

CCR CSR  
Center for  
Civil Rights  
and Corporate  
Social  
Responsibility  
瑞联稚博

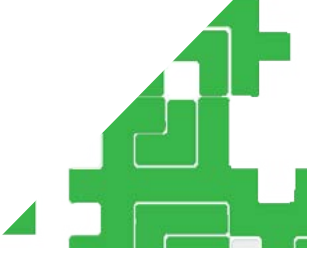
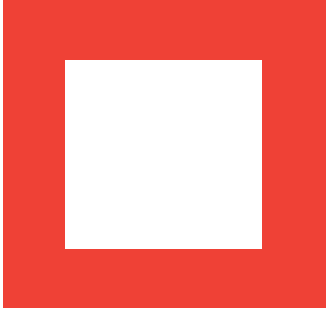


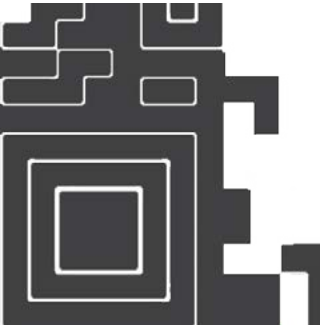




WeSupport  
by 瑞联稚博

# 微信联动你我

——瑞联稚博关于“微助知识库”  
的研究



# 目录

	<b>摘要</b> <b>1</b>		<b>I. 引言</b> <b>2-10</b>
<b>II. 使用微信的情况</b> <b>10-14</b>		<b>III. 微信给用户带来的益处</b> <b>15-27</b>	
	<b>IV. 微信与微助知识库用户的心理健康</b> <b>27-28</b>		
	<b>V. 结论与建议</b> <b>28-29</b>		<b>附录</b> <b>30-34</b>

“

---

“以前我也尽可能多地跟我儿子视频聊天,但我通常只会问一些关于作业和学校的问题.....”李梅说:“我觉得随着孩子慢慢长大,他跟我说的话越来越少”。“最近,我在微助知识库上读到了一些关于有效倾听的内容,还有如何用不同方式问问题的窍门。每次我跟儿子聊天的时候,都‘试验’这些窍门.....我觉得他慢慢地更愿跟我聊天了”。

李梅, 瑞联稚博“微助知识库”的读者

---

# 摘要

鉴于微信广泛的用户基础和发展潜力，瑞联稚博于2015年6月启用了一款微信在线学习平台，即“微助知识库”。该平台旨在通过知识共享的方式，为在工厂工作的父母工人、青年工人和一线班组长提供支持。在“微助知识库”运营的一年时间里，关注该平台的用户每周都可通过微信平台接收到为他们量身定制的课程、小贴士、文章、小测验、视频和宣传活动。

本研究评估了“微助知识库”对农民工生活和工作的影响，以及知识库对他们需求的回应程度。该研究同时分析了“微助知识库”用户的不同特征、上网习惯和感兴趣的内容，这些数据将被用于今后对平台及其内容的开发。

自2015年6月“微助知识库”上线以来，“微助知识库”对工厂的工人产生了积极的影响。受访者的反馈意见表明，他们的意识和看法产生了积极变化，进而引起了他们的行为改变。例如，大多数父母工人认为“微助知识库”的育儿/亲子课程非常有助于他们与孩子的沟通。总之，从社会层面和个人发展角度看，微信在帮助农民工更好地融入社会方面发挥了重要作用。问卷调查和访谈都显示微信让用户交友更便捷，并且丰富了他们的社交生活。

研究同时发现，用户年龄和教育水平会影响他们对平台的看法和使用方式。一方面，“微助知

识库”订阅者的平均年龄高于微信用户的平均年龄，另一方面，与受教育水平较高的用户相比较，教育水平较低的用户认为该平台更加实用。另一方面，研究显示，与受教育水平较高的用户相比较，教育水平较低的工人对“微助知识库”的评价更高。

这似乎与我们的常识相悖，尤其是调研显示受教育程度较低的用户，以及农村地区的用户，更愿意使用微信作为学习知识的方式。然而，受教育程度较低的农民工在使用以微信为平台的在线教育工具时，受益更多。这表明了较低教育水平的农民工需要更为便捷的在线教育产品。

本研究另一个有趣的发现是很高比例的“微助知识库”订阅者是通过朋友介绍了解到该平台，而非通过工厂内的宣传。然而，通过工厂宣传了解到“微助知识库”的工人明显更加活跃，而且认为知识库更加有用。这一发现对“微助知识库”而言既是机遇，也是挑战。挑战指的是我们要寻求更有创意的方式将在线教育内容推送给最需要的群体。

同时，他们愿意在朋辈中传播“微助知识库”，表明他们认为所推送的内容有趣且有价值。此外，他们愿意与有相似背景的朋辈分享内容，这为我们提供了一个重大的机遇，尤其是将“微助知识库”与项目工厂以外的群体分享。

# 1. 引言

## 背景

### 1) 中国互联网、手机和微信的发展状况

截止2016年6月，中国互联网用户人数达到7.1亿，占全国人口的51.7%<sup>1</sup>。其中，25岁及以下的年轻网民占全体网民人数的41.7%，25岁及以下群体使用网络的比例达85.3%。约90%的网民（包括年轻网民）使用手机上网<sup>2</sup>。

尽管仅有10.6%的中国网民使用手机进行在线学习，但绝对人数依然庞大，达7000万人。随着这一趋势的迅猛发展，在不久的将来，手机在线教育课程用户必将增长数千万人。目前，有59.3%的在线课程用户通过手机进行学习<sup>3</sup>，预示着移动手机端极有可能成为一种有效的教育工具。

微信作为腾讯所开发的即时通讯服务平台，于2011年1月发布了第一个版本。截止2016年6月，微信活跃用户已达8亿570万<sup>4</sup>。根据腾讯企鹅智库数据统计，近40%的微信用户每日阅读微信公众号所推送的内容<sup>5</sup>。

### 2) 瑞联稚博

自2009年以来，瑞联稚博（CCR CSR）就率先在中国为企业提供儿童权益方面的咨询。我们通过提供咨询服务和技术支持，帮助企业制定和实施可持续性的战略、项目和计划，从而永久性地改善儿童、青年工人和流动父母工人的生活。瑞联稚博正与多家企业合作，评估这些企业对儿童的影响，保证其在所有商业活动中尊重和推进儿童权利，尤其是在其亚洲的供应链当中。

迄今为止，瑞联稚博已经开发了一系列工具包、培训课程、在线学习内容和各类项目，并且开展了独创性的调研、调查和政策回顾工作，在香港成立了远程青年发展工作组，成员包括一些主要的国际品牌，每个季度会举行例会来讨论与他们供应链中涉及到的与儿童权利相关的议题，并且寻求解决方法。

- 
1. 中国互联网络信息中心 (2016年7月) 中国互联网络发展状况统计报告 <http://www.cnnic.net.cn/hlwfzyj/hlwzxbg/hlwjbg/201608/P020160803367337470363.pdf>
  2. 中国互联网络信息中心 (2016年8月) 2015年中国青少年上网行为研究报告 <http://www.cnnic.net.cn/hlwfzyj/hlwzxbg/qsnbg/201608/P020160812393489128332.pdf>
  3. 中国互联网络信息中心 (2016年7月) 中国互联网络发展状况统计报告 <http://www.cnnic.net.cn/hlwfzyj/hlwzxbg/hlwjbg/201608/P020160803367337470363.pdf>
  4. 腾讯 (2016) 2016 年中期报告 <http://www.tencent.com/zh-cn/content/ir/rp/2016/attachments/201601.pdf>
  5. <http://tech.qq.com/a/20160321/007049.htm#p=18>





### 3) 瑞联稚博“微助知识库”

信息技术和在线工具拥有庞大的用户基础（包括青年农民工和父母工人），可以帮助用户更方便地获取知识，帮助他们融入城市生活，提高工作成效。在中国，微信为数亿用户搭建了沟通的桥梁，瑞联稚博认识到微信可以成为促进知识共享的重要工具。

2015年6月，瑞联稚博开发了一个微信在线教育平台——微助，以公众号的形式为工人提供全天候的在线学习资料<sup>6</sup>。该平台旨在激励和鼓舞工人提高个人能力和专业技能，充分发挥其潜力，同时帮助工厂解决常见的问题，例如员工频繁跳槽、冲突和工作积极性低迷等问题。该平台通过图文并茂、视频、动画、漫画和互动型测验等多种形式，服务于青年工人、父母工人和一线班组长。

每周，我们都会将新内容推送给“微助”公众号的订阅者，迄今为止已经有近150个课程、测验，视频、小贴士、文章发布上线。此外，可以通过一个易于浏览的菜单访问和查看之前各周所推送的内容，该菜单直接链接到“微助”的在线学习平

台，所有内容按目标群体（即父母工人、一线班组长和青年工人）和形式分类（课程、视频、测验、每周要点）。

此外，所有用户都可通过扫描二维码进入“微助知识库”公众号，我们还为项目工厂定制了工厂的在线平台。工厂可以通过该平台上传自己的内容、根据工人的需求调整学习内容，还可以跟进工人的学习进程，发布公告，及在保护工人隐私和安全的前提下，接受工人的建议和申诉。



6. <http://cccsr.com/content/wechat-platform>



## a. 目标群体1:父母工人

2015年，中国城市中的农民工达2.47亿人，占中国总人口的18%，换句话说，六分之一的人口外出务工<sup>7</sup>。大规模的人口流动导致农村地区有6200万留守儿童。瑞联稚博于2013年开展的一项研究显示，超过40%的父母工人因为挂念孩子而辞去工作，将近40%的父母工人承认在工作中，因为担心孩子而出错。很多父母工人每年只能与孩子短暂地见一次面。许多父母工人希望在离孩子近的地方工作，但大多数工厂难以为农民工家庭提供相应的支持以及/或者设施<sup>8</sup>。

除了每周在“微助知识库”定期发布文章和漫画之外，瑞联稚博还在线下经过测试的培训材料的基础上开发了十个针对父母工人专项课程，旨在为父母工人提供一系列重要的支持机制和工具，改善和维系外来工父母与孩子的亲子关系。

课程主题包括：

- 生活充满选择
- 处理生活和工作中的冲突
- 父母的幸福
- 儿童的权利
- 儿童的需求
- 儿童的情感意志力

- 制定照看计划
- 远距离有效沟通
- 识别忧虑的迹象
- 珍惜共度的时光

除了我们独创的内容以外，瑞联稚博还与联合国儿童基金会合作，针对外出务工家长对儿童早教内容的强烈需求，开发和改编了包括营养、儿童安全和疾病预防等主题在内的一系列课程。48篇文章改编自联合国儿童基金会的早教内容，包括课程、文章、视频和小测验。



- 
7. 中华人民共和国国家统计局 (2016) 2015年农民工检测调查报告 [http://http://www.stats.gov.cn/tjsj/zxfb/201604/t20160428\\_1349713.html](http://http://www.stats.gov.cn/tjsj/zxfb/201604/t20160428_1349713.html)
  8. 瑞联稚博 (2013) 他们也是父母: 中国留守儿童和家长研究报告 <http://ccrcsr.com/resource/225>

## b. 目标群体2: 一线班组长

瑞联稚博“微助知识库”还针对主管和一线班组长开发了在线课程。现在的许多主管认为很难与工人有效地沟通，大多数工人年纪很轻，不愿安于现状，而且是首次远离家乡和亲人。我们的课程旨在提高一线管理人员与人沟通和化解冲突的技能，帮助他们更好地理解青年工人的需求，最终成为更优秀的管理者。课程主题包括：

- 如何给予反馈
- 化解冲突
- 冲突调解
- 为青年工人提供支持
- 召开班组会-基本规则
- 召开班组会-有效沟通
- 召开班组会-信息清晰
- 处理攻击性冲突



## c. 目标群体3: 青年工人

瑞联稚博针对青年工人的微信课程旨在激励、教育和鼓舞当今的青年工人，他们中的许多人缺乏融合到新工作环境所需的韧性和技能。课程主题包括：

- 志存高远：需求和动力
- 保持积极的态度
- 学会处理压力
- 聆听和沟通
- 如何看待冲突和批评
- 职业生涯规划



## 研究目的

本研究的最终目的是评估瑞联稚博“微助知识库”的初步影响力，分析其在多大程度上回应了外来打工者的需求。为达此目标，我们需要：1) 了解微信用户，特别是农民工的特点、上网习惯和兴趣；2) 评估“微助知识库”在帮助农民工融入社会方面的效果；3) 评估微助平台对工人生活和工作的初步影响。

本研究的首要目标是根据以下指标来衡量“微助知识库”的效果：

- 提高外来务工父母远程育儿技能
- 提高农民工的远程亲子教育技能
- 提高初为/未来父母的儿童早期发展知识
- 提高青年工人/未成年工人沟通、解决问题和做决策等方面的生活技能
- 提高一线班组长与青年工人沟通和相处的技能

## 研究方法

### 1) 研究设计

瑞联稚博采用了定性和定量的研究方法来评估上述指标。我们在微助公众号的订阅者中开展了一项在线问卷调查。为了进一步挖掘问卷调查无法收集的深层信息，我们还进行了深度访谈。

#### a. 在线问卷调查

调查问卷的抽样范围全部来源于“微助知识库”的订阅者，问卷内容主要由定量问题组成，分别针对父母工人、青年工人和一线班组长。问卷调查还包含了用户背景、微信使用情况和心理健康等一般性问题。预计完成问卷大约需要10分钟，并期待获得至少500名用户的回复。为鼓励更多用户完成问卷，我们决定奖励前500名参与者每人30元的微信红包

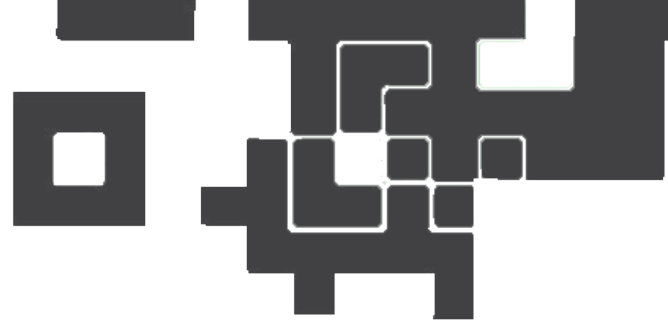
2016年6月初，我们向“微助知识库”的所有订阅者推送了第一轮问卷，并收到了1591份回复，回复率远高于我们的预期。为了确保数据的有效性，我们设置了若干标准，筛选出了可能无效的答卷。我们筛选无效答卷的标准如下：

