

加强首都“互联网+”人力资源服务发展研究报告

北京市门头沟区人才服务中心

王慕华 张 伟 赵卿腾

目录

一、	背景与意义.....	2
(一)	背景分析.....	2
(二)	研究意义.....	2
(三)	研究方式.....	3
(四)	研究目的.....	3
二、	调研说明.....	4
(一)	数据来源.....	4
(二)	数据结构.....	4
(三)	统计方法.....	7
三、	样本情况分析.....	8
(一)	关于“互联网+”的发展情况分析.....	8
(二)	首都“互联网+”传统行业发展情况分析.....	9
(三)	首都“互联网+”人力资源服务发展情况分析.....	11
四、	研究报告总结.....	15
(一)	首都“互联网+”人力资源服务发展现状.....	15
(二)	推进首都“互联网+”人力资源服务发展过程中存在的问题.....	16
(三)	推进首都“互联网+”人力资源服务发展解决对策.....	17

一、 背景与意义

（一）背景分析

随着中华人民共和国国民经济和社会发展第十三个五年规划展开，中国发展的环境、条件、任务、要求等都发生了新的变化。认识新常态、适应新常态、引领新常态，保持经济社会持续健康发展，必须有新理念、新思路、新举措。“互联网+”的信息化发展在数字化的基础上向网络化、智能化、互联化、融合化方向发展，这种趋势改写了全球经济版图和重塑产业结构的新引擎和新机遇，标志着“大众创业、万众创新”的新平台和新载体的逐渐成立。时下，推动人力资源产业创新驱动战略发展，也将成为新经济时代下尤为重要的载体。人力资源服务业作为现代服务业的有机组成部分，在推动创新驱动战略发展中扮演重要的角色。如何为百姓提供优质的人力资源服务，是整个行业将面临重大挑战。

（二）研究意义

此次面向北京市人力资源服务行业的从业者和部分人民群众的调研工作，对当前北京市“互联网+”人力资源服务发展情况进行分析，由此总结出首都“互联网+”人力资源服务发展进程中遇到的问题，并提出相关解决方案和发展规划，对我市“互联网+”人力资源服务的进一步发展具有一定的指导意义。

建设北京市人力资源服务“互联网+”体系对提升我市公共服务、建设和谐社会有着积极推进的作用。首先，推进信息公开，丰富人力资源服务的内容和形式；其次，维护信息安全，加强系统安全防范能力；最后，坚持把最广大人民的根本利益放在首位，加快健全基本公共服务体系，加强和创新社会管理，推动社会主义和谐社会建设。“互联网+”的思维强调将行政部门、业务窗口、办事人员通过互联网实现有效连接。利用“互联网+”带动和促进人力资源服务信息化的跨越式发展，对于优化社会资源配置、创新公共服务供给模式、提升均等服务水平、实现信息普惠全民具有重要促进作用。

（三）研究方式

本次调研工作将以问卷调查为基本形式，辅以相关部门责任人访谈对话，追踪目前北京市“互联网+”人力资源服务发展的情况，为构建方便快捷、公平普惠、优质高效的人力资源服务体系提供积极的参考。

（四）研究目的

通过调查，了解我市“互联网+”人力资源服务发展的现状、发展需求、理想目标和亟待解决的问题，统筹相关资源，从而稳步推进首都人力资源服务“互联网+”体系建设，更好地促进人力资源服务创新发展、矛盾化解、质量跃升，给民众创造更多的便利。

二、 调研说明

（一）数据来源

2016 年 4 月至 6 月，北京市门头沟区人才服务中心开展关于加强首都“互联网+”人力资源服务问题的调查工作。本次调查对象为北京地区人力资源服务行业从业人员、学生和部分人民群众。调查工作共发放问卷 104 份，以在线问卷调查为主，实际回收有效问卷总数 99 份，有效率 95.2%。访谈问题采访 5 人。

（二）数据结构

对样本数据进行分析主要从性别比例、年龄结构、工作年限、单位类型结构四大方面展开，并对工作年限与单位类型的交叉结构进行详细分析。

性别比例中，女性 56 人，占 54.08%；男性 48 人，占 45.92%（见图 1）。

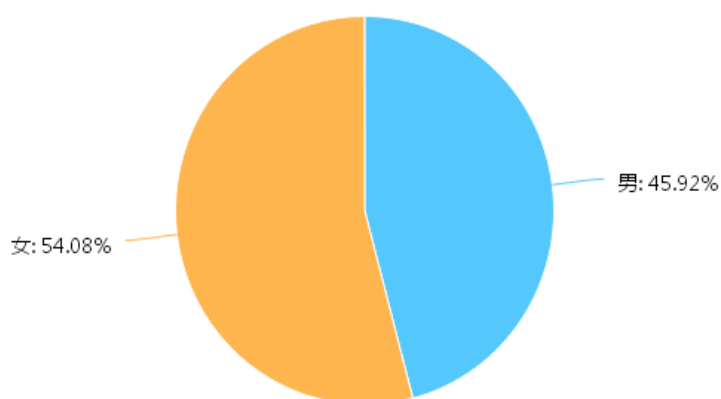


图 1 样本性别比例

年龄结构以年轻人为主，20~30 岁之间的有 77 人，占总数的 74.49%，其余依次为 31~40 岁之间的 21 人、41~50 岁之间的 6 人（见图 2）。

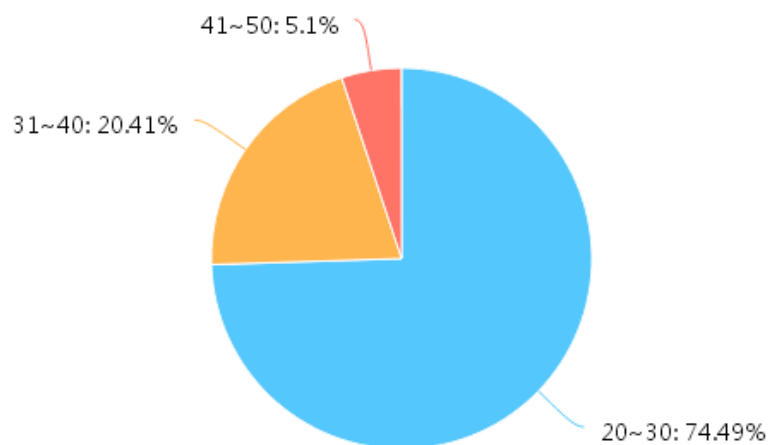


图2 样本年龄结构

工作年限方面，工作2~10年的占总人数的60.2%，0~2年的新参加工作人员占25.51%，工作10~20年的占11.22%，工作20年以上的老员工仅占3.06%（见图3）。

