

“互联网+”时代“都市新乡民”住房 公共服务研究

——基于 Z 市的 RATER 指数分析

姚 祎,刘养卉

(甘肃农业大学 人文学院,兰州 730070)

摘 要:“都市新乡民”是我国城市化进程中产生的特殊群体,为国家经济发展做出了巨大贡献,他们对于城市发展的作用被大家普遍认同,但这种基于意识形态表层次的认同并未从根本改善他们的艰难处境。他们是城市万丈高楼的建筑者,但是一直来自身的住房问题并没得到有效解决。如今,越来越多“都市新乡民”留城住房问题已经成为当下不可忽视的社会焦点。文章以 Z 市为例,首先对“新乡民”电子科技产品应用情况进行了解,发现当前“新乡民”手机电脑应用较为普遍,为“互联网+”时代住房公共服务政策研究提供了现实依据;然后,对 192 位“新乡民”住房情况走访调查,通过实地访谈、统计分析等方法,运用 RATER 指数分析,从信赖度、专业度、有形度、同理度及反应度五个维度针对“都市新乡民”住房公共服务存在信用失范、专业化程度较低、服务效率低下及服务质量有待提升等问题,认为应当树立“互联网+”住房公共服务创新理念,利用“互联网+”技术的发展为住房公共服务政策研究提供硬件支持与技术保障,促进住房公共服务理念转变,最终推动住房公共服务服务效能的提高。

关键词:都市乡民;都市新乡民;新型城镇化;互联网+;住房公共服务;RATER 指数

中图分类号: C913 **文献标志码:** A **文章编号:** 1672-8580(2016)06-0021-11

一、问题提出

“都市乡民”是我国户籍制度改革后出现的,城市社会学的一个重要概念,指的是进入城

基金项目:甘肃省社科规划项目(13YD123)

作者简介:姚祎(E-mail:13689280312@163.com)

刘养卉,教授,硕士生导师(E-mail:hyangll@163.com)

市生活、实现了职业非农化、享受城市公共服务但没有完成人格和生活方式转型的进城农民,是城市性滞后于城市化的直接后果^[1],主要涵盖失地农民、建筑业农民工、集体宿舍农民工以及流动人口四类群体。“都市新乡民”是笔者在“都市乡民”概念的基础上提出,是“都市乡民”代际转移的结果,文中主要特指第二代农民工群体,也就是新生代农民工群体。“都市新乡民”对于城市融入具有强烈渴望,住房公共服务是制约其城市融入的首要难题。当前,我国从中央到地方各级政府都在探索如何为“都市新乡民”提供高效、质优、满意的住房公共服务,虽然取得了一定的进展,但时至今日,“都市新乡民”住房公共服务现状在我国仍然不够乐观。

据统计截止 2015 年底,我国“都市乡民”数量 27747 万人,比上年增加 352 万人,其中“都市新乡民”占比 55.2%^[2],已经成为我国外来务工群体的主流。党的十八大以及党的十八届二中、三中、四中全会和中央城镇化工作会议精神提出要全面落实国务院决策部署,以改善群众住房条件为出发点和落脚点,坚持走以人为核心的新型城镇化道路。新型城镇化是我国现阶段经济发展的重要阶段,“都市新乡民”在新型城镇化发展过程扮演者至关重要的角色,尤其是“都市新乡民”的城市融入是新型城镇化发展中必须面临的难题,而在其城市融入中面临的最困难最棘手的问题就是住房问题。安居才能乐业,乐业方能和谐,“都市新乡民”与“都市乡民”相比,对于城市融入具有更加强烈的渴望,更迫切物质精神深层次深度融合都市生活,由于长期生活工作在城市中,丧失基本的农业耕作技能,同时很难短期内被“都市居民”完全认同,使其陷于两难境地。尽管如此,对于多数“都市新乡民”来说,更愿意接受城市化过程,住房公共服务问题是他们在城市化过程中亟待解决的首要问题^[3]。

当前“互联网+”发展全国盛行,在笔者对 Z 市“新乡民”科技产品应用情况调查中发现,“新乡民”经常使用科技产品排名前三的分别是:手机(92%)、电脑(62%)和电视(54%);获取新闻途径以手机电脑新兴科技产品为主,占比 61%;上网频度较父辈更加频繁,经常上网占 73%,鉴于“新乡民”对于科技产品应用情况较好,一方面,为“互联网+”时代住房公共服务对策研究提供一定的现实依据;另一方面,“互联网+”技术发展为“都市新乡民”住房公共服务对策研究提供了硬件支持和技术保障。因此,本文立足于“互联网+”背景下,运用“互联网+”思维,试图从微观视角探究“互联网+”住房公共服务创新,为改善政府住房公共服务提供建议。