- 1) 在5分钟之内就完成问卷
- 2) 答题者不是工厂的工人/员工
- 3) 答题者回答说他/她还没有阅读过微助知识库上的任何内容

根据以上标准筛选完原始数据之后，我们保留了469份有效性高的问卷。

2016年8月下旬，瑞联稚博在一家项目工厂内部的微信公众号上发布了第二轮问卷调查，该项目工厂将“微助知识库”的内容整合到其微信平台中。我们计划至少收集100份样本，并奖励前100名参与者每人30元的微信红包。最终我们收集到了125份答卷，根据前文所述的标准筛选出了107份有效问卷。至此，第一次和第二次问卷的总样本数量为576份。





## b. 访谈

参与在线问卷调查的工人可选择是否接受电话访谈，其中242名（42%）参与问卷调查的人员表示有兴趣接受访谈并留下了他们的手机号码。我们随机选出了共20名父母工人、青年工人和一线班组长进行深入的电话访谈，以补充定量调查的结果。

访谈内容主要围绕他们移居到一个新环境时的各种经历，如何保持与朋友和家人的联系，如何使用微信和瑞联稚博的“微助知识库”，对于当前内容的改进建议和意见等，但最重要的是希望了解如何让“微助知识库”内容更适合且更吸引工人。

我们从20例访谈中选择了5个典型案例，整理并记录了这些案例。详细的案例故事请见附录一。

## 样本说明

样本由576个微信及“微助知识库”的用户组成，其中276名（48%）为男性，300名（52%）为女性。男性和女性数量之间没有统计学差异。我们以性别为基础，测试了本研究中的所有变量，发现性别会引起显著的统计差异。61%的受访者已结婚，其中接近一半（47%）有6岁以下的孩子。

### 1) 地点

74%的受访者来自中国的三个省（直辖市），即广东、湖北和重庆（图1）。大多数受访者16岁以前在农村长大（图2）。为了达到本研究目的，我们考察了这些农民工在使用微信和“微助知识库”方面的差异，以及这些在线工具对他们所产生的不同影响。

图1：受访者所在的地点

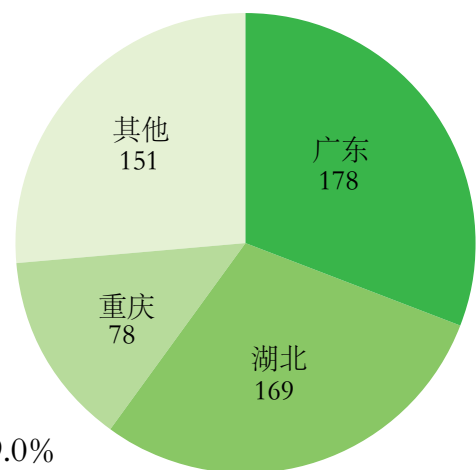
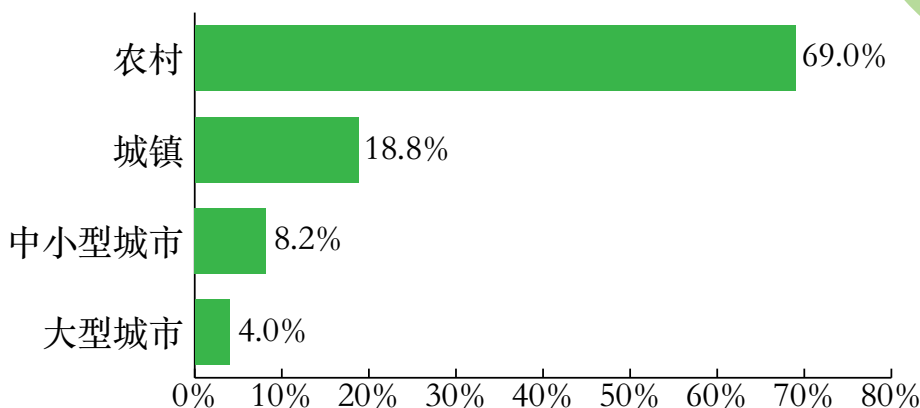


图2：16岁以前你在哪里长大？



## 2) 行业

很高比例（43%）的受访者来自电子工厂（图3），鉴于电子工厂劳动力规模大、工人年纪轻<sup>9</sup>、普遍使用智能手机<sup>10</sup>、网民数量多<sup>11</sup>，因此这一情况并不出乎意料。

## 3) 年龄

受访者平均为年龄29岁，高于2014年微信用户26岁的平均年龄<sup>12</sup>。图4显示了样本的年龄分布情况。25岁及以下青年工人占样本的27%。单身工人的平均年龄为25岁，已婚或离婚工人的平均年龄为32岁。

我们分析了年龄与所有其他变量的关系，以了解不同年龄段群体在使用网络的习惯和兴趣方面可能存在的差异，以及项目对他们的不同影响。此外，我们还研究了青年工人

（25岁及以下）和年长工人之间的差异。在后面的章节中，我们仅讨论年龄和其他变量之间显著的统计学相关性。

图3：受访者所从事的行业

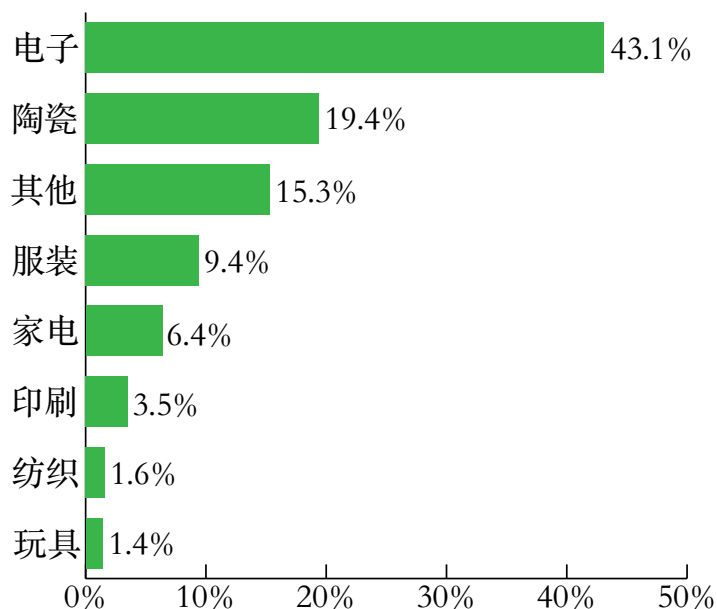
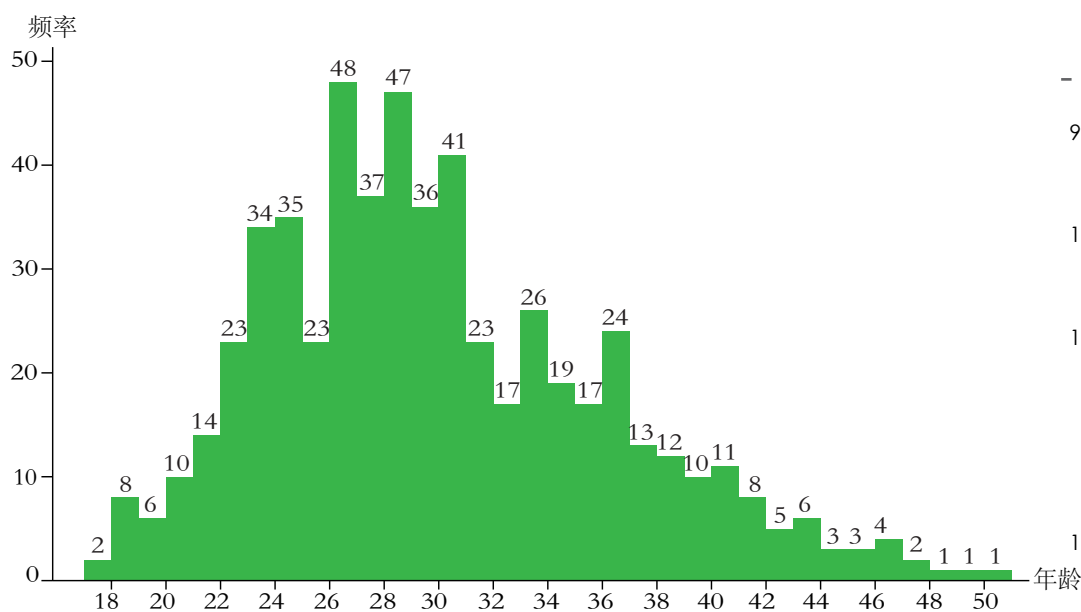


图4：年龄分布



9. 瑞联雅博 (2015) 留住青年  
心: 电子行业青年工人调研报告  
<http://ccrcsr.com/resource/312>

10. <https://www.statista.com/statistics/224110/smart-phone-users-in-china-by-age/>

11. 中国互联网络信息中心 (2016年8月) 2015年中国青少年上网行为研究报告  
<http://www.cnnic.net.cn/hlwfzyj/hlwz-zbg/qsnbg/201608/P020160812393489128332.pdf>

12. 中国网络观察 (2015) 中国社交媒体用户研究  
<https://www.chinainternetwork.com/13844/china-social-media-users-in-sights-2015/>

#### 4) 受教育程度

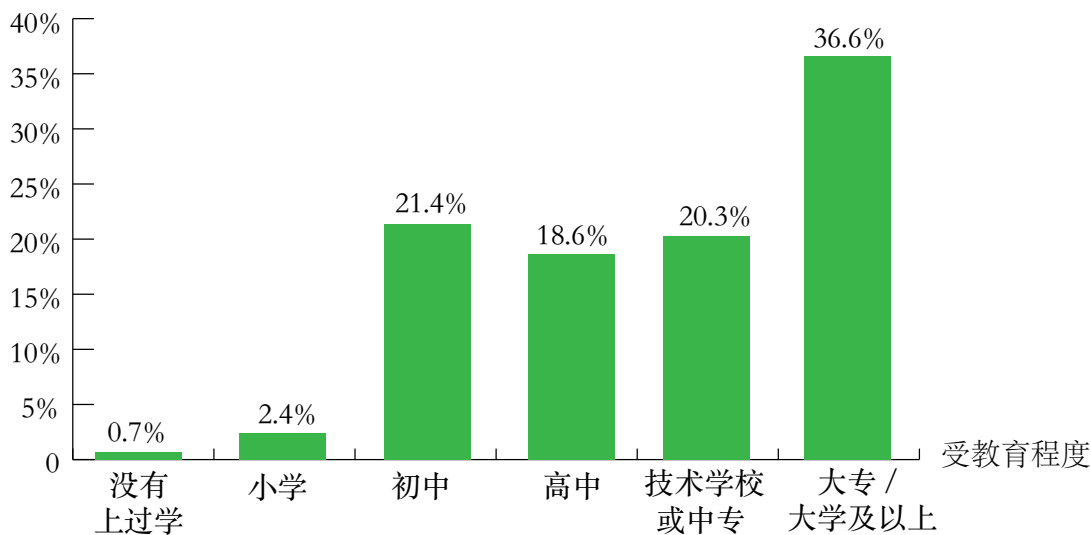
受访者的教育程度高于一般的农民工，37%的受访者声称自己的受教育程度为大学/大专（图5）。这一情况似乎不太符合常理，但考虑到43%的受访者来自电子行业工厂，该结果并不完全出乎意料。

总体而言，“微助知识库”用户的受教育程度高于一般的农民工/工厂工人。

根据我们以前的研究，电子工厂的工人更年轻，而且受教育水平更高（近30%的青年工人接受过大学/大专教育）<sup>13</sup>。同时，本研究中来自电子工厂的工人教育水平（40%接受过大学/大专教育）也明显高于其他类型工厂的工人，这对整体的研究结果产生了较大影响。

这一研究发现与其他相关研究的结果一致：在线教育在受教育程度较高的用户中更受欢迎<sup>14</sup>，这也解释了与其他农民工相比，“微助知识库”用户的教育水平偏高的原因，同时这也显示了向受教育水平较低人群推送在线学习平台所面临的挑战。

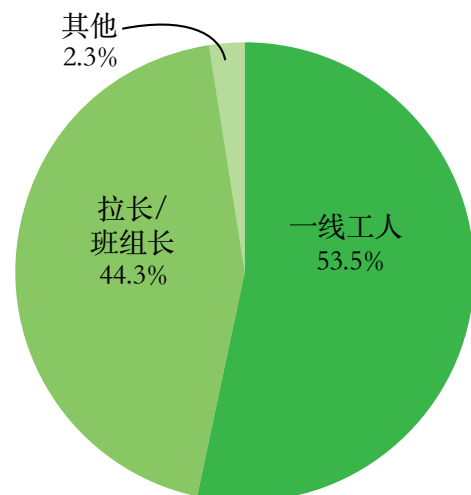
图5：受访者的受教育程度



#### 5) 职位

98%的受访者为工厂工人，大多数（53%）为一线工人，其余为一线班组长。“微助知识库”中有专门针对一线班组长的课程，所有用户都能够浏览这些课程。

图6：在工厂中的职位



13. 瑞联稚博 (2015) 留住青年心: 电子行业青年工人调研报告 <http://ccrcsr.com/resource/312>

14. 欧盟中小企业中心 (2014) 中国的在线教育市场 [http://www.ccilc.pt/sites/default/files/eu\\_sme\\_centre\\_report\\_-\\_online\\_education\\_market\\_in\\_china\\_jul\\_2014.pdf](http://www.ccilc.pt/sites/default/files/eu_sme_centre_report_-_online_education_market_in_china_jul_2014.pdf)

## II. 使用微信的情况

我们试图了解订阅用户使用微信的主要目的，以及一些关键的功能是否会因用户的年龄、性别、受教育程度、是否为农民工而有所不同。由于“微助知识库”是以微信公众号的形式发布，因此我们首先研究了订阅用户在微信公众号上的总体活跃度，再将其与“微助知识库”的受欢迎程度进行比较。

