

电商经济背景下农村社会工作服务模式的转型与发展

颜 玲

贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2024年11月26日; 录用日期: 2024年12月10日; 发布日期: 2025年1月20日

摘 要

随着互联网技术的飞速发展和普及, 电商经济作为一种新兴的商业模式, 已逐渐成为推动农村经济和社会发展的重要力量。农村社会工作服务模式作为农村发展的重要组成部分, 也必然受到电商经济的深刻影响。电商经济拓宽了农村社会工作的服务渠道, 传统的农村社会工作服务往往受限于地域和资源, 难以覆盖到所有需要帮助的农民。然而, 电商经济的兴起打破了这一局限。通过电商平台, 农村社会工作服务机构可以更加便捷地接触到广大农民, 了解他们的需求和问题, 进而提供更加精准和有效的服务。本文旨在探讨电商经济对农村社会工作服务模式转型的影响, 希望能够为农村社会工作的发展和进步提供新的思路。

关键词

电商经济, 农村社会工作, 服务模式

The Transformation and Development of Rural Social Work Service Model under the Background of E-Commerce Economy

Ling Yan

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Nov. 26th, 2024; accepted: Dec. 10th, 2024; published: Jan. 20th, 2025

Abstract

With the rapid development and popularization of Internet technology, e-commerce economy, as a new business model, has gradually become an important force to promote rural economic and social

development. The rural social work service model, as an important component of rural social development, is inevitably deeply influenced by the e-commerce economy. The e-commerce economy has expanded the service channels for rural social work. Traditional rural social work services are often limited by geography and resources, making it difficult to reach all farmers in need. However, the rise of e-commerce economy has broken this limitation. Through e-commerce platforms, rural social work service agencies can more conveniently reach out to farmers, understand their needs and issues, and provide more accurate and effective services. This article aims to explore the impact of e-commerce economy on the transformation of rural social work service models, hoping to provide new ideas for the development and progress of rural social work.

Keywords

E-Commerce Economy, Rural Social Work, Service Mode

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

在当今全球化的信息时代，电商经济作为一股不可忽视的力量，正以前所未有的速度重塑着各行各业的发展格局。《国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》提出，要“迎接数字时代，激活数据要素潜能，推进网络强国建设，加快建设数字经济、数字社会、数字政府，以数字化转型整体驱动生产方式、生活方式和治理方式变革”。数字时代的到来，极大地加快了社会治理方式的智慧化进程，深刻地改变了公共服务体系的供给方式，进而也迫使社会工作服务必须向数字化和技术化方向转型[1]。农村社会工作是农村社会发展不可或缺的一环，它旨在通过专业的社会服务，解决农村社区及农民面临的各种社会问题，促进农村社会的和谐与进步。随着互联网的普及和电商平台的兴起，农村经济结构、农民生活方式以及信息传播方式都发生了显著变化。电商经济以其便捷性、高效性和广泛覆盖性，极大地拓宽了农村社会工作的服务范围，使得服务能够跨越地域限制，更加精准地触达每一个角落。同时，电商经济还促进了农村社会工作服务内容的多样化，从传统的社会福利、扶贫帮困扩展到电商技能培训、农产品上行指导、农村电商创业支持等多个方面，为农民提供了更为丰富和实用的服务选项。然而，电商经济的快速发展也对农村社会工作的传统服务模式转型提出了新要求。如何在电商经济的浪潮中保持服务的专业性、有效性和可持续性，如何在信息爆炸的时代准确捕捉农民的真实需求，如何在快速发展的过程中确保服务的质量和效率，都是农村社会工作服务机构在进行转型的过程中必须面对和解决的问题。

2. 电商经济对农村社会工作服务模式的具体影响

2.1. 拓宽服务渠道与范围

电商经济的快速发展改变了消费者的购物习惯和需求模式，社会工作服务也需要适应这种变化，提供更加便捷、高效和个性化的服务。服务对象越来越倾向于在线寻求各种社会服务，如心理咨询、法律援助等。农村社会工作应该抓住这样的优势机会，进一步推动服务模式转型。因为随着电商平台的逐渐普及，让更多农村居民接触到电子信息和资源，如何让农村社会工作服务模式在电子资源中得到具体实现成为了农村社会工作发展的重点。传统的农村社会工作服务模式主要是通过社会工作者和服务对象开

展，两者面对面交流来寻求资源帮助，然后解决问题，而农村受到物质条件的限制，缺乏专业的社会工作机构，农村居民也很少拥有直接享受社会工作服务的机会。但是电商经济的发展带来了新的生机，通过减少电子信息壁垒，能够进一步拓宽服务渠道与范围。在这样的变化下，农村社会工作的服务模式应该抓住线上发展的影响，展现出自身发展的特点，进一步转变自己的服务模式，提升服务质量。