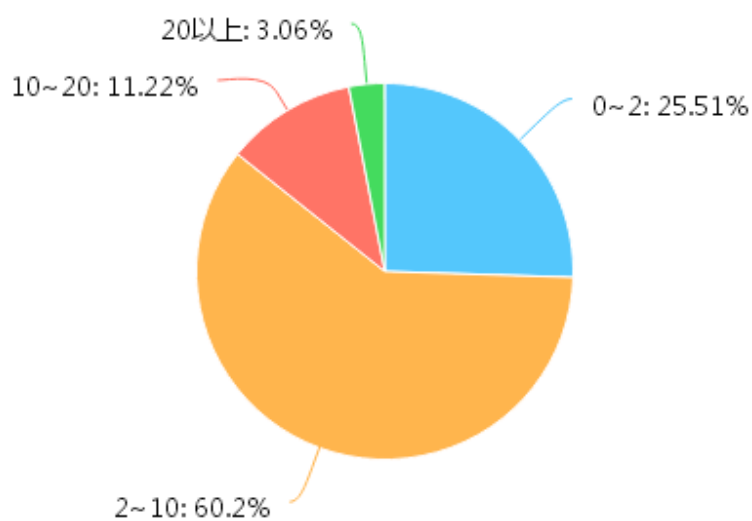


图3 样本工作年限比例

从单位类型结构来看，机关、事业单位人员占62.24%，企业工作人员占19.39%，其他类型的占11.22%，在校学生仅占7.14%（见图4）。

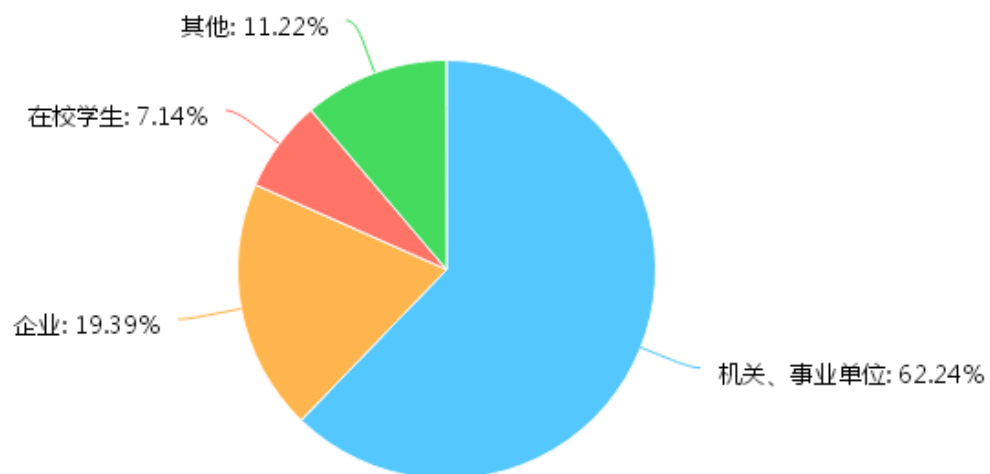


图4 样本单位类型结构

从数据来源统计来看，在微信上答题的占 67.35%，在网页上答题的占 32.65%（见图 5），远远超过了预期比例。经统计显示，所有的在校学生都是选择使用微信进行答题（见图 6）。