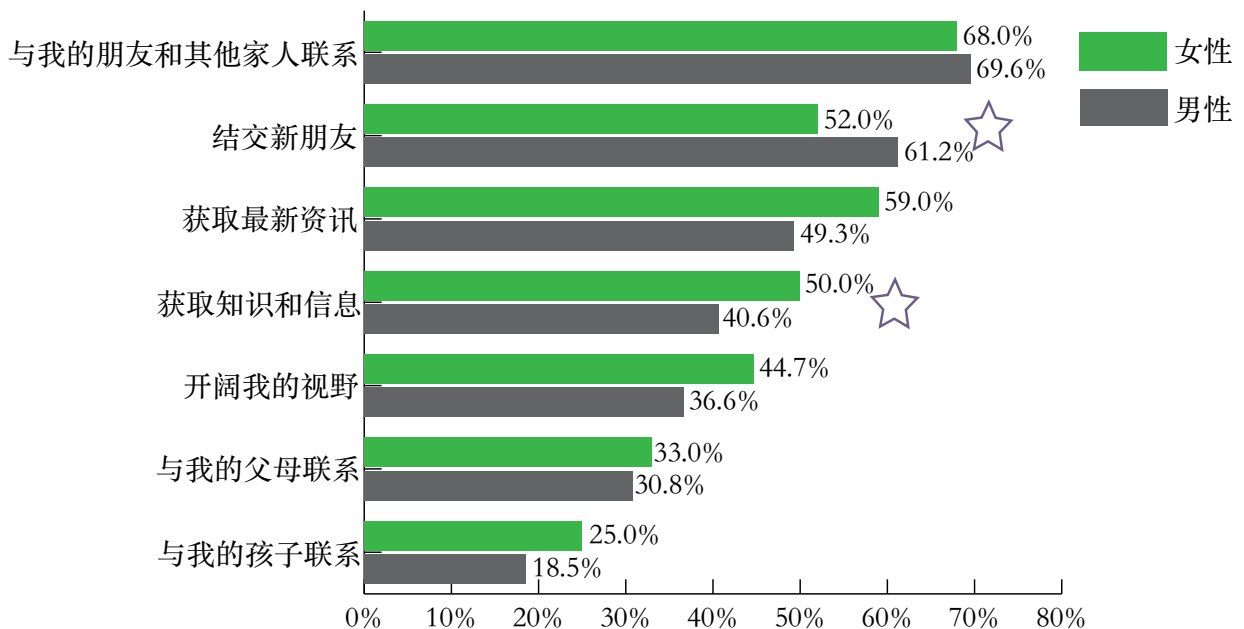
### 工人使用微信是否有所不同？

受访者认为微信最实用的三个功能是：1) 保持与朋友和家人（不包括孩子和父母）的联系；2) 结交新朋友；3) 了解时事新闻（图7）。紧随其后的是45%的受访者认为“获得知识和信息”最为实用。

女性工人更倾向使用微信获取知识和信息。

虽然年龄、教育背景或是否为农民工与“使用微信获取知识和信息”不存在显著相关性，但更多的女性用户（50%）认为在线学习功能最实用，男性这一选项的比例为（40.6%）。与女性用户相比，男性用户则更倾向于使用微信结交新朋友。

图7：微信的功能（按照性别比较）



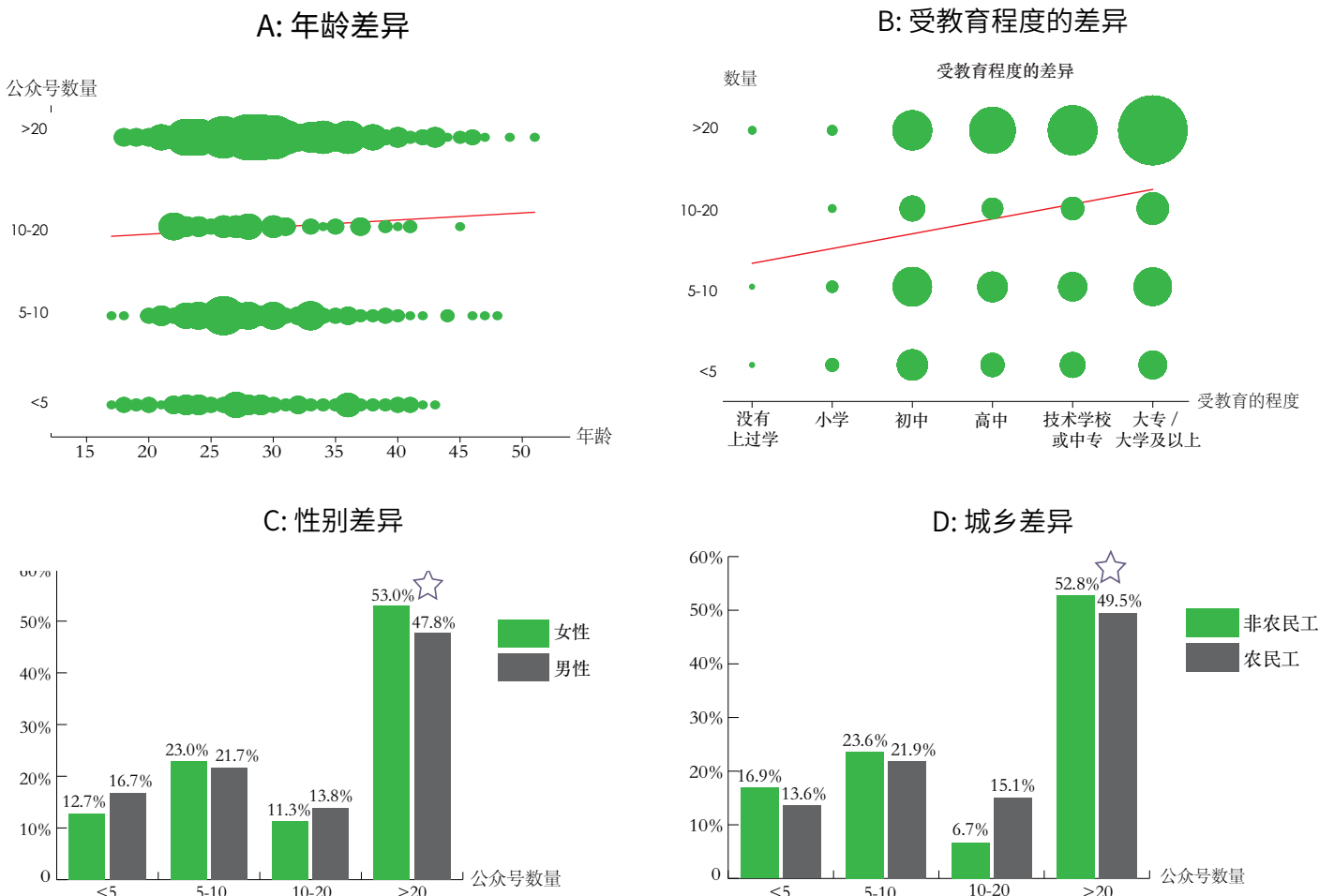


# 微信公众号

超过三分之二的受访者（69%）订阅了5个或更多的微信公众号。用户订阅微信公众号的数量多少与其年龄、性别、受教育程度和是否来自农村显著相关（图8）。用户的年龄越轻，或者受教育程度越高，他们订阅的微信公众号就越多；女性用户倾向于订阅更多微信公众号，而农民工则关注的公众号较少。

女性用户和受教育程度较高的用户会关注更多的公众号，而农民工则关注的公众号较少。

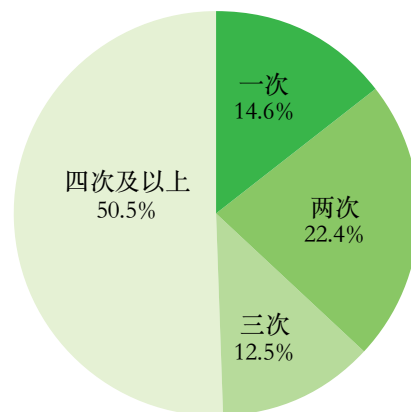
图8：订阅微信公众号数量





多数用户（51%）每天查看微信公众号三次以上（图9）。然而，用户查看微信公众号内容的频率与用户的年龄、性别或是否为农民工没有显著关联，仅与他们的受教育程度相关。受教育水平较高的用户会更频繁地阅读微信公众号内容。此外，值得注意的是，将“获取知识和信息”列为微信最实用功能的用户会更频繁地阅读或查看微信公众号。

图9：查看微信公众号的频率



## 使用微助知识库的情况

在下文中，我们将阐述用户知晓“微助知识库”的途径、知识库使用频率和转发内容的情况，并且了解到用户年龄、性别、受教育水平，以及是否为农民工对于他们使用微助知识库活跃度的影响。

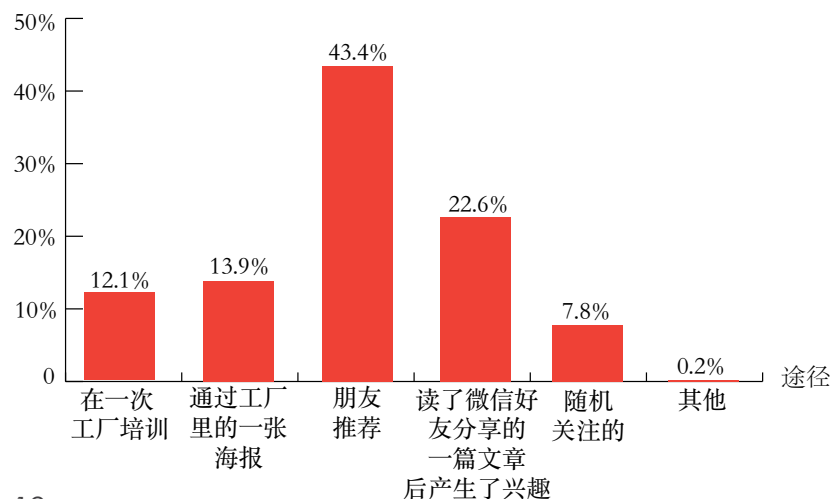
大部分用户是通过朋友推荐来订阅“微助知识库”。

### 1) 用户知晓“微助知识库”的途径

在瑞联稚博项目工厂推广“微助知识库”，主要借助于入厂培训期间的宣传及张贴海报这两种方式。问卷调查显示，通过这两种方式订阅“微助知识库”的用户只有26%，而大多数用户（43%）是通过朋友推荐（图10）知晓该平台。这说明微信作为在线学习平台，有潜力影响到更多的用户，而不仅限于项目工厂内的人员。



图10：用户知晓微助知识库的途径



## 2) 浏览微助知识库的频率

44%的用户表示他们每天都会浏览“微助知识库”（图11）。尽管总体而言，用户日常查看微信公众号的频率与他们的年龄没有关联，但是“微助知识库”用户查看的频率与其年龄成正比：用户越年长，查看“微助知识库”的频率就越高。同时，农民工使用“微助知识库”的频繁更高。此外，通过入厂培训关注知识库的用户，及将微助知识库整合到公司公众号工厂的用户，使用“微助知识库”更加频繁。

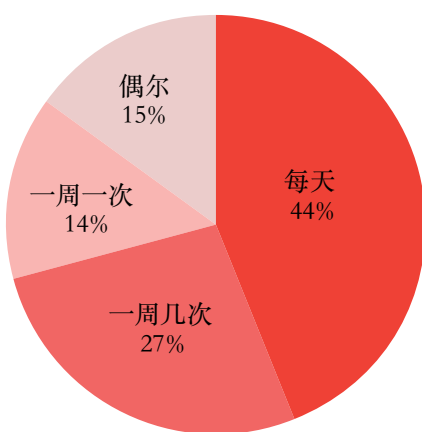
受教育水平较低的工人对此类平台的需求可能更强，尽管此类平台不是他们日常获取知识和信息的途径。

尽管总体而言，受教育程度较低的用户往往在微信公众号的活跃程度较低，但是他们在“微助知识库”上的活跃程度要高于受教育程度更高的朋辈。这一结果似乎与我们的常识相悖，因为我们知道“微助”用户的受教育水平要远高于一般的农民工，这表明在让受教育水平较低人群便捷地使用线学习平台面临挑战。

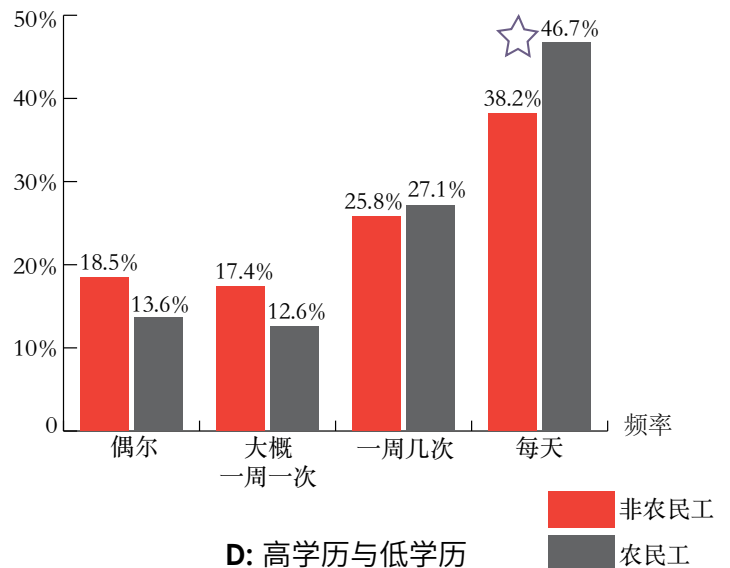
我们认为受教育水平较低的工人可能对此类平台的需求更强，尽管此类平台不是他们通常获取知识和信息的途径。