二、相关研究回顾

关于“都市新乡民”住房公共服务的研究,国内学者以往多从以下四方面研究:首先是“都市新乡民”住房现状研究:张协奎、袁红叶^[4]对南宁市农民工住房问题进行实证研究,发现有 60.3%农民工在城中村租房;赵君彦、郭洪生^[5]在对河北省农民工走访调查后发现,农民工解决自身住房问题的方式主要有两种:一是自己租房,占 57.4%。二是农民工免费居住在用人单位提供的集体宿舍或工棚中,占 33.7%。其次是“都市新乡民”住房问题研究:董丽晶^[6]认为当前我国新生代农民工存在居住隔离化及郊区化,现有城市规划未考虑新生代农民工的居住需求,

农民工住房保障政策的缺失等问题;王婧^[7]基于住房保障视角,认为我国农民工住房公共服务存在保障范围小、方式单一、住房保障资金运作不规范及缺乏配套制度问题。其三是“都市新乡民”住房公共服务路径研究;许莲凤^[8]针对我国公租房供给制度中存在的缺乏公平性、定位不明确、政策碎片化等一系列问题,应该调整政策思路,重点建设公共租赁住房,并辅之以相关制度配套举措,从而为新生代农民工的市民化提供切实有效的住房保障;吴宾和李娟^[9]建议借鉴治理理论,构建多元参与的治理机制,最终实现政府、用人单位、新生代农民工以及社会组织四主体合力解决住房的格局。最后是关于农民工住房公共服务政策分析研究;王星^[10]提出在政策建构中,应建立有效的社会合作机制,实现动态的“福利组合”供给模式,寻求不同福利供给主体之间的均衡至关重要。彭华民、唐慧慧^[11]认为通过改革户籍制度、住房市场政策、住房保障政策和城市建设规划政策,以实现低收入农民工的社会融入,满足他们的需要。综而观之,国内学者关于“都市新乡民”住房公共服务已形成不少理论成果,也一定程度上为“都市新乡民”住房问题解决建言献策。“互联网+”作为一个新兴经济发展动力,已有学者进行系统的“互联网+”公共服务研究,但缺乏具体的针对性的研究。

三、“都市新乡民”住房公共服务 RATER 指数分析

(一)RATER 指数构成

RATER 指数是由全美最权威的客户服务研究机构美国论坛公司发现的一个关于有效衡量客户服务质量的指数,分别代表 reliability(信赖度)、assurance(专业度)、tangibles(有形度)、empathy(同理度)、responsiveness(反应度),笔者基于 Z 市住房公共服务视角,分别赋予五个维度新的含义。从应用来看,该指数自出现以来被广泛应用于欧美许多企业,围绕企业提供服务 and 客户享受服务为主体,进而从客户方面对企业服务质量效果从不同指标进行衡量。

信赖度是指承诺的兑现力,反映政府是否能够始终如一地履行对“都市新乡民”住房公共服务所作出的承诺,当政府对“都市新乡民”住房公共服务承诺能够一一兑现,就会拥有良好的名誉,赢得“都市新乡民”的尊重与信赖,良好的信赖能够降低政府的行政成本,提高政府绩效,促进服务型政府的建立;专业度是政府部门工作人员所具备的住房公共服务专业知识、技能和职业素质,包括提供优质住房公共服务能力满意程度、对“都市新乡民”是否足够礼貌尊重以及是否能与“都市新乡民”住房公共服务相关问题能有效的进行沟通,专业度高低直接反映政府住房公共服务完善与否;有形度主要体现在政府部门制定的相关住房政策和是否有“都市新乡民”住房服务机构服务部门两方面。服务本身虽然是一种无形的产品,但住房服务政策、专门住房服务机构,服务机构工作人员的服务态度等都使得这一无形的服务有形化,良好的住房服务政策及专业的住房服务机构能够增强政府的市场竞争力,实现住房公共服务公平化;同理度是指政府工作人员能够随时设身处地地为“都市新乡民”安居着想,真正地同情理解“都市新乡民”的住房困境,了解“都市新乡民”住房公共服务需求;反应度是指“都市新乡