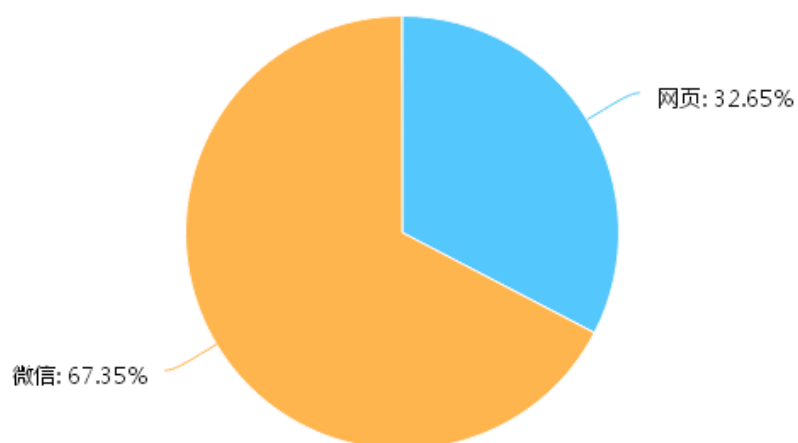


图5 数据来源比例

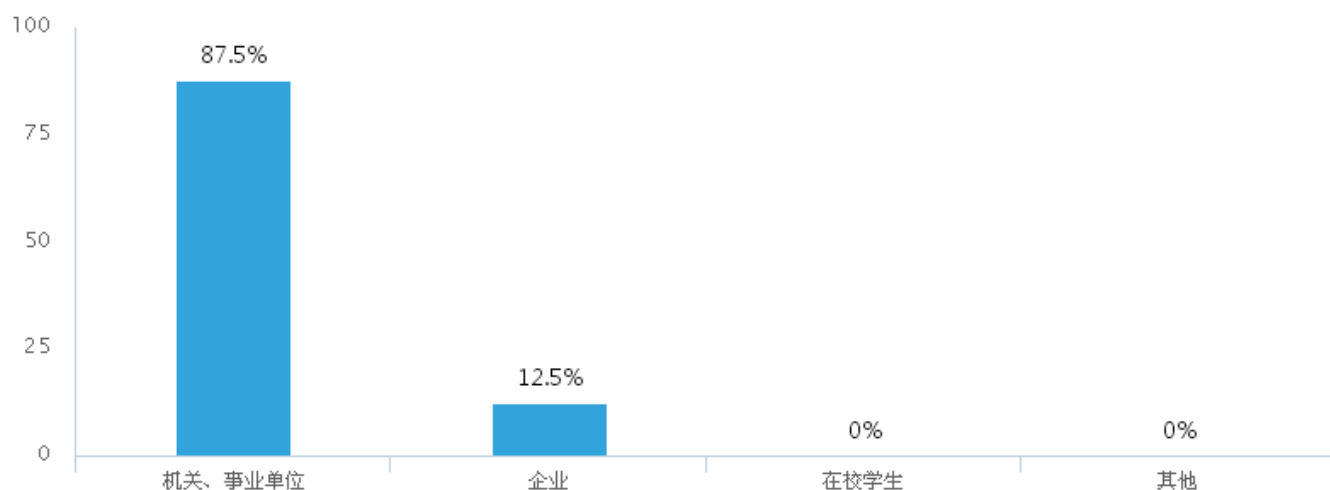


图 6 网页答题人员比例

(三) 统计方法

通过对数据的认真筛选，删去了无效问卷数据，同时对汇总的数据进行检测，并剔除极端和逻辑明显错误的数据，以确保数据的真实有效和分析结果的正确度。数据统计分析运用问卷星在线系统，制图使用 Excel2010。

三、 样本情况分析

本次调研旨在从对“互联网+”人力资源服务的了解情况、使用情况及开发情况分别进行统计分析、交叉分析和研讨，借助于图表的呈现形式，得以对首都“互联网+”人力资源服务有一个直观的认识和把握。通过调研，提出合理的首都人力资源服务“互联网+”体系建设方案，为北京市“互联网+”人力资源服务发展提供可行的、科学的、可持续发展的建议和指导方向。

（一）关于“互联网+”的发展情况分析

调查样本中，对“互联网+”非常了解的仅有 14 人，占总人数的 13.27%，比较了解的居大多数，有 53 人，占 51.02%，不了解的有 31 人，占 29.59%，没听说过“互联网+”的有 6 人，占 6.12%（见图 7）。其中，非常了解“互联网+”的人员基本处于 20~40 岁之间，可见年轻人对发展刚起步的“互联网+”更加关注，“互联网+”对经常活跃于网络的群众更具吸引力。

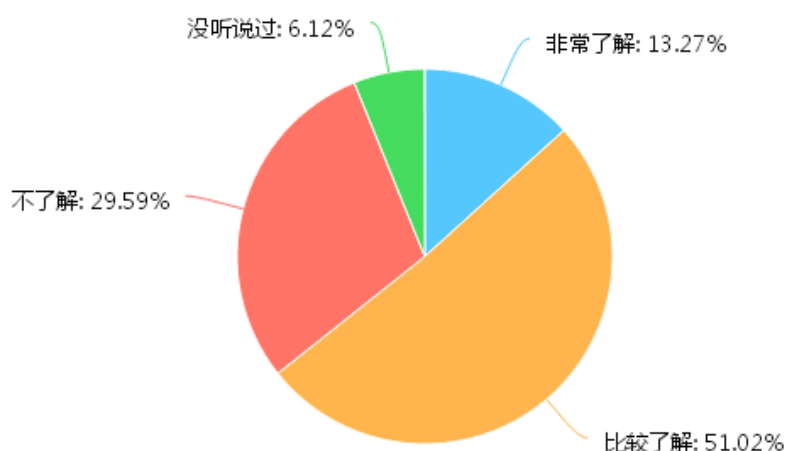


图 7 了解“互联网+”程度比例

通过调查，从电视上知道“互联网+”的占 36.96%，其次依次为微信朋友圈、微博、其他、单位领导和同事、亲戚朋友、报纸，其中，选择其他选项的人员当中包含网络、消息推送、学习以及从事互联网行业（见图 8）。

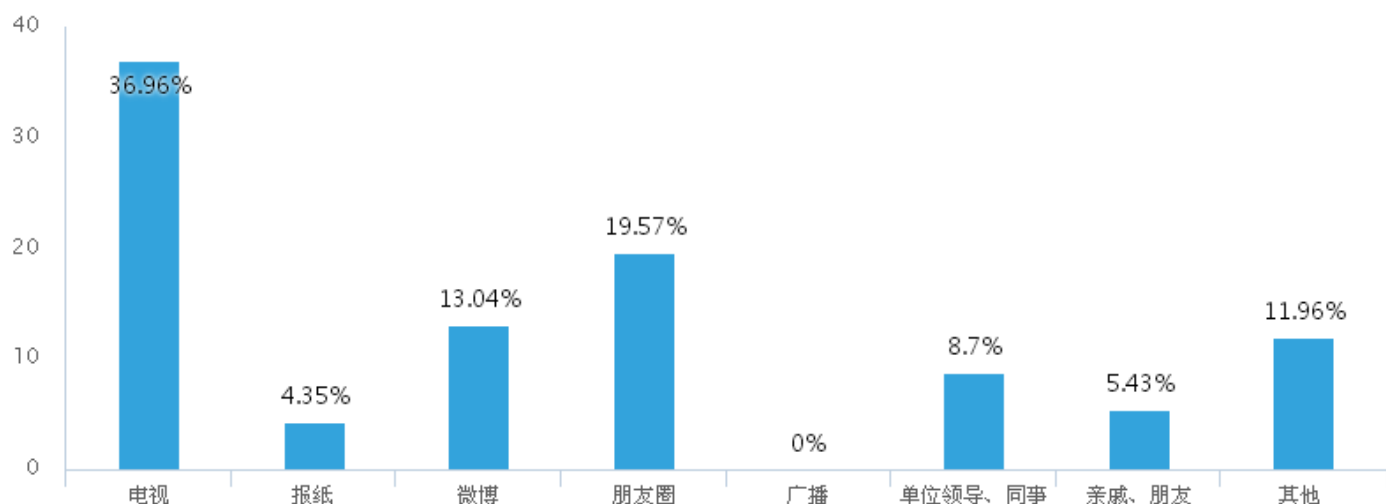


图8 各渠道知道“互联网+”的比例

（二）首都“互联网+”传统行业发展情况分析

通过调查，“互联网+”传统行业开发的产品使用情况中，交通出行方面的产品使用率最高，高达 72.73%，其次是旅游应用，比例占 43.43%，人力资源服务、医疗健康、教育培训和金融业四个行业基本持平（见图9）。

