

# Research on Service Models Leveraging the Power of the Network Society and Reflections on Work Practices

Ziqin Meng

Guizhou Qianxinan Prefecture Cybersecurity and Informatization Service Center, Qianxinan Prefecture, Guizhou, 562400, China

## Abstract

With the rapid development of information technology, economic growth primarily hinges on the creation of knowledge and the dissemination of information. Networking and informatization have become fundamental characteristics of society, shaping a novel socio-economic form known as the “network society”. Emerging as a response to these changes, the network society is distinctly different from the real-world society, featuring virtualization, diversity, mutual subjectivity, and a high degree of autonomy. While the network society brings numerous conveniences to life, it also poses new problems and challenges to social management. Therefore, it is imperative to actively explore service models leveraging the power of the network society, introduce theories and methods from network social work, and enhance considerations regarding network social work. These efforts are crucial for improving the efficiency of network society governance and strengthening network society management services.

## Keywords

Internet; network society; social work; service model

## 网络社会力量服务模式研究及工作思考

孟子钦

贵州省黔西南州网络安全与信息化服务中心，中国·贵州黔西南州 562400

## 摘要

随着信息技术的飞速发展，经济的发展主要取决于知识的创造和信息的传递，网络化与信息化是社会的基本特征，塑造出一种崭新的社会经济形态“网络社会”，网络社会应运而生，它与现实社会明显不同，具有虚拟化、多元性、互为主体性、高度自治等特征。网络社会在给生活带来了诸多便利的同时，也给社会管理带来了新的问题和挑战。积极探索网络社会力量服务模式，引入网络社会工作理论和方法，加强网络社会工作的思考，对提升网络社会治理能效、强化网络社会管理服务是很有必要的。

## 关键词

互联网；网络社会；社会工作；服务模式

## 1 引言

在数字化时代，网络社会已经成为现代社会不可或缺的一部分，其影响力渗透到经济、政治、文化等各个领域。网络社会力量服务模式，作为连接虚拟与现实、促进信息流通与社会互动的重要机制，正日益受到学术界和实践界的广泛关注。本研究旨在深入分析网络社会特征及发展现状，提出改进网络社会工作服务模式应遵循的原则，并探寻提高网络社会服务质量的对策建议，以期为相关领域的工作提供理论参考和实践指导。

【作者简介】孟子钦（1986-），男，苗族，中国贵州普安人，硕士，工程师，从事网信工程专业研究。

## 2 网络社会特征及发展现状

随着互联网技术的不断进步和普及，网络社会已成为现代社会的重要组成部分，其独有的特征和快速发展的现状深刻影响着人们的生活方式、工作模式以及社会结构。

### 2.1 当前网络社会的特征

#### 2.1.1 开放性

网络社会是一个开放的系统，任何拥有互联网连接的个人或组织都可以参与其中。这种开放性不仅体现在信息资源的共享上，还体现在思想观念的交流上。人们可以在网络上自由发表观点、分享经验，形成多元化的舆论场。同时，开放性也促进了创新和创业，使得新的商业模式和服务不断涌现。

#### 2.1.2 匿名性与隐私性

在网络社会中，人们可以选择匿名或化名进行交流，这种匿名性为个体提供了更多的表达自由和空间。然而，匿

名性也可能导致网络谣言、网络暴力等负面现象的出现。此外，随着大数据和人工智能技术的发展，个人隐私保护成为网络社会面临的重要挑战。如何在保障个人隐私的同时，实现数据的合理利用，是网络社会需要解决的问题。

### 2.1.3 去中心化

网络社会打破了传统社会的中心化结构，使得信息传播更加扁平化、去中心化。每个人都有可能成为信息的发布者和传播者，这种去中心化的特点促进了信息的多元化和民主化。然而，去中心化也可能导致信息过载、虚假信息泛滥等问题。

### 2.1.4 虚拟化与交互性

网络社会是一个虚拟化的空间，人们通过数字身份进行交流和互动。这种虚拟化特点使得网络社会具有高度的交互性，人们可以跨越时空限制，进行实时互动和合作。同时，虚拟化也带来了沉浸式的体验，如虚拟现实（VR）、增强现实（AR）等技术的应用，使得网络社会的体验更加丰富和多样。

### 2.1.5 全球化与地方性并存

网络社会打破了地理界限，使得全球范围内的信息交流和互动成为可能。然而，网络社会也在地方层面形成了独特的社群和文化。这种全球化与地方性的并存使得网络社会成为一个多元、包容和开放的空间。

## 2.2 网络社会的发展现状

### 2.2.1 网民规模持续增长。

据中国互联网络信息中心（CNNIC）发布的第54次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2024年6月，中国网民规模已达到近11亿人，互联网普及率达到78.0%。这一数据表明，网络社会已经成为人们日常生活中不可或缺的一部分。随着移动互联网的普及和智能终端设备的普及，网民规模还将持续增长。