所以农村社会工作首先需要利用线上信息的优势，通过电子平台的宣传，让更多农村居民认识到什么是社会工作，只有全面认识到社会工作是什么？有什么价值？才会有更多的村民受众明白农村社会工作的价值。农村社会工作服务模式转型需要重视线上平台的建设，如社交媒体、在线论坛、移动应用等，只有触达更广泛的受众，农村社会工作的服务模式可以不再局限于社会工作者和服务对象的面对面解决问题。此外，为了更加全面展现出转型的改变和价值，农村社会工作服务机构可以发布直接在电子平台发布服务信息，吸引更多农村居民进入到服务环节中，让农村居民可以在线咨询、预约和获取服务。这种线上线下的服务模式整合的方式不仅提高了服务的可及性，还有效借鉴了电商平台高效的资源整合策略，让农村社会工作的服务对象能够获得更加全面的服务资源，拓宽了服务的范围和深度。

但是在电商经济影响之下，农村社会工作也需要考虑到与服务对象建立专业关系之间存在的困难，由于缺少面对面沟通，如何在提供服务过程中与服务对象建立信任和提供专业有效的帮助也成为具体服务模式转型的难点。针对这个问题，农村社会工作发展在确保农村受众了解了农村社会工作开展服务的方式和内容后，需要进一步建立即时的反馈机制，通过平台的信息留言对社会工作服务模式进行打分，同时留下对社会工作者的建议和信 息，帮助社会工作者及时进行方案调整。同时为了保持服务的专业性和公平性，机构的督导需要做好信息反馈，定期开展服务评估，尽量避免服务对象与社会工作者之间出现信任危机。

2.2. 丰富服务内容

电商经济的发展使得农村社会工作的服务内容更加丰富多样。传统的农村社会工作主要关注农民的基本生活需求和社会问题，而电商经济则带来了更多的商业机会和创业可能。农村社会工作服务机构可以借此机会为农民提供电商培训、创业指导等服务，帮助他们更好地适应电商经济的发展。此外，电商平台的发展和 使用也能够为农民提供更多的就业和创业机会，有效促进农村经济的多元化发展。

2.3. 提高服务效率

电商经济通过数字化、网络化的手段，提高了农村社会工作的服务效率和质量。借助电商平台和大数据技术，农村社会工作服务机构可以更加精准地把握农民的需求和问题，实现服务的快速响应和高效解决。同时，电商平台还为农村社会工作服务机构提供了更加便捷的信息交流和协作方式，有助于提升服务质量和水平。例如，通过数据分析，农村社会工作服务机构可以更加准确地了解农民的需求和偏好，从而提供更加个性化的服务。

2.4. 推动服务创新

电商经济的兴起推动了农村社会工作服务模式的创新。面对电商经济的挑战和机遇，农村社会工作服务机构需要不断探索新的服务模式和方法，以适应农民的需求和市场的变化。例如，可以建立电商服务站点，为农民提供电商咨询、培训、运营等一站式服务；或者通过电商平台开展农产品上行服务，帮助农民将农产品销往更广阔的市场。这些创新的服务模式不仅有助于提升农民的收入和生活水平，也促进了农村社会的可持续发展。

2.5. 减小差异，促进城乡融合发展

数字乡村建设是降低城市化进程中二元经济结构、缩小“数字鸿沟”、推动经济社会发展的关键动力[2]。社会工作的发展程度在农村地区和城市范围还存在一定的差异，城市人群能够享受到更为便捷的社会工作服务。但是随着电商经济的不断发展，有效促进了城乡之间的交流和往来，推动了城乡融合与一体化发展。通过电商平台，农产品能够进入城市市场销售，同时城市的产品也能够进入农村实现销售。这种城乡互利共赢的合作关系，进一步加强了城乡之间的交流，有利于打破信息壁垒和资源壁垒，让更多农村居民能够通过电子平台了解到社会工作的价值和意义，让更多农村居民享受到社会工作的福利。电商经济有效促进了城乡之间的文化交流和信息共享，有助于缩小城乡差距，促进城乡和谐发展，共同进步。

3. 农村社会工作服务模式的转型方向

3.1. 线上化

随着互联网的普及和电商经济的快速发展，社会工作服务机构需要积极拥抱线上化转型，通过发挥线上的影响力，促进农村社会工作的进一步发展。农村社会工作可以通过建立在线服务平台，实现服务的远程化和在线化，方便服务对象可以随时随地获取服务，解决生活中出现的问题。农村社会工作服务模式的转型需要重视加强服务网络的完善与覆盖，建立健全农村社会工作服务机构，完善服务网络，确保服务能够覆盖到农村各个角落。

