

社会疏离助推公共服务供给方式重构

丁元竹

(中共中央党校(国家行政学院)社会和生态文明教研部, 北京 海淀 100089)

[摘要] 疫情应对成为重新定位和重构我国公共服务供给方式的重要契机。常态社会生活中,人们在公共服务设施中建立公共空间,在公共空间中与他人互动和沟通中形成社会空间。疫情应对中,互联网重构了公共空间、社会空间,形成了新的社会关系模式。如何考虑在新的公共空间、社会空间和新的社会关系模式基础上布局公共服务资源成为新时代公共服务供给创新的突破口。伴随着互联网的广泛使用,适应新形势发展需要,必须对社会事业为基础的公共服务供给方式进行重构。

[关键词] 疫情应对;社会疏离;公共服务

[中图分类号] C911 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1007-5801(2020)05-0106-09

DOI:10.14119/j.cnki.zgxb.2020.05.010

在新冠肺炎疫情中,社会疏离成为生活常态。各国采取不同形式社会疏离措施,包括取消各种会议、外出旅行、探望亲人、大型聚会、居家办公,在条件不允许的环境下必须间隔一定距离工作、就餐,避免面对面交流等等,世界开启了一次全球性社会疏离(也有人将其称为“逆全球化”)演练。

这次疫情应对中的社会疏离措施,改变了人们的工作方式、消费方式、生活方式乃至社会组织建构。疫情应对中的一些改变是临时性和应急性的,有一些可能会成为社会常态,比如,已经成为大众生活不可或缺的网络空间与这次疫情过程中的各类服务进一步融合,会构成虚拟状态的社会联系,淡化传统意义上社会疏离。面对不

确定的病毒,人类可能要在习惯于社会流动和适应社会疏离带来的不便之间做出选择。这种选择也是对公共服务供给方式创新的选择。

在疫情应对中,互联网在提升公共服务的便利性和有效性中得到很好体现。一是正在走向历史舞台的“互联网原住民”,“90后”和“00后”与老年网络使用普及已经成为生活习惯,强化了互联网在未来公共服务供给中的意义。二是如何来面对社会疏离带来的问题提上议程。

本文认为,应以疫情应对为契机,重新定位和重构我国公共服务供给方式。这里谈的公共服务既包括我国政策意义上的基本公共服务,也包括学术意义上的准公共服务。

[收稿日期] 2020-03-23; **[修回日期]** 2020-05-19

[作者简介] 丁元竹(1962-),男,山东日照人,中共中央党校(国家行政学院)督学、社会和生态文明教研部教授、博士研究生导师。

一、社会疏离重塑公共服务供给的短期方式与长期选择

根据公共卫生理论,人们在物理空间上彼此疏远是阻断疾病传播的最佳选择。社会疏离打破正常社会联系,断开疾病的各种潜在传播链,减缓病毒传播速度,甚至窒息其传播,实现防控目标^[1]。当前,公共卫生专家对新型冠状病毒的认识还没有达成共识,对病毒是短期传播还是长期存在仍在讨论,针对性的疫苗也在研发中,社会疏离时间长短具有不确定性,长时间疏离会改变人们的工作方式、消费方式、生活方式和社会组织建构,甚至带来心态问题。

(一)把握社会疏离的理论内涵及其价值

社会疏离是指随着社会关系在物理空间的改变,人们在情感、规范和互动上相应发生变化。社会疏离是个多层次概念,受到诸多因素影响,与公共服务的供给内容和供给方式有密切关系。社会距离是测量社会疏离程度的主要指标,它覆盖情感、规范和互动。

最早提出社会距离理论的是美国芝加哥学派的首领R·E·帕克(Robert Park)和E·W·伯吉斯(E·W·Burgess)。他们在20世纪20年代发现,“地域上的距离和情感上的距离是互为加强的,人口分布差异的影响与阶级和种族的影响相互交织,共同左右着社会组织的形成。”^[2]他们最早从人文区位分析地域与情感距离、规范距离和社会互动等问题^[3]。社会疏离是个百年话题。

