

## 《专题：互联网及其影响》

# 互联网在参与生活中重大事件的作用日益增强

John Horrigan Lee Rainie 著 孙志茹 编译

互联网在人们的日常生活中占有越来越重要的地位。2002年1月的某一天，在线的美国人占美国全部成人人口的36%，而2005年12月的这一天这个数字增长到44%。2002年1月每天至少在家登录一次网络的成年人占美国成人的27%，到2005年末为35%。对许多用户来说，互联网已经成为他们的重要信息源。Pew互联网和美国人生活项目（Pew Internet & American Life Project）的调查显示，足有45%的互联网用户（即大约6000万美国人）称互联网帮助他们做出重大决定或者帮助他们完成生活中的重大转折。

为了研究这一现象，我们在2005年3月开展了名为“重要事件调查（major moment survey）”，同样的调查我们在2002年也做过一次。比较两次调查的结果我们发现，认为互联网在他们的生活中起着重要作用的人急剧增多。具体来说，我们发现这三年时间里互联网应用的增长主要表现为以下几个方面：

- 称互联网在他们帮助他人治疗疾病时起重要作用的成年人增加了54%，而称互联网在他们解决自己的疾病问题时起重要作用的人增加了40%。
- 称互联网在他们追求职业上的继续教育时起到重要作用的人增加了50%。
- 称互联网在他们做重要投资或做金融决策时起到重要作用的人增加了45%。
- 称互联网在他们寻找新的居住地时起到重要作用的人增加了43%。
- 称互联网在他们为自己或孩子选择学校时起到重要作用的人增加了42%。
- 称互联网在他们买车时起到重要作用的人增加了23%。
- 称互联网在他们换工作时起到重要作用的人增加了14%。

### 1 探究互联网在生活中的作用

在2005年的调查中，被调查者首次被问到“在过去的两年内，他们是否面临需要对某一特定问题作决定，如果有，互联网对此是否起到了重要、不太重要或没有作用”。调查围绕五方面内容展开：买车、做重要的财政决策、获得职业继续教育机会、为自己或孩子选择学校以及帮他人治疗重大疾病。被调查者被问及在做哪件事时使用互联网的频率最高，这样就可以了解到互联网到底是如何在我们的生活中起作用的。

下表显示的是人们是如何使用互联网来解决生活中的八个方面的事情。看上去互联网在不需要专家协助的事情上（如职业继续教育、选择学校）起的作用最大，这些事情要比健康问题更容易掌握。求助互联网来解决医学问题的人一直占有较小的比例，这或许是由健康问题的复杂性决定的。

我们可以用现有的调查数据来推断上百万的美国成人网民使用互联网的情况。大约2,100万人依靠互联网实现职业继续教育，1,700万人利用互联网来帮助他们解决重大疾病，另有1,700万人利用互联网来为自己或孩子选择学校。

互联网在生活中的作用				
	使用互联网解决这一问题的用户比例%	互联网对其起特别重要作用的用户	互联网对其起一般重要作用的用户比例%	称互联网起特别重要和一般重要作用的人

		比例%		口数（百万）
获得职业继续教育	39	21	18	21
帮助他人解决重大疾病	49	9	17	17
为自己或孩子选择学校	29	22	20	17
买车	46	12	15	16
做重要投资或财政决策	41	12	17	16
寻找新的居住地	24	15	15	10
换工作	25	13	12	8
处理自己的重大疾病或 其它健康问题	19	5	23	7

资料来源：Pew 互联网和美国生活项目，2005 年 3 月。被调查人数为 1,450 人，误差幅度为±3%。

从另一方面看，互联网在美国人生活决策中的作用是惊人的。有 45% 的网络用户（即 6000 万人）称在过去两年里，以上 8 件事中互联网对其中至少一件起到特别重要或一般重要的作用。

## 2 面临许多重要决策时互联网是最重要的信息源

在过去两年时间里人们最有可能遇到的 5 件事有：买车、做财政决策、帮他人解决重大健康问题、选择一所大学和获得继续教育，39% 的网络用户（即大约 5,300 万人）称互联网在其中至少一件事的决策上起特别重要或一般重要的作用。

为了把互联网的作用放在更广泛的环境中来研究，我们对这 39% 的用户进行了进一步调查，询问了一系列后续问题。这些问题涉及到他们是否获得了有害信息、是否存在信息超载，以及在网络上获得的信息是否比其它渠道获得的信息更为重要。

网络信息对那些称互联网在他们的决策中起重要作用的人来说质量还不错。只有 5% 的人称他们获得了有害信息。对于决策中网络信息和非网络信息的比较来看，57% 的人说网络信息是最重要的信息源，37% 的人认为是非网络信息。对在过去两年内主要有赖于互联网买车的人来说，接近 2/3（65%）的人认为互联网是他们最重要的信息源。