3.2. 智能化

人工智能、大数据、信息通信技术和新技术装备为代表的新质生产力要素不断进入农业生产领域，一种新型农业生产方式出现在农业生产过程中，开始取代传统的生产方式[3]。社会工作转型过程中需要重视借助大数据、人工智能等技术手段，提升农村社会工作服务模式智能化升级的效率。传统的社会工作服务模式和过程主要依赖于一线社会工作者进行资料收集和分析，再通过具体的实务过程来解决服务对象的问题。在进行转型的过程中，可以借鉴电商经济的优势，例如通过智能分析服务对象的基本信息，更好了解服务对象的需求和具体情况，提供个性化的服务方案；利用智能客服系统提高服务响应速度和效率等，尽量避免因为人力资源有限出现服务对象的问题被搁置的状况。

3.3. 多样化

在电子商务经济背景下，农村社会工作服务模式转型过程中可以积极与其他行业进行跨界合作。例如，与电商平台合作开展在线教育、远程医疗等新型服务模式；与金融机构合作提供金融咨询和理财规划等服务。这种跨界融合可以拓宽农村社会工作服务的领域和范围，提高服务的综合性和价值性。

4. 电商经济背景下农村社会工作服务模式转型的挑战

4.1. 技术挑战

电商经济的发展离不开电子平台的网络和数据支撑，这对于农村发展是一个较大的技术挑战。发达地区由于更容易获得数字技术的支持，技术发展相对顺利。而欠发达地区可能面临技术和基础设施的不足，制约了数字发展在农村社会工作发展中的广泛应用[4]。农村社会工作服务模式转型也需要保障电子网络覆盖与稳定性，农村地区网络覆盖不全面，信号不稳定，导致农民在平台上接受服务过程中可能出现连接中断、数据丢失等问题，影响服务对象的实际体验。此外，平台使用过程也会出现问题，对于不熟悉互联网的农村居民来说，受到文化水平的限制，其不能够顺利完成平台注册、登录、信息咨询等步

骤，技术的制约得不到解决就无法接触到更多的信息资源和发展服务。

4.2. 人才挑战

农村地区缺乏具备专业电子平台运营知识和农村社会工作实际发展经验的人才，导致实际的服务在电子平台上的推广、营销、服务等环节存在短板。现有的人才大多数都是针对于电商经济的发展以及互联网信息技术的使用，不能够满足农村社会工作服务和电子商务相结合的要求，这也是农村社会工作服务模式在电商经济背景下进行转型面临的难题。农村社会工作在电商经济背景下需要专业的复合型人才，不仅需要了解社会工作的内涵，还需要具备基本的网络技能和平台认知。

4.3. 专业挑战

社会工作作为一种复杂的服务，不仅仅只是需要平台的连接，还需要在进行实践和转型的过程中能够保障服务的专业性和价值性，不能把顺利完成服务对象的任务就看作社会工作的专业。如何在实际的服务过程中发挥专业知识和传播专业理念也是转型需要考虑的问题，需要重视农村社会工作服务模式转型中的环境建设和影响，如果农村社会工作服务的专业化程度低，不具备良好的群众基础，难以获得服务对象的信任和青睐，也无法展现出社会工作发展给农村带来的实际进步和价值。

4.4. 社会工作服务创新挑战

在进行转型的过程中，农村社会工作服务模式需要满足创新需求。电商经济要求农村社会工作服务模式不断创新，以适应新的市场需求和农民需求。然而，传统社会工作服务模式在电商经济背景下可能显得过时和价值有限。由于电商经济背景涉及多个领域，如互联网、物流、金融等，农村社会工作服务机构要想获取更多的发展资源，就需要与这些领域的专业机构进行合作，通过创行才能够提供综合性的服务。然而，这种跨领域的合作需要时间和资源的投入，且存在一定的合作风险和不确定性。

5. 电商经济背景下农村社会工作服务模式转型的路径

为了更好实现农村社会工作服务模式的转型和发展，需要依托现有资源，搭建农村社会工作服务平台，为农民提供有效的社会工作服务。首先需要明确农村社会工作服务平台的定位与目标。平台应旨在为广大农村居民提供便捷、高效的社会服务，包括但不限于政务咨询、法律援助、心理辅导、就业指导等。同时，平台还应致力于推动农村电商发展，促进农产品销售，提高农民收入。在搭建过程中可以从线上线下两方面入手，线上重视优化网络环境，和当地的网络运营商加强合作，保障农村地区的网络基础设施建设完善，确保服务平台能够接入高速、稳定的互联网，为线上服务提供有力支持。线下为服务平台提供足够的办公空间，合理规划功能区域，如接待区、咨询区、培训区等。同时完善硬件设施，购置必要的办公设备，如电脑、打印机、电话等，确保平台能够正常运作。具体路径可以从以下几个方面入手。