情感距离、规范距离和社会互动是社会疏离的主要内容。一是情感距离是社会疏离中最为普遍的形式,为学者高度关注。没有情感支持,人们会感到处于“关机”状态,出现麻木感觉,引发负面情绪和极端思想。不同性格的人会产生不同的情感距离,情感距离会因性别、年龄、社会地位、社会关系等因素而异。疫情应对中,家庭成员之间情感距离拉近了,邻里、朋友之间的情感距离拉大了。二是在疫情应对中,规范距离在国内首先表现为举国上下,自我隔离,团结一致。在地区与地

区之间、国与国之间的规范距离较为凸显,自媒体对各省区、各国的评论褒贬不一,使人们感受到了“我们”与“他们”的差异,表现出一定的规范距离,造成了情感距离:冷暖、敌对、亲密并存。整个过程中,人们深深感受了地区与地区之间、国与国之间的社会接受程度,以及不同群体之间的相互感觉。拉近各个地区、民族、国家、区域之间的规范距离是人类命运共同体中的重大课题,应当专题研究。三是互动距离,是指依据互动的频率和强度。它衡量个体与个体、个体与群体、群体与群体之间互动程度的测度。不同的个体与个体、个体与群体、群体与群体之间的互动活动越多,交往距离越近。反之,交往距离就越远。这三种社会距离不是相互排斥的,而是交叉重叠。在物理空间隔离环境下,从互联网,微信、微博上的互动频率看,人们在不断互动,但情感距离和规范距离彼此远离。疫情造成的社会疏离,情感距离应该不是核心问题,因为它不取决于个人意愿,而是服从于现实情况的需要。

社会距离扩大会对个人和社会带来不利影响,造成差距、隔阂、混乱。从20世纪20年代开始,国际上用社会疏离理论处理种族问题,进行社会治理。帕克和伯吉斯把社会疏离理论应用到城市规划,探索城市中各类服务的布局可能造成的社会疏离问题,包括邻里、族群、种族关系等。后来,社会疏离理论被用来解释公共卫生事件下的社会隔离。对流行病,在没有制造出疫苗之前,最有效和最可靠的公共卫生保护措施就是社会疏离。

(二)疫情应对中针对社会疏离的公共服务供给创新及存在问题

疫情应对的社会疏离大大改变了人们之间的社会距离。比如,有的地区餐饮业规定,控制餐厅就餐人数,不接待群体性聚餐,拉开桌椅间距,确保餐位间隔在1米以上,就餐人员不得面对面就餐,等等。疫情应对的社会疏离大致可以分为自我隔离、技术隔离、行政隔离。自我隔离是指有过疫区旅行经历的人,本人或家人在一定时间内隔

离在特定空间,进行观察;技术隔离是指在就餐、旅行、排队、会议等活动中保持安全距离,疫情期间,各大航空公司、高铁采取了间隔就座;行政隔离是指各个行政单位、社区通过关卡、登记、限制等措施把居住人群限定在特定区域,取消各种大型集会、聚会、体育赛事,确保携带新型冠状病毒的人难以把疾病传染给他人。现有的一系列社会疏离措施取得了巨大成效,目前我国自有病例大大减少,疫情基本得到控制。

社会疏离改变了常规的公共服务供给方式。一是在疫情应对中,京东、顺丰等企业以及部分医疗教育机构在社会距离变化环境下创新服务方式,服务大众,为公共服务供给创新提供了借鉴。这期间,这些公司通过自己的货物运输系统把居民需要的衣食住行用等消费品源源不断递送到千家万户,保障了人民群众的基本生活。二是在新一代数字设施基础上,“宅经济”和“宅社会”升级,从消费端到供给端、从生活场景到办公场景,内容涵盖吃喝、养生、健身、娱乐、海淘、云学习、云办公、云开市等。线上医疗咨询系统非常活跃,覆盖高血压、糖尿病等。

但必须看到,社会疏离使常规意义上的公共服务捉襟见肘。一是公共服务供给不均衡造成社会距离,带来社会问题。如由于疫情下的教育对家庭在电子产品、网络设施等方面提出新要求,部分弱势家庭面临着困难,还有西部高原地区乡村学生在漫天风雪中上网课,有的学生把课桌搬到村委会附近的路灯下“蹭网”等。二是拉大了社会距离。吃饭等活动保持距离,吃饭的社会交流功能被阻断,社会意义流逝。长期保持社会距离,容易感到孤独、失落、沮丧,尤其是老年人。老年人与年轻人不一样,前者对金钱、地位已没有太大追求,更关注与家人共度时光和参与社区活动,社会疏离的时间过长会导致感情疏远。三是改变了社会心态。“重大灾难往往会对人们造成巨大而持久的心理创伤,如不能有效缓解,易逐渐积累演变成普遍社会心态。要建立健全社会心理危机干预机制,统筹推进社会心理危机干预工作。”^[4]