民”提出新的住房要求,政府相关部门能够在多长时间内解决问题,反映的是服务速度和效率问题,如果政府工作人员能够快速回应并迅速解决“都市新乡民”住房问题,能够提升住房公共服务质量和效率。

文中,将其引用至 Z 市政府与 Z 市“新乡民”,将两者作为 RATER 指数分析的主客体,以 Z 市“新乡民”对于政府提供住房公共服务最直接的感受为主体,对 Z 市政府在住房服务供给质量方面进行评价衡量,通过 RATER 指数从不同角度测量 Z 市住房服务的效果,发现 Z 市“新乡民”住房公共服务存在的问题,利用“互联网+”技术发展探究住房公共服务创新,提高 Z 市“新乡民”住房公共服务效能。

(二) Z 市住房公共服务指数分析

1.住房公共服务信用缺失

住房公共服务信用反映 Z 市政府对于“新乡民”住房公共服务效果的综合指标,是 Z 市政府住房公共服务承诺兑现最直接的产物。“都市新乡民”是“都市乡民”代际转移的结果,相对于老一代乡民,对于城市融入具有更强烈的愿望,更渴望在城市拥有自己的家,这就使的“都市新乡民”住房公共服务问题的解决成为我国各级政府工作的重点。Z 市政府于 2015 年最新颁布《公共租赁住房 and 廉租房并轨实施意见》中将城镇稳定就业 3 年以上的“新乡民”住房困难群体作为该政策服务对象中的一个主体,并承诺给予相应的住房补贴,住房减免政策。但由于该政策对于 Z 市“新乡民”住房申请时间,申请程序,工作年限有严格的限制,同时还需要 Z 市“新乡民”工作单位向县区住房保障部门提出申请,众多程序设置使其难以为 Z 市“新乡民”提供预期的住房公共服务。

根据表 1 所示,Z 市“新乡民”年龄以 16 岁至 35 岁的青年人口为主体,其中 25 岁以下占 44.8%,呈现年轻化趋势,这也为 Z 市后续城市发展带来巨大的发展动力;但总体偏年轻化的 Z 市“新乡民”结构群体必然也导致工作稳定性的下降,主要表现为工作变更情况,数据中没有变更仅占 19%,甚至有 11%的“新乡民”工作变更超过 6 次;而且 Z 市“新乡民”工作年限在 3 年以上占比 3.1%,这与 Z 市政府在公共租赁住房中对“新乡民”稳定 3 年以上的就业要求相差较大,在很大程度上影响 Z 市“新乡民”住房公共服务的享受;最后 Z 市“新乡民”就业企业以民营企业(占 68.2%)为主,与 Z 市实施意见中规定“新乡民”要由工作单位向县区住房保障部门提出申请,这势必给 Z 市“新乡民”工作单位带来不便,多数企业都不愿意申请,增加了 Z 市“新乡民”公共租赁住房申请难度;问卷中将“都市新乡民”租赁住房细分为政府廉租房、商品房,民房三部分,发现政府廉租房租赁比重仅占 24%,同时与 Z 市“新乡民”的访谈中发现,他们中绝大多数人并没有享受到政府的租赁住房补贴或减免的优惠政策。《Z 市公共租赁住房和廉租房并轨实施意见》关于政府公共租赁住房服务能力距离 Z 市“新乡民”所享受到的公共租赁住房服务还存在一定差距,承诺长期难以兑现会影响 Z 市政府住房公共服务供给信用,一方面使得 Z 市“新乡民”住房公共服务供给质量难以进一步得到提高,也造成公共租赁住房使用效率低下,造成不良的社会影响。

表 1 基本情况初始变量统计分析表

单位:人,%

初始变量	赋值	有效样本量	有效百分比	
年龄	16~25	1	86	44.8
	26~35	2	67	34.9
	36~45	3	29	15.1
	46以上	4	10	5.2
就业企业状况	民营企业	1	131	68.2
	外资企业	2	0	0
	国有企业	3	27	14.1
	自己独资/合资	4	34	17.7
工作变更情况	没有变更	1	37	19.3
	变更1~2次	2	75	39.1
	变更3~5次	3	57	29.7
	变更6次	4	23	11.9
工作年限	半年以下	1	38	19.8
	一年以下	2	83	43.2
	三年以下	3	65	33.9
	三年以上	4	6	3.1
居住类型	集体宿舍	1	65	33.8
	租赁住房	2	85	44.3
	务工地自购房	3	22	11.5
	其他	4	20	10.4