### 2.2.2 网络应用不断创新

随着技术的发展和用户需求的变化，网络应用不断创新。社交媒体、短视频、在线教育、电子商务等新型网络应用不断涌现，改变了人们的生活方式和消费习惯。同时，人工智能、大数据、区块链等技术的应用也为网络社会带来了新的发展机遇和挑战。

### 2.2.3 网络安全问题日益突出

随着网络社会的快速发展，网络安全问题也日益突出。网络攻击、数据泄露、隐私侵犯等事件频发，给个人、企业和国家带来了严重的损失。因此，加强网络安全防护、增强网民的网络安全意识成为网络社会发展的重要任务。

### 2.2.4 数字鸿沟问题依然存在

尽管网络社会在普及方面取得了显著进展，但数字鸿沟问题依然存在。不同地区、不同群体之间的网络接入条件、信息素养和应用能力存在差异，导致他们在网络社会中的参与度和受益程度也不同。因此，缩小数字鸿沟、推动网络社

会的均衡发展是网络社会发展的重要目标。

## 3 改进网络社会工作服务模式应遵循的原则

网络社会不同于传统社会，网络社会工作也不同于现实社会工作。网络社会工作是以网络为媒介而开展的社会工作，即凭借互联网的各种技术优势，运用社会工作专业方法，遵循网络社会工作的特殊原则，以网络社会中的网民、网络社团、网络社区或小组等为服务对象的社会工作。有效开展网络社会工作，应注意把握以下几个原则。

### 3.1 承认个体的虚拟性权利

承认个体或者人存在着虚拟性权利，是开展网络社会工作的第一个理论依据，也是应该遵循的基本原则。在网络社会工作服务中，个体往往以虚拟身份参与互动。因此，服务模式应承认并尊重这种虚拟性权利，确保个体在网络空间中的自由表达、隐私保护和信息安全。这要求社会工作者在服务过程中，既要保护个体的虚拟身份不受侵犯，又要引导其合理使用虚拟身份，避免产生不良后果。

### 3.2 建立互为主体性的社会工作者关系

网络社会工作服务中的社会工作者与服务对象之间应建立互为主体性的专业关系。这意味着双方应平等交流、相互尊重，共同参与到服务过程中。社会工作者应尊重服务对象的自主性和选择权，避免单向灌输和强制干预。同时，服务对象也应积极参与到服务过程中，与社会工作者共同制定服务目标和计划，共同推动服务的实施和评估。网络社会的虚拟性特征，决定了网络社会工作开展的第二个原则，即网络社会工作基于社会工作者与案主之间互为主体性的关系而建立专业关系。

### 3.3 注重虚拟社会的沟通带来的解放意义

网络社会工作服务应充分利用虚拟社会的沟通优势，实现信息的快速传递和共享。这有助于打破传统社会工作服务中的时间和空间限制，提高服务效率和覆盖面。同时，虚拟社会的沟通也带来了更多的互动性和参与性，使得服务对象能够更加积极地参与到服务过程中，从而增强服务的针对性和实效性。

### 3.4 关注生活的经验性特征

人的生物性特征决定了个体生活的经验性，个体生活的经验性则决定了人在现实生活中的意义。网络社会工作服务应关注服务对象的生活经验性特征，即他们的生活经验、文化背景和价值观等。这有助于社会工作者更好地理解服务对象的问题和需求，提供更加贴近实际的服务。同时，关注生活经验性特征也有助于增强服务对象的归属感和认同感，提高服务的满意度和效果。

### 3.5 促进服务的可及性和包容性

网络社会工作服务应促进服务的可及性和包容性，确保不同群体、不同地区的服务对象都能够获得及时、有效的服务。这要求社会工作者在服务过程中要关注服务对象的差异性和多样性，提供个性化的服务方案和支持。同时，

社会工作者还应积极寻求与政府部门、社会组织和其他利益相关者的合作与联动，共同推动网络社会工作服务的普及和发展。

## 4 提升网络社会服务质量的对策建议

网络社会的蓬勃发展及其对现实社会的渗透、扩展，促使原有的社会生活方式发生深刻的变化，加强网络社会管理，已成为社会管理中不可分割的重要组成部分。网络空间是亿万民众共同的精神家园，要本着对社会负责、对人民负责的态度，依法加强网络空间治理，加强网络内容建设，做强网上正面宣传，培育积极健康、向上向善的网络文化，构建网上网下同心圆。