(三)关注疫情应对中公共服务供给的几个长期因素

疫情应对中提出了三个过去在公共服务供给方式拓展中未曾考虑过的问题,一是贸易体系加速从线下转移到线上。互联网在公共服务、工业领域以及整个社会领域的广泛应用,彻底改变了人们的公共空间和社会疏离。适应产业变化的未来公共服务布局是不是还需要像以前那样?答案是需要研究的。二是平台展示出其公共服务资源配置优势。疫情应对造成的社会距离导致线上服务的广泛应用,解决了人们的基本生活问题,以及居家办公、会议等问题,改变了某些社会环境下的社会联系方式和团结模式,以及不同群体之间的社会距离和经常互相接触的方式。适应社会距离变化来重新布局公共服务成为疫情应对之后需要考虑的问题之一。三是新的商业模式会爆发式发展。新的商业模式会从衣食住行用等拓展到文化、教育、医疗等,成为公共服务的重要渠道,促进经济和社会发展方式的新老交替,转型升级,为此,公共服务的内容和形式必将发生深刻变化。依据人类学理论,某种生活方式一旦被接受,会习以为常,成为习惯,在日常生活中产生越来越明显的路径依赖,成为决定未来发展的因素。

常态社会生活中,人们在公共服务设施中建立公共空间,在公共空间中与他人互动和沟通中形成社会空间,这个社会空间包括社会距离。疫情应对中,互联网重构了公共空间、社会空间,形成了新的社会关系模式。如何考虑在新的公共空间、社会空间和新的社会关系模式基础上布局公共服务资源成为新时代公共服务供给创新的突破口。公共服务涉及设施、设备、人力资源等配置,本身就有空间布局问题。伴随着互联网的广泛使用,适应新形势发展的需要,必须对社会事业为基础的公共服务供给方式进行重构。

二、重构公共服务供给方式的立足点

我国基本公共服务体系建设历经两个五年规

划,《“十二五”国家公共服务体系规划》和《“十三五”国家公共服务体系均等化规划》,取得了巨大成效。眼下,编制“十四五”规划在即,借鉴疫情应对经验与教训,加速建设与互联网技术进步和在此基础上社会组织构建相适应的公共服务供给方式要遵循以下三个基本原则。

(一)坚持政府主导的公共服务供给制度安排

政府主导公共服务供给制度安排是指公共服务是现代政府职能。一是现代政府要统筹考虑社会需求、社会组织重构、技术进步等诸多因素来对公共服务供给做出制度安排,内容包括:哪些必须由政府直接提供?哪些由政府组织企业和社会组织生产?在一些学者看来,“政府供给的产品范围广泛,包括国防、教育、警察、消防等。部分产品,如教育、私人也提供;其他产品,如国防,完全由政府提供。”^[9]受制于专业化程度和成本等因素,有些公共服务和公共产品是政府不能直接提供的,但政府可以做出制度安排由企业或社会组织提供。二是公共服务提供需要高水平的培训或教育,吸引那些具有公共服务精神和那些人愿意通过自己的工作为公众和社区提供服务的人或组织参与。一般情况下,公共服务仅限于服务,而不涉及物品制造,它们可以由地方和国家垄断企业,尤其是那些自然垄断的企业提供。大多数发达国家地方或中央(联邦)政府都提供这样的服务,比较例外的是美国和英国,这两个国家由私人机构提供的公共服务占比更大。

现代政府公共服务职能随着经济社会发展不断调整。一是20世纪上半叶后,国家在经济社会事务中的角色发生重大变化,随之是国有化浪潮。在欧洲,由于对工业化和经济发展的极端需求,要求通过实施中央计划提高生产效率。许多公共服务,包括电力、燃气和公共交通都产生于这个时代。二是许多国家在政府资助和指导下开始提供全民健康保健和扩大的教育。这种情况在20世纪后半叶发生变化,典型表现就是撒切尔和里根倡导的新公共管理革命,他们对政府进行大幅度改革。通常,在美国和英国,公共服务的提供受到严

