

网上中国

以用户为中心,同时满足消费、社交、娱乐等需求

“新电商”带来购物新体验

本报记者 李 贞

近日,首届中国新电商大会在吉林长春举行,会上发布由国家工业信息安全发展研究中心等单位编写的《新电商研究报告》。那么,什么是新电商?它有哪些特点?将会给传统电商带来哪些改变?

加快驱动产业数字化转型

近年来,中国电子商务规模快速增长。商务部电子商务和信息化司发布的《中国电子商务报告2020》显示,去年,全国电子商务交易额达37.21万亿元人民币,呈现出电商爆发式增长、社交电商发展迅猛、电商加快驱动产业数字化转型等特点。

在这一行业发展背景下,新电商的概念应运而生。《新电商研究报告》首次为新电商进行了定义,指出新电商是随着新一代信息技术的发展,以用户为中心,对传统电商“人”“货”“场”进行链路重构而产生的电商新形态新模式。与传统电商相比,新电商的主要特征是从功能型消费向体验式消费转变,从以产品为中心到以用户为中心,从单一场景到多场景融合,其主要类型包括直播电商、社交电商、社区电商等。

对外经济贸易大学信息学院副院长华迎认为,新电商作为数字经济发展重要的新业态之一,以其进入门槛低、独特的流量获取和转化方式等特点,在短时间内快速渗透到各个行业,成为企业数字化转型的重要方式,对数字经济和实体经济融合起到重要推动作用,尤其为中小微企业数字化转型带来了诸多机遇。

体验式消费提升经营效率

宋水官是国家级非物质文化遗产核雕的代表性传承人。在他的抖音直播间,网

友能看到一颗颗不足寸长的橄榄核如何被雕刻成各种生动立体的作品。在主持人的详细推介下,许多核雕作品在直播间里顺利售出。宋水官说:“从前很多人不知道核雕、不懂核雕,如果没有一目了然的直播画面,很难想象这些核雕作品可以如此顺利成交。”

在快手平台上,不少海鲜产品的带货主播粉丝量超过百万。他们通过直播和视频记录出海搜寻海鲜、捕捞海鲜的技巧,还会介绍许多新奇的海洋生物,满足了观众的好奇心。虽然渔民大部分是半夜出海捕捞,有的海产类直播从清晨5点左右就开始,但仍能吸引大批粉丝观看并购买商品。

无论是入选非物质文化遗产的传统手工艺品,还是各地鲜为人知的美食特产,这些过去受时间、地域等因素限制而没能走向大众的产品,如今通过直播等新电商模式开拓了新商机,大大缩短了消费者从“知道”到“购买”的过程,提升了经营效率。

在华迎看来,传统电商在展示产品信息的过程中,大多通过图文等形式,难以面面俱到地解答消费者的问题,不足以“一击即中”,让消费者快速做出购买决策。而直播电商模式通过主播讲解示范、回答消费者问题等直接互动的形式,让消费者产生亲临现场般的购物体验,这正是新电商体验式消费的优势所在。

从“人找货”到“货找人”

新电商还强调以用户为中心的消费特点。“传统电商是消费者‘人找货’,新电商模式中则变为‘货找人’。”业内人士指出,



10月23日,电商主播在安徽省芜湖市繁昌数字经济产业园直播间内进行直播电商带货。(人民图片)

新电商基于精准的市场分析,把适合的商品直接推送给消费者,以促使消费者加速做出消费决策。

抖音电商调研显示,很多用户在消费前并没有明确计划,他们在刷短视频、看直播的过程中购物,很多是临时被商品激发了兴趣,就像逛街一样。“我们将这一模式定义为‘兴趣电商’。”抖音电商相关负责人表示,在“兴趣电商”场景下,平台要发现用户的潜在需求,把商品推荐给感兴趣的人。“‘兴趣电商’对整个电商生态有很大价值。对消费者而言,‘兴趣电商’能满足其潜在的购物需求,帮助其发掘新的商品服务,进而提升生活品质;对商家而言,能更精准地找到自己的消费者,被激发出的消费需求能带来更大的市场和机会。”