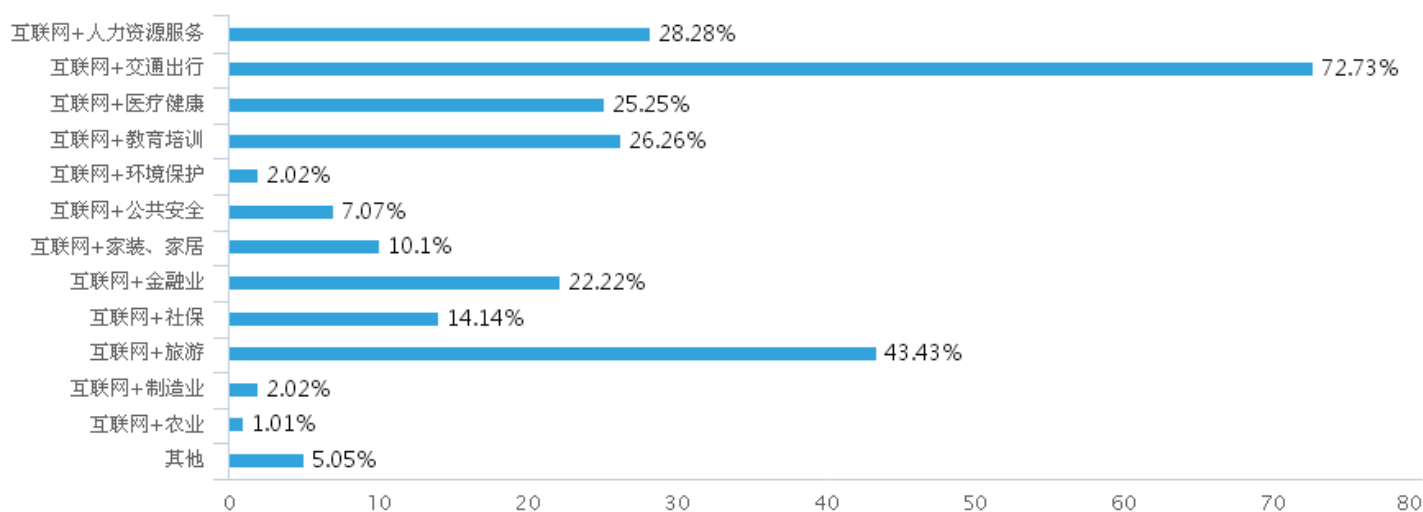


图9 “互联网+”传统行业产品使用比例

调查样本中，大部分人员所在的单位有微信公众号服务，占总人数的 66.67%。单位有移动 APP、微博和门户网站线上服务的比例相差不多，分别为 31.31%、37.37%、33.33%。单位有 PC 客户端软件的占 18.18%，有腾讯服务模块的占 10.1%，选择其他的占 7.07%（见图 10），而选择其他选项的全部都是单位没有任何“互联网+”产品

的（见图 11）。

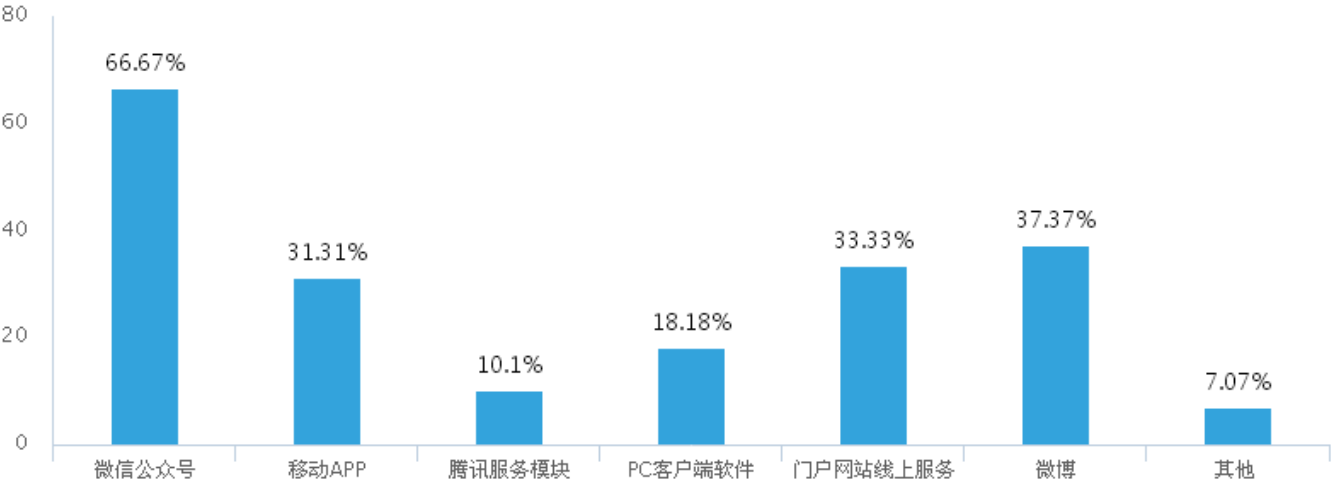


图 10 单位具备“互联网+”产品情况

序号	提交答卷时间	答案文本
2	5月25日 16:24	无
3	5月25日 16:24	没有
28	5月25日 17:42	无
47	5月25日 21:04	木有
71	5月25日 22:12	没有
78	5月26日 00:32	无
87	5月26日 10:18	无

图 11 其他选项详情

通过对“互联网+”传统行业产品的关注度进行调查，结果显示，餐饮/娱乐/旅游/酒店/生活服务这方面的受关注程度非常高，“互联网+”人力资源服务业的关注度呈第二，占 36.36%（见图 12）。

