

天津市外来务工人员信息服务需求调查与对策研究——1+1+N 服务平台构建

王芳^{1,2}, 王颖², 白美玲²

(1. 天津南开大学中国公司治理研究院, 天津 300071; 2. 天津南开大学商学院信息资源管理系, 天津 300071)

摘要:通过对天津市外来务工人员的基本情况、信息及服务需求、信息获取方式的调查与分析, 总结出天津市农民工的群体年轻化、信息内容获取网络化、信息服务获取传统化、信息及服务需求多样化、信息服务模式自助化等特点, 反映出当下天津市农民工群体特征和信息行为特点。据此提出了一种全方位的服务平台模型——1+1+N 服务模式, 即一个固定服务站点、一个实用服务网站和多个流动服务站。这个服务模型适用于政府机构、文化机构等为农民工提供信息服务的公共部门。

关键词: 外来务工人员 天津 信息服务 需求调查 服务平台

中图分类号: F **文献标识码:** A

外来务工人员通常指的是外地来本地城市打工, 不具有本地城市户籍的人员。一般泛指建筑行业、搬运行业等技术含量低、以体力劳动为主的从业人员。外来务工人员是我国工业化、城市化与农村人口非农化没有同步发展的历史条件下产生的一个独特的社会群体。^[1]

据天津市统计局的统计报告显示, 2006年天津市外来人口迅猛增长, 外来人口对本市人口总量、人口年龄结构的影响已经开始显现。未来吸纳农民工和外来劳动力的区域将主要呈现珠三角、长三角和环渤海地带三分天下的局面, 在人力资源越来越成为城市经济发展战略资源的趋势下, 如何吸引外来劳动力并充分发挥他们对经济增长的作用, 是天津市乃至环渤海地带社会经济发展过程中面临的重要议题。为此, 南开大学党委研究生工作部发起“知行南开”社会调研项目“天津市外来务工人员生活状况与信息行为调查”, 我项目组对天津市外来务工人员的基本情况和信息行为进行了实地调查, 采用问卷和访谈相结合的形式, 获得了大量宝贵的第一手资料, 调查时间为2012年7月10日到9月1日, 调查地点为天津市南开区、和平区、河北区、河西区、北辰区等5个重点市区。调查的外来务工人员为253人, 收回问卷242份, 调查的内容涉及外来务工人员的基本情况、就业与收入、业余活动、求助方式、求职渠道、服务期待等, 以了解其信息及服务需求、信息获取方式等内容, 笔者根据实证分析结果提出了“1+1+N”的服务模式, 该模式的有效实施将在完善外来务工人员服务政策、促进外来务工人员充分就业、提高外来务工人员的城市满意度、缩小城乡数字鸿沟等方面发挥重要的作用。^[2]

第一部分 问卷分析

一、简单描述统计分析

(一) 天津市外来务工人员基本情况

调查结果显示, 天津市农具有明显的社会和经济特征(见表1、表2)。(1)从性别看, 农民工以男性为主。本次调查的农民工中男性占71.19%, 女性占28.81%, 男女性别比为2.54:1。(2)从年龄看, 农民工以年轻劳动力为主; 从代际看, 新生代农民工成为主体。调查显示, 农民工的平均年龄为28岁, 其中男性农民工的平均年龄为29.68岁, 女性农民工平均年龄仅为24.69岁。分年龄组分析表明, 近一半

(44.54%)农民工年龄在25岁以下, 63.87%以上的农民工年龄在30岁以下。分性别来看, 56.1%的男性农民工和79.41%的女性农民工年龄在30岁以下。在所有农民工中, 20~24岁年龄段的人最多, 其次是25~29岁的, 这些数据也说明农村和农业劳动力流失依然比较严重。(3)从文化程度看, 农民工文化程度较低, 且女性高于男性。52.92%农民工的文化程度为初中水平, 60.42%农民工的文化程度在初中及以下水平, 大专及以上文化程度的比例仅有10.83%。女性在高学历方面比例高于男性, 高中及以上文化程度女性比男性高出近9个百分点; 初中及以下则低于男性近9个百分点。(4)农民工来源地多样, 但主要以邻近省份为主。农民工的来源地涵盖了20个省份, 但相对来讲以河北、河南和山东3省为主, 共占71.08%。(5)对于收入状况, 农民工的平均收入为2681元, 男性比女性高出317元, 这跟文化程度没有显著的相关关系 (sig.=0.078>0.05), 说明学历并不能代表工资水平, 在关于收入满意度情况调查中60.53%的人认为收入还可以, 比较满意, 如此可见农民工在天津市享受到的工资待遇还是比较可观的, 这也是近些年来好多人来天津打工的主要目的之一。但是认为自己收入较高, 对自己的工资待遇很满意的人仅占2.19%, 这反映了与城市人口相比, 外来务工人员的收入水平仍然有待提高。(6)工作时间上, 男性和女性基本上都是10小时, 38.30%和22.13%的被调查者工作时间是10小时和12小时, 20.85%的人是国家规定的正常工作制时间8小时。(7)从表2可以看出, 外地农民工从事的行业主要是制造业、建筑业和餐饮业, 收入较高的是金融业和建筑业, 其余行业收入水平基本在2500元左右。打工时间出现两个峰值, 一个是1~3年, 占26.89%, 另一个是5~10年, 占26.88%, 打工时间在3年及以下的占49.16%, 近一半, 说明农民工打工地点流动性较强, 多为短工。来津时间三年以下的占65.35%, 如此可见, 为吸引外来务工人员, 促进天津地区经济持续稳定发展, 急需加强配套的服务、政策, 留住这些外来的劳动力资源, 特别是高素质的劳动力人才。

