的美感、音效、及时奖励、意外的惊喜,甚至挫败感,让你不断地重复,在游戏中收获丰富的情感体验。更为可怕的是,他们有一个人员庞大的网络游戏监视平台,利用大数据发现和分析用户在哪个地方最容易下线、喜欢哪种类型装备、有什么样的消费习惯等,然后迅速进行优化。这样一套机制下来,用户就更加地被吸引被控制。

记者:在注意力经济时代,手机APP争夺的就是对用户的吸引和控制。为此,它们一般采用哪些套路?抓住的是人们的哪些心理特点?

张海峰:一款手机APP要想获得用户的青睐,肯定能满足用户的某种需求。比如近年来社交APP的风靡,就是因为它与用户的心理需求很契合。每个人都希望自己重要、希望被关注,也有表达的欲望。在传统的社会文化环境下,人们不太有表达的机会。在一个单位里,年轻人资历浅,怕说错话不敢表达,领导和资深员工怕影响自己身份形象也不敢多说,都有种被装在“套子”里的感觉,总想躲在角落里说点什么。而且现在人们生活节奏加快,人际关系也愈加复杂,人与人的交往越来越少。

网络社交平台正好满足了人们展示、表达、窥视、交往的需求。只要注册成功,人们可以在社交平台上看到朋友们不断的源源不断的内容,可以在平台上分享、点赞,相互评价交流。而随着自己在平台上投入的增多,获得的好友、分享和发布的内容也越来越多,人们对这个应用的黏性也进一步增加。

当产品设计与用户的行为偏好和情感需求紧密相连,就容易让用户养成习惯、产生依赖。而且手机APP与传统产品不同的是,它利用大数据分析用户的使用行为,并进行及时改进。可以说,手机APP比你更懂你,让你不自觉地被设计、被引导、被控制。

记者:现在有一种新的社会现象,叫“社交控”,是指人们在忙于眼前事的时候,总是不停地刷微信、刷微博、看新闻等,生怕会错过什么。开车时或带孩子时沉迷于玩手机而导致的悲剧屡见报端。这种对手机沉迷,甚至上瘾的现象,有何不良后果?

张海峰:手机应用商往往会过度追求利益最大化,过度追求市场占有率和用户黏度,因此在产品设计时,不顾及沉迷手机对个人和社会带来的不良影响,甚至利用人类性格中的特质和缺陷来进行产品“优化”,将用户最大限度地绑定在手机上,这种现象值得关注和探讨。

首先,过度沉迷手机对大脑有很大损害。现代人脑疲劳程度越来越高,睡眠质量越来越差。过去人们在碎片化时间里,比如坐车时,会交流聊天、看看书,或者闭目养神,其实对大脑是一种放松。而现在大家都是埋头看手机,大脑不断地接收信息,没有空闲时间放松。如果只是放松地看看信息倒也无妨,关键是很多人会被手机中的各种信息吸引进去,投入脑力精力。于是脑疲劳度越来越高,而大脑越疲劳越不受控制,时间长了,大脑会处于失控状态。这时放下手机暂停一会,会有被抽空的感受,很难受,会感到空虚、乏力。晚上手机屏幕发出的蓝光,还会抑制褪黑素的分泌,影响生物钟和睡眠质量。

其次,连续不断的信息轰炸,会影响大脑对信息的加工处理,造成一种催眠。比如发生了一件与人们切身利益相关的恶性事件,自媒体、商业网站等从不同角度去揭露报道,挖掘各种细节、真相,还有一些媒体蹭热点、往文章里面“倒垃圾”,舆论不断发酵。各类信息给人们的大脑神经不断地刺激、强化,以催眠的方式让你相信这个事情的真实性和严重性,让你心情沉重,甚至会气愤、迁怒,又到网络上宣泄、倾倒,又造成其他人的连锁反应。对于一些世界观还不太成熟的人来说,会让人产生错觉、疑惑;对一些有精神疾病的人来说,比如抑郁症、强迫症、失眠症患者,则可能会加重其病情。

另外,还有一个重要危害就是,手机应用和碎片化信息会对人们的潜意识产生影响。对于手机上的信息,我们以为只是看看而已,不会受其影响,但其实已经对你产生了影响。我们以为是自己在使用手机,其实我们的行为习惯和思维模式已经被手机深深影响了。比如你在等车的时候,会不由自主地拿出手机;在看到一新闻时,会上网搜索。无论是手机应用商、自媒体等,还是每个人,作为移动互联网环境的建设者,都应当意识到这种力量,并作出正向的努力。

记者:各类手机APP的套路层出不穷,充分利用人们猎奇、窥视、恐惧等心理,将人们牢牢“钉”在手机上。尤其是一些手机APP上充斥大量无用、垃圾却吸引眼球的信息,滥用用户的时间精力。我们该如何对抗这些现象?

张海峰:习惯一旦养成,要改变是很困难的。现在手机已经完全占据和利用了很多人碎片的时间,并培养了人们新的行为习惯和思维模式。比如和一堆陌生人在一起,你又插不上话时,你会拿出手机看,立马就能缓解这种尴尬;在地铁上,很无聊,看看书报又不方便,而看手机,既便捷又有趣。手机在人们生活中,已经无孔不入。人们既讨厌它,又离不开它。

人们过去的思维模式,是希望“穷尽”,想要把所有信息都处理完,今日事今日毕。可是在信息爆炸的环境下,是做不到的。可人们不断有心理预期,想着接下来的信息会不会更精彩,然后就一直看。现在的APP在设计上追求操作简单,比如很多短视频APP,看完一段,只要手指一滑,下一段视频就自动加载上来,用户可以一口气不停地看下去,根本停不下来。

人们都是趋利避害的。要想对抗某种现象,首先要了解它的危害,比如前面提到的手机依赖的三种危害,同时也要了解这种依赖产生的原因。有些儿童出现严重手机依赖,我们去了解后发现,他们平时跟家人很少交流,家长也没有引导他们去发展其他兴趣爱好,在家除了吃饭就是学习,唯一的乐趣就是看手机。根据治疗药物上瘾的经验,较为有效的手段是环境隔离法。人们要寻找更多可替代性的行为进行疏导,把注意力从手机分散到更有趣的事物上。

我们要辩证地看待手机。每个年代都有让人们着迷的新事物。如何使用手机,从个人来说,要有自我控制力。想控制的时候,能够控制,那就不是问题。自我控制的方式有很多种,比如给自己定纪律,什么时候看手机、看多长时间。实在控制不住,可以进行干预治疗。从社会层面来说,要探索移动互联网监管机制,加强宏观的“赛道”建设,不能让劣币驱逐良币,要让移动互联网健康有序运行。同时,移动互联网环境的净化、优化,也有赖于国民整体素质的提升。当用户的品位和素质高了,也会促进移动应用产品的品质提升。

## 哪些

专访中国国际

本报记者

龚亮