格监管,例如,美国的公用事业委员会就担当这样的角色。公共服务由谁来提供并不重要,重要的是,政府如何通过其监管提升公共服务的公平性和可及性,真正体现公共服务的性质。20世纪后期,一些发展中国家和发达国家中曾经出现公共部门的私有化浪潮,这个浪潮遭到一些人的批评,认为私有化并不一定带来效率的提高,甚至可能因为其营利性而导致受益人群的利益受损,或者大部分不能承担起公共服务的支出,最终需要政府监管。三是按传统公共管理理论,由于基本公共服务外部性,安排基本公共服务是政府的基本职责与职能,政府是基本公共服务制度的安排者,具体的基本公共服务供给可以通过公共生产、私人生产、混合生产等多种方式来完成。这样,既可以降低服务成本,又能提升服务效率。公共服务供给创新的含义是,如何在新时代体现出自己的基本特征,体现人们的基本人权、社会权利和再分配功能。

进一步发挥政府在应对社会组织重构、技术进步进程中供给公共服务的积极作用。一是在公共服务供给过程中,政府发挥关键作用,尤其在制度安排上,政府的作用不可或缺,政府的关键作用是确保公共利益得以实现。要按照党的十八届三中全会提出的发挥市场在配置资源中的决定性作用和更好发挥政府作用的部署,发挥政府的公共利益标准制定、效果监督和问责作用。政府要确保私人机构和社会组织参与公共服务供给效果的公共性。二是解决好公共服务供给中的不充分和不平衡问题,在更高层次上完善基本公共服务体系,把基本公共服务均等化推向新水平,使全体人民能够享有更多、更好、更满意的公共服务。三是公共服务供给创新要首先基于满足人民群众的基本需要,同时承担起实现国家长期战略目标的任務。人民群众对公共服务需求是多元的,公共服务供给也需要多元化,这就需要政府把基本公共服务与准公共服务做出合理界定。尤其是涉及网络环境下的基本公共服务和准公共服务是混搭在一起的,需要在做出准确区分基础上,制定相应的

规则。四是政府财政能力有保障、可持续。基本公共服务供给创新必须是在财力上可持续,提供公共服务的地方政府必须具有足够的财力完成中央政府确定的法定基本公共服务供给要求。五是眼下要解决好基层平台网络化、信息化层次仍然比较低等问题。努力实现互联网与就业、社会保险、人事人才、劳动关系等业务领域的深度融合,实现全国范围内的互联互通,在全国、省(市、自治区)、市、县(区)、街道(乡镇)、社区(村)之间进行信息统计和资源分享。化解经办高效化与经办信息化之间的矛盾,实现同级跨部门数据信息共享顺畅和跨级、跨部门数据共享。解决好各自数据标准不统一、各部门共享意愿不一致,以及不能实现充分信息沟通、交换和共享等问题。

(二)在信息技术进步支持下创新公共服务供给模式

确保以数字化提升居民生活质量,以信息技术进步支撑公共服务供给模式创新。信息化带来了生活方式的巨大变化,包括行为方式、表达方式、思维方式等。要通过生产方式、生活方式和消费方式变革适应社会组织建构的深刻变革。一是随着联结技术的不断进步和社会媒体的激增,通过设备保持联系,不仅会形成一个技术基础的环境,也形成一个技术环境下的社会。抓住信息革命的重大机遇,在网络环境下创新公共服务供给方式将会给公共服务体系建设带来更大效益和效率。只有抓住信息技术革命这一机遇,才能深刻理解社会的深刻变化和公共服务的巨大潜力。已经发生在我国的各地如珠江三角洲、长江三角洲,乃至中西部地区的“机器换人”的就业方式变化已经和正在深深冲击着现有的就业服务体系,进而会影响到劳动关系。二是互联网不仅带来了公共服务质量的提升,譬如,给人们带来新的体验,更带来了服务数量的增加。在某种意义上,互联网使人们赢得更多的服务数量。例如,优秀教师可以通过视频给更多的学生授课;互联网也可以使教师腾出更多的时间进行个性化辅导;优秀医生可以通过远程手术使更多的病人得到诊疗。更大