项目	全部	男性 (71.19%)	女性 (28.81%)
年龄 (岁)			
20岁以下	15.55	10.98	22.06
20~24	28.99	27.44	33.82
25~29	19.33	17.68	23.53
30~34	16.39	17.68	14.71
35~39	5.88	7.32	2.94
40~44	5.88	7.32	2.94
45岁及以上	7.98	11.59	0
平均年龄	28	29.68	24.69
文化程度			
小学及以下	7.5	10.24	0

初中	52.92	53.01	54.41
高中	28.75	27.71	29.41
(中专, 职高)			
大专	7.08	6.63	8.82
本科及以上	3.75	2.41	7.35
平均文化程度	1.47	1.38	1.69
家乡区域	共20个省, 外来务工人员来源省份前三名: 河北30.58%, 河南21.49%, 山东19.01%		
华东地区	23.43	25.3	19.4
华南地区	0.84	1.2	0
华中地区	23.85	28.31	14.93
华北地区	41.42	37.95	47.76
西北地区	2.93	3.61	1.49
西南地区	1.26	0.6	2.99
东北地区	6.28	3.01	13.43
平均月收入(元)	2681	2782	2465
平均工作时间	10.12	10.05	10.28

表1 天津市外来务工人员的基本情况(%)

行业	工资水平 (元/月)	比重	工种	比重	打工时间 (年)	比重	来津时间 (年)	比重
制造业	2706	27.23	搬家	6.67	1年及以下	22.27	1年及以下	42.54
建筑业	3569	18.32	操作工	6.11	1~3年	26.89	1~3年	22.81
文教业	2300	1.98	道桥	5.00	3~5年	15.12	3~5年	14.04
餐饮业	2311	15.84	服务员	9.44	5~10年	26.88	5~10年	16.23
批发、零售 业	2623	6.93	销售	5.00	10~15年	9.08	10~15年	3.95
服务业	2288	3.96	员工	3.33	15年以上	0.84	15年以上	0.44
交通运 输业	2287	8.42	保安	3.33				

金融业	4438	3.96	其他	61.12				
其他		13.37						

表 2 天津市外来务工人员的打工特征

（二）业余活动

农民工业余时间所做的事，占比重最大的是上网，有101人选择，占42%；其次是看电视，占41%；有37%的人选择休息。而且网络（43%）和电视（34%）也是农民工获取实用信息的主渠道。由此可以看出，网络和电视是外来务工人员主要的休闲娱乐方式和信息获取方式，而有相当一部分农民工可能由于工作劳累或没有条件而将业务时间全部用来休息，为此可以通过主动向其提供便利的条件，比如流动书屋、文化广场、信息推送等方式丰富其业余生活，提高其文化素养。