2.住房公共服务专业化有待进一步提高

从 Z 市政府工作人员角度来看,当前 Z 市政府工作人员为 Z 市“新乡民”住房公共服务的服务意识不强,住房公共服务技能欠缺。笔者从提供优质住房服务是否满意、给予 Z 市“新乡民”足够尊重以及与 Z 市“新乡民”住房公共服务沟通情况三方面对专业度进行研究分析。调查显示,Z 市“新乡民”对于 Z 市政府提供住房公共服务能力满意(56.2%)略高于不满意(43.8%),这表明 Z 市长期以来在“都市新乡民”住房公共服务政策制定实施取得了一定成果;给予都市新乡民足够尊重 53%,不太尊重或完全不尊重分别占比 28%和 9%;最后是与 Z 市“新乡民”在住房公共服务沟通情况,经常沟通只占 24%,而不太沟通和完全不沟通分别占比 55.7%,占比 20.3%,这表明 Z 市政府在对 Z 市“新乡民”住房公共服务存在沟通欠缺不畅问题,如果对 Z 市“新乡民”住房需求住房问题不能进行有效沟通掌握,又如何使得住房公共服务专业化呢?同时在问卷访谈过程中,有位“新乡民”反映说:“我曾去某政府部门咨询 Z 市‘新乡民’公共租赁住房申请事宜,第一天去的时候是下午四点多,当我向工作人员咨询的时候,工作人员特别不耐烦回答‘要下班了,有什么事情明天再过来吧!’”当他第二天快到中午去的时候,工作人员又说:“我们中午休息,下午过来吧!”。最后,一而再,再而三,该位“新乡民”是咨询

了他想咨询的问题,但工作人员给他的答复,他并没有理解,当他再次询问的时候,工作人员直接喊下一位,自己只得悻悻离开。在该“新乡民”反映自身经历的时候,得到了身旁同伴的响应附和,不少 Z 市“新乡民”都有类似经历。Z 市政府工作人员在为 Z 市“新乡民”提供住房公共服务的服务意识不强,服务技能欠缺,服务专业化程度不高,既影响了 Z 市“新乡民”住房公共服务参与热情,又不利于 Z 市住房公共服务相关政策的落实实施。

3.住房公共服务有形度无形化

服务就其本身而言是无形的,但可以通过某些外在其他因素将其有形化,住房公共服务有形度主要表现在都市“新乡民住房”公共服务政策制定实施,专门的“都市新乡民”住房服务机构服务部门及服务设施。Z 市现阶段,已经建立了经济适用房和公共租赁住房为主体的住房公共服务政策,见表 2:

表 2 Z 市住房公共服务政策

颁布时间	政策	申请条件
2008 年 8 月	《Z 市经济适用住房管理办法》	家庭成员至少有一人具有本市常住城镇户口(不包括学生户口);申请家庭属无房户或家庭人均住房建筑面积低于上年度全市城镇居民人均住房建筑面积 65%以下的住房困难户;家庭人均年收入低于上年度全市城镇居民人均可支配收入;未婚及婚后离异、丧偶申请经济适用住房的申请人年龄应当在 25 周岁以上。
2009 年 8 月	《Z 市人民政府关于修改〈Z 市城镇最低收入家庭廉租住房管理规定〉的决定》	民政部门确认的低收入家庭;申请家庭人均住房建筑面积低于 10 平方米(含 10 平方米);申请家庭成员之间有法定的赡养、扶养或者抚养关系;申请家庭成员为非农业常住户口。
2013 年 8 月	《Z 市公共租赁住房管理办法》	稳定就业三年以上外来务工的无住房人员;家庭人均年收入低于上年度城镇居民人均可支配收入两倍以下;无房或家庭人均住房建筑面积低于 13 平方米;申请人应当年满 18 周岁。
2015 年 1 月	《Z 市公共租赁住房和廉租房并轨运行的实施意见》	具有 Z 市居住证;已在 Z 市近郊四区范围内稳定就业三年以上(含三年),已与单位签定劳动合同,且连续在 Z 市缴纳社保三年以上;向其所在工作单位申请;申请人单位无单位职工公寓;申请人及配偶在 Z 市无住房;申请人家庭人均月收入低于 1938 元(含 1938 元)。