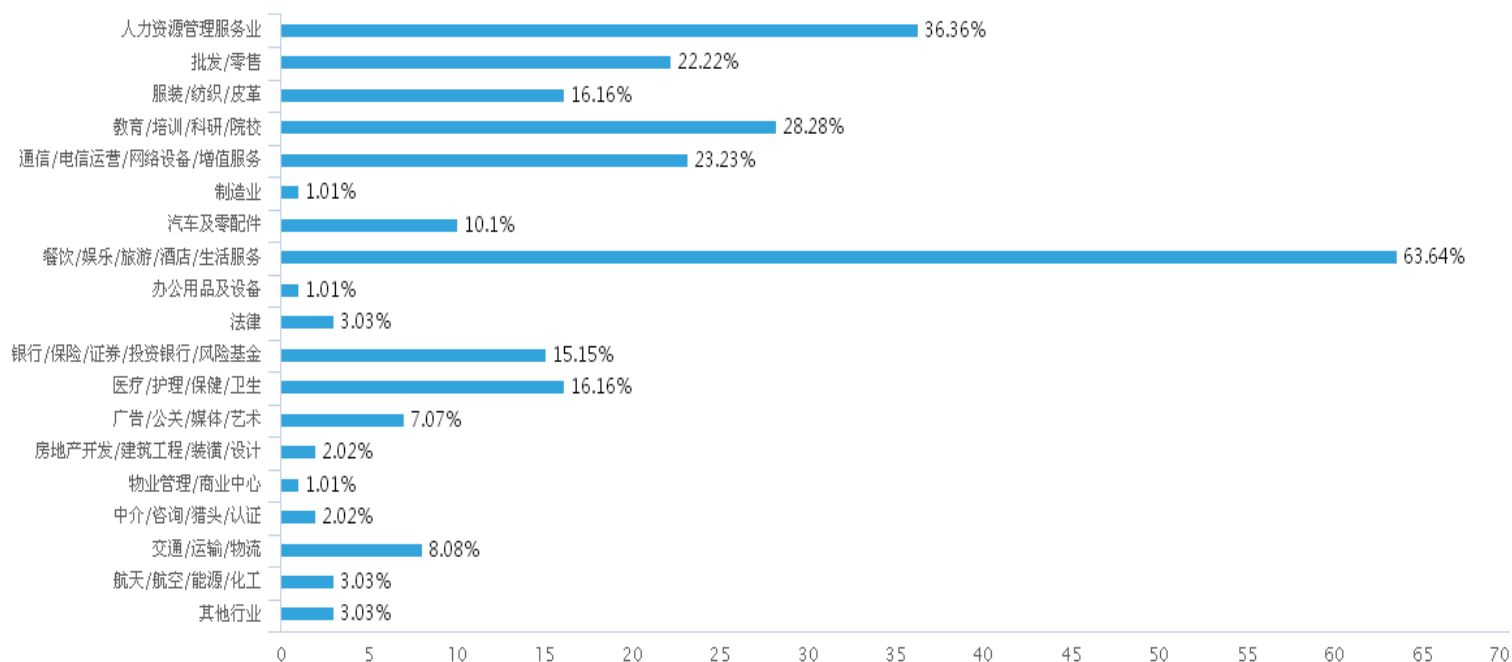


图 12 “互联网+”传统行业产品关注程度

(三) 首都“互联网+”人力资源服务发展情况分析

通过调查，群众在生活中使用“互联网+”产品的频率还是很高的，尤其是看病挂号，用户使用率高达 63.64%。查询社保的比例占 45.45%。在人力资源服务方面，求职招聘、教育培训和政策咨询的“互联网+”产品经常被使用，这三者的比例分别为 35.35%、33.33%、32.32%（见图 13）。

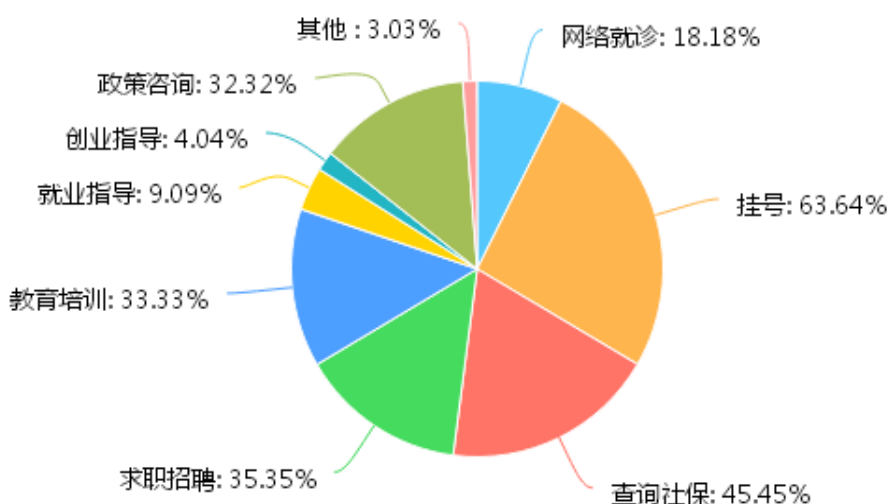


图 13 “互联网+”产品使用比例

目前，北京市“互联网+”人力资源服务正处于发展初期，调查显

示，群众普遍认为当前的工作模式有几项缺点比较突出：

- 1、 办事流程复杂；
- 2、 审批层级多，审批时间长；
- 3、 新政策无法及时知晓。

另外，选择“提交材料较多，部分材料在各环节提交重复”的占 34.34%，“业务材料更新快，无法尽快获取”占 26.26%，认为“建议和意见上访无门道”的占 14.14%（见图 14）。少数人选择了其他选项，并在其中填入了自己的见解（见图 15）。

