

关于打造“互联网+工会”的思考

李明珂

(江西省总工会干部学校, 江西 南昌 330103)

【摘要】“互联网+”行动计划是国家实施创新驱动发展战略的重要组成部分。中国工会要按照《中共中央关于加强和改进党的群团工作的意见》要求,及时把工作和互联网结合,打造“互联网+工会”。在工作中,我们拥有党政支持、职工基础和企业支持的优势,也面临基础设施发展不均、工会工作者互联网意识淡薄、职工群众利用互联网意识不强和“互联网+工会”体系不完善的困难。因此,在打造“互联网+工会”的过程中,宏观上,我们要改革组织结构,做好互联网人才的培养与引进工作,做好工会软件的开发工作,以及做好大数据的收集、整合、开放和利用工作。微观上,我们要充分利用网站、新媒体、手机应用等互联网平台,开展工会组建、宣传引导、技能提升、劳动竞赛、工会维权、职工服务、民主管理、心理援助等工作。要建立中国的“互联网+工会”体系,积极主动服务职工,塑造中国工会的品牌,扩大影响力,建立职工大数据库,为党和政府实施发展战略提供帮助。

【关键词】互联网+工会; 职工大数据库; 服务职工

【中图分类号】D412.6 **【文献标识码】**A **【文章编号】**2095—7416(2016)06—0022—04

党的十八大作出实施创新驱动发展战略的重大决策,把科技创新作为提高社会生产力和综合国力的战略支撑,摆在国家发展全局的核心位置。在十二届全国人大三次会议上,李克强总理在政府工作报告中首次提出“互联网+”行动计划:“制定‘互联网+’行动计划,推动移动互联网、云计算、大数据、物联网等与现代制造业结合,促进电子商务、工业互联网和互联网金融健康发展,引导互联网企业拓展国际市场。”^[1]中国工会要按照《中共中央关于加强和改进党的群团工作的意见》要求,及时把工作和互联网结合,打造“互联网+工会”。

一、打造“互联网+工会”的工作方向

互联网不仅仅能促进经济活动发展,也能促进工会工作创新发展。因此,在《中共中央关于加强和改进党的群团工作的意见》中指出:打造网上网下相互促进、有机融合的群团工作新格局。群团组织要提高网上群众工作水平,实施上网工程,建设各具特色的群团网站,推进互联互通及与主流媒体、门户网站的合作。加强网宣队伍建设,综合运用维权热线和网络论坛、手机报、微博、微信等新媒体平台进行网上引导和动员。站在网上舆论斗争最前沿,主动发声、及时发声,弘扬网上主旋律。逐步建立统一的群团组织基础信息统计制度^[2]。

《意见》也为“互联网+工会”工作指出了明确的方向:“网上网下相互促进、有机融合”是典型的O2O模式;“提高网上群众工作水平,实施上网工程”是要求工会工作者提高利用网络的能力,并推广网络在职工群众中的普及;“综合运用维权热线和网络论坛、手机报、微博、微信等新媒体平台”是要求我们充分运用各类网络客户端,提供工会维权服务;“站在网上舆论斗争最前沿,主动发声、及时发声,弘扬网上主旋律”是给工会宣传工作制定了具体工作任务;“逐步建立统一的群团组织基础信息统计制度”是要求我们要做好大数据的积累,为政府更好地进行社会管理打好基础。

二、工会打造“互联网+”拥有的资源和面临的困难

工作方向确定后,我们需要了解拥有的资源和面临的困难,才能更好地完成工作。

(一) 工会打造“互联网+”拥有的资源

我们的资源,源于我们的位置。“互联网+”的核心是连接,而中国工会是党联系职工群众的桥梁和纽带。我们的作用就是连接,国外的工会,往往是站在企业和政府的对立面,是對抗性的;但我们不同,我们是站在职工、企业、政府的交集上,是协作性的。

1、党政的支持。这是我们中国工会独有的资源。

收稿日期:2016-11-16

作者简介:李明珂(1986-),男,江西南昌人,大学学历,江西省总工会干部学校教师。

我们开展“互联网+”工作，不仅仅是服务职工群众，更重要的是通过和职工群众连接，获取数据、积累数据、分析数据，为我们将来的行动提供指引。但是，工会一个系统收集的数据，仍然十分有限。中国工会的优势就在于我们能做到源头参与，能够在政府制定大数据战略时也参与进去，与政府部门共享数据库，扩大我们数据库的容量，让我们的“互联网+”工作能够更上一个台阶。