的就业服务平台可以使更多的求职者获得就业信息和职业培训。就各级政府而言,是时候正确对待互联网,再也不能忽视它在公共服务体系建设中的作用了。

加大技术上解决网络环境下的社会距离及其社会心态问题的力度。一是网络空间产生虚拟社会组织和虚拟社会环境下的社会心理。“互联网的确是一种新的沟通方式,人们同时也相信,一种新的心理学即将因为‘网络空间’的虚拟人际关系而诞生。”^[6]这种预见值得及早关注。互联网代表了20世纪末21世纪初人类最伟大的成就,至今人们对其影响还没有足够的认识。二是在遵循国家公共服务标准前提下,采取措施鼓励和支持一些企业和社会组织参与公共服务供给,建立连锁经营或运营的公共服务供给体系,形成规模效应,打造公共服务领域的品牌,满足人们对美好生活的新一轮期待。三是抓住个人信息流研究公共服务需求结构。用户对移动手机不停使用既会形成信息流,也会形成个人的生活流。腾讯公司对其微信典型用户每天生活过程的分析就展示了一个连续、精确的生活流。久而久之,个体的生活流就会在机器软件上展示出个人的生活习惯和工作习惯。数据平台越大,对于群体习惯的分析会越容易。事实上,滴滴出行掌握了数亿用户的出行习惯;对于中国铁路总公司来说,分析中国人铁路出行的习惯也不难。从大数据分析习惯入手,研究公共服务供给或通过公共服务供给来培养人们良好的公共服务需求习惯在当前和未来都不是一件难事,关键是如何去做。网络环境下个人的时间和空间活动最终通过信息流展示出来,必须探索在信息技术进步支持下创新公共服务供给模式。

(三)发挥市场机制和社会机制在缩短社会距离中的作用

在明确基本公共服务责任的前提下,做好涉及准公共服务和各类公共服务主体角色、作用、规范的制度安排非常关键。基本公共服务是由辖区政府向其居民直接通过提供的服务,或者通过财政拨款、其他政策支持企业和社会组织提供的服

务。要进一步明确,中央政府是公共服务制度的安排者,地方政府是公共服务的提供者。中央政府如何通过制度设计使公共服务制度更加合理、公平、有效是推进公共服务高质量建设的关键。地方政府如何更加有效地提供公共服务是推进公共服务高质量建设不可或缺的条件。从“十二五”国家基本公共服务规划实施以来的经验看,尤其是考虑到中国特色社会主义进入新时代,社会主要矛盾是人民群众对美好生活的需要与发展不平衡不充分之间的矛盾这一新特点,中央政府在宏观层面上制定统一的公共服务标准和组织实施力所能及的公共服务供给十分必要。譬如,建立统一标准,把居家养老交给已经具备规模和具有经验的养老服务组织和企业,由它们建立全国统一的连锁机构,会大大提升服务质量和提高服务效率。美国经济学家约翰·肯尼思·布尔加雷思(John Kenneth Galbraith)认为,“公共服务总是滞后于私营的、市场驱动的商品,由于这些领域不存在市场,必须由政府买单。”^[7]我们理解,这里的“公共服务”主要是基本公共服务。布尔加雷思既界定了公共服务的性质,也提出了公共服务的效率问题。由政府直接配置公共服务有时会缺乏效率。政府如何在这个问题上进行平衡和协调是公共服务供给的关键,它直接关系到平等目标的实现。如果这个问题得到正确处理,居民将各得其所。既是政府决策问题,也是经济问题,还会涉及到社会和伦理问题。市场机制运用得好,会产生更高的效率,创造更大的平等和更多的公共利益。现代社会发展趋势表明,大多数公共服务可以由市场提供。目前长江三角洲等地区一些连锁企业参与社区养老服务中心建设,大大提高公共服务的质量和效率,减少投入成本,也为国家实施统一的公共服务标准奠定了实践基础。就信息化而言,在信息化时代“很多关键的数字化工具来自私人企业,比如,为获得可靠的民意见解和快速反应而存储、组织、可视化和整理数据的工具。”^[8]市场介入公共服务的最佳效果是企业利润和公共利益都能得到满足,如果二者出现背离,就需要政府介

