
浙江省农民工的信息行为分析与对策研究

王学勤 刘 勇

(浙江农林大学图书馆 浙江临安 311300)

【摘要】 以浙江省范围农民工作为对象,从信息行为的若干方面问题进行广泛的问卷调查,结果表明:农民工主动获取信息意识不强,电视、网络、报纸杂志是他们获取信息的主要途径,农民工较关注维权、法律等与自身利益和生活相关的信息。农民工利用网络能力有所提高,但在检索技术上还存在问题,“图书馆距离”依然存在。近三分之一的农民工参加过相关培训,没有时间和不知道培训事宜是他们不参加培训的主要原因。在此基础上,对如何改善农民工信息环境及提高农民工信息素养,提出了相关建议和服务对策。

【关键词】 浙江; 农民工; 信息行为; 信息素养; 信息能力; 信息服务; 服务对策

【分类号】 G201

1 引言

“信息行为”是指人们需要、搜寻、获取和使用信息的行为总和。在信息行为研究中,更强调发生在信息服务和信息流通领域中的用户行为,用户信息行为探讨的是主体的心理活动与实践活动的过程,分析个体在信息查询或信息使用过程中的思维规律和行为方式。(1) 用户信息行为一直是国内外学者研究的热点。

农民工是改革开放以来,伴随着我国经济体制转轨、社会结构转型产生的新的特殊社会群体。据国家统计局农村司的数据,2011年全国外出农民工总量为2.5亿人,且以每年超过800万的速度递增,(2)这一庞大社会群体成为城市建设中不可缺少的一部分。作为生活在社会底层的特殊群体,他们对信息内容的需求是多元的,包括经济、政法、文化、社交等多个方面。然而,由于生活空间的阻隔、经济收入和文化水平的低下以及高强度的工作,这些信息需求常常由于接触渠道受到制约,供给不对称、支付能力不足、信息能力低下等主客观原因而难以得到满足,使其成为社会的“信息弱势群体”。为了全面真实掌握当前农民工信息行为方面的现状及变化趋势,本课题结合我国实际,在浙江省范围内广泛搜集农民工信息行为调查问卷的第一手资料,对收集的各类数据进行详尽的统计与分析,总结归纳出农民工信息行为呈现的特点和规律,分析存在的问题、障碍及影响因素,对农民工的信息需求、获取、利用与共享等问题进行研究,在此基础上提出有效改善农民工信息环境及提高农民工信息素养的方法、途径、措施和服务策略,以便为政府解决农民工面临的一系列社会问题提供决策依据。

2 研究方法和手段

采用调查问卷和个别访谈的方法收集资料。课题组分别从农民工基本情况、信息需求和途径、网络信息利用能力、图书馆认知和利用等四个方面设计了62个问题,其中61道选择题,1道问答题。通过召开座谈会、发放调查问卷、个别访谈、观察法、专家咨询等方式先后实地调查了杭州、临安、萧山、余杭、宁波、温州等地的农民工,被调查对象涵盖服务、工程、技术、生产、经商等职业类别,其中以大中小型企业和和服务行业的打工族为主。本次调查共发放问卷500份,收回436份。需要

本文系浙江省社会科学规划课题“农民工信息行为分析与对策研究——以浙江省为例”(项目编号12JCTQ01BY)研究成果之一。

说明的是有少数调查表个别项目没有填写，统计分析时这些项目就省略不计，故每个题目的有效问卷并不相同，统计计算时以该项目的实际数量为准，另外很多题是多选题，故这些选题的每个答案的百分比累计会超过 100。

3 结果分析与研究

3.1 基本情况分析

在性别上，男性占 52.5%，女性占 47.5%，男女比例基本持平。在年龄上，20 岁以下的占 5.8%，21—29 岁的占 42%，30—39 岁的占 30.34%，40—49 岁的占 18.20%，50—59 岁占 2.67%，60 岁及以上占 0.97%。从学历来看，初中及以下的占 8.9%，高中和中专的占 37.84%，大专、本科及以上的占 27.98%。从收入看，44.2% 的农民工收入在 1000～2000 元之间，23.9% 的人在 2000～3000 元之间，在 3000～4000 元的占 11.2%，4000 元以上的占 15.6%，1000 元以下的占 5.1%。