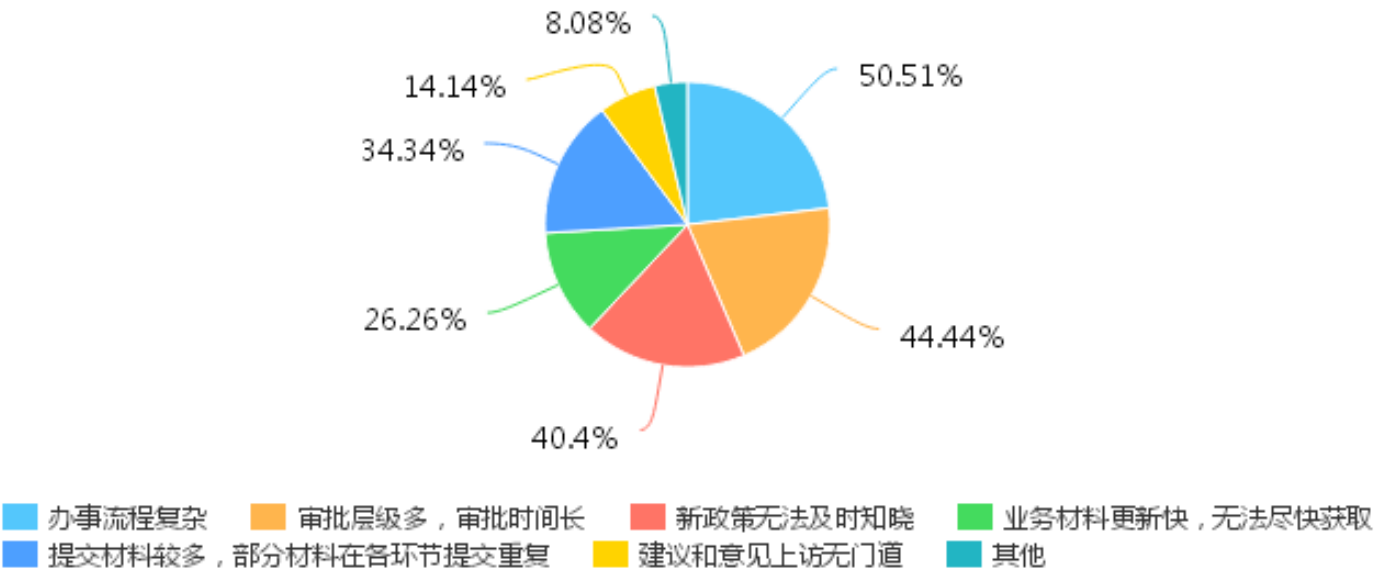


图 14 “互联网+”人力资源服务发展初期缺陷比例

序号	提交答卷时间	答案文本
3	5月25日 16:24	办事流程不清晰
4	5月25日 16:25	缺少回访机制
13	5月25日 16:40	相关部门互相推诿扯皮
15	5月25日 16:42	未关注
16	5月25日 16:44	机制不够完善
22	5月25日 16:46	全市标准不一
32	5月25日 19:16	对互联网+ 人力资源服务不是很了解
87	5月26日 10:18	啊了解

图 15 其他缺陷

通过对开发“互联网+”人力资源服务产品必要条件的调查，大部

分群众都认为工作流程的简化在北京市人力资源服务“互联网+”体系建设过程中是非常重要的一项内容。而流畅的网速、精通业务的工作人员和可以支持“互联网+”产品运行的外部设备也是进一步发展我市“互联网+”人力资源服务的前提条件，这几个选项的比例分别为 38.38%、37.37%、24.24（见图 16）。有 6.06%的人选择了其他，并给出了自己的建议，例如充足的资金、公共宣传等（见图 17）。

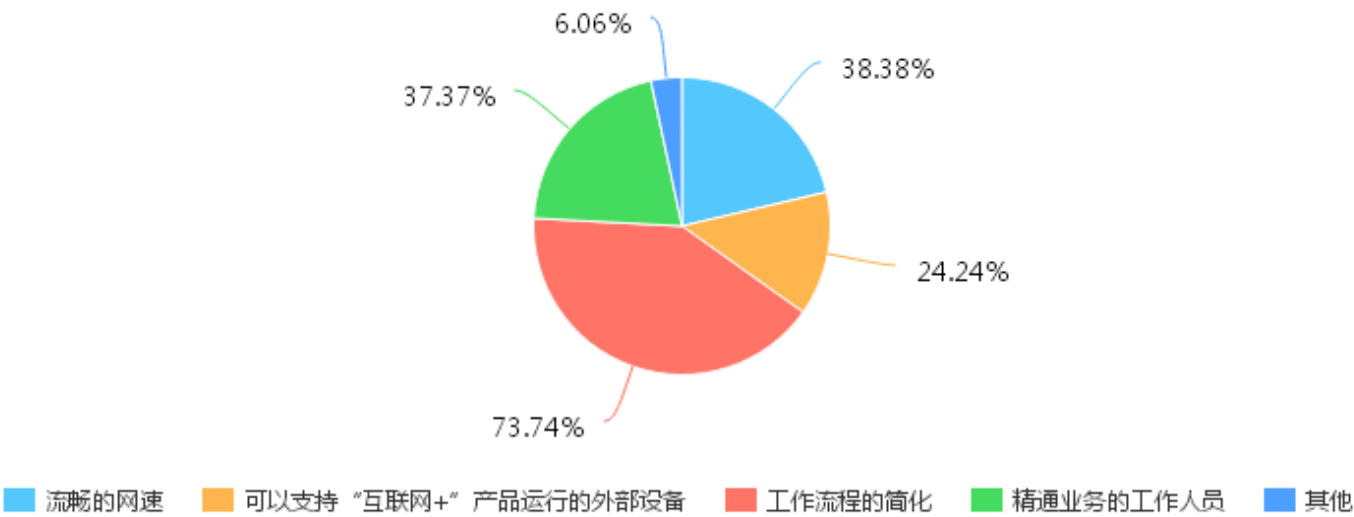


图 16 开发“互联网+”人力资源服务产品的必要条件

序号	提交答卷时间	答案文本
3	5月25日 16:24	可与招聘公司1VS1
4	5月25日 16:25	广泛的宣传
13	5月25日 16:40	充足的资金
16	5月25日 16:44	软件系统更简便。内容更丰富。
22	5月25日 16:46	公共宣传
25	5月25日 16:54	政策扶持