入。国际经验证明,仅仅靠私人部门的介入不能确保公共利益,必须有政府的标准、监管和评估。必须承认,私人部门的介入还可以减少政府财政支出和提高整个国民经济的效率。当私人企业发现他们的企业利益与公共利益一致时,公共服务产业化最有效。政府要使私人企业理解公共利益,并使他们的私人利益与公共利益保持一致,在经营过程中回应民众的意愿。实现政府规定的公共目标的私人企业可以得到政策的优惠或政策支持,达不到政府规定目标的将接受某种惩罚和问责。

三、重构公共服务供给方式的基本路径

疫情发生以后,在公共服务供给上需要做好两件事情:一是针对像新冠肺炎这样的传染性强、传播速度快的疾病,必须把社会疏离知识(包括社会疏离期间的社会活动组织、心理疏导、精神疾病治疗)及其相关资源配置作为应急管理的重要内容纳入国家应急管理体系和物资储备体系,并建立和完善相应的制度;二是把互联网在疫情应对中的良好应用纳入公共服务供给,在基础设施、基本设备和人力资源配置上加大投入力度,使之成为公共服务供给的组成部分。

(一)以技术进步推动政府自身改革和创新

政府必须随着技术进步不断实现变革。面对日新月异的信息技术,“若想从数字技术中获益,政府必须摆脱自己的传统办事方式。这就要求政府放弃过去100多年中积累的一些架构、传统和习惯。”^[9]一是政府平台通过政府的网络体系和网络平台把官员、企业家、社会组织、居民直接联系在一起,民众通过网络接受政府机构、官员和企业家的服务,对政府机构、官员、企业家和社会组织直接进行评价,监督部门通过网络平台检测系统对官员、公众行为和企业行为进行监督评价,建立责任、信誉定级制度,测算其工作效率。二是推动移动互联网与云计算技术在公共服务领域的融合,重塑了政府、市场、社会之间的

关系,进一步明确各行政部门权力与责任,推动了政府行为透明化。在网络服务平台上,各业务部门要在平台上做好政务信息公开,梳理规范权力事项与权力责任运行清单,实现权责一致,持续推进简政放权;综合部门通过云平台协同各业务部门,参与拟订发展规划,优化配置资源;企业、社会组织、个人通过网络工具参与公共决策互动、对政府行政行为实现全程监督。三是数据基本公共服务化要求政府有关部门根据“数据”动态地定义、优化和重构基本公共服务体系及其供需流程,进而提升供需过程的敏捷性,降低风险和减少成本。

(二)把互联网和信息基础设施纳入基本公共服务体系

针对疫情应对中出现学生缺乏手机和“蹭网”等现象,要考虑把宽带和智能手机等作为特定人群的基本权力等问题。一是宽带等信息化基础设施已经成为人们日常生活的必需品,无论是部分学生没有智能手机上网课还是在茫茫高原需求网络信号,都表明了互联网的使用应该成为人们的基本社会权利。无论是当前正在进行的网课,还是成千上万的居家办公都表明,日常工作、生活、生产、娱乐都已经与互联网密不可分。考虑把智能手机和平板电脑作为必需品向低收入群体无偿提供,缩小社会距离,提高社会的包容性。二是国家发展处在历史发展新的起点上,改革开放初期经常说“要想富先修路”。在信息化时代,既要推动道路基础设施联通,也要实现信息基础设施联通。把互联网和信息基础设施纳入公共服务体系,通过新技术发展与智慧便利生活建设提升高龄老年人的生活品质,把一部分不会使用网络或智能设备的老年人纳入互联网体系。三是公共服务体系建设要与“新基建”有机结合起来。加强人工智能、工业互联网、物联网、5G网络、数据中心的建设,使之与公共服务供给建设有机结合起来。积极探索把线下业务搬到线上,实现企业、城市和社会的数字化转型,变被动为主动。