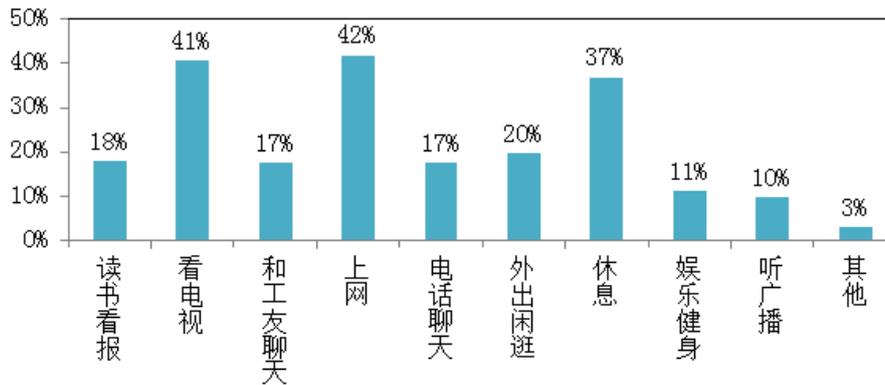


表 3 您外出打工业余时间主要做什么

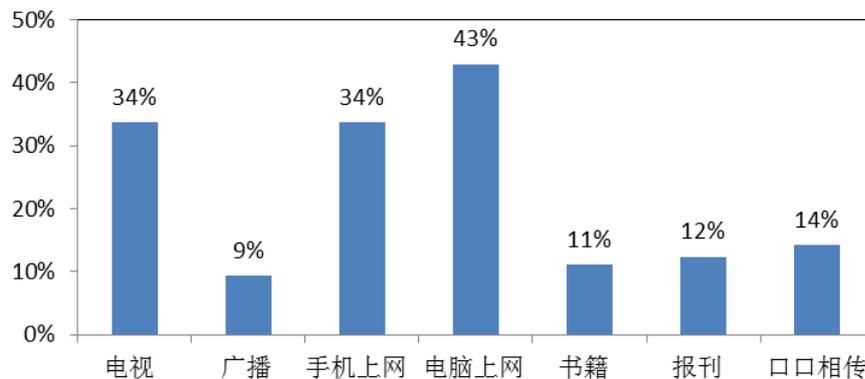


表 4 您一般通过什么方式获取实用信息

（三）网络行为

随着网络越来越普遍，手机上网越来越方便，网民数量不断提高。被调查者中，有 81.40%都是网络用

户，平均年龄为 25 岁，最小的 15 岁，最大的 55 岁，其中男性占 68.06%，女性占 31.94%。68%的人用手机上网，48.97%的网民几乎每天都上网，71.05%的非网络用户表示如果将来有条件会上网，由此可见网络的普及率将会越来越高，网民越来越年轻化。而现有的专门性很强的农民工网站（比如民工帮帮网、民工网、中劳网、中国青年农民工网等）知之者甚少，仅有 25.13%的被调查者听说过农民工网站，而记住网站名字的人几乎没有。所以针对网络的高普及率和现有农民工网站的低认知度之间的矛盾，相关服务部门应该从服务渠道、服务质量和宣传推广渠道上采取相应的跟进措施。

对于非网民的调查显示，农民工没有上网的原因有很多，53%因为不会上网，37%因为没有电脑，17%认为上网没用，12%认为上网费用高。要切实改善农民工上网的情况，需要农民工自身、政府和企业的共同努力。

在网站类型方面，多数的农民工上网主要是聊天交友（50%）或看新闻（41%）或游戏（27%），表明网络对它们而言，主要是休闲娱乐的工具而已。而上一些服务类的网站，比如专门的农民工网站和政府网站只占到 6%和 4%。这说明农民工服务网站的建设亟待加强，农民工对农民工网站并不熟悉，也就是说现有的农民工网站没有起到应有的作用。

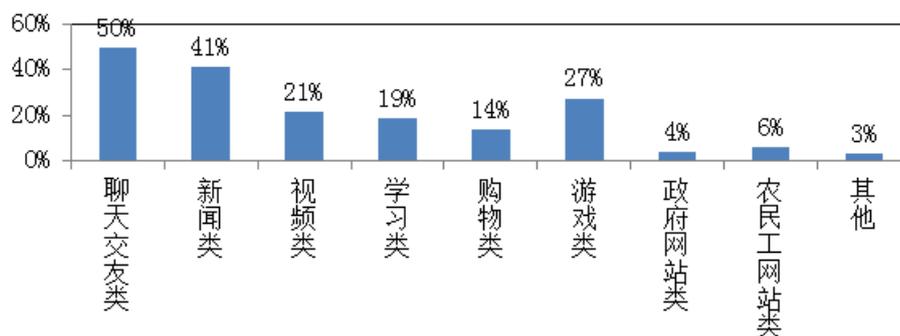


表 5 您经常上哪种类型的网站

如表 6 所示，农民工在上网时最常遇到的困难是：手机速度慢（48%）；信息不真实（38%）；流量费用高（22%），而不会上网仅占 4%。所以，上网时常遇到困难往往不是农民工自身能力的问题，而是手机上网慢、流量费用高等政府和企业需要关注的问题，同时对网络信息的真实性也存在不信任。

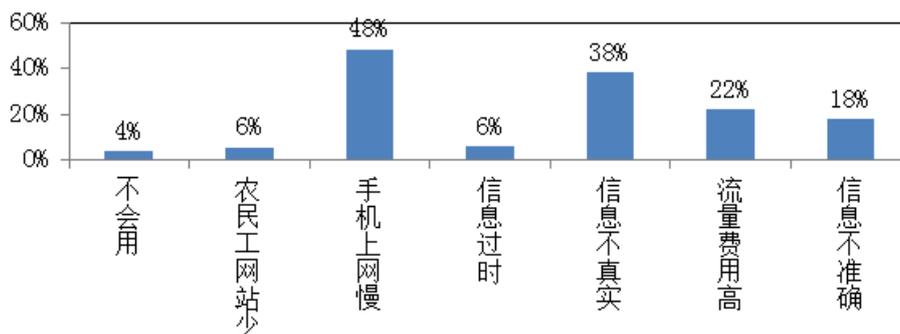


表 6 您上网时常遇到的困难有哪些？

（四）网络期待

在对网站的信息内容上，农民工更关注的是信息的真实性问题。由于种种原因，农民工缺少多网络信息真实性的分辨能力，因此，更希望网络上的信息是真实可靠的。内容准确占 62%，内容丰富占 35%，信息易查找占 29%。在表现形式上，农民工更喜欢文字（56%）和视频（47%）的形式。在服务内容上，农民工期待从服务网站上获取的更多的是与工作以及生活相关，比如技能培训（44%）、找工作（35%）、娱乐交友（30%）、法律维权（28%）、生活服务（27%），详见表 8。

对于非网络用户，他们将来上网，最想上的是民工类网站（46%）；其次是新闻类（45%），交友类（32%）。由此可见，针对性强、实用性强的民工类网站最应该加以完善，满足农民工信息需求。