图 17 其他必要条件

通过调查，在开发“互联网+”人力资源服务产品时，群众希望得到的是流程简化、操作简单的应用产品，选择这两项的比例分别占 68.69%和 60.61%。其次为清晰的政策宣传和能够即问即答的在线客服，所占比例分别为 41.41%和 40.4%。之后依次为 PC/移动双平台、界面美观、后台数据分析精确、投诉有门道、加入腾讯服务模块（见图 18）。选择其他选项的仅有 4 人，并提出了自己的建议（见图 19）。

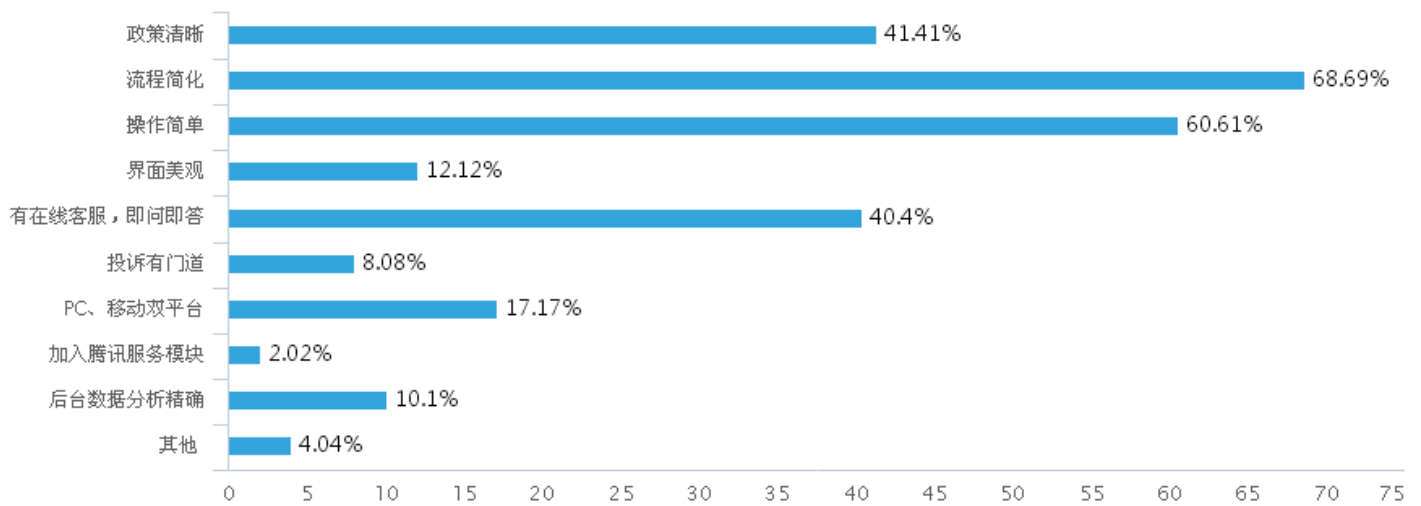


图 18 群众对“互联网+”人力资源服务产品开发所期待的优势

序号	提交答卷时间	答案文本
3	5月25日 16:24	可浏览招聘公司多
4	5月25日 16:25	时效性强
16	5月25日 16:44	内容丰富。涉及面广。
25	5月25日 16:54	多平台通用

图 19 其他优势建议

四、 研究报告总结

本次调查结果主体结构清晰，分析维度合理，具有良好的信度和效度。由于调查样本主要集中在 20~30 岁，工作年限 2~10 年的年轻一族，所以对于首都“互联网+”的发展状况有更直观的反映，对于人力资源服务“互联网+”体系建设的建议和意见更具参考价值，进而有利于为北京市人力资源服务“互联网+”体系建设制定具体方案，为提升我市人力资源服务的工作效率和服务水平提供标准化的指导方向。

（一）首都“互联网+”人力资源服务发展现状

调查数据分析显示，北京市“互联网+”人力资源服务发展状况目前处于一个摸索阶段。

首先，在人力资源服务方面，“互联网+”产品不多，调查结果显示，66.67%的单位有微信公众号，而微博、门户网站线上服务和移动 APP 只占 30%。问及该单位是否正在开发新应用时，大部分的单位都有意向发展线上服务，其中有些单位正在筹备，同时也有些单位仍处于空想阶段，未能落实到具体规划中。

其次，“互联网+”产品所涵盖的服务途径、服务手段单一。例如门头沟区人才服务中心的官方网站，只能够单方面的从网站上获取到政策公开、办事流程和相关材料下载的服务，而不能从网站上办理业务、申请审批或者进行预约服务，遇到问题也没有网上客服提供解答，可见线上服务的互动性较差。

最后，群众不能及时知晓线上办公的新措施。在“互联网+”产品发布之后，许多单位并没有做过多的宣传，有些人是在办理业务过程中被告知可以网上办理，有些人是在浏览官方网站时无意间了解到线上办理事项，甚至有些人在产品已经被广泛使用一段时间后才得知。

综上所述，其原因主要是人力资源服务行业的“互联网+”发展思路不够明确，创新工作模式的道路发展不通畅，随着科技的更新换代，相关工作部门未能与时俱进的将“互联网+”运用到工作中。

（二）推进首都“互联网+”人力资源服务发展过程中存在的问题

1、 行业单位对“互联网+”体系建设不够重视。目前，随着与“互联网+”的结合，养老、医疗、交通、娱乐等领域，都出现了一些新的态势。虽然这些态势仅仅是“互联网+”的冰山一角，且是初级阶段，但我们的生活已经有了很多新鲜的变化。在传统的工作模式中，复杂的办事流程和繁冗的审批程序一直是群众反映比较强烈的问题，而将“互联网+”融入到工作中必将是一条改革创新的良好途径。但是，行业单位面临工作模式改革时态度略显拖沓，开发“互联网+”产品时受传统思路禁锢，创新度不够，缺少信息的深加工、精细化、精匹配，未能从根本上改善局面。