(三)围绕以人为中心的城镇化配置公共服务资源

充分认识到中国依然处于城镇化进程这一基本国情。一是公共布局要紧紧围绕人口布局。2019年国家统计局发布的城乡人口统计数据表明,中国大陆总人口达到14亿人。从城乡结构上看,城镇常住人口规模达到84843万人,乡村常住人口为55162万人,城镇化率为60.60%。另外,全国人户分离人口有2.80亿人;其中流动人口2.36亿人,中国的城镇化发展还有相当发展空间,公共服务布局也有很多机会。二是巨大规模的流动人口、快速高效的交通网络,是造成疫情迅速传播的重要原因。今后一个时期的公共服务体系建设,必须坚定不移地围绕着“人”的发展来配置资源。这里讲的“人”,是指围绕着人口流动和人口流向,不断提高公共服务资源配置的科学性、预见性及可持续性,要打破仅仅以户籍人口规模为依据而不考虑人口流向和人口流动来布局公共服务的路径依赖,基于互联网技术综合考虑公共服务布局,不搞遍地开花,但也不能过度集中。要考虑适度分散人口,减少交通压力,方便居民出行,提高生活品质。

(四)规范和完善各类公共服务供需平台发展

平台经济和其他服务平台在疫情应对中显示了自己的优势。一是要继续支持平台发展,尤其是支持支撑民生各类平台建设,一方面解决人民群众的生活需要,另一方面扩大就业,这次疫情应对过程中,各类平台重塑了“保民生”新理念。二是努力打造服务广大用户,以及个人和家庭医疗健康有关的便捷、全流程的服务窗口,为健康医疗保健领域者,提供接触用户的渠道和开放平台。这个渠道和平台是智能化的,能够实现千人千面、个性化的需求与服务匹配。三是建设智慧校园,让校务数字化、智能化,包括学生在学校内,学校管理部门在管理上更加便捷,例如使用手机APP、小程序等。四是形成覆盖全国、统筹利用、统一接入的数据共享大平台。公共服务平台定义为基于移动互联网、物联网、云计算、大数据精算以及政

府流程再造的平台,它强调数据互联和数据在线,使需求侧用户、供给侧供给者通过该平台建立起“服务众筹”“服务互评”“协同治理”的互动机制,实现分布式、点对点的数据治理和服务匹配。网络平台的资源是人际关系和数据分析能力。2017年12月,习近平总书记在中央政治局就实施国家大数据战略进行第二次集体学习时强调,要运用大数据提升国家治理现代化水平,推进政府管理和社会治理模式创新,以数据集中和共享为途径,形成覆盖全国、统筹利用、统一接入的数据共享大平台。这是一个具有重大战略意义的思想。2018年7月,《国务院关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》进一步明确建设全流程、一体化全国政务服务在线平台,是深化“放管服”改革、推动政府治理现代化的重要举措。实现不同政府部门之间的“互联”,必须完善顶层框架体系,使不同部门通过接口在“松耦合”的情况下相互连接,通过各类组织共同参与合作,营造新的治理格局。

(五)以技术进步为支撑创新公共服务形式和内容

要善于总结经验。一是借鉴疫情应对的经验,将疫情应对中一些生产方式和生活方式制度化、规范化,创新商业模式,大力发展在线教育、科研、审批、会务,形成新型商业模式、便捷工作模式和便利舒适的生活方式,推动智慧生产、智慧办公、智慧生活。在提升公共服务水平的同时,提升社会治理水平。疫情应对中,一些企业迅速做出反应,及时上线“无接触配送”,满足特殊时期人们需要的衣食住行物品,确保接触安全。二是认真总结各地智慧城市、公共服务信息系统、智慧社区建设中的经验和教训,结合“新基建”,尤其是5G推进的经验,进一步加强精细化建设,全面提升社区的公共服务和社区治理水平。疫情期间的在线教育和视频会议出现大面“卡顿”现象反映了在网络软件开发和硬件建设上仍存在短板,应当鼓励和支持企业积极参与,扩大投资,尽快补齐短板。三是公共服务供给体系的投入要紧紧围绕高质量这

一中心,重点应当由硬性基础设施,包括设施、设备等投入转向软性社会资本投入,着力完善与公共服务设施相适应的人力资源配置和人力资源使用体制机制,提高公共服务领域人员的主动性、积极性和创造性,提升服务效能和服务质量。公共服务供给建设中的物流供应链、信息溯源、交通管理等都需要数据化。要考虑病毒长期存在可能情况下的人类互动模式,提升生活品质,体现公共服务的高质量建设要求。