以上数据对以后网站 IA 设计具有重要的参考价值。

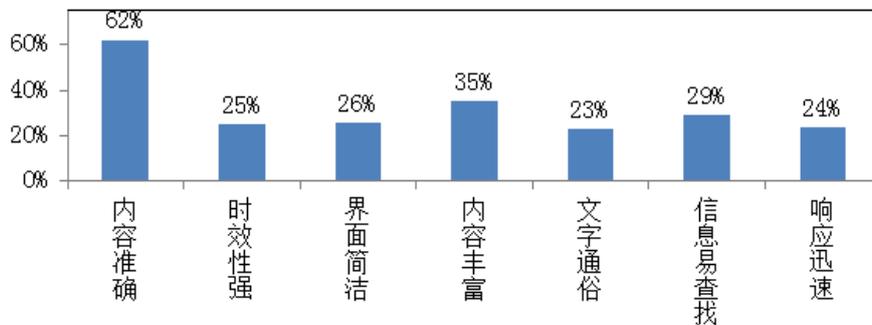


表 7 您想要一个什么样的网站

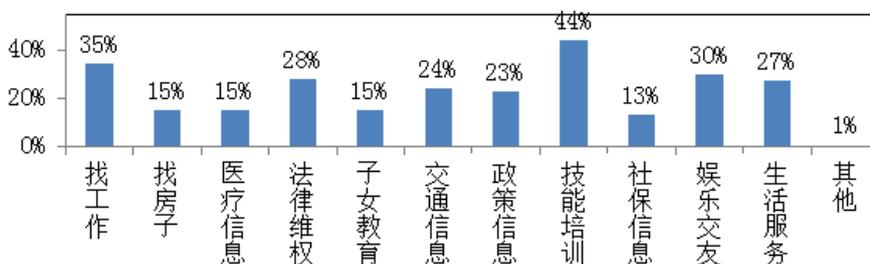


表 8 在专门的服务网站上，您想要获得哪些信息服务

（五）求助方式

当农民工遇到困难时，47%的人选择向亲朋好友求助，同时仍然有 35%的人选择上网查询，这也表明外来务工人员维护自己权益时，已经逐渐由单一的依靠亲朋好友的帮助转向开始依靠网络的力量。这也是网络对他们的价值，同时也是对完善农民工服务网站的一个提示。在工资拖欠问题上，44%的人选择协商解决，43%的人选择法律求助；26%的选择上访；仅有 5%的人选择上网求助。由此可见，农民工对网络解决工资问

题的能力存在一定的质疑，工资是农民工在城市打拼的血汗钱，他们更愿意用更加保守的、可靠度高的方式来解决，这是非常能够理解的，我们要做的就是通过增强网络为老百姓办实事的质量和数量，来逐步提高网络在公众心目中的可信度，从而更好地发挥网络不可估量的优势。

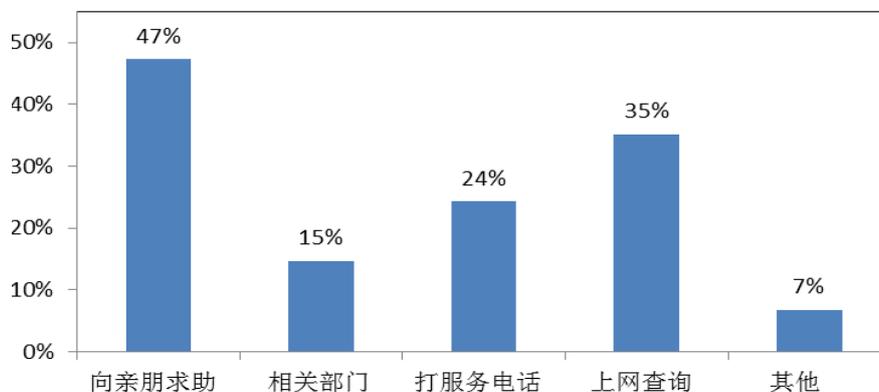


表 9 您遇到困难时一般通过什么方式解决

（六）求职渠道

您是怎样找到现在的工作的？从图中不难看出，占绝大比例的是熟人介绍，占到 73%，这表明农民工找工作时依靠的主要是熟人，信息自我搜寻能力较差，我们在以后的服务工作中，一方面要在农民工网站发布实时招聘信息，最重要的是要信息内容其通俗易懂，将联系方式和公司地址放到突出的位置，让农民工朋友能够很轻松地灵活就业；另一方面在服务站点提供相应的企业招聘信息和个人求职信息。

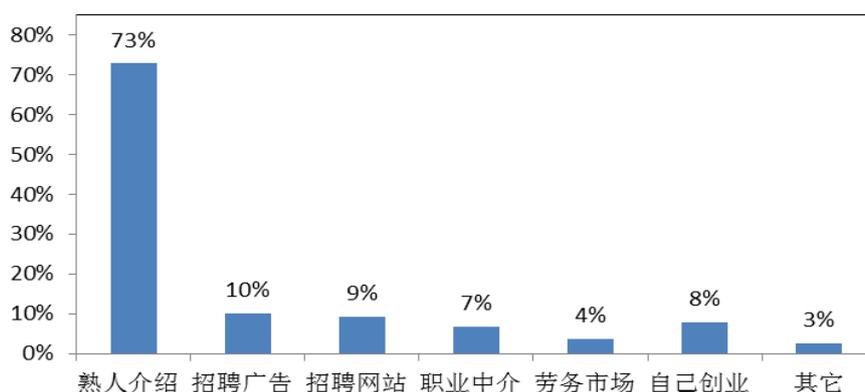


表 10 您是怎样找到现在的工作的

（七）提高职业技能渠道

外来务工人员提高职业技能的渠道仍然是传统的师徒制，或向别人讨教，占到 41%；其次是单位的培训，占 37%；看书自学和上网自学分别为 19%和 20%；大约 20%的人没有培训过。可以看出，外来务工人员提高