图11：浏览微信公众号的频率

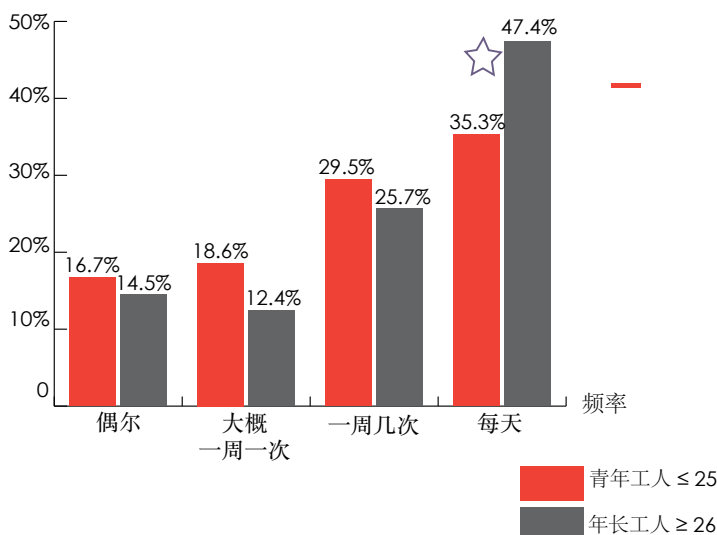
A: 浏览微助知识库的频率概况



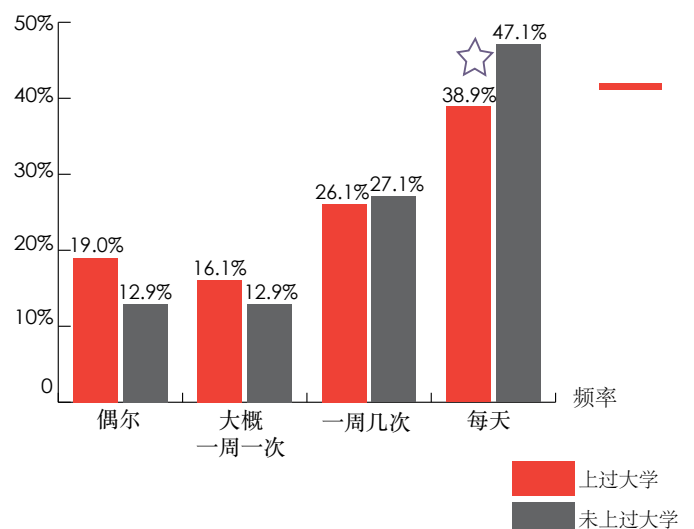
B: 城乡差异



C: 青年工人与年长工人



D: 高学历与低学历

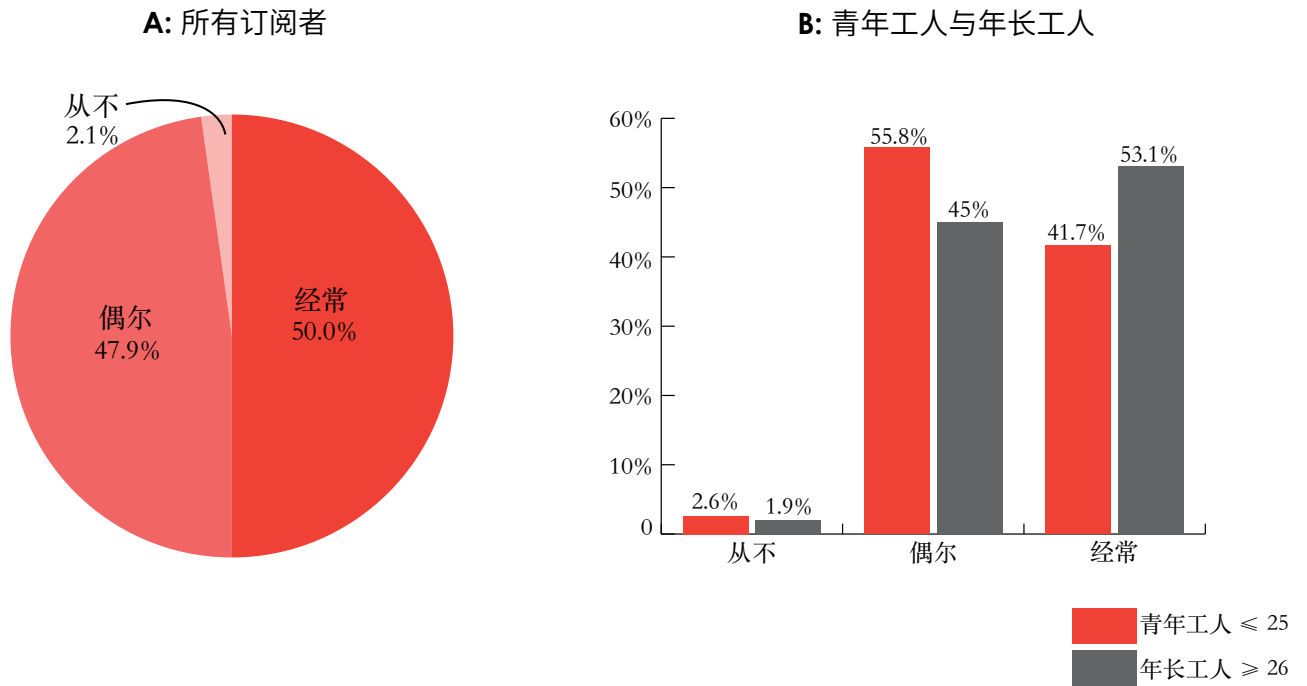


### 3) 分享/转发“微助”推送内容的频率

如图12所显示，50%的用户表示他们经常在朋友圈转发“微助知识库”推送的文章。此外，与青年工人相比，年长的工人更愿意转发“微助知识库”推送的内容（图12）。

50%的用户表示他们经常在朋友圈转发“微助知识库”推送的文章

图12：转发微助推送内容的频率





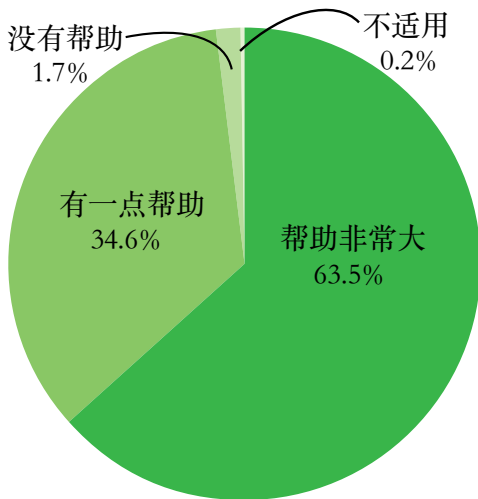
# III. 微信给用户带来的益处

在本章中，我们将阐述微信在帮助用户融入新环境中所发挥的作用，用户对“微助知识库”各种内容和其他方面的评价，以及用户对“微助知识库”提出的改进建议。我们将结合问卷的定量分析结果，以及定性访谈的结果来呈现上述问题。

## 微信的基本情况

63.5%的用户认为，微信在帮助他们融入新的生活环境方面发挥了重要的作用。微信对他们的帮助程度，与他们的年龄、性别、受教育程度或是否为农民工没有显著关联。

图13：微信是否能帮助用户融入新环境？



几乎所有从农村到城市务工的受访工人都认为，微信使他们更容易结交新朋友，丰富了他们的社交生活。李华<sup>15</sup>就是这样一个典型的案例，年轻的她在远离家乡的地方设法建立了自己的社交网络。

微信让绝大多数用户更易结交朋友，丰富了他们的社交生活。每10名为人父母的用户中，就有4名表示微信最主要的作用是帮助他们与留守在家的孩子保持联系。

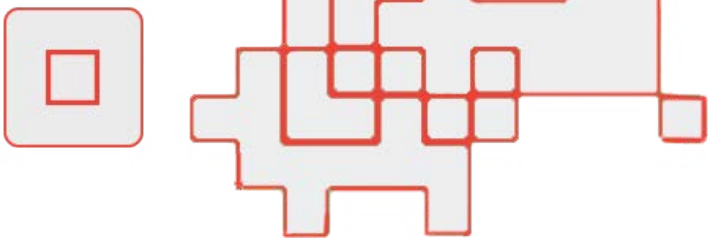
### 李华的故事

李华，31岁，18岁时离开湖北老家到广东工作。刚开始，李华感觉工厂生活忙碌，很难结交新朋友。李华说：“后来，智能手机流行起来。我周围所有人都开始玩微信。没多久，我就用微信和在老家的朋友重新联系上了，还学会了用微信结识新朋友……我非常高兴现在的社交圈不再局限于我的工友们了。”

15. 为保护受访者隐私，本报告所有受访者的名字均为化名







农民工认为，微信的第二项主要作用是帮助他们结交新朋友（见图7），而且还让背井离乡的他们找到了社群归属感。所有受访用户都表示他们每天都会看“朋友圈”的新鲜事。这一与“脸书”类似的“社交网络”便于他们了解时事新闻和外地朋友和家人的生活状况。如图7所示，微信最重要的功能是便于朋友和家庭成员使用即时通讯和语音/视频与朋友和家人保持联络。

或租住的公寓里都有无线网络，因此与打电话相比，他们更喜欢与家人视频聊天。对于家有留守儿童的父母而言，这一功能尤为重要。40%的留守儿童家长表示，微信最重要的功能是能让他们和孩子保持联络。所有受访的留守儿童家长都表示他们时常通过在家乡照顾孩子的亲人，与孩子视频聊天。（详细内容，请见附录一，“刘芳华的故事”）

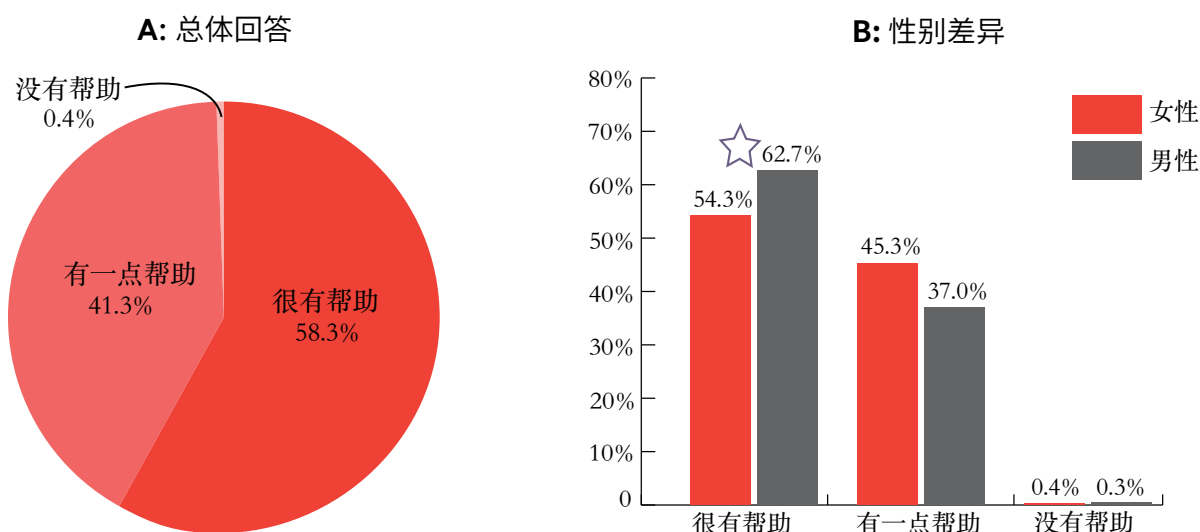
几乎所有受访的工人都表示他们的工厂宿舍里，

## 微助知识库

自2015年6月“微助知识库”上线以来，在一年之内，该平台访问量已达40,193次。超过半数（58.3%）受访用户认为“微助知识库”非常有用，而其余用户认为有一点帮助。本问卷帮助我们和其他服务机构进一步了解订阅用户认为“微助知识库”内容有用或者不太有用助的原因，以及哪些内容最能吸引他们。

与女性用户和受教育水平较高的用户相比较，男性及受教育程度较低的用户认为“微助知识库”更为有用。

图14：你认为微助知识库的内容/信息有用吗？



问卷显示，与女性和/或受教育程度较高的用户相比较，男性和/或受教育程度较低的用户认为“微助知识库”更加有用。这一结果部分反映了目前围绕微信平台存在的一大矛盾，即总体而言，“微助知识库”用户受教育水平较高，但内容对其中受教育水平较低的用户更有吸引力。

同时，我们发现一个有趣的现象：相比其他工厂的用户，项目工厂（即将“微助知识库”整合到工厂微信公众号）的用户认为“微助知识库”更加有用。这一结果说明在这些工厂所开展的面对面培训，提高了工人对于留守儿童和未成年工人所面临挑战的认知，从而引发了他们对“微助知识库”内容的好奇心和兴趣。

以满分100分为标准，受访者对“微助知识库”四个方面（内容、用户体验/便于使用、设计与结构、推送频率）的平均打分为88分<sup>16</sup>。就各方面打分而言，内容的得分最高，为88.9分，而推送频率得分最低，为87.6分（图15）。

总体而言，青年工人对“微助知识库”的评分明显更高，但农民工给出的评分较低（图16）。

图15：为微助知识库评分（满分为100分）

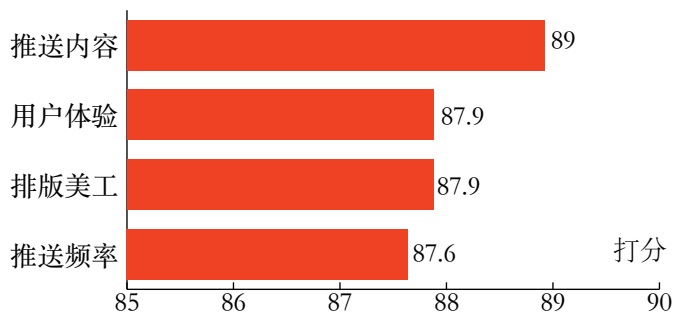
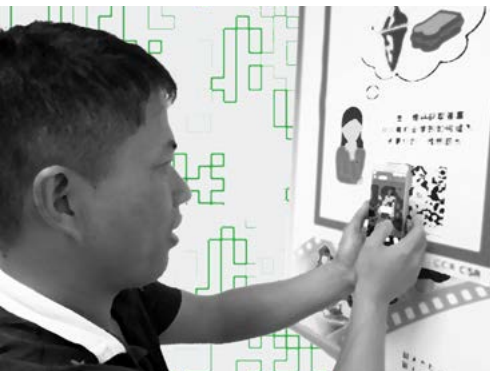
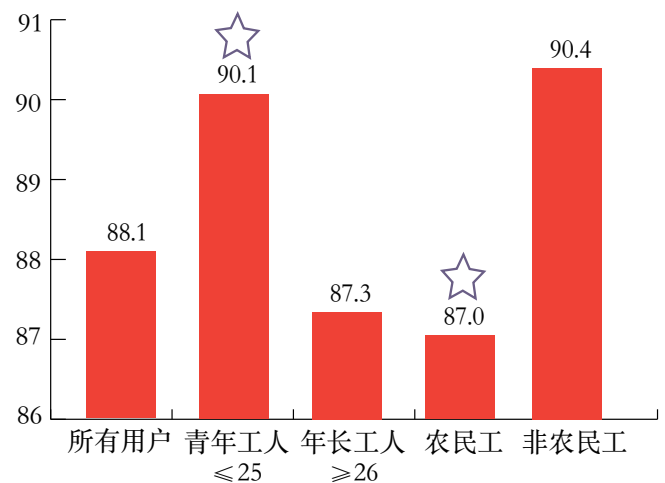


图16：各类用户对微助知识库的平均打分



16. 原始分制为1到5分，我们将每个数乘以20，得出百分比

受访者选出了三个他们最期望“微助知识库”改进的方面，位列前三位的选项是：1) 内容更实用；2) 内容更加有趣；3) 内容更多样化（图17）。

用户使用微信公众号的习惯可能对“微助知识库”的实用性造成挑战。我们通过访谈了解到，许多用户更愿意阅读微信公众号每周推送的内容，而不习惯于像浏览网页一样浏览微信平台。可见每周推送信息的重要性，这在很大程度上决定了用户会阅读的内容。