(六)创新消除社会疏离的方式方法

充分认识社会距离是社会建构的重要方式,互联网正在重新建构社会组织形态。不断探索社会疏远和网络环境下的社会规范距离、情感距离和社会互动的形式。把通过技术创新来解决社会疏离问题纳入公共服务供给创新议程。在认识到网络会造成人与人关系的疏远的同时,要明了一个人在网络上做的事情,与其在现实对话中所做事情的感受完全不一样。现实世界的面对面交往有助于提高认同感和相互之间的准确理解,减少偏见和猜疑。技术可以改变生活方式,但不是改变生活本身的意义。一是探索和实践通过视频链接、微信、微博等与亲朋好友开展交流、聚餐,举行虚拟晚宴等形式,拉近人们的社会情感距离,增进亲朋好友之间的感情。通过技术创新和信息内容的处理加工、知识化来缩小全球化环境下的社会规范和情感距离,奠定人类命运共同体的技术基础。二是通过公共服务供给提供心理和健康服务,帮助处于社会疏离状态的人们建立起社会联系,改善精神状态和心理状态,使生活轻松快乐。疫情之后的心理援助不仅要聚焦病人及其家属——这是最为关键的人群,也要关注参与医疗服务的各类医务人员、社区工作人员以及其他参与人员的心理健康,还要关注长期社会隔离的居家人员心理和心态问题,对在此期间产生的强迫、抑郁、焦虑和失眠等现象进行关注,纳入公共服务供给中。此外,大学生长期居家和开学以后的注意力难以集中也是个问题。要在个体心理辅导基础上,不断缩小和弥补由于物理空间拉大带来的社会规范空

间、情感空间和社会互动的缺失。三是推动网络环境下的社会距离规范建设,必须提供相关的文化产品、社会工作产品,缩短社会情感距离。在文创方面,开发新的终端、新的传播方式、新的格式,5G技

术、4k甚至8k超清分辨率技术,未来带宽解决后,使VR、AR体验会更好,也包括设备的升级等,多方改善人们在社会疏离环境下的心态,产生更多的正能量,形成积极向上、开放包容的社会心态。

[参考文献]

- [1] Casey Bo, "Social Distancing: Places And Events To Avoid Because Of Coronavirus" [EB/OL]. Msn lifestyle Powered by Microsoft News. <https://www.msn.com/en-ph/health/medical/social-distancing-places-and-events-to-avoid-because-of-coronavirus/ar-BB11cjlH>.
- [2] (美)R·E·帕克、E·N·伯吉斯和D·麦肯齐.城市社会学[M].北京:华夏出版社,1987:9.
- [3] Adi Bhat, "BOGARDUS SOCIAL DISTANCE SCALE: DEFINITION, SURVEY QUESTIONS WITH EXAMPLES" [EB/OL].2020 QuestionPro Survey Software.<https://www.questionpro.com/blog/bogardus-social-distance-scale/>.
- [4] 陈一新:武汉保卫战胜利在望 要防控化解社会戾气积聚的风险[EB/OL]. 腾讯网 .<http://view.inews.qq.com/k/20200315A07X6Z00>.
- [5] 约瑟夫·E·斯蒂格利茨.公共部门经济学[M],北京:中国人民大学出版社,2013:109.
- [6] [7](英)彼得·沃森.20世纪思想史:从弗洛伊德到互联网[M].南京译林出版社,2019:1054,442.
- [8][9]史蒂芬·戈德史密斯.数据驱动的智慧城市.杭州:浙江人民出版社,2019:5.

(责任编辑 安 之)

Social Alienation Boosts the Reconstruction of Public Service Supply Mode

DING Yuanzhu

Abstract: Abstract: This paper claims that the opportunity to "response to the COVID-19" should be used to relocate and reconstruct public service supply. In normal social life, people establish public space within public service facilities and form social space in the interaction and communication. In "response to the COVID-19", the Internet reconstructed public and social space and formed a new model of social relations. How to consider the deployment of public service resources under new situation? social space and new social relationship model has become a breakthrough in public service supply innovation in the new era. Public services involve the configuration of facilities, equipment, human resources, etc., and have their own spatial layout challenges. With the widespread use of the Internet and the need to adapt to the development of the new situation, it is necessary to reconstruct the way of public service supply based on social undertakings.

Keywords: Response to the COVID-19, Social distancing, Public services