职业技能的渠道非常窄，而且比较传统和单一，网络上的资源没有得到利用，因此，农民工网站设计应该切实站到农民工的立场上，以他们熟知的方式传递所需的学习资源。

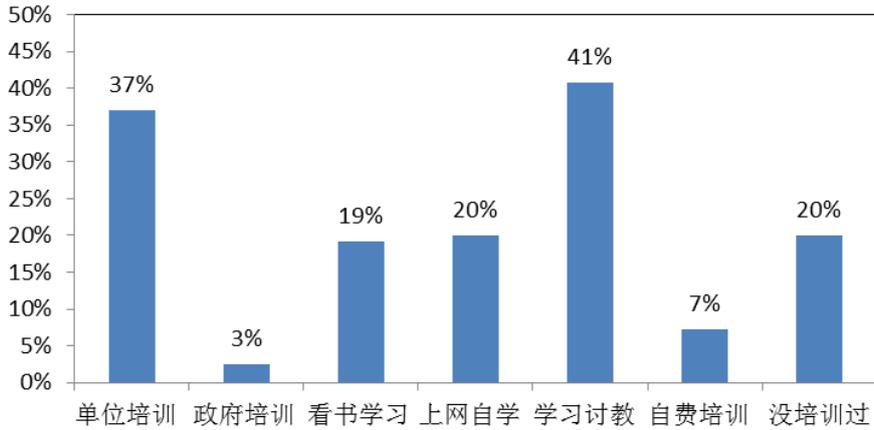


表 11 您提高职业技能的渠道

（八）服务方式期待

在接受服务方式上，相对于流动咨询台和到相关部门，农民工更喜欢实用的服务网站、固定的服务站点和公开的电话，44%的人选择实用的服务网站，41%选择固定的服务点，公开电话 25%，流动咨询台 13%，到相关部门 18%。而从服务站点更希望得到的是更多的与工作相关的信息服务（48%）和法律维权方面的服务（35%）。

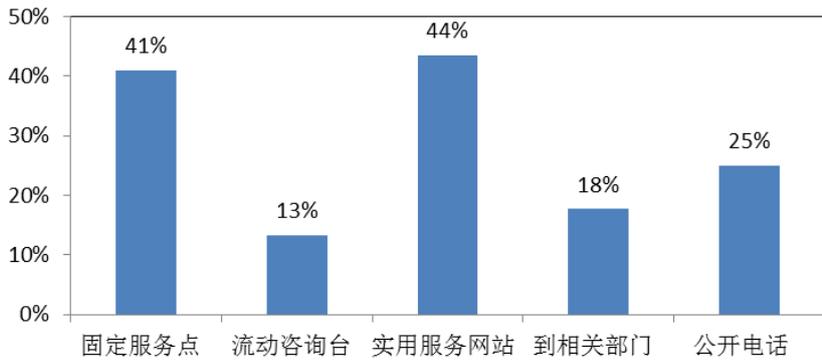


表 12 您乐于通过什么方式满足您的信息或服务需求

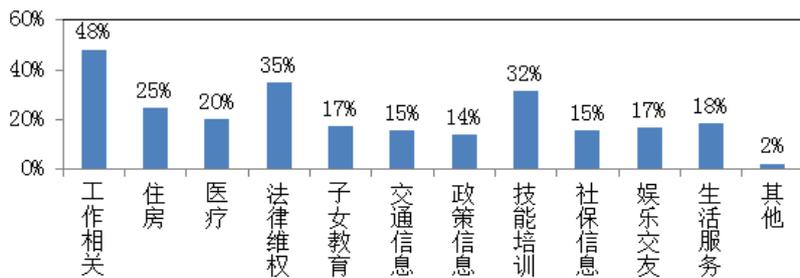


表 13 您最希望从服务站点获取哪方面的服务

对以上统计结果的分析可以看出，减轻农民工的信息贫困需要多方的共同努力；针对农民工这个特殊群体的特征，在服务方式、服务内容上都应该体现农民工自身的需求与偏好；创造更多的条件让农民工方便地上网，建立一个方便、简洁、易懂、易用、实用的服务网站，最终以他们乐于接受的方式满足他们的信息需求，让农民工和城里人享受一样便捷的信息福利。

二、探索性分析

(一) 相关分析：性别—收入、年龄—是否上网、年龄—文化程度、年龄—求助方式、年龄—求职渠道

1. 从整体上来看，男性和女性农民工在收入上有明显的差距，男性的平均月收入显著高于女性。从下表可以看出，性别对月收入的影响显著，二者呈现正相关，说明越是男性，月收入越高。

相关性			
		性别	平均月收入
年龄	Pearson 相关性	男	0.140*
	显著性 (双侧)		0.039

*. 在0.05水平 (双侧) 上显著相关。

表14 性别和收入之间的相关关系

2. 年龄和是否上网的相关性系数可知，二者呈现显著相关，说明年龄越大，被调查者越会选择“没上过网”选项；可见年龄大是影响上网的重要因素。因此一方面要通过更多的传统方式，主动向老年人推送服务，满足老年人关心的需求，另一方面关注老年人的网络信息需求，通过更加方便的上网设备或设计适合老年人观看的网页展现形式等，创造更多的机会让年龄大的农民工也能享受到网络时代的便利性。

3.