### 4.1 坚持网信为民走好网上群众路线

网信事业发展必须贯彻以人民为中心的发展思想，把增进人民福祉作为信息化发展的出发点和落脚点，让人民群众在信息化发展中有更多的获得感、幸福感、安全感。中国网民规模已达到近 11 亿人，亿万网民在网络上获得信息、交流信息、抒发情感，对时事表达关切、提出问题、反映诉求等，已成为网络社会的常态。网民的观点和想法五花八门，应高度重视和尊重网民意见，对建设性意见要及时吸纳，对困难要求及时帮助，对不了解情况的要及时宣介，对模糊认识要及时廓清，对怨气怨言要及时化解，对错误看法要及时引导和纠正，让互联网成为我们同群众交流沟通的有效平台，成为发扬人民民主、接受人民监督的有力渠道。

### 4.2 加快推进互联网法治建设

互联网不是法外之地，我们要坚持依法治网，加快网络立法进程。近年来，国家相继出台了多部互联网法律法规，但与网络社会快速发展相比，互联网领域立法仍有空白，依法治网水平需进一步提高，广大网民的尊法守法意识有待增强。将依法治网作为基础性手段，坚持依法管网、依法办网、依法治网，确保互联网在法治轨道上健康运行。加快培育专业化的网络执法队伍，是加强网络社会管理的必然要求，需加强部门联合执法，加大对网络造谣、恶意炒作、诈骗、赌博、淫秽、非法入侵、网络暴力等网络违法犯罪行为的打击力度。

### 4.3 优化网络环境与内容建设

加强网络基础设施建设，加大对网络基础设施的投资力度，提升网络带宽、降低网络延迟，为用户提供更加稳定、高效的网络服务。推动 5G、物联网等新技术的广泛应用，为网络社会服务提供更加强大的技术支持。积极推广云计算、大数据、人工智能等新一代网络技术，提升网络社会服务的智能化水平。强化网络内容管理，加强对网络内容的审核和管理，打击虚假信息和不良内容，维护网络环境的健康和秩序，建立用户举报和投诉机制，及时处理用户反馈的问题，提升网络社会服务的公信力和可信用度。

### 4.4 加强网络安全管理

完善网络安全监测与预警系统，建立国家级网络安全

监测中心，对网络社会服务中的各类数据进行实时监控和分析，及时发现并预警潜在的安全风险。通过人工智能、大数据分析等技术手段，提升网络安全监测的精准度和效率。强化网络安全风险评估与应对，定期对网络社会服务的关键基础设施和重要信息系统进行风险评估，识别潜在的安全隐患，并制定针对性的防护策略和应急预案，加强网络安全培训和演练，提高应对网络安全事件的能力和效率。

### 4.5 加强网络社会工作人才培养

建立网络社会工作教育体系，推动高校和社会培训机构建立网络社会工作教育体系，培养具备专业知识和技能的网络社会工作人才。加强网络社会工作人才培养，定期对网络社会工作人才进行培训和考核，提升他们的专业素养和服务能力，增强网络社会工作人才对新技术、新方法的掌握和应用能力。建立科学合理的网络社会工作人才激励机制，通过物质奖励、精神激励等方式，激发网络社会工作人才的积极性和创造力。同时，加强网络社会工作人才的职业规划和指导，为他们提供良好的职业发展空间。

### 4.6 推动国际合作与交流

积极参与国际网络安全合作与交流，共同应对网络安全威胁和挑战。通过分享经验、技术和资源，提升中国网络社会服务的安全防护能力。推动网络社会服务标准化，积极参与国际网络社会服务标准的制定和推广，推动网络社会服务的国际化和标准化。通过标准化管理，提升中国网络社会服务的竞争力和影响力。加强国际交流与合作平台建设，建立国际交流与合作平台，加强与国外相关机构的沟通和合作。通过举办研讨会、培训班等活动，提升中国网络社会服务人员的国际视野和业务能力。

总之，网络社会工作是基于网络社会开展的社会工作，是因为网络社会崛起的一种社会工作，我们要学习社会工作理论，深刻了解网络社会工作的特征及发展趋势，遵循网络社会工作的基本原则。提升网络社会服务质量是一个系统工程，需要政府、企业、社会组织等多方面的共同努力。通过走好网上群众路线、推进互联网法治建设、优化网络环境与内容建设、加强网络安全管理、加强网络社会工作人才培养、推动国际合作与交流，不断提升网络社会服务的质量和水平，为人民群众提供更加优质、高效的网络社会服务。

## 参考文献

- [1] 中共中央党史和文献研究院编.习近平关于网络强国论述摘编[M].北京:中央文献出版社,2021.
- [2] 郭玉锦,王欢.网络社会学(第三版)[M].北京:中国人民大学出版社,2017.
- [3] 王德新.网络社会情感及其治理[M].北京:社会科学文献出版社,2024.
- [4] 陈劲松.网络社会工作的特性及基本原则探讨[J].中国人民大学学报,2014,28(5):71-78.