农民工以中青年为主，主要分布在 20—29 岁和 30—39 这两个年龄段，学历层次有提高的趋势，大专、本科及以上学历的比例比 2006 年国务院政策研究室发布的数据 15.1%(3) 提高了 12.9 个百分点；月收入偏低，大多数在 1000～3000 元之间。可见大多数农民工正处于年富力强的阶段，他们是农村中思想最活跃、也是最有活力的群体。

3.2 对信息价值的认知

62.8% 的农民工认为信息对工作、生活有帮助，21.3% 的人认为基本没帮助，15.9% 的人认为没有任何帮助。访谈结果也表明，农民工对信息价值的认识尚可，大多数表示缺乏知识信息会影响个人前途等，信息获取目的性不强，缺乏主动获取、利用信息的意识，大多数是被动地接受信息，选择非常主动的只有 8.1%，选择主动的也仅为 21.2%，大多数人不知道要什么，也不太明白到哪里找，他们所获取的信息也是零散的，并不能形成解决实际问题的信息资源。农民工的文化素质相对较低，限制了他们理解、分析和运用信息的能力，导致其对信息的真伪难辨，信息的敏感性、捕捉能力不强，理解力不高。加强多方面的培训教育，提高农民工文化素质是提高他们信息意识和信息能力的基础。

3.3 农民工所需信息的类型

调查结果表明，农民工所需信息的类型依次为权益保障(49.5%)、社会新闻(42.9%)、法律政策(35.1%)、生活服务(28.7%)、职业培训(25.9%)、求职招聘(25.0%)、医疗健康(18.8%)、子女教育(17.9%)、购房租房(13.3%)、休闲娱乐(12.4%)、购物促销(9.4%)、学习提高(9.2%) 等多个方面不同层次的信息。其中对农民工最关注的权益保障和法律政策信息再做细分统计分析，他们最关注的政策信息依次是维权政策(51.8%)、农村政策(46.3%)、就业政策(44.0%) 和子女教育政策(28.4%)。农民工信息需求的类型呈现多样性特征，但总体以其生活、工作、个体发展等切身利益相关的信息为主。说明农民工对维护自身权益有着较强的欲望，他们希望得到社会的理解、尊重和肯定。在个别访谈中很多农民工提出对医疗、养老等方面需要更多保障。他们较关心就业及子女教育等切身利益相关的政策，虽然离开家乡，依旧关心农村发展的相关政策。

3.4 信息渠道分析

调查发现，农民工获取信息的渠道主要是电视(69.7%)、网络(64%)、报纸杂志(62.2%)、广告(23.4%)、广播(21.8%)、亲朋邻居(19.5%)、书籍(17.7%)、手机(17.7%)等。李桂华于 2009 年的调研显示农民工的信息渠道以电视、广播、报纸和周围群体为主，农民工利用网络的比例为 21%。(4) 与这一结果不同的是，网络已成为现代农民工除电视外获取信息的主要途径，从手机获取也是因为手机上网所致。这一方面表明，农民工的生活

水平有了极大的提高，电视、网络等现代设施在农民工家庭中已普及；另一方面农民工的文化素质也有了提高，利用网络获取信息已成为农民工生存的一种技能。虽然他们不象以前那样依赖于亲朋邻居获取信息，但因受其生存空间范围或情感距离范围的制约，亲朋邻居依然是他们较乐于接受的信息源，这种现象符合社会交往中“物理上的就近性”规律。但随着生活条件的改善、信息渠道的增多、文化层次的提高，已不是他们首选的途径了。