相关性			
		年龄	您上过网吗?
年龄	Pearson 相关性	1	0.621**
	显著性 (双侧)		0

*. 在0.05水平 (双侧) 上显著相关。

表15 年龄和是否上网之间的相关关系

4. 造成文化程度女性高于男性的主要原因是农民工的年龄结构，农民工的年龄结构和受教育程度之间可能存在某种较强的负相关关系，即年龄越大，受教育程度越低，女性农民工平均年龄小于男性，则推断其平均文化程度大于男性。对农民工的年龄结构和教育程度之间的关系进行相关分析结果验证了上述结论 (见表 15)。

相关性			
		年龄	文化程度
年龄	Pearson 相关性	1	-.205**
	显著性 (双侧)		0.005

**. 在0.05水平 (双侧) 上显著相关。

表16 年龄结构和文化程度之间的负相关关系

5. 在年龄和求助方式上探索二者之间的相关关系，题项“您遇到困难时（比如找工作、生病、买火车票、维权）一般通过什么方式解决？”各选项与年龄结构的相关性如下表所示：

相关性							
		年龄	向家人、朋友等寻求帮助	去相关部门单位	打相关服务电话	上网查询	其他
年龄	Pearson 相关性	1	0.090	0.060	-0.033	-0.261	0.131
	显著性（双侧）		0.169	0.359	0.617	0.000	0.045

表17 年龄结构和求助方式之间的相关关系

在年龄和求职渠道上探索二者之间的相关关系，题项“您是怎样找到现在的工作的？”各选项与年龄结构的相关性如下表所示：

相关性									
		年龄	熟人介绍	招聘广告	招聘网站	职业中介	劳务市场	自己创业	其它
年龄	Pearson 相关性	1	0.264	-0.168	-0.133	-0.149	-0.025	-0.013	0.021
	显著性（双侧）		0.000	0.010	0.042	0.022	0.705	0.842	0.752

表18 年龄结构和求职渠道之间的相关关系

观察表 17 和表 18 中的 Pearson 相关性，尤其是负相关的选项，我们发现，无论是上网解决问题还是寻找工作，年龄越大的农民工越会选择比较传统的方式，比如向他人寻求帮助或直接到相关部门，自行解决较为常见，而年纪越小的农民工越会上网查询，可见网络对现代农民工的重要性。此外，结合农民工年龄结构分析，现在的农民工普遍年龄偏小，并且有着逐年减小的趋向，满足新一代年轻农民的需求刻不容缓。所以，针对不同年龄段的目标群体，要优先选择他们所偏爱的方式，对年龄较小的新一代农民工，引导其正确、有效利用网络信息资源，提高信息搜寻技能，向年龄较大的、文化程度较低的农民工宣传网络渠道的便捷性，培训上网技能，成为未来农民工信息服务的重要点工作。