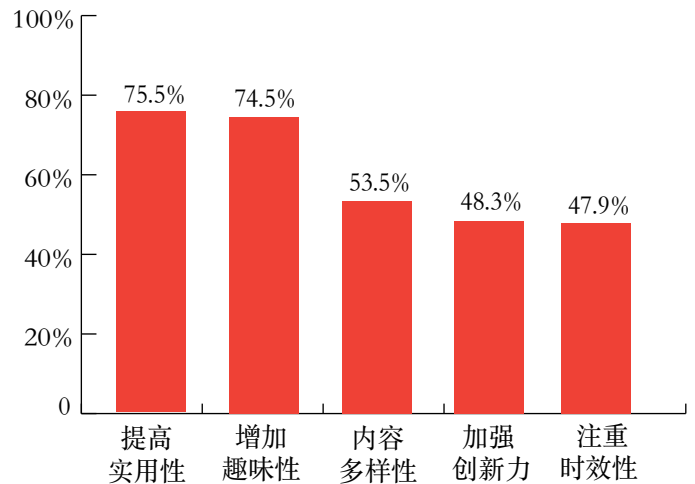
在访谈中，我们发现用户看到“风趣搞笑”的内容时，会对推送更感兴趣。受访者会花费大量时间和精力，查看网络中的搞笑图片和视频。

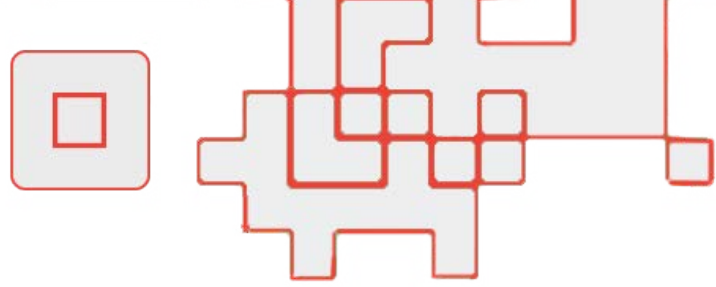
虽然许多受访者认为“微助知识库”的内容有趣并贴近生活，但忙碌一天之后，他们只想通过看些有趣的视频/文章来放松自己。多数互联网用户可能确实是通过查看轻松的内容来打发自己的业余时间，但这也为我们今后开发的内容给出了启示，即将“微助知识库”的内容变得更加轻松幽默。



以微信为平台的在线教育很大程度上依靠每周推送的信息。为了与微信上的其它内容竞争，“微助知识库”应通过更加轻松和易懂的内容来吸引用户。

图17：您希望微助知识库改进的方面





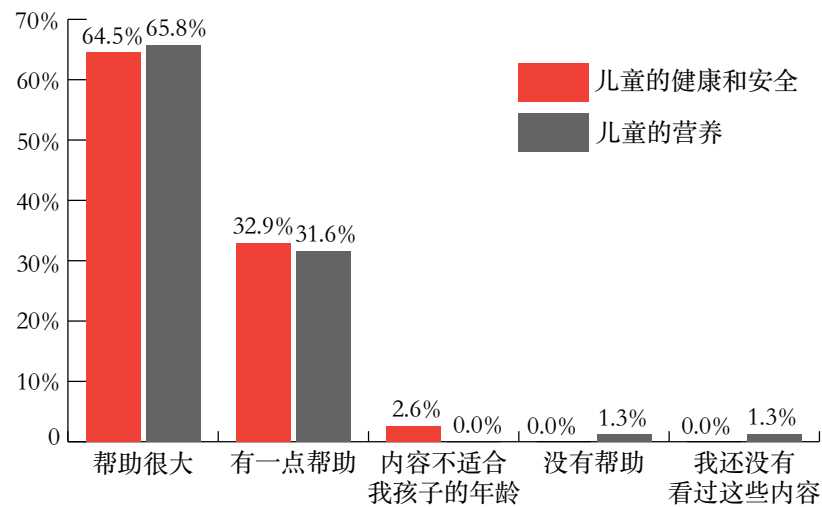
## 1) 父母工人

### a. 儿童早期发展教程

31% 订阅者的孩子年龄低于6岁。“微助知识库“父母工人模块的一个重要组成内容是联合国儿童基金会开发的儿童早期发展（ECD）课程。儿童早期发展课程以视频、小测验、文字和图片等形式呈现，主题涉及儿童的营养、健康与安全、疾病预防。图18显示了受访父母对儿童早期发展内容实用性的反馈意见<sup>17</sup>。

近三分之二的父母认为健康和营养的内容非常实用。6岁以下儿童的父母顺理成章地认为儿童早期发展内容更有用，其中，与孩子生活在一起的受访父母认为课程更加有帮助。这可能是因为在孩子自己身边时，他们可以更便捷地将所学到的内容付诸实践。

图18：儿童早期发展内容对父母工人的帮助



即便如此，访谈显示许多留守儿童的家长会查阅儿童早期发展的相关内容，并将所学到的内容转发给在家乡照顾孩子的亲人。叶小琴就是这种情况的典型代表，她将孩子留在老家和爷爷奶奶一起生活。她受到了联合国儿童基金会营养课程的启发，继而鼓励爷爷奶奶将孩子们的饮食调整得更有益于健康。

### 叶小琴的故事



叶小琴今年28岁，有两个儿子，分别为2岁和6岁。他们在云南老家和爷爷奶奶生活在一起。“我经常担心他们的健康，因为他们的爷爷奶奶很宠他们，允许他们吃很多垃圾食品和不健康的零食。”但叶小琴的言辞中充满了希望，因为爷爷奶奶逐渐用更营养的食物替代了不健康零食。“我跟孩子们说，如果他们吃有益的食物，会长得更加结实。如果爷爷奶奶说他们最近表现不错，我就会表扬他们。”

17. 图片显示受访父母对微助知识库打工父母课程与他们相关性的反馈

## b. 育儿技巧

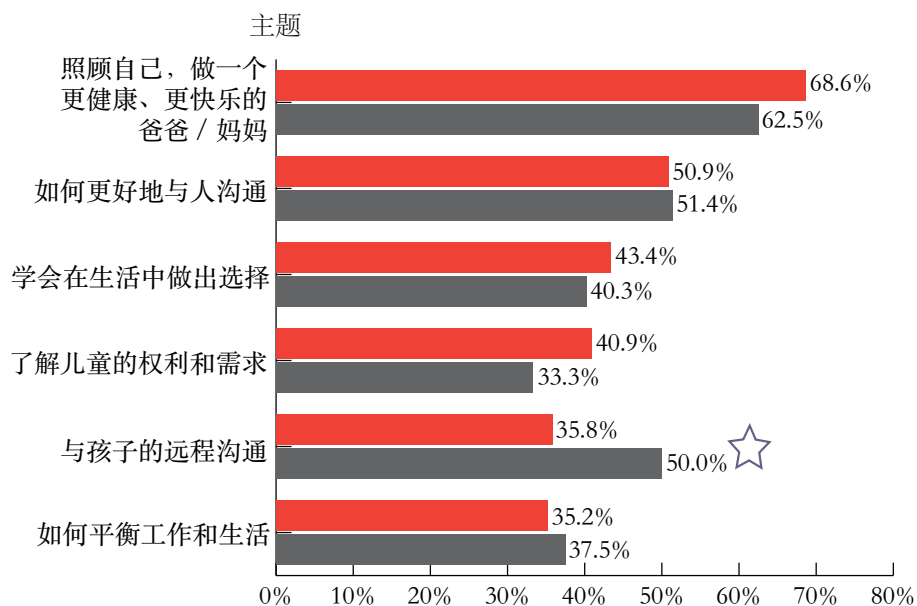
由于工作时间长，假期少，父母工人常常错过孩子成长中最关键的时期。加上跟孩子缺乏互动和交流，这些因素对父母工人的工作表现，以及与工作相关的决定产生了深刻的影响<sup>18</sup>。“微助知识库”中的父母工人课程旨在为工厂中的打工父母提供支持，尤其是将孩子留在家乡的父母，帮助他们兼顾生活和工作的需求，掌握实用的育儿知识。

瑞联稚博通过大量问卷和访谈发现，大多数中国父母不懂得自己的幸福对于与孩子保持良好关系的重要性，特别是当他们因为远离孩子而感到愧疚时，更加难以体会到其重要性。

长期与孩子分开的父母与子女之间经常会产生沟通障碍。因此，父母工人选择以下课程作为他们最喜欢的三个课程就不足为奇了：1) 照顾自己，做更健康、更快乐的父母；2) 成为更好的沟通者；3) 生活中的选择（图19）。与跟孩子生活在一起的父母相比较，留守儿童的父母明显更加喜欢“与孩子的远程沟通”这一内容。此外，孩子年龄越大，父母工人对这一内容的喜爱程度越高。

绝大多数为人父母的用户都表示育儿课程非常有益于改善他们与孩子的交流,使他们更好地了解孩子,与孩子的关系更加亲密。

图19：父母工人最喜欢的主题



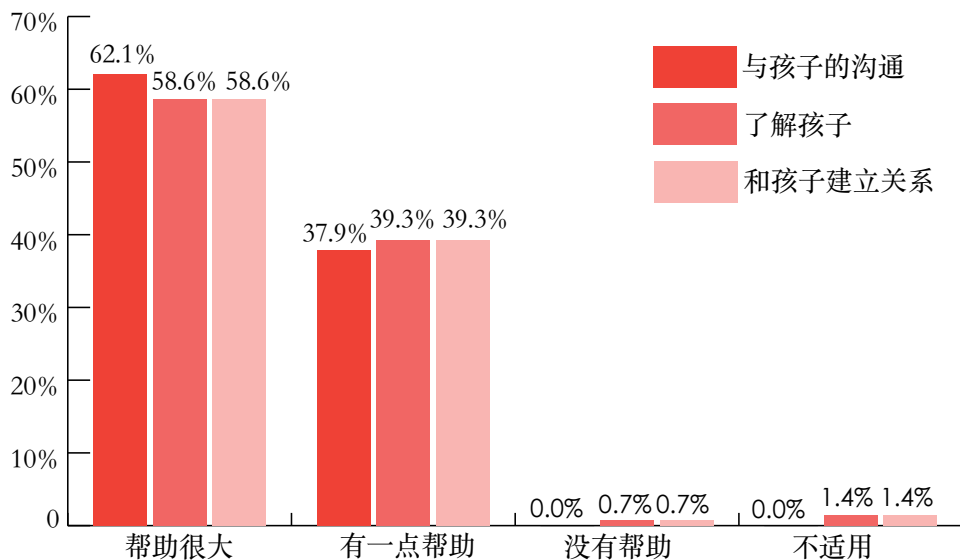
18. CCR CSR (2013) They Are Also Parents: CCR CSR Study On Migrant Workers With Left-Behind Children In China <http://ccrcsr.com/resource/225>



总体而言，多数为人父母的用户认为打工父母的课程改善了他们与孩子之间的沟通，帮助他们更好地了解孩子并与孩子建立了更密切的关系（图20）。

虽然受访者通常会对此类问卷给出积极的反馈（积极偏差），但受访者的反馈意见清楚地表明，他们的意识和看法所发生的积极变化，这是实现行为改变的第一步。正如问卷结果所显示，大多数父母认为这些育儿短片非常实用，只有少数人认为这些短片对他们没有帮助。通过访谈我们了解到这对于他们认知和意识产生了立竿见影的影响，但行为的变化则需要更长的时间，而且是一个持续的过程。

图20：微助知识库对打工父母的帮助



李梅是一名因为工作而与孩子分离的母亲，她正在努力改善因距离而跟孩子产生的情感隔阂：



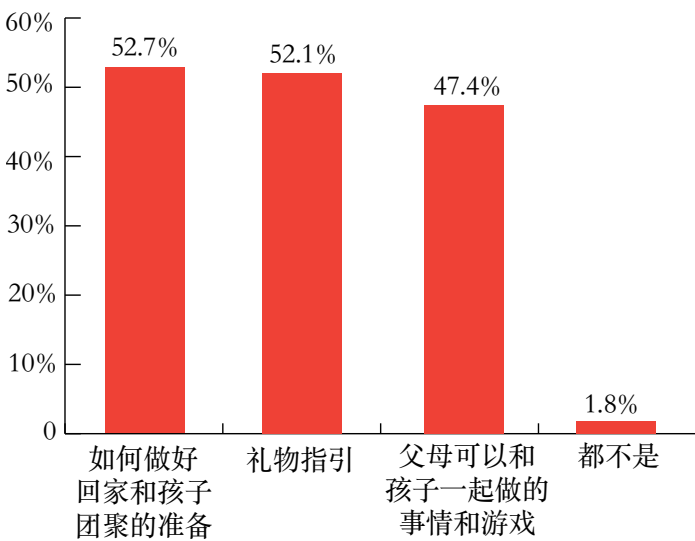
### 李梅的故事

李梅是一位37岁的工厂工人。她11岁的儿子跟父亲一起在老家生活。虽然李梅每年只能回去两次看望家人，但她很努力地跟儿子保持联络。“以前我也尽可能多地跟我儿子视频聊天，但我通常只会问一些关于作业和学校的问题……李梅说：“我觉得随着孩子慢慢长大，他跟我说的话越来越少”。“最近，我在微助知识库上读到了一些关于有效倾听的内容，还有如何用不同方式问问题的窍门。每次我跟儿子聊天的时候，都‘试验’这些窍门……我觉得他慢慢地更愿跟我聊天了”。

### c. 春节特刊

大部分外出务工的父母每年只有在春节的时候才有一次机会与家人团聚。对于数千万留守儿童而言，短暂的相聚时光是他们与父母联络感情的最好机会。为了帮助父母工人为这次期待已久的团聚做好准备，“微助知识库”在春节期间推出了一系列的特刊文章。约一半的受访者认为特刊中所有的三个主题都非常有用。（图21）。

图21：春节特刊中最有帮助的文章



虽然52%的父母认为“礼物指南”对他们非常有用，但只有34%留守儿童的父母表示上次春节回家时，他们按照“微助知识库”的建议，根据孩子的年龄挑选了合适的礼物。39%的家长表示他们最近或者上一次跟孩子在一起时，按照“微助知识库”的建议和孩子一起做活动或者游戏。叶国峰正是这些父母中的一员，他采用“微助知识库”推荐的方法，努力与孩子建立更亲密的感情。

超过80%的父母表示，他们会继续关注微助知识库中关于的育儿和亲子教育内容。与其他用户相比较，孩子年龄低于6岁的父母工人和较为年长的工人，更愿意继续关注“微助知识库”。