在这些渠道中，农民工认为较可靠的依次为电视(48.9%)、报纸(23.4%)、书籍(21.8%)、广播(17.9%)、网络(17.2%)。认为不可靠的途径是广告(28.7%)、网络(22.9%)、集市(22.0%)。可见农民工对电视的信任较高，虽然网络利用有极大提高，但农民工对其信任度不高。除了网络信息本身良莠不齐的原因，还与农民工对网络信息的鉴别、选择和搜索能力较弱有关，网络利用水平有待提高。

3.5 网络利用行为的特点和规律

(1) 网络利用条件和频率

调查发现，76.4%的农民工拥有电脑，在拥有电脑的农民工中74.54%家中有宽带上网。其中经常上网者(每天1次)占44.7%，偶尔上网(每周7次以下)占39.5%，极少(每周不足1次)占11.9%。电脑在农民工家庭中已较为普及，绝大多数农民工能利用网络获取信息。

(2) 上网的主要目的

50.9%的农民工上网是为了浏览新闻，其次是聊天交流占49.3%。其它依次为搜寻信息占37.6%，娱乐占27.3%，网上购物占19.3%，收发邮件占16.1%，玩游戏占14.7%，在线阅读占12.4%，电子商务占5.7%。在关于网络利用的障碍方面，56.4%的农民工认为无用信息太多，32.8%的人认为网速慢，15.4%的人认为上网费用高，还有9.9%的人是因为不会上网。可见，随着生活水平的提高，上网费用等已不是农民工利用网络的主要障碍了。认为无用信息太多，表农民工对网络信息的筛选、鉴别、判断能力不高。在对交流工具的选择上，61.2%的人选择了QQ，55.5%的人选择了博客，47.0%的人选择了社交网站，22.7%的人选择了电子邮件。可见QQ、博客等已成为农民工交流沟通的主要网络工具。

(3) 网络信息的查询习惯

在调查农民工选择网络信息所考虑的因素时，53.9%的农民工选择了信息的真实性，29.4%的农民工选择信息来源的可靠性，20.5%的农民工选择了作者的权威性，17.2%的农民工选择了信息的及时性，其它因素还有网站的权威性(占10.6%)。这表明，农民工在选择信息时比较注重信息的真实可靠性。

在调查农民工搜索网络信息采用的主要途径时，72.5%的农民工选择了搜索引擎，47.0%的农民工选择了大型门户网站，其它依次为行业网站(13.3%)，论坛或博客(7.6%)，专业数据库(5.3%)。由此看出，随着文化素质的提升，农民工群体对搜索引擎的了解度已较高，成为了他们搜索信息的主要途径，专业数据库因为大多数以提供学术信息为主，且非免费，故很少问津。

(4) 网络信息的浏览行为

在调查浏览习惯时，39.5%的农民工选择随意浏览，37.2%的人选择浏览长期关注的网站，13.1%的人浏览知名网站。在浏览方法上，29.1%的农民工在浏览时按分类类目浏览，33.7%的人在浏览时会结合关键词进行检索，32.1%选择以某页为起点，进行相关链接的浏览。反映出农民工对网站的浏览带有一定的选择性，同时也有相当一部分人掌握了分类浏

览和关键词检索的技能。

（5）搜索引擎的使用情况

在对搜索引擎的了解和使用情况调查时，40.20%的人知道搜索引擎，42.7%的人知道一些，17.1%的人不知道有搜索引擎。在常用的搜索引擎这个选题上，74.4%的人选择百度，40.6%的人选择谷歌，18.4%的人选择雅虎，11.0%的人选择中国搜索，7.1%的人选择爱问搜索。在调查到是否会掌握关键词检索技巧时，32.7%的人选择会用，46.7%的人选择存在部分困难，20.6%的人选择完全不懂。在问及是否掌握搜索引擎的高级检索功能时，只有29.2%的人会选择，54.0%的人不会使用，16.8%的人完全不知道这个功能。可见百度已经深入人心，但掌握关键词检索技巧和高级检索功能时，几乎三分之二的人还存在困难。