2、广大的职工基础。“互联网+”的核心是连接，连接的对象是人，人越多，“互联网+”所发挥的作用才能更大，因此我国的“互联网+工会”拥有巨大潜力。全国目前职工总数为3.5亿，我们可以将各行各业的人才资源通过互联网充分连接、共享，有效提高工会服务职工、为职工维权的能力。

3、企业的支持。中国工会是站在职工、企业、政府的交集上，是协作性的，提升职工技能、开展劳动竞赛、培养劳动模范，是工会组织的一项重要任务。把这项任务和互联网结合，能够破除时间和空间的限制，提高覆盖的职工数量，有效地提高工作效率。在服务职工群众的过程中，工会收集到的数据，也能对企业的经营决策提供帮助，为企业指出正确的发展方向。因此，企业在感受到工会带来的切实利益后，会成为工会的资源，支持工会工作。有了企业的支持，对我们开展“互联网+”有更大的提升，我们可以用较低的代价获得更加专业的人才和更加先进的设备，充分提高我们的工作效率。

（二）工会打造“互联网+”面临的困难

1、基础设施存在瓶颈。习近平总书记在中央网络安全和信息化领导小组第一次会议上指出，“我国互联网和信息化工作取得了显著发展和巨大成绩，网络走入千家万户，网民数量世界第一，我国已成为网络大国。同时也要看到，我们在自主创新方面还相对落后，区域和城乡差异比较明显，特别是人均带宽与国际先进水平差距较大，国内互联网发展瓶颈仍然较为突出。”^[3]我国是互联网大国，但也是互联网小国，虽然拥有大量的网民，但仍然面临人均带宽不够高、费用不够低廉、覆盖不够全面等问题。这给我们实施互联网+工作带来了许多困难。

2、工会工作者的心态认识，不会用、不想用、不敢用“互联网+”。具体来说就是，因为对“互联网+”的技术和内容不够了解，所以不会用；因为不相信“互联网+”的力量，所以不想用；因为害怕“互联网+”的分享精神，所以不敢用。首先是不会用，

现在的工会工作者主要还是使用传统手段开展工作，同时拥有“互联网+”意识和了解“互联网+”技术的人员比例不高。其次是不想用，因为不了解，所以不清楚“互联网+”的重要意义，加上很多地方受硬件条件的限制，在这些工会工作者心中，觉得“互联网+”不如传统工作方法。最后是不敢用。害怕实施“互联网+”以后会增加工作难度，甚至被完全曝光在社会面前，进而引发各种问题，所以不敢用。

3、职工群众通过网络找工会的意识不强。一是因为我们的宣传力度不够，在传统媒体和网络媒体中，都很少看到我们工会对自己的微博、公众号等互联网客户端进行宣传；二是因为我们的实用性不足，我们在O2O方面依然做得不够，无法充分给职工群众线上的求助，提供线下实际的帮助；三是因为缺乏统一规划，目前我们各地工会的互联网客户端，仍属于各自为政，从名称、外观到内容、联系程度都不统一，无法形成大的品牌效应。

4、“互联网+工会”体系不完善。目前，工会的“互联网+”工作处于起步阶段，缺乏符合我们需求的移动互联客户端，没有构建起我们需要的大数据库，分析研究大数据的算法也处于空白阶段。同时，我们的“互联网+”政务工作也都处于起步阶段。当然，这是我们的困难，但也是我们的机遇。在上层构建“互联网+”战略时，我们工会可以及时参与，在顶层设计的时候，可以为工会争取到有利位置。

三、打造“互联网+工会”的工作计划

了解我们拥有的资源和面临的困难后，就要有针对性地制定工作计划，以推进“互联网+工会”工作进行。

（一）宏观层面工作计划

1、要逐步改革组织结构，向“大前台+多后台”的模式转变。工会要设立面向职工、与职工群众交流沟通的大前台。前台要做好沟通交流工作，对象包括职工群众和工会内部各部门，及时双向交流沟通，传递信息。而每个部门也要做好对前台的支援工作，及时处理前台传递来的信息，并予以反馈。开展“互联网+”不应是某个部门的工作任务，而要成为整个工会开展工作的基础和内容。

2、要做好互联网人才的培养与引进工作。首先，要在工会工作人员中宣传“互联网+”的好处，介绍“互联网+”的内容，让工作人员对工会的“互联网+”工作流程有一个初步的概念。一方面，工会干部学校要做好培训工作；另一方面，也需要工会工作者努力

自学,至少要具备基本的互联网意识,了解互联网的内容,了解开展“互联网+”工作需要知道的基础知识,例如新媒体方面的知识、网站运营方面的知识、大数据方面的知识等等。只有这样,才能方便我们开展工作,打好基础。其次,要逐渐引进相关人才,为将来拓展工作内容、创新工作形式做准备。逐步改善工会人才库,将互联网融入到工会工作中。