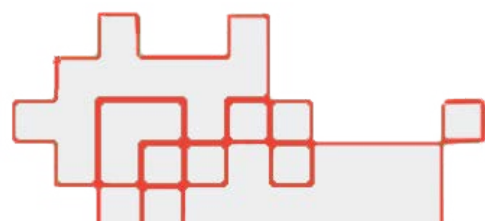
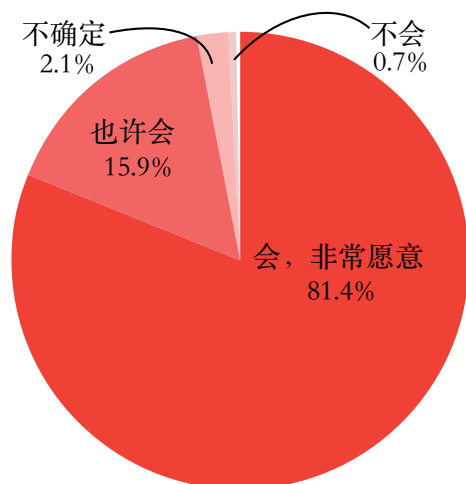
关于今后希望在“微助知识库”上看到的内容，56%的用户表示有兴趣阅读育儿和亲子教育相关内容，其他希望看到的主题为：1) 沟通与亲子关系（15%）；2) 健康和安安全全（14%）；3) 其他育儿和亲子教育技能（9%）。

#### 叶国峰的故事

叶国峰今年41岁，16岁时从四川来到广东，一直在工厂工作。他有两个儿子，分别是21岁和11岁。他说：“我大儿子进入青春期的那段日子，我非常糟心。所以我想为我的小儿子做好准备，帮他顺利度过这个特殊阶段”。“今年春节回家的时候，我运用了微助知识库的一些方法……我和儿子制定了节日计划，带他们去看了灯会，而不是一直去亲戚家串门……”他说他还跟小儿子讨论了新年礼物，最后给他买了一个遥控玩具车，而不是像往年一样给他压岁钱。



图22：你会继续关注育儿和亲子教育相关的内容吗？



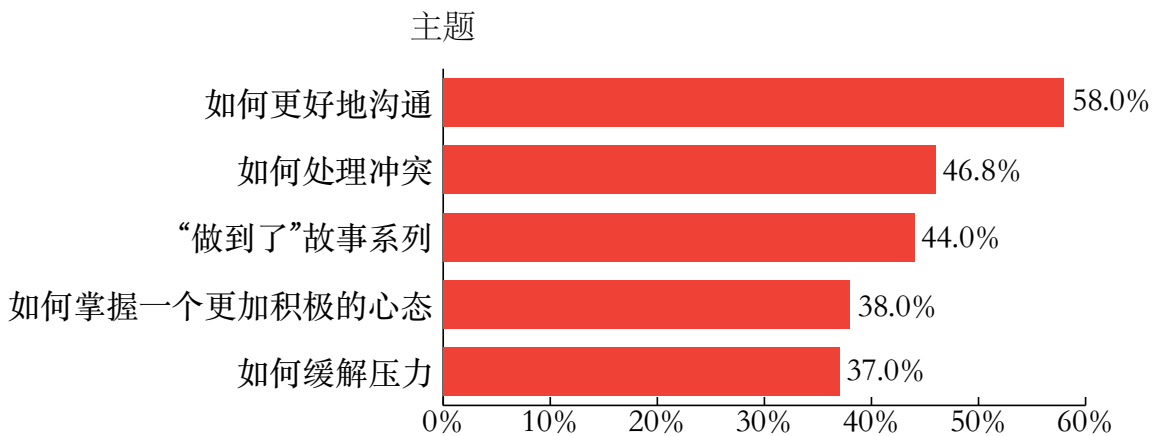
## 2) 青年工人

如今的青年工人多数是二代农民工，在他们的成长过程中，往往父母双方或者一方不在身边陪伴。他们缺乏融入社会所需的诸多社交技能，特别是沟通技巧，时常会与同事和管理人员发生冲突。

因此，沟通课程成为了青年工人最喜欢的主题就不足为奇了（图23）。有趣的是，将近三分之二的农名工（61%）认为青年工人课程中，沟通技能是他们最喜欢的内容，这一差异为我们提供了有意义的思考方向。

年纪越轻的工人，越认为青年工人的课程对他们越有帮助。

图23：青年工人最喜欢的主题



### a. 《我做到了》故事系列

根据瑞联稚博对青年工人的研究，只有不到20%的青年工人对他们的未来充满希望<sup>19</sup>；这导致青年工人干劲不足，跳槽率高。《我做到了》系列讲述了一群曾经在一线工作、但通过奋斗在职业生涯中取得了成功青年工人的真实事例。我们希望通过讲述这些天道酬勤真实事例来激励当今的青年工人。

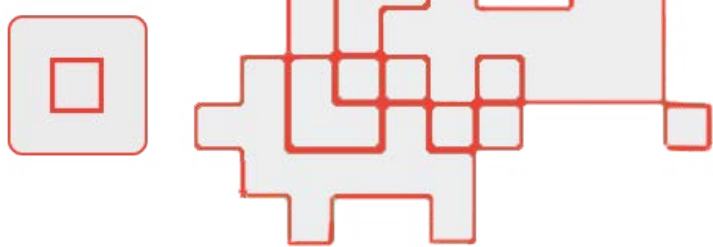
47%的青年工人认为《我做到了》系列故事让他们深受鼓舞。罗玉是勤奋工作、志向高远、希望在职业生涯中不断取得进步青年工人中的一员，她深受《我做到了》故事中同行者的鼓舞：

#### 罗玉的故事

罗玉，24岁，18岁高中毕业后离开了家乡四川，来到一家鞋厂工作。她知道自己想要的生活不止于此，希望在职业生涯上能有更好的发展。所以在工厂上班的同时，她在攻读采购和供应链管理的大专学位。“《我做到了》故事让我深受鼓舞。我现在更坚定地相信，只要我继续努力，总有一天我会成功。所以我会继续学习……”罗玉说：“我正在按照微助知识库的建议制定职业发展计划，并希望这能帮我更快地实现职业目标。”

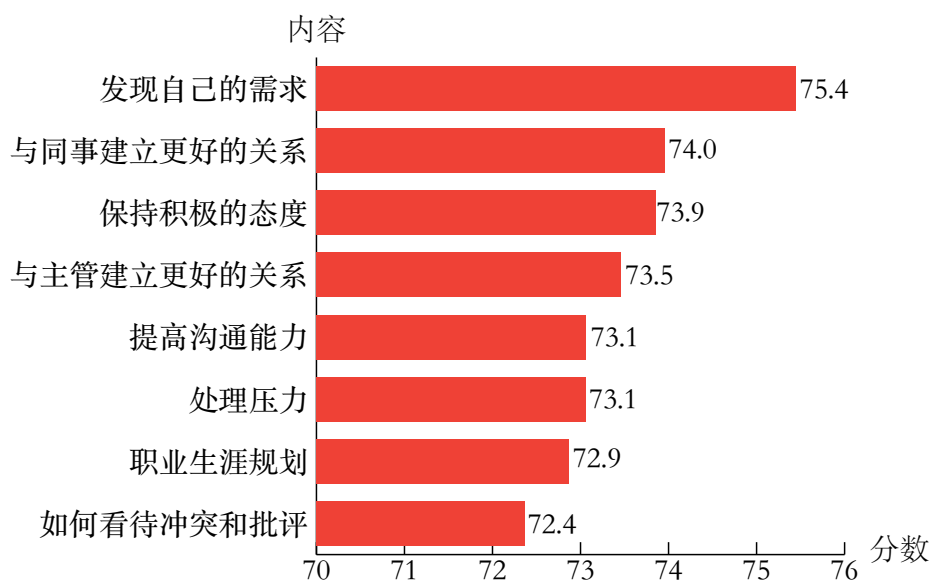


19. 瑞联稚博 (2015) 留住青年心: 电子行业青年工人调研报告 <http://ccrcsr.com/resource/312>



受访青年工人对微助知识库希望实现的8个目标给予评分，评估这些课程内容对他们的帮助程度。最终8个目标的平均分数是71分。图24显示了青年工人以100分为满分，为每个目标打出的平均分数<sup>20</sup>。获得最高评分的三项是：1) 发现自己的需求；2) 与同事建立更好的关系；3) 保持积极的态度。

图24：对青年工人课程内容的评分



所有目标的平均分都与受访者的年龄显著相关，即工人年纪越轻，越认为青年工人课程有帮助（图25）。与其他受访者相比较，瑞联稚博项目工厂（将微助知识库融入工厂公众号的工厂）的工人认为这些课程的有用程度更高。

超过59%的青年工人表示将继续关注“微助知识库”中与青年工人相关内容，约33%的人表示他们可能会继续关注（图26）。与父母工人81%的比例相比，表示会继续关注相关内容的青年工人明显更少（59%）。部分原因可能为，父母所面对的亲子教育和育儿问题层出不穷且不断变化，因而他们需要更长期的支持。

关于用户未来希望在“微助知识库”上看到的内容，60%的受访者希望继续看到与青年工人相关内容。他们还希望看到与青年工人的主题包括：1) 沟通和人际关系（16%）；2) 心理健康和积极态度（13%）；3) 工作相关技能和知识（11%）。

20. 如果他们的回答为“非常有用”，记为100分；回答为“部分有用”，记为50份；回答为“没有效果”“不适用”，记为0分

图25: 青年工人内容平均分与年龄的相关性

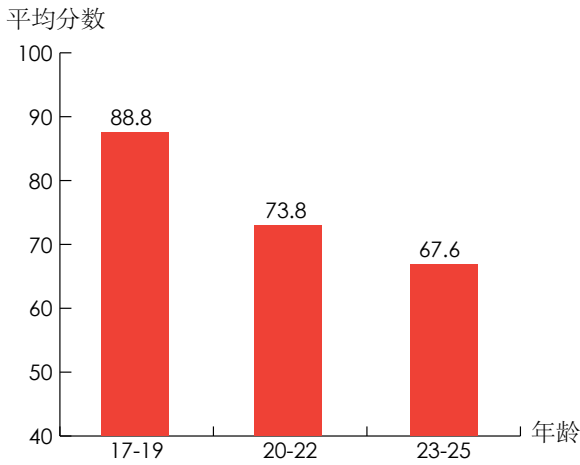
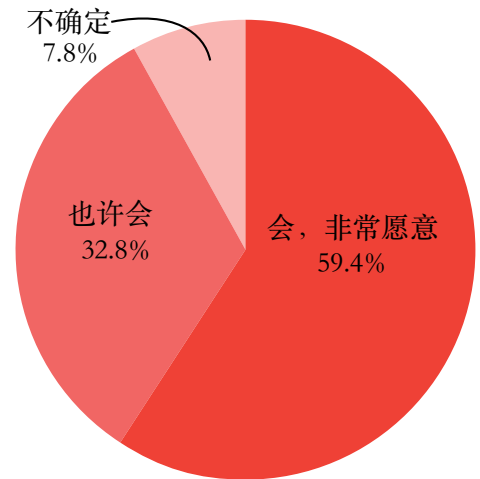


图26: 你会继续关注青年工人相关内容吗?



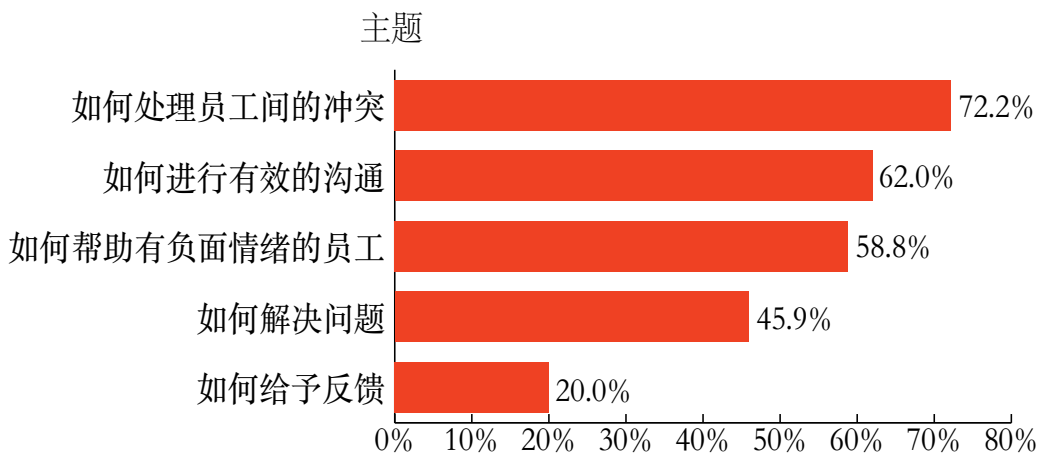
### 3) 一线班组长

我们之前开展的各项工人问卷表明，一线班组长的沟通风格，以及他们和工人的关系，与工人的工作满意度和留职率密切相关<sup>21</sup>。通常，青年工人在与一线班组长和其他同事沟通时会遇到困难，导致频繁发生冲突。

“微助知识库”的内容对教育水平较低的一线班组长更加有帮助。

虽然“微助知识库”中，我们专门为管理16-25岁青年工人的一线班组长和主管开发了一线班组长课程，但“微助知识库”的所有用户都可以选择阅读这部分内容，并对其进行评论。针对本研究的目的，我们在收集对一线班组长内容的评价时，只参考了来自一线班组长的问卷答案。根据问卷结果，一线班组长最喜欢的三个主题是：1) 如何处理工人之间的冲突；2) 如何更好地沟通；3) 如何帮助负面情绪的工人（图27）。

图27: 一线班组长/主管最喜欢的主题



21. 瑞联稚博 (2015) 中国青年工人研究概览 <http://ccrcsr.com/resource/505>



杨峰是一名一线班组长，他正在尝试按照“微助知识库”给出的建议，努力提升自己化解冲突的能力：

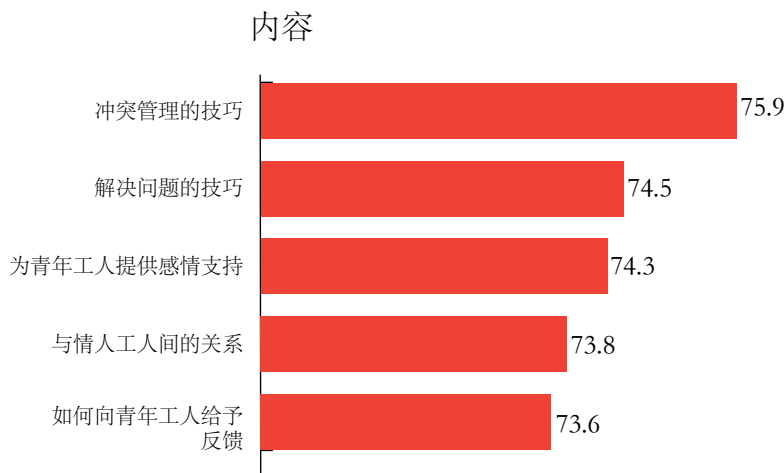
### 杨峰的故事

杨峰, 27岁, 18岁时离开家到工厂打工。去年, 他被提升为班组长, 负责管理30多名工人。他觉得自己还年轻, 没有多少经验。他告诉我们: “我受到了微助知识库《如何成为一名好的班组长》课程的启发, 现在每当我发现工人之间发生任何冲突, 我都会努力去调解。我会跟双方工人谈话, 鼓励他们沟通来解决所有的误解……”。