3.6 利用图书馆的情况

（1）对图书馆的认知度

在问及是否知道公共图书馆及其功能这个选项上，35.8%的人知道，38.8%的人知道一点，25.5%的人不知道。在是否经常去图书馆的问题上，11.5%的人经常去图书馆，61.6%的偶尔去过，27%的人从没去过，超过三分之二的人利用过图书馆，与2009年李桂林的只有6%的人使用过图书馆的调查结果相比（4），图书馆的认知度和利用情况有所提高，但农民工对图书馆的利用率总体不高。在对不去图书馆的原因进行调查时，41.1%的人是因为没有时间，36.5%的人是因为路程远不方便，20%的人是因为不知道图书馆，13.5%的人是因为服务要收费，5.50%的人认为图书馆对农民工有歧视，2.1%的人认为手续太复杂。在对图书馆服务的期待上，三分之一以上的农民工希望图书馆提供专业技能培训和免费借书，也希望针对农民工提供免费上网、信息咨询、图书推荐、送书上门、流动车借书等服务。

王坚方、和美玲认为农民工信息能力的弱势首先是图书馆利用能力的弱势，“图书馆距离”已成为农民工信息能力弱势的主要特征。这一方面体现在空间位置上的距离，成本高、网点少；另一方面体现在社会对农民工信息需求的关注程度、文献资源配置、现代化手段和阅读水平等方面的距离。（5）农民工的“图书馆距离”仍然需要得到关注和解决。

（2）对图书馆开展服务的期待

在对希望图书馆提供什么样的服务进行调查时，34.2%的人希望进行岗位技能培训，33.9%的人希望能免费借书，17.2%的人希望能免费上网，15.6%的人希望能提供信息咨询服务，8.0%的人希望能进行图书推荐，5.1%的人希望能送书上门，3.9%的人希望在农民工聚集地提供流动车借书。

（3）参加培训情况

在关于参加培训方面的调查显示，34.6%的人参加过图书馆或其他机构组织的培训。不参加培训的主要原因有：没有时间占33.3%，不知道培训事宜占22.9%，对内容不感兴趣占14.5%，因为费用不参加占2.3%。可见大部分农民工表示没有时间参加各类培训，还有一部分是没有途径知道培训事宜。关于农民工最感兴趣的培训内容，43.8%的人选择计算机和网络利用技能培训，25%的人选择日常科学生活知识，23.4%的人选择专业技能提升，10.6%选择创业培训，4.1%的人选择求职就业技能的培训，3.4%的人希望提供法律政策维权等讲座。另外，在回答对农民工问题有何建议这个问题上，许多农民工提出了希望得到计算机、网络利用和岗位技术的培训。

4 农民工信息服务对策

根据调查和访谈的结果，笔者认为可以采取以下几方面的策略和措施，来改善农民工信息利用环境，提高农民工的信息素养水平。

4. 1 构建一体化的农民工信息服务平台

从调查可知，现代农民工比老一代的农民工学历层次提高了，收入水平总体也有提高，拥有电脑和上网者数量明显增加，使用手机、网络、计算机的能力增强，这些条件为开发一体化的农民工信息服务系统创造了良好条件。通过国家投入资金进行“一体化的农民工信息服务系统”的建设，利用信息化手段改善为农民工提供的各种公共服务，帮助解决农民工在其生命周期中可能遇到的各种困难。同时通过平台的建设对现有的国家和地方涉及农民工的法律和法规进行清理，促进各个政府业务部门相关业务流程的协调、整合和规范化。(5)事实上，从中央到地方，政府已经相继开发了许多为农民工提供服务的信息网络，但总的来看，网络信息资源比较分散，主要集中于农民工的培训和就业，以信息发布为主。信息平台必须充分整合社会资源，在资源保障上要符合农民工的需求，成为一个连接中国广大农民工、各类技术培训机构、行业协会、法律机构、企业和政府部门的信息平台，提供从学习、咨询、培训、就业、维权到日常生活关怀的一站式交互式信息服务。我国于2005年8月创办的首个农民工网站“新农门”网，是一个为农民工服务的公益性网站，提供招工、培训、交流、权益、政策、生活等全方位服务，深受广大农民工的欢迎。但因为其是由个人投资的公益性网站，其持续运行受到限制。因此“一体化信息服务系统”需要政府的重视，需要经费的投入，要组织得法，保证其持续健康正常的运行。在网站建设时，还可以针对农民工主要利用网络进行交流沟通这一特征，在平台建设加强农民工虚拟社区平台建设，使他们可以在虚拟社区中不断进行着信息的发布、选择、交流与共享活动。