如今,受年轻消费者欢迎的小红书、得物等分享类社区,明显具有社交

电商属性,更关注用户个性化的需求。据得物APP相关负责人介绍,平台努力了解年轻人的消费偏好、习惯和规律,形成了“社交化”的特点。“在得物APP上,消费者首先在社区发现商品,然后到交易板块购买商品,最后会回到社区写下评论,交流消费体验。在用户不断被‘种草’(指想要购买某种产品)的过程中,构建起从了解到获取再到交流的消费新生态。”

华迎指出,在传统电商模式中,消费者只追求商品功能性的满足,但选择社交电商的用户更追求购物前后的社交体验。“年轻的消费群体不仅仅因为使用价值而购买商品,还会追求信任、情感、价值观、社交、娱乐等多层面的体验。因此,电子商务与社交媒体相融合的社交电商模式才会应运而生并发展壮大。”

同一产品对老客户的要求竟然比新客户要高?这是当下“大数据杀熟”的直接结果。近年来,随着平台经济的蓬勃发展,大数据在为产品服务之外,也引发了多种不合理现象。为了有效遏制“大数据杀熟”,国家最近一段时间紧锣密鼓地出台相关法律,精准打击,彰显国家保护消费者权益和选择权的坚决态度。

今年11月1日起即将实施的《个人信息保护法》对“大数据杀熟”出重拳,明确规定“个人信息处理者利用个人信息进行自动化决策,应当保证决策的透明度和结果公平、公正,不得对个人在交易价格等交易条件上实行不合理的差别待遇”。

事实上,当下国家治理“大数据杀熟”的举措也是长期以来数据开发利用与法律监管规范之间互动的缩影。中国数字经济领跑全球,数据应用水平位居世界前列,数据应用方面的问题也开始显现。面对数字应用中暴露出来的问题,从《民法总则》到《网络安全法》,从《数据安全法》再到将实施的《个人信息保护法》……构建起全方位、多层次的数字安全保护与开发利用法律体系,既为中国数据开发利用和安全保护实践提供了指引,也在世界范围内提供可以借鉴的监管思路。

规范发展不是片面设限,而是为了促进行业更健康、更可持续、更长久的发展。通过立法规范数据活动,完善数据治理体系,以规范促发展,以规范促发展。另一方面,中国数字监管思路从来不是单一的,而是兼顾数据安全与数据开发利用两手抓,两手都要硬。在促进数据规范应用的同时,也注重提升数据开发利用水平,促进以数据为基础要素的数字经济高质量发展。

数据之于网络时代,犹如石油之于工业时代,数据蕴含着巨大的商业价值和应用空间。然而,数据只有运用得当,方能增添公共福祉。梳理好数据开发利用与数据安全的关系,兼顾数据的商业价值与消费者权益保护,考验着监管者的治理智慧,更事关数字经济的发展和未来。

云中漫笔

大数据用对了才有大价值

武慧敏

完善政策机制,健全互联网行业人才评价体系

培养一支“数字工匠”生力军

本报记者 黄敬惟

知识”(21.19%)。

如今在杭州杉海科技有限公司担任前端开发的小陶,年纪轻轻却已是公司项目研发、迭代的负责人。出生于1997年的他,从事过淘宝客服等电子商务专业,后因兴趣自学硬件知识和代码程序编写,通过自主学习在工作中不断积累经验。对于程序员行业普遍的“高收入、高压”问题,大部分青年网络工程师找到了自己的对策——在工作中不断学习。采访中陶反复强调,“程序员的自学能力是最关键的,这一行更新换代非常快。”被问及如此不断更新自己是否会觉得疲惫时,他的语气中饱含对“技术”本身的热忱。

对外经济贸易大学调查显示,有84.16%受访者认同“面对社会激烈的竞争,唯有不断努力才能避免被淘汰”。在互联网行业担任后端开发工程师的卢先生说:“行业顶部的那一部分人才不容易被淘汰,趁着年轻,多多积累技术、履历、人脉乃至金钱等是应对行业竞争压力的良好方式。”对于青年网络工程师而言,工作和行业特性使得他们能够保持敏锐,成为一个充满生机和朝气的群体。