受访的一线班组长对“微助知识库”希望实现的5个目标给予了评分，评估这些课程内容对他们的帮助。图28显示一线班组长以100分为满分，针对每个目标给出的平均分<sup>22</sup>。得分最高的三个方面是：1) 冲突管理技能；2) 解决问题技巧；3) 为青年工人提供情感支持（图28）。

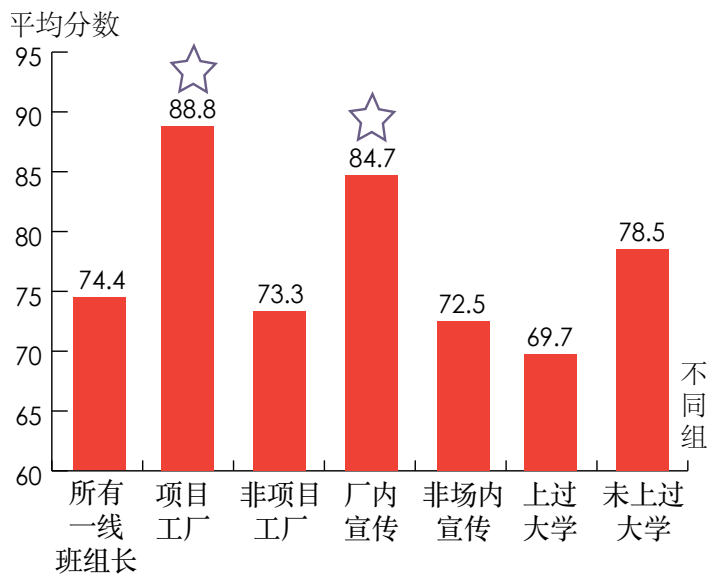
图28：对一线班组长课程内容的打分



一线班组长的受教育水平，与他们对课程有用程度的评价显著相关：受教育水平较低的一线班组长更加认为“微助知识库”课程更有用。此外，通过工厂培训或宣传接触到“微助知识库”的工人，以及来自瑞联稚博项目工厂（将微助知识库融入工厂公众号）工人，认为课程的帮助程度更大（图29）。

关于今后希望在“微助知识库”上看到的内容，62%的用户表示有兴趣继续看到与一线班组长相关的内容。今后他们还希望看到的前三项主题包括：1) 沟通与人际关系（23%）；2) 管理技能（19%）；3) 心理健康和积极态度（6%）。

图29：一线班组长内容平均分数



22. 如果他们的回答为“非常有用”，记为100分；回答为“部分有用”，记为50份；回答为“没有效果”“不适用”，记为0分

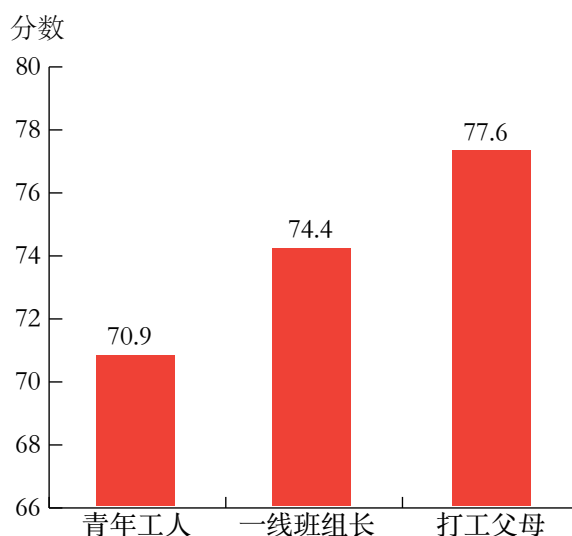


#### 4) 各类课程的不同影响

本研究显示，不同板块的课程对用户的影响也有所不同：打工父母对课程的评价最高，而青年工人对课程的评价最低（图30）。这可能反映了很多父母有获得支持的需求，而青年工人却不太清楚自己是否有这方面的需求。

另外，该结果也可能反映了我们花费了更多精力打开发打工父母的课程，使其在数量和质量存在优势。相比之下，青年工人的课程还在进一步开发过程中，目前只有10个课程可供阅读。

图30：目标用户给个板块课程的评分

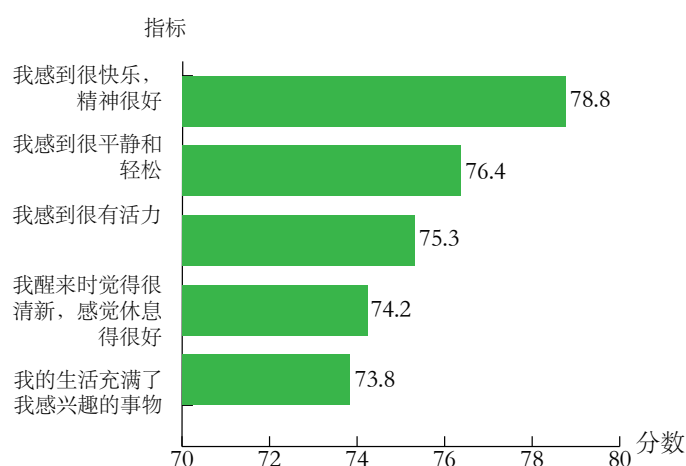


## IV. 微信与微助知识库用户的心理健康

我们使用世界卫生组织5项幸福指标（WHO-5）来衡量参加问卷调查的工人的心理健康<sup>23</sup>。以100分为满分，受访用户的5项指标平均分为76分。详见图表31列出的5项指标的分数。

认为“微助知识库”对他们帮助更大的用户感觉更加幸福。

图31：世界卫生组织5项幸福指标



受访工人的整体心理健康状况与他们的年龄显著相关，即年龄越大，他们的5项幸福指标得分就越高；换句话说，年纪越轻的工人的快乐程度越低。另一个关联因素是受教育水平：受教育程度较低的工人往往比受教育程度较高的工人快乐。这可能说明了具有更高潜力的工人因为怀才不遇而感到沮丧。

另外一个有趣的发现是，微信和“微助知识库”的影响力与受访者的心理健康情况显著相关，例如受访用户认为微信和“微助知识库”越有帮助，他们的心理健康分数就越高（图32）。

当我们分析用户对“微助知识库”每个模块的反馈意见时，我们发现了类似的相关性。例如，认为亲子教育和育儿内容很有帮助的父母更加快乐；认为青年工人内容很有帮助的青年工人，心理健康的分数比其他受访工人的分数高；认为一线班组长内容有用的一线管理人员，心理健康的分数也相对较高。

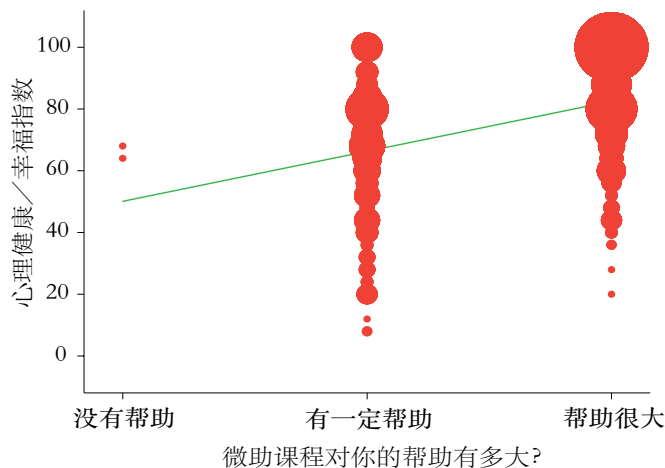
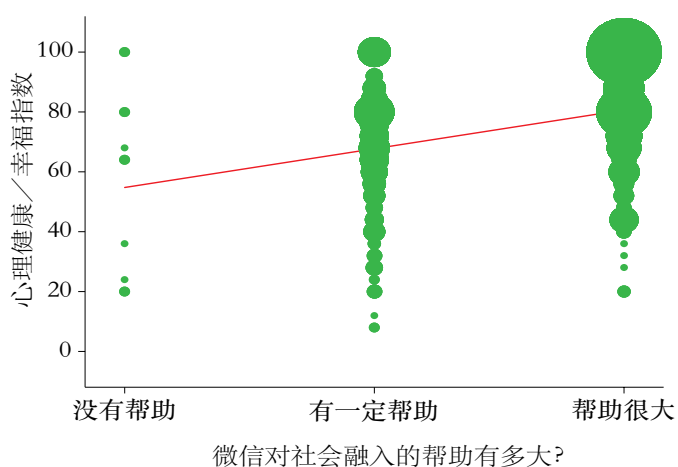
23. 世界卫生组织5项幸福指标以“一直都是”（5分）到“没有”（0分）未评分标准。我们将改分制转为百分制



图32：心理健康和用户反馈

A: 心理健康和通过微信进行的社会融入

B: 心理健康和微助课程



虽然快乐程度高的用户更有可能会给微信和“微助知识库”做出正面的评价，但我们也可以保守地认为用户心理健康状态与使用微信公众号，以及“微助知识库”频率相关，即更多获取知识和信息的工人提升自身心理健康水平和生活质量的潜力更大。

## V. 结论与建议

### 总结

这项研究的最终目标是评估“微助知识库”对用户的初步影响，以及与用户需求之间的差距，从而将这一平台打造成有益于工厂和农民工的学习工具。为了实现这一目标，我们研究了“微助知识库”用户的不同特征、网络习惯和兴趣，并发现这些因素与他们的年龄、性别、教育水平和城乡流动状态等因素之间的关联。

我们还衡量了微信在帮助他们融入新环境方面所发挥的作用，以及“微助知识库”对于工人生活和工作的初步影响。以下几点总结了“微助知识库”用户的一些关键特性和差异：

1) 相比其他农民工/工厂工人，“微助知识库”用

户的受教育水平明显更高。女性用户和受教育程度较高的人员愿意关注更多的微信公众号，而农民工关注的公众号较少。这表明了用户使用微信的不同习惯。例如，45%的用户认为“获取知识和信息”是微信最有用的功能。有趣的是，相比男性用户，女性用户认为与在线学习平台帮助更大。

2) 只有26%的用户通过厂内宣传而订阅“微助知识库”，而43%的用户是通过朋友推荐知晓“微助知识库”。虽然这可能表明，基于微信的在线学习平台的覆盖范围超出了项目工厂，能够惠及更多的用户。但同时我们也发现，通过厂内宣传接触到“微助知识库”的工人使用该平台的频繁更

高，并认为该平台更有帮助。

3) “微助知识库”用户平均受教育水平较高也给我们提出了一个挑战：受教育水平较低的工人使用线学习平台有难度。然而，对于这些用户而言也可能是一个潜在机遇，因为这部分用户在“微助知识库”的活跃程度明显高于受教育水平较高的用户。这表明，尽管受教育程度较低的工人不习惯通过这种渠道获取知识和信息，但一旦他们接触了该平台，就会被该平台的内容所吸引。鉴于多数用户是通过有相似背景的朋友推荐而知晓“微助知识库”，可以得出结论：我们需要以创新的方式降低“微助知识库”的使用难度，便于受教育水平较低的工人使用这一微信在线教育平台。

总体而言，我们可以得出这样的结论，不管从社会方面还是个人发展角度，微信在帮助农民工更好地融入社会方面都发挥了重要作用。我们通过问卷和访谈中了解到，在社交网络方面，微信使

得用户更容易结交新朋友，充实了他们的社交生活。与女性用户相比较，男性用户更喜欢使用微信来扩展社交网络。在个人发展方面，微信在线学习平台“微助知识库”为农民工更好地融入社会方面发挥了重要的影响。

自2015年6月“微助知识库”上线以来，已经给工厂工人带来了积极的影响。虽然受访者一般都会对此类问卷给予正面评价，但用户的反馈清楚地反映出他们的意识和观念已经发生的积极变化，朝着行为改变迈出了第一步。例如，大多数父母工人认为，父母课程帮助他们改善了与孩子的沟通，让他们更好地了解孩子，与孩子建立了更密切的关系。

总而言之，如果在线教育课程的内容和风格能够打动并吸引工人，微信就有可能成为帮助受教育程度较低的农民工融入社会、提高认识、获得知识和支持所不可或缺的工具。

# 附录

## 案例

### 1) 打工父母采访：微信在沟通和学习方面不可或缺的作用

刘芳华，1987年出生，今年29岁，老家在重庆长寿区，是一个4岁小男孩的妈妈，现为重庆某厂供应商管理部进料检验科的领班。虽然工厂距离她家并不是很远，但因为她的岗位实行早班和晚班制度，每个月调换一次，因此刘芳华每隔一个月上晚班时都需独自在工厂宿舍居住，留下孩子在家，由孩子的爷爷奶奶以及爸爸照顾。小孩的爸爸经常忙于工作，每天很晚才能回家。

刘芳华之前在其它省份从事服装销售，尽管现在的收入没有以前的高，但是她觉得这样可以跟儿子离得更近些，收入也比较稳定。截止到我们访谈时，刘女士已经在厂里工作6年有余，并且成为了进料检验科的领班。

微信是刘芳华最喜欢的手机应用软件，每天下班之后，她都会关注微信上的朋友圈内容，在若干个微信公众号上阅读亲子教育题材的文章，以及跟家人和朋友视频聊天。

2015年7月，在一场由瑞联稚博组织，面向父母工人的入厂培训中，刘芳华了解到微助知识库，并开始使用这个平台。“在那次培训中，我了解到他们的微信公众号有更多的在线课程，并且每周推送信息，立马就远远地扫描了瑞联稚博的二维码。我在这些课程里面学到了非常多对教育孩子、亲子沟通有帮助的技巧”，芳华在访谈中告诉我们。

因为刘芳华不能每天都在家照顾她四岁半的孩子，所以自从孩子出生开始，孩子的爷爷奶奶就承担起主要的看护职责，也是孩子在生活中的榜样。“我相信老人可以照顾好我的小孩，让他吃饱穿暖，健健康康。但我还是觉得，在教育孩子的方式上我们有很大的差别。他们这代人的教育方式已经落伍了”，芳华说。她还跟我们做了进一步的解释，比如，孩子爷爷奶奶很担心小孩在外出的时候会出意外，受到不必要的伤害，就经