5.1. 强化农村电子信息技术培训与普及

农村社会工作服务模式转型需要线上线下相结合，为了帮助农村居民更好地获取信息资源，可以开展电子信息技能培训。针对农村社会工作服务人员及广大农民，开展电子信息基础知识方面的技能培训，帮助农村居民能够更好地学会获取电子信息资源，基本解决电子产品的使用困难，提升其网络知识和实际操作能力，让其遇到困难的时候可以通过网络资源寻求社会工作的专业帮助。此外还需要重视推广农村社会工作的价值，利用村广播、宣传栏、微信群等渠道，广泛宣传农村社会工作的的好处和成功案例，激发农民参与农村社会工作发展的积极性。

5.2. 加强农村社会工作专业人才培养与引进

农村社会工作服务模式的转型离不开专业人才的支撑和帮助,为了更好地培养出人才资源,农村社会工作需要重视构建一个全面而多元化的培训体系,为不同年龄、学历、技能水平的农村居民设计差异化的培训方案,确保每位参与者都能找到适合自己的学习内容[5]。本土人才发展可以通过举办培训班、设立奖学金等方式,培养一批懂社会工作,且精通电子信息的人才。同时也需要重视引进外部人才,制定优惠政策,吸引外部人才到农村发展,促进农村社会工作的进步,为农村社会工作服务模式转型发展注入新活力。

5.3. 推动农村社会工作服务模式专业化

由于农村缺少专业的社会工作发展机构,在进行社会工作服务模式发展和转型的过程中容易出现专业偏差,不利于农村社会工作的良好发展。所以在转型过程中需要重视推动农村社会工作服务模式专业化,村委会工作人员应充分认识社会工作的专业优势和职业价值,警惕社会工作行政化趋势。上一级民政部门应坚持社工站专业化建设方向,明确社工站的角色定位、功能定位,引导驻站社会工作者进村入户、主动巡访,协助乡镇街道对困难群众和特殊群体进行全面核查,运用社会工作专业理念、方法和技巧,科学评估服务对象需求,不断提升社会工作服务水平。

5.4. 创新农村社会工作服务模式

创新进行线上线下融合,将传统的农村社会工作服务模式与电子信息相结合,实现线上线下服务互补。例如,通过线上平台提供法律咨询、心理辅导等服务,线下则开展实地走访、困难帮扶等工作。同时重视引入社会力量的价值,积极鼓励社会组织、企业等社会力量参与农村社会工作服务,形成政府主导、社会参与的多元化服务模式,改变以前仅靠政府和民政部门为主导的传统社会工作发展模式。

创新使用大数据平台资源,在开展社会服务的过程中,利用大数据将服务对象的真实需求及个人信息等数据进行收集分析,准确掌握每一个服务对象的身份信息,采取个性化服务,真正为服务对象解决生活中的现实困境[6]。

6. 总结

随着电商经济的不断发展,农村社会工作服务应不断适应其发展趋势,调整服务模式和方法。通过加强基础设施建设、培育电商人才队伍、完善政策支持等措施,推动农村电商的健康发展,进而促进农村社会工作服务的转型升级。电商经济与社会工作服务在发展过程中应该相互促进、相互依存。电商经济的发展为农村社会工作服务提供了更多的资源和支持,而社会工作服务的创新和发展也为电商经济提供了更加稳定的社会环境和人才保障。在电商经济背景下,农村社会工作服务模式的转型与发展是一个复杂而长期的过程。需要政府、社会、企业、社会工作机构等多方面的共同努力和支持,才能实现农村的可持续发展,为推动中国数字经济的发展和促进城乡一体化的进程做出贡献。

参考文献

- [1] 韩江风, 陈凤. 技术不确定性视角下数字社会工作的发展机遇与转型风险[J]. 甘肃开放大学学报, 2024, 34(5): 1-6.
- [2] 穆婷娟, 侯玉龙, 何丽娟, 等. 乡村振兴背景下农村信息化与农村数字经济发展研究[J]. 中国市场, 2024(32): 78-81.
- [3] 田金娜, 钱宁. 社会工作在农村新型现代化转型中的角色定位与服务方略[J]. 社会工作, 2024(5): 71-87+158-160.
- [4] 周文娟, 邹梦丹. 数字经济助力农村电子商务发展研究[J]. 商场现代化, 2024(21): 50-52.
- [5] 魏頔. 浅谈电子商务与农村经济融合发展路径[J]. 现代营销(上旬刊), 2024(11): 115-117.
- [6] 肖钦月. 数字化时代社会工作转型发展的现实困境与创新路径[J]. 国际公关, 2023(13): 104-106.