3、要做好工会软件的开发工作。软件包括工会工作人员使用的软件和职工群众使用的客户端。一是方便工会工作人员分享信息,二是让我们可以方便地管理会员信息,收集会员数据。

4、做好大数据的收集、整合、开放和利用工作。从工会组建起,就要注意做好互联网工作,让职工自己在网上输入自己的实名信息,录入工会会员数据库,然后将数据库与政府部门的数据库连接共享;也可以与我们自己的微博系统、公众号系统连接,通过信息与粉丝逐渐对应,便于我们分析职工行为,为我们的工作提供方便。其中,数据库的开放共享包括三个层次:首先是与政府部门协商,在政府建立“互联网+”平台时,发挥源头参与的作用,与政府统一互联网接口,方便我们工会接入数据平台,双向共享数据;其次是工会内部建立好内部数据库,共享信息;最后是在做好数据的脱敏处理后,与企业共享数据。在整个过程中,还做好涉密、涉及隐私数据的保密工作,保证数据库的安全。

(二) 微观层面工作计划

微观上,我们要充分利用网站、新媒体、手机应用等互联网平台,开展工会组建、宣传引导、技能提升、劳动竞赛、工会维权、职工服务、民主管理、心理援助等工作。

1、工会组建工作。工会组建是我们工会工作的基础,是重点,也是难点。全总改革方案提出:“改进会员发展和惠及工作,开辟网上申请入会等途径,拓宽职工便捷入会渠道,推行会员实名制管理,建立会员组织关系随劳动关系流动转接的机制,实现会员管理制度化、规范化、信息化。”^[4]

据资料显示,全国职工总数为3.5亿人,仅农民工就有2.77亿人,其中,新生代农民工占1.43亿人。另外,据有关研究表明,农民工群体在1年之内,发生职业流动的比例超过了50%;外来农民工在一个地方工作的平均时间为2~3年^[5]。新生代农民工逐渐成为主流,农民工流动率增高,是摆在我们工会组建工作前的两大趋势。而网络,正是我们应对这两大

趋势的利器。新生代农民工与以前的农民工最大的区别,就是他们对网络更加了解,使用更加频繁,而网络也能帮助我们有效地突破地域的限制,应对流动率高的问题。

我们可以利用微信公众号等客户端,为职工群众提供新的入会渠道,让那些还没建立工会的企业职工也能入会,可以打破单独依靠企业行政建会的瓶颈,以职工直接入会倒逼企业建会。

2、工会宣传工作。宣传工作是当前工会开展“互联网+”首先要做的工作。因为工会“互联网+”工作处于起步阶段,在职工群众中影响不大,职工尚未形成通过互联网找工会的思维,工会在互联网上影响甚微。要做好“互联网+”工作,首先要吸引职工关注工会的互联网客户端,有职工群众作为基础,“互联网+”才能顺利开展。我们可以从以下几方面着手:

(1) 积极宣传,推广自己。工会虽然建立了微博、微信公众号,但在职工群众中的知晓程度不高,因为宣传力度还不够。要充分利用工会贴近职工群众的优势,在日常工作中,有针对性地进行宣传工会微博、公众号。可以把印有微博和公众号二维码的海报贴在企业车间的门口,引导职工群众扫码关注。也可以通过网络票选优秀职工的方式,吸引职工关注工会微博、公众号。职工是工会的基础,要积极宣传,充分吸引职工参与“互联网+工会”建设。

(2) 内容通俗化,形式多样。低龄化是互联网的一大特点,目前互联网主要在39岁以下人群中广泛使用。截至2016年6月,我国网民以10-39岁年龄段为主要群体,比例达到74.7%。其中,20-29岁年龄段网民的比例为30.4%^[6],在整体网民中的占比最大。因此,宣传工作不能继续使用传统方式,而要使用内容更加通俗、形式更加多样的宣传方式。一是用贴近职工群众的内容、有趣接地气的语言,宣传工会工作。二是关注普通职工,用认真工作的普通职工引起受众的共鸣,让他们感受到工会的关怀。三是充分利用歌曲、短视频、直播等形式进行宣传,充分吸引职工。四是控制宣传内容长度,充分适应职工群众浏览网络时间碎片化的特点,提升宣传效果。

(3) 主动及时,争夺话语权。随着新媒体的发展,争夺话语权越来越重要。目前,网络上有部分网络红人,拥有大量关注者,极易成为意见领袖,他们的意见如果与政府部门相反,会阻碍政策的落实,破坏政府的形象。要把话语权从他们手中抢过来,不能单纯地靠禁止和打压,而是要靠速度。