常让小孩待在家里，不让他出去跟其他小朋友一起玩。“我觉得这肯定会影响小孩的性格还有社交能力的发展，所以只要一有机会，我就经常带他到公园里玩，或者跟小朋友一起玩”。

因为要每隔一个月才可以回家住，刘芳华说她会每周跟孩子在微信上视频聊天两次。微信推送的文章，比如“有效的远距离沟通”以及“充分利用相聚的时光”，在远程照顾孩子、处理艰难的处境、建立与孩子间的信任方面，给了她很实际的帮助。“我很清楚沟通在孩子的成长过程中扮演着重要的角色。我没有陪伴在他身边的时候，如果不经常跟他聊天，孩子长大后可能会有心理阴影，性格也不会很好。作为家长，我们应该关注并且尊重小孩的想法，鼓励孩子独立思考。虽然孩子现在很小，打电话也主要是聊在幼儿园开不开心、干的什么，周末想去哪玩之类的话题，但在这一点一滴的沟通中，孩子逐渐建立了和我的亲密关系，他的成长过程也不会伴随着“妈妈不在身边”的遗憾。

面对网上繁杂的信息，刘芳华在瑞联稚博微助知识库儿童早期发展的内容中看到了希望。这些关于儿童早期营养和健康的内容来源于联合国儿童基金会和教育部等值得信任的渠道，通过瑞联稚博精细的编辑，以简单易懂、生动有趣的方式呈现。刘芳华说，“作为家长，我觉得我缺乏相关的健康和营养知识，上一代又有很多错误的看护理念。所以每次我小孩生病的时候，我会叫我丈夫来照顾小孩，然后我在瑞联稚博微助知识库或其它可信度较高的平台上寻找可能的治疗方法。如果他病情加重，我们会及时送孩子去医院”。每次看到精彩的亲子教育类文章，芳华都会在朋友圈上跟朋友分享。她说，“我们都很忙，没有时间系统地学习教育小孩的知识和方法。但不管什么时候，不管我们在哪里，哪怕只有5分钟，我们都可以打开微信，学习实用的现代化的育儿方法，真的非常方便。希望瑞联稚博今后多多更新，推出更多更精彩的内容”。



## 2) 打工父母采访：借助微助知识库，为儿子的青春期做好准备

叶国峰，今年41岁，四川人，是两个孩子的爸爸。他的大儿子21岁，跟他在同一家工厂工作。他的小儿子11岁，目前跟老叶的父母住在老家四川。

因为路途遥远，回家需要坐30个小时火车，再换乘巴士，老叶每年只能回家1-2次，去看望他的小儿子还有父母。微信因为具有视频聊天、分享照片、朋友圈更新等多样化的功能，成为了老叶与家人沟通的主要工具。老叶在工厂的宿舍装有无线路由器，为了能和他经常地视频聊天，他在老家的父母也特地安装了无线网络，购买了智能手机。

老叶16岁开始外出打工，从事建筑行业。他至今仍能清晰的记得刚开始打工时的挣扎和迷茫，也正因如此，他希望他的孩子永远都不要经历跟他相同的痛苦。在老叶大儿子的成长过程中，他没有陪伴在他的身旁，导致大儿子在度过青春期时特别的叛逆，学习成绩直线下降，经常外出喝酒，跟当地的闲散人员四处游荡。老叶非常担忧，但又不能陪伴在孩子身边，给予其适当的管教和帮助。他感到没能尽到父母的职责，也非常后悔没有给予小孩足够的关注。

虽然现在第二个孩子才11岁，离青春期还有一段时间，但是老叶已经开始学习如何更好的帮助孩子度过青春期的技巧。其中，瑞联稚博微信课程上的“送给家长的21句话”给了老叶很大的启发。老叶说：“我要做一个民主的家长。因为常年不在家，管教孩子的职责多是由家里的老人来执行。由于年龄和沟通方式的巨大差异，孩子有时会不听从祖父母的安排，而自行决定某些事情，这让我很伤脑筋。但是后来阅读了瑞联稚博的微信课程后，我意识到要鼓励孩子表达自己观点的权利。”老叶说只要一有机会，他都会慢慢的向自己的父母渗透这个观念，希望他们给予小孩更多选择的权利。今年春节回家期间，老叶提前征求了孩子的意见，将春节期间与孩子一起做的事情都做了计划，原本走亲访友的行程也改成了跟孩子一起看灯会。春节的礼物，一台遥控赛车，也都是与孩子共同商量之后才购买的。

关于未来，叶国峰还是希望多多陪伴孩子的成长，所以打算在厂里再做两三年，赚够资本，就回老家做自己的生意。虽然远程沟通越来越方便，但老叶还是希望孩子青春期时，自己可以陪伴在身边，给予一定的指引和帮助，尽到父母的职责。

### 3) 青年工人采访：微助课程与微信社交，让我保持乐观与积极的态度

毕心莲，今年24岁，四川人，是东莞某厂的一名装配工人。因为不想继续上学，心莲13岁那年就开始出来打工，在福建一家类似塑胶厂的“家庭作坊”看机台。因为开始工作时年龄很小，加上缺少学校教育，她的工作表现以及纪律意识都不是很好。正如她在采访中提到的，不管什么时候，只要她觉得累了，她就会旷工出去玩。2009年经朋友的介绍，心莲来到了目前的工厂，当时厂里的同龄人很多，所以大家很快就成了好朋友。下班和朋友一起出去玩，一起去购物，一直都是心莲的主要娱乐方式，直到她有了孩子，搬到厂外的出租房与丈夫同住。

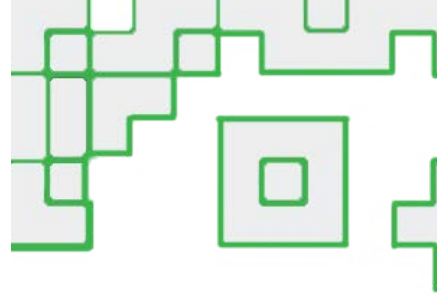
因为当地缺少工作机会，作为家里经济来源之一的心莲不得不将3岁半的女儿留在四川老家，由孩子的爷爷奶奶照看。她自己则只能在每年春节期间回家一次，跟父母和小孩团聚。考虑到微信是跟家里保持互动和联系的最好方式，心莲教会了孩子的祖父——家里唯一有手机的人，怎么使用微信、视频聊天和发布朋友圈，这样她就可以随时了解家里最新的情况。尽管心莲的手机流量有限，她还会把流量省下来，跟家人聊天还有互传照片时使用。因为平时工作压力比较大，所以提供搞笑视频和娱乐圈八卦的公众号以及腾讯新闻成为了心莲的最爱。

心莲通过工厂的微信平台接触到了瑞联稚博青年工人课程。心莲认为，和其它在线学习平台不一样的是，这里的青年工人漫画系列模拟了现实生活中的场景，并且为青年工人提供了详细的建议，以解决具体的沟通、冲突和压力等问题。特别是其中的“保持积极的态度”让她感同身受。她说：“我出来打工的时间很早，自己一个人生活。曾经我很绝望，觉得很难与工友维持良好的工作关系。当时的确发生了矛盾，我大发脾气，不知道向谁倾诉，只能跟当时的男朋友（现在的丈夫）诉苦。现在随着年龄的增长，并且阅读了推送的内容之后，我觉得在工作中保持正面、积极的态度更为重要。只要我们与人为善，尊重他人，工友之间互相帮助，那么每天都会更加快乐，也会赚到更多的钱。这是一个双赢的策略。我希望我可以成为我们线上的小太阳，打破黑暗，在长时间的工作中为工友增加乐趣”。

如果在工作中遇到困难，小毕也会参考“如何看待冲突和批评”中的建议，冷静下来，换位思考，不说冲动的气话。她说零食是她对抗消极想法的有力武器。

关于未来，小毕希望继续在工厂工作1-2年，然后就会辞工回家准备要第二个小孩。“到时我会考虑在家附近找一个餐饮、商店类服务行业的工作，因为我的爸妈都老了，需要有人照顾，我也不想把两个小孩留给老人来看管”。





#### 4) 一线班组长采访：微信和微助知识库，管理青年工人的好助手

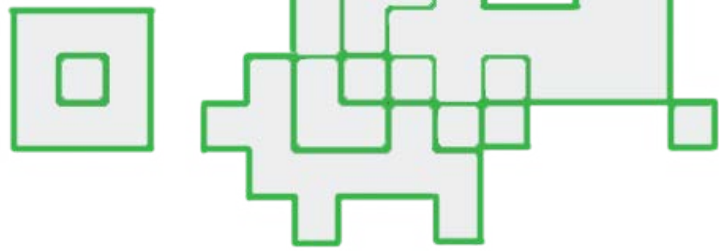
刘琪芳，今年47岁，在东莞某家陶瓷厂上班，从2007年开始担任生产线班长。来自湖南的她，开始第一份工作在手套厂上班时，只有17岁。后来她一个人在家养大了两个小孩，再出来工作。她非常明白线上工人所经历的挣扎和出来打工的艰辛，因为他们中的大部分人都不得不跟小孩分隔两地。现在她的两个小孩已经上大学，她和老公住在工厂有免费无线网络的宿舍里。

微信是在刘琪芳的手机中为数不多的应用软件之一。刘琪芳告诉我们，刚开始她的同龄人里会使用微信的人不多，因为大部分的人都跟她一样，连智能手机都不会用。后来看到身边越来越多的年轻人开始使用微信跟家人聊天、视频，她就开始学着用。因为常年在外工作，她很少见得到自己的孩子。以前她都是每周末打电话给孩子，现在可以每天都在微信上听到孩子的声音，看到孩子发过来的照片，她觉得非常开心。

另外，微信还是她人际交往的好帮手。一方面，通过微信她跟朋友的交流更多了，另一方面，她平时在工作中如果有什么话不方便当面跟员工讲的，她会在微信上跟对方说。她说，“这能帮助我们避免不必要的矛盾和误会”。

刘琪芳现在直接管理的员工有47人，其中5人是25岁以下的青年工人。当我们问及她在管理青年工人时是否遇到过困难时，她回答说，“管理工人就像是一门艺术，如果你用心，这就不会很难，如果你不用心，就觉得完全无法入手”。瑞联稚博推出的“一线班组长”系列文章是她平时在微信上阅读的为数不多的文章之一，在管理和沟通方面给了她很大的启发。里面的知识她经常边学边用，边用边学。琪芳告诉我们，她和年轻人的关系都非常好，“因为他们在工作上遇到不懂的，我都会非常耐心地教导他们，给他们解释。有做得比较好的员工，我也会在早会上表扬他们，给他们一些鼓励”。琪芳与青年工人之间很少发生矛盾或者冲突。工作中遇到问题，她也会向上级汇报，由上级直接解决问题本身，而不是将时间花费在争吵当中。

因为离家千里外出打工，新的环境又是那么陌生，琪芳觉得青年工人有时情绪低落是非常正常的事情。当她注意到一些员工比较消沉或者无法专心工作时，她会先给青年工人一个情绪缓冲期，以及一定的空间，在大家面前也不会将这件事情当成很严重的问题来对待。然后她会单独地找青年工人聊天，让他们把心里的想法说出来，针对问题寻找解决办法。在很多时候，她遇到的问题往往是青年工人认为自己的工作比别人的辛苦，感觉自己没有受到平等的待遇，才产生了比较负面的情绪。了解问题之后，她就会对员工的工作安排做出调整，让大家轮换工作岗位，这样他们就能在共同承担工作的同时，在不同岗位上学习到新的知识。



## 5) 一线班组长采访： 微信，让冲突管理更有效，与工人沟通更到位

萧鹏飞，42岁，老家安徽，现为东莞某厂的一线班组长，2002年进厂，现已在该厂工作15年时间。目前鹏飞一个人住在厂内有免费无线网络的干部房。他太太留在老家照顾他的父母，孩子则在湖南上大学。

鹏飞说，微信作为他最喜欢的手机应用软件，不仅是他与家人、朋友联系的平台，还是他与员工交流的工具。“因为组里的员工基本都有微信，所以我跟他们建了一个群，有些政策的上传下达，还有周末大家的聚餐和娱乐，都是通过微信群联络的。这样的沟通方式似乎更能让年轻的工人接受，每个员工对某些事情的反馈也更加清楚明白”。

老萧说，很多青年工人在生活里有更多的选择，没有经济的压力，出来工作的原因大多是不想继续在学校学习，所以很多工人都比较随心所欲，旺季需要他们加班时，不想来就任意不来。对于这些青年工人和年长的工人因年龄而产生的不同，老萧认为，班组长需要对青年工人进行更多的引导，就像微助知识库中“如何成为一个好的班组长”中建议的一样，每条生产线的班组长不仅要成为技术的标杆，及时回答员工在技术方面的疑问，同时也要在自己的管理风格上与时俱进，为员工提升自我提供建议，花时间了解员工的真实想法，解释各种要求的目的，引导员工往正确的方向努力。

老萧担任班组长已经十余年了，这些年他不断地反思自己的管理方式，参加各种课程提高自己的管理能力。瑞联稚博一线班组长课程中的“如何处理与员工的冲突”给老萧留下了很深的印象，因为其中的一些技巧他已经付诸实践了。前一阵有个新员工从另一个车间调过来，做出了很多的不良产品。他询问原因时，该员工非常不屑的表示“我就是这样做的”。听到这样的答案，老萧顿时火气大了起来，当着其他员工的面，开始批评该员工的态度问题。该员工也开始反驳，说自己做的产品一向都是这样的，老萧是不是对他个人有意见。两人一直吵了几分钟，直到老萧突然想起了“如何处理与员工冲突”上给出的建议。“我当时冷静了下来，并且意识到，只有我们都冷静下来，才能解决问题。于是，我向他道了歉，并希望他可以原谅我的坏脾气”。然后老萧平静地强调，虽然自己说话的方式不对，但是自己说的道理还是正确的，产品的质量一定要保证，这是我们对客户的许诺。员工听到老萧的道歉，慢慢消了气，也开始认真地听老萧关于提高产品质量的建议。从那时开始，这位员工一直都表现的十分优秀，产品的品质也都保持良好。



Report by: Center for Child Rights & Corporate  
Social Responsibility (CCR CSR)

Unit 205G, Dongwai Office Building, 23  
Dongzhimenwai Dajie, Chaoyang District, Beijing  
北京市朝阳区东直门外大街23号东外外交办公楼205G

Email: [info@cccsr.com](mailto:info@cccsr.com)

Website: <http://www.cccsr.com/>

**CCR CSR**  
Center for  
Child Rights  
and Corporate  
Social  
Responsibility  
瑞联稚博