激发工程师群体创造力

行业的整体良性发展除个体的奋斗外,更离不开政府的引导和助力。如何进一步激发互联网工程师群体的创造力,让其尽快成为建设创新型国家的“数字工匠”,对于科技强国战略和人才强国战略的实施具有重要意义。

廉思课题组认为,互联网行业的多元性和多变性特征要求建立一支综合性复合型的青年工程师队伍,应尽快健全适应互联网产业发展的人才评价分类体系及其动态调整机制,最大



北京协和医院信息管理处互联网诊疗开发组工程师在巡检系统运行情况。新华社记者 张玉薇摄

家门口的“5G云诊室”

在浙江省嘉兴市南湖区南湖街道桂花社区,居民可通过“5G云诊室”进行慢性病复诊、健康体检、健康宣教、预约挂号、自助购药。

据悉,依托移动高速5G网络支持,患者在“5G云诊室”内只需刷身份证或医保卡即可完成挂号,并通过视频连线方式完成问诊、费用结算和取药,形成了线上线下医疗卫生、医疗保障的闭环。居民在家门口就能享受到便捷的“智慧医疗”服务。

上图:10月26日,居民在桂花社区内自助购药。

下图:居民在桂花社区内测量血压。
金 鹏摄(人民图片)



对互联网技术保持热忱

近年来,中国互联网产业快速发展。作为信息科技行业的重要力量,负责系统设计、软件开发、算法编写和技术维护等工作的互联网工程师队伍日益庞大。互联网青年工程师这个群体也引起业界关注。

中国国际贸易促进委员会信息中心副主任刘晖曾经是庞大“码农”中的一员,在她看来,常被贴上“不善社交”“宅”等标签的互联网工程师,绝非无趣的代码生产机器。“他们都是很有趣的,在专业内能够很好交流,并不是不爱说话。在兴趣相投的朋友之间,‘码农’们聊得很‘嗨’。”据了解,投身于信息技术行业的互联网工程师们有着多样化的性格与爱好,比如爱好游戏、体育、动漫、影视等。

对外经济贸易大学教授廉思课题组调研结果显示,互联网青年工程师这一群体选择进入IT行业,不仅是经济动机使然,也包含着个人兴趣和价值实现的考量。调查中,谈及从事该工作的原因,受访者选择最多的是“对工作内容有兴趣”。他们认为这一职业带来的是“不断学习的态度与能力”(43.17%)、“研发技能”(23.17%)和“行业经验和

限度地吸纳青年工程师进入人才评价体系。应以国家战略主攻方向为重点,整合资源、科学预测,及时发现新的交叉学科专业,结合互联网产业发展实际,实施规范化培训、社会化评价,并制定评审标准。此外,鼓励各省市兼顾地区互联网行业发展实际,制定出台推进互联网工程师职称评定的属地化政策体系,因地制宜、分类推进,有序规范互联网科技人才评定机制,优化有利于人才集聚的制度环境。

为支持战略性新兴产业发展,培养数字技术人才,助力数字经济和实体经济深度融合,人力资源社会保障部办公厅近日印发《专业技术人才知识更新工程数字技术工程师培育项目实施办法》,部署实施数字技术工程师培育项目,加强新职业培训,加快数字技术技能人才自主培养。据悉,数字技术工程师培育项目计划在2021年至2030年,围绕人工智能、物联网、大数据、云计算、数字化管理、智能制造、工业互联网、虚拟现实、区块链、集成电路等数字技术技能领域,实施规范化培训、社会化评价,每年培养培训数字技术技能人才8万人左右,培育壮大高水平数字技术工程师队伍。

对于信息科技行业往往集中于一线、准一线等大城市的情况,相关部门也推出了一些举措助推互联网产业向二线、三线城市发展。如工业和信息化部近年来在湖南长沙、江苏无锡、天津西青等地批复支持创建国家级车联网先导区,成都、武汉等地兴建大型科技园区,不少大型企业在全国多地设立研究所等。业内人士指出,这些措施充分带动了当地产业升级与经济发展,也方便互联网工程师选择就业地点等。