笔者在对 Z 市近几年住房公共服务政策作出了归纳整理,发现 2010 年以前 Z 市经济适用房,廉租房申请条件中均有户籍限制,而在 2013 年的《办法》和 2015 年《实施意见》中均取消了户籍限制,只是对“都市新乡民”工作年限进行了限制约束,相对于前期来说,这表明 Z 市住房公共服务政策向利于“新乡民”的方向发展,但同时申请条件中可以看出申请程序的复杂,而且通过对 Z 市“新乡民”住房公共服务政策知晓情况调查,发现 46%Z 市“新乡民”对于政府住房公共服务政策不了解不清楚,42%的“新乡民”完全不知道 Z 市住房公共服务有哪些政策规定,8%“新乡民”听说过其中一些政策,但由于程度复杂、条件限制没有进行相应申请,这

使得 Z 市政府建立的住房公共服务政策有形度无形化;另外在对 Z 市是否有专门的“新乡民”住房服务机构服务部门进行调查中发现:有专门的住房服务机构则占 32.4%,而没有专门的住房服务机构占据 67.7%之多,后者远远大于前者;Z 市政府住房公共服务政策一方面限制多程序杂,另一方面被服务对象对于政府政策了解程度不够,加上没有专门机构给予 Z 市“新乡民”在住房公共服务政策上进行宣传、申请上进行指导、程序上相应简化,都在一定程度上降低了 Z 市住房公共服务的有形度。

4.住房公共服务同理度欠缺

同理度是借助换位思想,最主要就是要“想公众之所想,急公众之所急”^[12],其一是考验政府部门对于“都市新乡民”住房需求的掌握,其二是考验政府部门是否能设身处地的为“都市新乡民”着想。文章对 Z 市政府住房公共服务同理度调查中发现,Z 市政府对于 Z 市“新乡民”住房公共服务需求掌握情况较差,如图 1 和图 2 中,47 位 Z 市“新乡民”认为政府部门能够及时掌握自身需求表达,仅占总体的 24%;而 53%Z 市“新乡民”政府部门能设身处地的为自身着想。如果政府住房服务机构有形度高,专业度强,但同理度低,“都市新乡民”同样会觉得政府不关心和尊重自己,满意度不高^[13];而在对 Z 市同理度调查中,一个好的表现就是超过一半的 Z 市“新乡民”认为 Z 市政府能设身处地的为自身住房问题着想,表明 Z 市政府尽管对于“新乡民”需求掌握欠缺,但 Z 市“新乡民”能够感受到政府为提高自身住房公共服务所做的努力。供需理论是经济学中的一个重要理论,马克思在谈到供给和需求的含义时说:要给需求和供给这两个概念下一般的定义,真正的困难在于它们好像只是同义反复,并认为供给和需求都决定于生产:“供给和需求是由生产本身决定的”。而数据中,Z 市政府对于“新乡民”住房需求掌握情况欠缺,势必导致 Z 市政府在“新乡民”住房公共服务政策制定、公共租赁住房供给方面不能满足 Z 市“新乡民”住房需求,从而影响 Z 市政府住房公共服务的质量与效果。

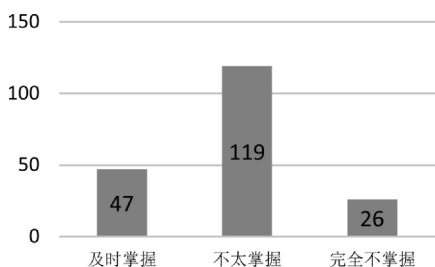


图 1 Z 市政府对“都市新乡民”需求掌握条形图

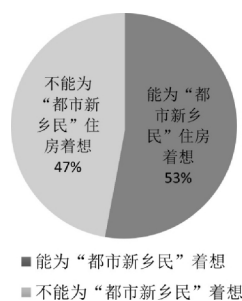


图 2 Z 市政府为“都市新乡民”住房着想饼状图

5.住房公共服务效率较低

图 3 中,因变量反应度分析的初始变量为服务效率和服务质量,而服务质量和效率又通过不同的中间变量来评价;中间变量之一的服务效率讲究“快、准、狠”,快速掌握“都市新乡民”住房公共服务需求,并据此制定住房公共服务政策方针与工作计划;明确“都市新乡民”是政府住房公共服务的一个目标群体,结合该群体自身的特性,对前期住房公共服务政策服