（二）回归分析：收入—外出打工时间

相关性			
		平均月收入	您外出打工多久了（年）
平均月收入	Pearson 相关性	1	0.164*
	显著性（双侧）		0.014

表19 收入—外出打工时间的相关关系

由上表可知，收入与外出打工时间存在显著正相关的关系，这个相关系数是进行下一步回归分析的前提。

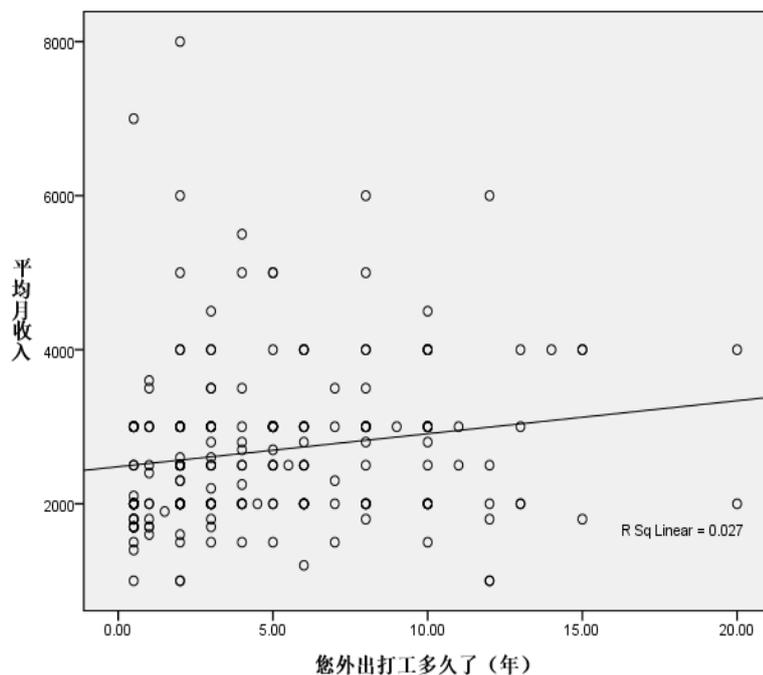


图1 收入—外出打工时间的回归散点图

通过 SPSS 的回归分析，画出回归散点图（图 1）。并且模拟回归线，数字关系为：

收入=2481.57+42.83*外出打工时间

解释：每增加 1 年的外出打工时间，工资平均增长 42.83 元。

第二部分 访谈分析

在问卷调查过程中，笔者通过与被调查的接触交谈，观察他的工作与生活状态，获得一些关于外来务工人员基本信息、个人态度及其外在环境的信息，总结如下：

一、 基本信息

农民工学历相对较低，大部分都是中学学历，有的甚至不识字，需要在调查者的帮助指导下才能完成问卷。

农民工的年龄跨度很大，最小的刚刚初中毕业就出门打工了，最大的已经六十多岁，仍在为了城市的清洁出卖苦力。

二、 个人态度方面

调研过程中发现有的农民工所在单位的负责人非常谨慎，配合度不高，而大部分农民工朋友很愿意配合，一些新生代农民工，主要是 90 后，对填答问卷的态度很冷漠。

农民工对于回答问题都比较谨慎，对他人的信任程度较低，回答问卷前会询问问卷目的，已经具备了一定的维权意识。

许多农民工朋友自己坦言“我们这类群体很少被政府和社会关注”。在这样的心理下，农民工怎么能在城市中享受到公平感、成就感、幸福感？

三、 外在环境方面

多数单位提供住宿，但居住条件比较简陋，非常拥挤，而且住处都比较偏远。但相比以前已经有很大改善，有空调，卫生环境仍较差。

农民工的工作体力消耗大，工作时间长，而且环境恶劣。很多农民工朋友，每天就是坐在马路边吃饭，中午也是躺在马路边休息。生活枯燥乏味，基本没有业余活动，工作之余基本都用于休息。

许多农民工反映个人医保在当地不能用，当问及为何不上网查询或直接到相关部门咨询时，他们的回答是不知道上哪个网站和不知道哪个部门负责此事，即使知道也不清楚该部门的地理位置。所以放在那里的一直都是越久越深的抱怨。

当走访一些商贸市场时，大部分农民工商贩反映摊位租金昂贵，且灵活不定，他们对此无能为力，任由某些个人及组织控制，没有政府部门来管此事。

四、 信息获取方面

在火车站进行调研时，农民工朋友普遍反映买火车票困难，不会使用网络购票，不知道可以在其他代售处买火车票。在火车站遇到很多返乡但是买不到火车票的农民工朋友，我们会建议他们，下次买票时，可以在附近的津工超市提前订票。

听说过农民工网站的朋友非常少，不知道农民工网站能够提供什么服务。

上网的人中大部分人都会选择手机上网，打工条件不允许带电脑上网，新生代农民工偶尔去网吧上网，很多人反映网速慢是上网过程中的最大问题。

有的农民工反映某些网站留言回复慢甚至无回复，有的公共机构的电话根本打不通，希望能够像中国移动 10086 客服热线一样，能够随时随地享受周到的服务，希望能够在公共部门网站上像 QQ 聊天一样与工作人员咨询相关问题。

也有农民工提出现有网络环境的安全性差，网站内容的真实性都是令人质疑的，因为连百度都会被黑客袭击。由此可以看出公共服务网站在农民工心目中并没有像我们想象的比其他性质网站可信度高。

有的农民工反映在网上看到招聘信息后找到用工单位比较费劲，没有联系方式或者地址，急需建立一个务工人员与用人单位直接对接的易用平台。而且，网上找工作比较容易受骗，承诺的工资不能落实。

此外，我们发现一些新生代农民工朋友非常愿意将自己的个人信息公布到网上，这样会有更多的工作和交友机会。这种想法说明这类人群渴望被越来越多的人关注的心理。

第三部分 综合分析及对策提出

由以上问卷分析和访谈分析结果得出，二者在某些方面是相互得到印证的，总体来看，天津市外来务工人员的生活状况与信息行为调查结果如下：

一、人口学特征

男性为主，一半以上的在 30 岁以下，20~24 年龄段的居多，呈现出年轻化的趋势，一半以上的文化程度在初中及以下，邻近省份的人口居多，比如河北省、河南省和山东省，平均收入为 2681 元，男性比女性高出 317 元，从事行业以制造业和建筑业居多，劳动强度较高，随着打工时间的增长工资以 43 元/年的速度增长，平均工作时间为 10 小时。往往居住工业集中区或“城中村”或简易帐篷里，拥挤、卫生条件差。