工会在做网络工作时,要经常在网上搜索关键词,查找与职工群众利益相关的事件,第一时间主动予以关注、沟通,并及时在网上公布事件进展,逐渐抢回网络话语权。有话语权,就能吸引更多人关注工会,进一步增加话语权,形成良性循环。

(4) 积极破除谣言,塑造正面形象。网络的发展,新媒体的产生,让谣言的传播速度和危害都成倍地增长,而其中有很多都是针对政府部门或者政府工作人员的。面对谣言,我们必须第一时间摆事实、讲道理,正面回击。这样不仅揭露了造谣者的丑恶面容,也塑造了自身的良好形象。

3、提升职工技能,开展劳动竞赛,培养劳动模范。提升职工能力是工会组织的重要任务。利用互联网开展这项工作,可以破除给职工做培训的时间、地点和人数限制,可以为职工群众提供更多方便快捷的提升途径。可以开设网络职工书屋供职工自学,要求职工学习在线课程,参加在线考试,并设置激励机制,引导职工提升工作能力。在劳动竞赛和劳模评选过程中,可以通过互联网公示全过程,一是提升工作的公开透明程度,提高工会的影响力和公信力;二是吸引更多的职工参与到劳动竞赛中,提升职工工作热情。

4、职工维权、帮扶工作。维护职工合法权益,给职工提供工会帮扶,是和职工切身利益相关的工作,能让职工群众切实感受到工会的作用。要充分利用O2O的模式,提供线上对线下的帮助。在网上建立法律工作者服务平台,为需要帮助的职工群众及时解答疑问,提供初步法律帮助,指导职工开展工资集体协商。并把工会处理的成功案例经验总结后放在网上,供职工群众学习。

在帮扶工作中,充分融入互联网能帮助我们构建以精准帮扶为重点的服务职工体系。而手机等移动终端的普及,也让更深入有效的职工服务成为可能。要做好工会组织和工会会员的实名登记工作,同时利用各种平台采集会员信息数据。在开展帮扶工作时,可以让职工在网上提交帮扶申请,经过初审在网上公示申请人资料接受监督。在工作过程中,要注意很多困

难职工并不会使用网络,要积极主动帮助他们提交材料。通过网络公开,可以提升我们工作的透明度,赢得职工的信任,也有助于我们建立更完善的困难职工数据库,落实精准扶贫。

5、民主管理工作。厂务公开民主管理是工会的一项重要工作内容。党的十八大提出:“全心全意依靠工人阶级,健全以职工代表大会为基本形式的企事业单位民主管理制度,保障职工参与管理和监督的民主权利。”^[7]工会要充分利用互联网开展民主管理工作。目前可以使用微信平台,通过建立职工微信群,在微信群中开展通知下发、投票调查、活动召集、公共事务意见交流等活动,让职工充分行使民主管理的权力,提升管理效率。

6、心理援助工作。近年来,企业因心理因素引发的恶性事件频发,严重影响到了职工的正常生活和企业的正常发展。因此,心理援助逐渐成为工会工作的一项重要内容。与传统的面对面咨询方式相比,互联网在帮助我们做这项工作的时候拥有独特的优势,即高度私密性。网络的虚拟性可以很好地保护咨询者的隐私,有效提高职工参与的意愿。开展互联网心理援助工作,可以让更多职工群众感受到工会的温暖,提升工会影响力。

参考文献:

- [1] 李克强. 政府工作报告 [EB/OL]. 中工网, <http://www.worker.cn/2015-03-05>.
- [2] 中共中央. 关于加强和改进党的群团工作的意见 [EB/OL]. 人民网, <http://www.people.com.cn/2015-02-03>.
- [3] 习近平. 习近平总书记在中央网络安全和信息化领导小组第一次会议上的讲话 [EB/OL]. 人民网, <http://www.people.com.cn/2014-02-07>.
- [4] 全国总工会负责人就全总改革试点答记者问 [EB/OL]. 中国政府网, <http://www.gov.cn/2015-11-24>.
- [5] 蔡志锋, 张晓莹, 张剑, 孙玥. 互联网+工会——移动互联时代的改革创新思维 [M]. 北京: 中国工人出版社, 2016. 84.
- [6] 中国互联网络信息中心. 第38次中国互联网络统计报告 [EB/OL]. 新浪网, <http://www.sina.com.cn/2016-08-03>.
- [7] 胡锦涛. 胡锦涛在中国共产党第十八次全国代表大会上的报告 [EB/OL]. 新华网, <http://www.xinhuanet.com/2012-11-17>.

(责任编辑:王友才)