## 3 美国人并不认为辅助决策的信息过量

对于在这五件事的决策上高度依赖互联网的人来说，他们大都不会认为信息过量。他们中只有 15% 的人有时会觉得拥有的信息过多，71% 的人认为他们拥有了他们需要的所有信息并且认为可以处理好这些信息，另有 11% 的人认为获得的信息还不够充足。在过去两年买车的人很少认为他们获得的信息过量（只有 9% 的）。即使是认为互联网在帮助他人解决健康问题中起特别重要或一般重要作用的人中，也只有 22% 认为他们获得的信息过量。在帮助他人解决重大健康问题时更容易对大量的信息感到焦虑。

## 4 互联网通过连接人与信息来辅助决策

互联网怎样才算起到作用呢？互联网通过网站和电子邮件让用户之间直接联系。在网上社区人们可以比较选择对象、寻找专家或是与近期遇到类似问题的人们共享他们的心得。

2005 年 3 月的调查对使得互联网在决策中起重要作用的因素作了细致研究。下表显示的是认为互联网在五项重要决策中的至少一项起特别重要或一般重要作用的那 39% 的人，他们是如何看待互联网辅助决策的特定作用的。

互联网对人们的最大的影响在于它将人们连接起来让他们相互给出意见并共享有价值的经验。那些主要利用网络来做出决策的人，对于其中大约 1/3（34%）来说互联网帮助用

户连接社交网络的能力是他们制定决策的原动力。对占 28%的那部分认为互联网为他们提供了专家级服务的人来说“社交网络”的影响力就更大了，至少在某种程度上说他们可以获得单个人的帮助。

互联网在制定重大决策中的角色	
在互联网起一般重要作用或特别重要作用的事件中它的具体角色是什么？	
调查对象：那些认为在他们买车、投资、继续教育、为自己和孩子选择学校和帮他人解决重大健康问题互联网起特别重要或一般重要作用的人。	
从其他人那里得到建议和支持	34%
提供相关信息或方案的比较	30%
提供了专业的或专家级的信息服务	28%

资料来源：Pew 互联网和美国生活项目，2005 年 3 月。被调查人数为 560 人，误差幅度为±5%。

### 5 宽带在拓展互联网辅助决策角色中的作用

正如前面所提到的，2005 年 3 月的这次调查与 2002 年 1 月的调查的问卷问题是相同的。在 2002 年，由 4,500 万美国人（即 40%的网络用户）说互联网在被问及的八项决策中的至少一项决策中起到特别重要或一般重要的作用。到 2005 年 3 月，这个数字提高了 1/3，也就是有 6000 万人，占有网络用户的 45%。

互联网在决策制定中作用的提升		
认为互联网在其重大事件中起特别重要或一般重要作用的人的数量（百万）		
活 动	2005	2002
获得职业继续教育	21	14
帮助他人治疗重大疾病	17	11
为自己或孩子选择学校	17	12
买车	16	13
做重要投资或财政决策	16	11
寻找新的居住地	10	7
换工作	8	7
治疗自己的重大疾病或其它健康问题	7	5

资料来源：Pew 互联网和美国生活项目，2005 年 3 月。2005 年的调查人数为 1,450 人，2002 年的调查人数为 1,415 人。两个调查的误差幅度均为±3%。

对于以上所显示的人数的增长，一个可能的原因就是 2002 年至 2005 年这段时间网络宽带的增加。2002 年 1 月，有 17%的在家上网用户（即 9%的美国人）能够获得高速的网络连接。到 2005 年 3 月已经达到 50%（即 30%的美国人）。这就意味着在这三年时间里，家庭宽带用户的数量几乎多了两倍。

看上去是网络宽带所带来的便利使得更多的人利用网络来辅助决策。而且，正如我们所期望的，两个调查数据表明，互联网在所列出的八项决策中至少一项起重要作用的可能性在很大程度上是由网络宽带的增加决定的。2002 年，有 56%的宽带用户认为互联网在至少一项决策中起一般重要和特别重要作用，而对于拨号用户来说，这个比率仅为 39%。到 2005 年，这项数据基本没有变化，前者为 57%，而后者为 38%。

但是宽带网络又并非完全决定了互联网辅助决策功能的提升。更为优良的网络内容和

建议型网站也可能是将需要面临重大决策的人们拉向网络的原因。由于人们还会建议其他人来使用网络辅助决策，因此这种影响是网络化的。更多的人做重大决定时寻求他人的帮助和有益的经验，在线“口头交流”就可能将人们拉向网络。

编译自：John Horrigan, Lee Rainie. The Internet's Growing Role in Life's Major Moments.  
[http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP\\_Major%20Moments\\_2006.pdf](http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Major%20Moments_2006.pdf) [2007-3-12]