4. 2 多渠道开辟农民工信息获取渠道

电视、广播、报纸、杂志等农民工常用的传统媒体可多开设诸如“农民工信息园地”之类的栏目，宣传农民工有关的政策、法律案例和创业故事，还可设置一些专门针对农民工的培训课程。电视和广播等节目的播放时间尽量放在双休日和晚上等闲暇时间，要制定相关的制度和政策来吸引农民工参与这些节目，在农民工群体中大力宣传，鼓励引导他们收听和观看。文化出版业也应多发行一些针对农民工需求的形式多样的出版物，如各种普及性读物、相关的杂志、报纸、书籍等，或在其中增加专门的栏目；还可以定期发行一些图书小册子，免费发送到相关企业单位的农民工手中供阅读；也可以利用手机短信的形式有针对性地为农民工提供生活、健康、医疗等信息。总之，各种类型的信息渠道，一定要保证信息资源的内容与需求的吻合度和新颖度。

4. 3 加强农民工图书馆建设

调查中发现，农民工对图书馆的利用率较低，其中存在着没有时间、路途远不方便、服务要收费、对农民工有歧视等原因，农民工的“图书馆距离”仍然存在。因此建议政府投入一定经费鼓励和引导企业、社区建设专门的农民工图书馆，还可以在农民工聚集地建设农民工流动图书馆，以增加图书馆的网点，缩短空间上的距离。当然收藏图书时还要做深入的调查研究，在图书资源的内容上要符合农民工的口味，提供专门为农民工免费上网的电脑设施。同时需要配备具备一定的图书馆管理和计算机利用专业知识的管理者，以便更好地管理、指导帮助农民工利用书籍，也有必要对他们进行相应的辅导培训。国家图书馆从流通的复本里挑选了操作、种植、维修、法律等方面适合农民工阅读的书籍，建立了“工地上的图书馆”，深受农民工欢迎。(6)这种模式在许多公共图书馆里是切实可行的。总之这些举措需要通过国家在经费上给予扶持，在政策、制度上给予配套落实，让各种类型的图书馆真正建设成为农民工身边的图书馆，成为农民工喜爱的求知园地。

4. 4 加强农民工信息素质教育

从调查结果看，农民工选择、甄别、吸收信息及使用信息工具方面的能力不高，且在信息搜集过程中不得不承担由于各类虚伪、过时信息所带来的风险，如金钱、时间等方面的损失。因此必须大力加强农民工的信息素质教育，让农民工学会掌握利

用信息资源的方法，并培养良好的信息行为习惯。

目前，我国已有一些地方设立了专门为农民工服务的培训机构，但访问调查中发现各地情况不一致，且普及力度不够，培训内容较单一。因此建议在全国范围内地方各级部门设立专门为农民工服务的培训机构，定期持续地为农民工开展各类培训。首先要帮助农民工提高科学文化素质，拓宽他们的知识结构。电视、广播节目中也可以定时定期安排学习节目，帮助农民工提高科学文化素质，这是培养农民工信息意识的基本环节。培训内容上应该符合农民工的需求和口味，如深受农民工欢迎的维权知识、法律知识、计算机知识、日常科学知识和岗位技能等。要加强培训机构的管理，并积极在农民工群体中宣传推广，真正做到让每位农民工知晓培训内容，并接受培训。培训工作还需要企业或单位的支持，以便于农民工安排时间参加培训。同时还要做好培训的普及率和效益的分析和评价，真正推动农民工培训工作持续有效地开展。