2、 发展“互联网+”人力资源服务的客观条件不足以支撑“互联网+”体系建设。“互联网+”是互联网思维的进一步实践成果，是改革、创新、发展的网络平台。互联网服务产品的开发提供，基于大数据的实时处理、交换通讯，对信息系统和网络通讯基础设施的承载能力提出更高、更苛刻的要求。建设首都人力资源服务“互联网+”体系不仅需要强悍的硬件设备支持，还需要充足的资金用于产品开发。以政务网络为例，网络覆盖面有局限性，网络速度限制性大，制约了服务手段、服务渠道、服务受众的进一步拓展。政府相关部门需加强与企业之间的合作，通过高级技术人才的思路和技术为构建“互联网+”体系提供新想法、新手段。但是目前来看，大部分单位缺乏开发新产品的硬件设施和资金支持，也不乏有些单位缺少与企业通力合作的主动性。

3、 现阶段开发的产品不能满足群众的需求。随着人力资源服务业务扩面，政府职能转变以及互联网应用的普及，人力资源服务机构对互联网应用的需求在不断地增强。人力资源服务行业的工作具有业务分类多、内容范围广、业务动态性强的特点，需要根据群众的需求不断调整、完善，才能更好的为群众提供服务。因此，行业单位对于线上办公、APP 产品的开发、宣传等要积极听取群众的建议和意见，

加强基于“互联网+”的人力资源服务，将管理和服务公开透明，加强互动，注重实效。

（三）推进首都“互联网+”人力资源服务发展解决对策

为了促进首都人力资源服务“互联网+”体系建设，创新线上服务一条龙，摆脱传统工作模式的束缚，我市应积极开展工作，给予群众更快、更好、更便捷的网络办公体验，。

1、 建设“井”字型网上办事平台和网上审批系统，加强线上操作的安全性和防御性。

建立统一、开放、安全、便捷的互联网服务平台是提高政府服务效能的载体。凡具备网上办理条件的事项，都要推广实现网上受理、网上办理、网上预约、网上反馈，实现办理进度和办理结果网上实时查询，使基层和群众足不出户就可以实现一系列人力资源服务事项的办理。增设网上预约，为公众提供在线预约服务，缓解服务人群过于集中，有序分流服务流量。进一步优化互联网网站页面设计，突出高效便捷的特性，梳理整合与群众切身利益密切相关，关注度高的业务，减少链级层次。通过增加数字化、图表图解、音频视频等展现方式，以丰富的视觉效果增强政策的可读性。

建立完整的信息安全保障体系，包括建立统一的身份认证体系、统一的信息安全管理体系、规范的信息安全保密体系、完善的网络边界防护体系。强化互联网服务的安全管理，需要建立市、区统一的互联网站安全分析、预警、加固和容灾备份等安全防御体系。实现错误数据全方位分析和风险排序，精准定位高风险业务和高风险经办人员，并对重点业务、资金支付业务等进行实时预警。同时，加强技术服务商的可靠性及安全性评测，加强大数据环境下的网络安全问题研究，落实信息安全等级保护，切实保障信息安全。通过强化安全技术应用，进一步完善互联网服务安全基础设施，制定安全策略和应急预案，加强巡查和监测，提高应对风险、安全防范和应急处置能力，确保系统稳定、高效、安全运行。

逐步推进互联互通，打造“井”字型行政审批门户服务网络体系，

横向联接市直各部门，纵向支撑市本级和区县、乡镇、社区，实现全业务、多渠道的标准化服务。建立网上预审模块，在线预审材料，网上审核通过后再报送纸介申报材料，减少往返大厅审核办理次数，提高了业务审核工作效率。

2、 加大开发“互联网+”人力资源服务产品的资金扶持力度，打通政府与企业间的合作通道。

在日常工作中必然会产生大量的数据、信息，这些数据背后隐含着人的需求，为人力资源服务提供了科学依据，促进工作部门去了解办事群众，执行有针对性的方案。积极争取财政支持，进一步明确将“互联网+”人力资源服务的人员经费、工作经费、项目经费和建设经费纳入同级财政预算。进一步明确“互联网+”人力资源服务项目主体地位，加强人力资源服务经费来源保障，有效地为广大群众提供基本公共服务。建立健全公共财政支持“互联网+”人力资源服务长效机制，建立健全财政资金支持“互联网+”互联网+人力资源服务稳定增长机制，为“互联网+”互联网+人力资源服务提供保障。

培养引进统计分析、计算机科学技术、人才流动、经济管理等多学科知识的复合型人才，营造能够吸引优秀人才的良好环境，坚持高起点引进与多渠道培养并举。探索运用政府购买服务，引入社会资本，借助企业资源和技术优势，更加有效地实现“互联网+”人力资源服务信息化建设目标。同时，政府部门可以为企业提供政策咨询服务，为企业的工程开发提供正确的指导方向。以国家政策为依据，以为人民服务为准则，政府部门和企业公司应摒弃“各人自扫门前雪，莫管他人瓦上霜”的观念，联手合作，将政务工作数字化，将高科技手段融入政府办公，打造“互联网+”创新办公平台，为群众提供平台式、全业务、全过程的便捷服务。

3、 坚持以人为本，深化“互联网+”体系改革。

所谓“取之于民，用之于民”，搜集各方群众对人力资源服务的意见和建议，改进工作方式方法，加强服务网点信息化建设。根据群众的需求，努力开发互动性强的一站式“互联网+”产品，不断对应用

进行更新，使群众保持最好的“互联网+”体验。

加强对“互联网+”人力资源服务的宣传，形成涵盖“报纸、电视、广播、网站、微博、微信、社区电子屏”等为一体的宣传方式。大力推广线上服务，公开网上办事流程。可在办公场所设立网上办事咨询台，由服务人员亲自指导线上业务操作。在政务工作网上播放线上操作指导视频，制作动画教学培训软件，使群众通过视频教程自主学习网上业务流程。积极研究提升电话咨询服务能力，强化短信通知和语音提醒功能，研发人力资源服务手机客户端和微信公共服务平台。经过“互联网+”的融入，从各方面拓展办事渠道，倡导办理业务数字化、网络化、互联化。