务内容进行相应的改良;一旦政府制定了“都市新乡民”住房公共服务政策方针,不要停,大力宣传推动政策方针具体内容的落实,真正造福于“都市新乡民”。中间变量之二服务质量主要指的是积极主动的住房服务过程和优质满意的住房服务结果。表3中,24%的Z市“新乡民”认为政府能够快速掌握自身需求并采取相应措施满足自身需求;30%的Z市是“新乡民”认为政府能够结合自身特性,不断改良前期住房公共服务政策,35%的Z市“新乡民”认为政府能够大力宣传住房公共服务政策方针并且推动落实;46%的Z市“新乡民”认为政府能够积极主动的提供住房公共服务,41%的Z市“新乡民”认为政府能够提供优质满意的住房公共服务,总体上,服务质量略微好于服务效率。但Z市政府“都市新乡民”住房公共服务效率仍然较低,住房服务质量有待进一步提高。

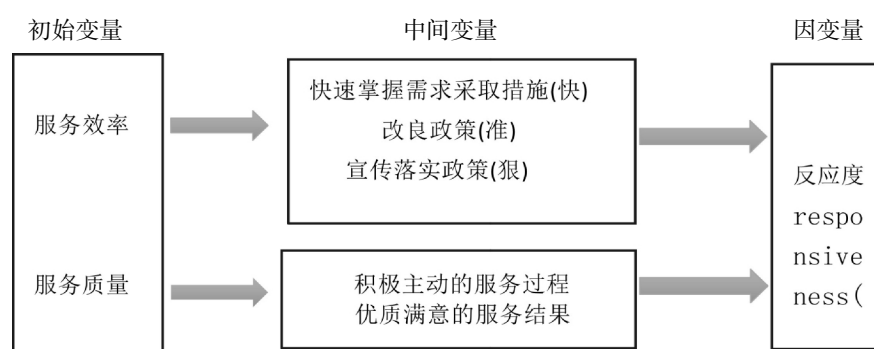


图3 反应度分析框架图

表3 反应度中间变量统计分布表

单位:人 %

中间变量	赋值	有效样本量	有效百分比
能快速掌握需求并采取相应措施	1	46	24
	0	146	76
能不断改良住房公共服务政策	1	57	30
	0	135	70
能大力宣传推动住房服务政策落实	1	68	35
	0	124	65
能积极主动的提供住房公共服务	1	89	46
	0	103	54
能提供优质满意的住房服务	1	78	41
	0	114	59

四、“都市新乡民”住房公共服务质量提升对策

(一)信息技术为住房公共服务增强信用的硬件保障

政府信用指政府及其部门作为公共权力机构或公共权力的代理者信守规则、遵守诺言、实践践约;是社会公众对一个政府守约重诺的意愿、能力和行为的评价,是在政治委托—代理

关系中产生的代理人信用,反映了公众对政府的信任度。本文对 Z 市政府住房公共服务信用进行调查,发现 Z 市政府住房公共政策制定实施欠佳,政府工作人员信用失范,导致 Z 市政府住房公共服务效果未达到预期,承诺兑现困难,影响 Z 市政府信用建设。笔者认为,Z 市政府信用建设应注意以下两点;其一,利用大数据和政府官网在住房公共服务政策制定前寻求 Z 市“新乡民”群体的意见,结合该群体自身现状,从公租房申请要求、申请程序、申请时间等方面使“新乡民”尽量符合政策规定;制定之后,利用新闻网络和官网不断宣传推广政策,促进住房公共服务相关政策的落实。其二是将 Z 市政府住房公共服务信用与绩效考核挂钩^[4],建立信用监督和约束机制,引进信用评价机器,让“新乡民”对 Z 市政府工作人员服务态度进行评价,对工作人员工作行为进行约束,让信用评价与个人岗位晋升向挂钩,建立工作人员信用考核数据库,为 HR 部门考核相关数据。

(二)“互联网+”为住房公共服务专业水平的提高提供技术支持

工作人员的专业度直接关系服务质量的高低。其一通过多媒体技术不断对政府工作人员进行住房政策相关培训,包括住房政策具体内容、申请要求和办理程序等方面进行教育,只有工作人员熟悉住房相关政策内容、办理程序,才能提高其提供优质服务能力,为“新乡民”更专业的住房公共服务。其二是建立有效的住房服务多媒体互动沟通机制,大力发展政务微博等沟通软件,针对住房服务,成立专门的公众账号,将 Z 市“新乡民”作为政府住房公共服务的主要服务对象之一,通过住房公众账号加强与“新乡民”在住房方面互动沟通,以此提高 Z 市政府住房公共服务水准,进而达到完善 Z 市政府住房公共服务质量的目的。