其次要加强农民工的信息意识和信息道德教育，提高他们对信息作用和重要性的认识，明确自己的信息需求，并将信息需求转化为信息动机，从而养成文明、自律的信息行为习惯。要提高他们的信息认知、判断与选择、甄别能力以及道德责任感，学会自觉遵守信息法律法规，批评和抵制不良的信息行为，在信息交流时遵守虚拟环境下的礼仪标准，不随意发布信息等知识。

在调查中也发现农民工的检索技术和技巧方面存在着一定的困难，因此要针对性地加强农民工信息能力的指导和培训，包括信息基础知识、信息技术、计算机基础、网络利用和检索方面的培训，让农民工掌握信息理论、信息检索技巧、信息分析评价方法、现代信息技术原理等方面的知识，以提高他们信息搜集、甄别、表达以及工具使用方面的能力，并能充分利用信息解决实际工作、生活中的问题。信息素养的培训可以由图书馆组织开展，要制定相关政策促使图书馆定期持续组织农民工信息素养的培训，针对不同需求、不同层次的农民工，可以分层次地开展培训。

4. 5 加强开展农民工的信息服务工作

一道问答题中，许多农民工都建议成立专门的农民工咨询服务机构，如农民工信息工作站、农民工咨询机构等，为解决农民工在思想上、工作上、学习上、生活中遇到的问题及个人发展等提供良好的专业性的咨询服务，尤其在解决农民工合法权益维护方面需要更多的支持和帮助。公共图书馆要积极开展面向农民工的信息服务工作，要在为农民工的服务上提供更多的优惠政策，包括简化办证手续、提供免费上网和借阅服务、提供图书推荐、在农民工聚集区提供流动借书车等。要加大信息服务工作的宣传力度，提高他们关注信息及参与信息活动的主动性。湖州市图书馆在这方面起到了表率作用，值得借鉴和提倡。如送书制度化；为农民工子弟学校进行捐书；暑期开展“阳光电子阅览”活动等。（6）农民工工资水平偏低，要针对性地减免农民工的信息咨询、查询费用，以提高他们的信息承受能力。值得注意的是，农民工群体在利用信息能力上存在着“马太效应”（7），即收入高一些的人群相对拥有更多的信息资源，享受更好的教育，因而信息能力也较强，视野会更宽，也会有更好的发展机会，而收入低的人群相反。因此在要缩短贫富差距引起的“马太效应”，应给予农民工群体中低收入、低文化层面的个体更多的优惠政策和机会。政府要加大对图书馆等公共文化设施的投入力度，使图书馆有能力为农民工提供全方位服务。（来稿时间：2013年6月）

参考文献：

1. 王杰. 用户信息行为的理性解读. 佳木斯大学社会科学学报, 2011, 29(3): 179 — 180
2. 陈德人. 中国电子商务案例精选. 北京: 高等教育出版社, 2008: 293 — 293
3. 周宏仁. 信息化论. 北京: 人民出版社, 2008: 375 — 378
4. 李桂华. 当代公共图书馆用户: 需求、行为与结构. 成都: 四川大学出版社, 2010: 226 — 228

-
5. 王坚方,和美玲. 新农村建设:农民工信息能力弱势分析 — 以“图书馆距离”为基点//中国图书馆学会年会论文集. 北京:北京图书馆出版社,2006:39—40
 6. 胡荻. 湖州市图书馆为农民工子女提供文化服务的尝试. 图书馆学研究,2010(2):67—69
 7. 张艳婷,杨洋. 面向农村教育的信息保障体系建设研究. 情报科学,2010(6):847—853