二、信息行为特征

外来务工人员的业余活动较为单调，闲暇时间主要用来上网、看电视，即主要的信息获取渠道，也有相当一部分人下班后选择歇息。80%以上的外来务工人员都是网民，网民的平均年龄为 25 岁，也是偏向年轻群体，男性为主，一半以上的人用手机上网，上网的内容主要有聊天交友、新闻浏览、网络游戏，可见网络主要是用来休闲娱乐，其文化功能、学习功能、办事功能没有得到充分体现。70%以上的非网民有将来上网意愿，未来网络的普及率会越来越高，而对服务性质的网站（比如农民工网站、政府网站）知之甚少，二者不成正比。上网过程中遇到的问题主要有网速慢、信息不真实、费用高，希望网站提供内容准确、充分、易用，与工作、技能培训、法律维权、住房、医疗、生活服务等相关，多使用文字和视频的表现形式。

遇到困难往往选择人际关系解决，但 35%的人选择上网解决，说明网络渠道在慢慢融入外来务工人员的生活，但在工资拖欠问题上，还是以协商和律师咨询为主，极少部分人选择上网求助，说明在“血汗钱”问题上，外来务工人员还是偏向于用比较保守的方式解决。在找工作问题上，通过熟人介绍仍然占据较大比例（73%），可见“养家谋生”问题上，外来务工人员对亲朋好友更加信任，而对网络持怀疑的态度。通过相关分析发现，利用网络方式解决问题的年轻人居多，面对未来年轻务工人员越来越多的趋势，他们的网络信息行为尤为值得关注。

外来务工人员想要的信息服务方式是服务网站、服务咨询机构和公开电话，而对流动性的咨询台却不是最接受，说明经常变化、不定期的服务方式不能给农民工带来持久的服务，可能让他们觉得不是很可靠。

三、应对策略——1+1+N 服务模式

（一）一个外来务工人员服务网站

该信息服务网站与一般服务性网站不同，其具有鲜明的特色，比如与众不同的首页展示，这样让农民工朋友能够轻松地记住，而且简单、实用、易学、易用，信息内容除了覆盖调查过程中发现的外来务工人员关心的民生问题——就业、维权、生活、娱乐、医疗、培训教育等，还包括企业信息、政府部门信息，使与外来务工人员的信息沟通更加顺畅。在网站设计方面，特别考虑到农民工的文化水平和网络技能水平，符合农民工使用习惯。

（二）一个外来务工人员服务中心

建立一个固定的服务中心，接受农民工的现场咨询，提供面对面的服务，并且定期举办信息技能培训班，帮助其学会使用信息服务网站，能自主搜索自己所需信息，这才是最终目的。

可以和政府部门、文化机构合作，比如图书馆、政府信息公开查阅中心等，在已有服务平台上添加更多专门针对外来务工人员的版块，或者通过推广服务，让更多的外来务工人员享受到应有的甚至更加优惠的服务内容。

（三）N个流动咨询站

虽然建立了信息服务网站和信息服务中心，但是很多外来务工人员上网条件受到限制或距离服务中心相对较远，为了使公共信息服务覆盖面最广，也使信息共享建设投入达到最大收益，需要建立若干流动服务站，在农民工聚集地，进行咨询讲座、技能培训，或送去图书、电影、演出等，以期望在津农民工都能享受到贴心的信息服务。

外来务工人员是我国工业化、城市化、进程不断加快的过程中出现的一个特殊的劳动群体，他们为城市建设和工业发展做出了巨大贡献，据专家预测，到2020年我国城镇化率将达到56%，这意味着今后每年要有1300万农民进入城镇，他们将是城市人流中最大的一支^[3]。为此，政府、企业及社会应该齐心协力，共同为外来务工人员创造公平合理的就业环境、生活环境、信息环境，完善外来务工人员服务政策与方式，以他们乐于接受的方式满足他们的信息需求，让农民工和城里人享受一样的信息福利，从而更好地促进城乡经济发展，维持社会安定和谐。

参考文献

- [1] 高亚男. 天津市外来务工人员严重暴力犯罪实证研究[J]. 中国刑事法杂志, 2011(10)
- [2] 魏下海, 黄乾. 天津市农民工就业现状与收入影响因素研究[J]. 农业技术经济, 2011(5)
- [3] 王健民. 外来务工人员文化需求与文化市场发展初探[J]. 文化市场, 2008(4)

Information Service Demand Research and Measures Study of Migrant Workers in Tianjin

-1+1+N Service Platform Construction

Department of Information Resource Management, Business School of Nankai University

Abstract: Through the investigation and analysis of migrant workers' basic situation、information and service demand who work in Tianjin, we found that migrant workers in Tianjin have the following features: their age usually younger than before, information and service demand are diverse, at the same time they get information from the internet, but get information service traditionally, as well as information service mode tend to be self-support. Therefore, we put forward a comprehensive service platform model—1+1+N, that is a fixed service site, a practical service website and multiple running service stations. This service model suitable for the public sectors providing information services for migrant workers, such as government department and cultural institutions.

Key words: Migrant Workers; Tianjin; Information Service; Demand Research; Service Platform

收稿日期: 2015-03-24;

作者简介: 王芳 (1970-), 女 (汉), 宁夏中宁人, 博士, 南开大学商学院信息资源管理系教授、博士生导师, 中国公司治理研究院政府治理研究室主任。研究领域: 电子政务、信息政策与信息化。E-mail: wangfang70@vip.163.com;
白美玲 (1988-), 女 (汉), 硕士, 南开大学商学院信息资源管理系。研究领域: 电子政务。E-mail: baimeiling@yeah.net。