(三)将“互联网+”技术应用至住房公共服务有形度建设

根据福利多元主义,福利的提供者包括政府、市场与非正式部门。在 Z 市“新乡民”住房公共服务问题上,应进一步发挥用人单位和非正式部门的作用。Z 市 2015 年《实施意见》中规定,“新乡民”申请公租房要求其所在工作单位集体向县区住房保障部门提出申请,但用人单位对于“新乡民”住房申请积极性不够;另一方面,Z 市缺乏专门的住房服务机构给予“新乡民”指导,也在一定程度上影响了 Z 市“新乡民”住房公共服务有形度。因此,改进有形度是十分必要的,需要从以下两点着手:其一是开通网上办理住房申请程序,大大减少“新乡民”用人单位工作量,并鼓励用人单位为“新乡民”申请住房福利,政府给与表现较好的用人单位相应税收优惠或社会表彰。其二是成立专门的以“互联网+”为主体“新乡民”OTO 住房服务咨询机构,既可以政府部门成立的,也可以是社会上非正式组织成立,以推广线上咨询为主体,“新乡民”既可以通过互联网在线咨询关于 Z 市政府住房政策的相关内容,也可以线下直接到咨询处当面咨询;同时线上咨询部门不定期对于 Z 市政府在新乡民住房方面的政策法规进行更新,通过互联网技术使“新乡民”及时有效地了解政府作为,从而增强对政府的信赖度。

(四)通过“互联网+”推动住房公共服务供给理念转变

互联网的开放性为公共服务供给构建了良好生态环境,打破了公共服务供给中“政府失灵”的局面,使政府这座“孤岛”有效地与企业、公众联动起来,通过市场力量驱动,实现“公众需

求什么就供给什么”的高效供给。住房公共服务是“新乡民”公共服务中城市融入的首要环节,只有充分掌握 Z 市“新乡民”住房需求,才能提供更优质满意的住房公共服务。信息化时代,我们必然要摆脱过去那种单一的方式即通过政府工作人员下访基层来了解“新乡民”住房需求,而是要充分发挥“互联网+”技术的开放性,通过开设专门的住房需求电话热线,网络论坛以及电子信箱等方式,将其推广给“新乡民”,为 Z 市政府在建立廉租房、经适房等保障性住房供给提供现实依据,改变过去那种“政府供给什么公众消费什么”的供给理念,力争实现 Z 市“新乡民”住房供求关系平衡最大化。

(五)借助“互联网+”技术发展提高住房公共服务行政效能

行政效能是指行政管理活动达成预期结果或影响的程度,主要指政府向公众提供服务的水平 and 能力。与行政效率相比,行政效能是指目标的达成程度,着重质量层面,更强调效果,重视服务质量工作量和投入,注重质量保证能力。Z 市政府住房公共服务效能的提高,主要应注意以下两方面:一方面,政府工作人员要强化自身效率观念,实施严格的考勤制度,可以通过引进打卡或者指纹先进仪器签到上班,避免人情考勤制度的弊端;另一方面,政府要加快“互联网+”住房公共服务建设进程,通过互联网技术公开处理“新乡民”住房需求或发布住房相关政策,建立政府与“新乡民”直接沟通的渠道,使公众通过“虚拟政府”享受政府部门的住房服务,以提高行政效率,完善政府住房服务质量,迎接“新乡民”住房需求新挑战。

五、结 语

城市化是每个国家发展过程中必不可少的阶段,而城市化发展过程中最重要的一环是“都市新乡民”的市民化。当前,我国处于社会结构调整和经济发展转型升级的重要时期,经济增长由前期 10% 的高速增长转变为 7% 左右的中高速增长,要想经济继续保持平稳发展,民生是关键。长期以来,我们更多关注的是外需与投资,而当世界经济格局处于调整期,我们必须从内部寻求新的经济增长点。“都市新乡民”是当前我国经济发展中蕴含巨大需求的一个群体,其需求包含住房、子女教育、医疗、社会保障及就业方方面面,而在众多需求中,笔者从住房公共服务着手,认为住房是所有公共服务的基础,只有安居,才有乐业,才有教育。同时,“都市新乡民”由于其群体大部分偏年轻化,而且在笔者调查中,他们对于一些普遍的电子科技产品应用情况相对较好,加上国家宏观政策对于“互联网+”发展的大力支持,笔者也认为应当充分把“互联网+”技术发展带来的机遇,将其应用至“都市新乡民”住房公共服务供给,实现新时期“互联网+”传统产业创新发展。

参考文献:

- [1] 王兴周.都市乡民:中国城市化的新难题[N].中国社会科学报,2015-06-26.
- [2] 中华人民共和国国家统计局.2015 年农民工监测调查报告[EB/OL]. (2016-04-28)[2016-10-30].http://www.stats.gov.cn/tjsj/zxfb/201604/t20160428_1349713.html.
- [3] 文时萍.住房贫困问题是中国城市化的核心问题——基于中国如何跨越“中等收入陷阱”的思考[J].重庆交通大学学报(社会科学版),2014(1):52-56.

- [4] 张协奎,袁红叶.城市农民工住房保障问题研究——以南宁市为例[J].广西大学学报(哲学社会科学版), 2010(3):1-5.
- [5] 赵君彦,郭洪生.统筹城乡背景下农民工住房保障问题研究——以河北省为例[J].广东农业科学,2011 (22):201-203.
- [6] 董丽晶.新型城市化背景下新生代农民工城市居住问题研究[J].未来与发展,2014(3):68-71.
- [7] 王婧.我国农民工城镇住房保障问题研究[D].山西财经大学,2014.
- [8] 许莲凤.公共产品理论视域下的新生代农民工住房保障实现路径研究[J].东南学术,2013(6):63-69.
- [9] 吴宾,李娟.治理理论视域下新生代农民工住房保障实现路径[J].湖北经济学院学报,2016(2):75-80.
- [10] 王星.市场与政府的双重失灵——新生代农民工住房问题的政策分析[J].江海学刊,2013(1):101-108.
- [11] 彭华民,唐慧慧.排斥与融入:低收入农民工城市住房困境与住房保障政策[J].山东社会科学,2012(8):20-29.
- [12] 程方升.服务型政府构建中地方政府服务质量:缺口与完善——基于 RATER 指数五纬度的分析[J].华中农业大学学报(社会科学版),2007(5):99-102.
- [13] 官永彬.公众参与对民生类公共服务满意度影响的理论分析[J].重庆师范大学学报(哲学社会科学版),2014(6):63-69.
- [14] 王楠,杨银付.英国“开放公共服务”改革框架及启示——以卡梅伦政府《开放公共服务白皮书》为主要分析对象[J].中国行政管理,2016(3):142-146.

责任编辑:万东升

The Public Service for Housing for “New Generation Migrant Workers” under “Internet+” Era

—— Based on the analysis of RATER index of Z city

YAO Yi, LIU Yanghui

(School of humanities, Gansu Agricultural University, Lanzhou 730070, China)

Abstract: Occurring in the process of urbanization in China, “new generation migrant worker” is a special group who makes great contributions to national economic development. Although its role in urban development has been generally recognized, the recognition based on ideology level does not fundamentally improve their difficult situation. They are the builders of city's high-rise buildings, but the irony is that there is no effective solution for their housing problem. Today, more and more “new generation migrant workers” stay in the city and housing problem has become the focus of society, which can not be ignored. Taking Z city as an example, this paper, first of all, gets to know the application of electronic products of the new generation migrant workers. It is found that the application of mobile phones and computers in the “new generation migrant workers” is common, which provides a realistic basis for the study of public service policy for housing. The paper analyzes the housing situation of 192 new generation migrant workers in Z City by means of field interviews and statistical analysis and carries out analysis through the five dimensions, i.e. reliability, professionalism, tangibility, similarity and responsiveness through RATER index analysis. There are the problems of credit misconduct of housing public service, low specialization degree, low service efficiency and low service quality. It is suggested to establish the innovation idea of Internet + housing public service, use the Internet + technology to provide hardware and technical supports in policy research of Z municipal government housing public service, promote the concept change of Z municipal government, and ultimately promote the efficiency of housing public service of Z municipal government.

Key words: urban migrant workers; new generation urban migrant workers; new urbanization; Internet + ; housing public service; RATER index