

电商视域下社会工作者角色转型的路径研究

袁文丽¹, 杨丹²

¹贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

²贵州省铜仁市碧江区铜仁一中实验学校, 贵州 铜仁

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

在电子商务的浪潮中, 社会工作者面临着前所未有的挑战和机遇。本文旨在探讨电商环境下社会工作者角色的转型路径, 分析其在新环境下的角色定位、面临的挑战以及应对策略, 通过对相关文献的综述和案例分析, 本文提出了社会工作者在电商视域下的角色转型模型, 并探讨了其实践意义和理论价值。研究结果表明, 社会工作者需要通过提升数字技能、加强跨领域合作、优化服务模式等途径, 以适应电商环境下的服务需求, 实现角色的有效转型。

关键词

社会工作者, 电子商务, 角色转型, 服务模式

Research on the Path of Role Transformation of Social Workers in the Context of E-Commerce

Wenli Yuan¹, Dan Yang²

¹School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

²Tongren No. 1 Experimental Middle School, Bijiang District, Tongren City, Guizhou Province, Tongren Guizhou

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

Abstract

In the tide of e-commerce, social workers are facing unprecedented challenges and opportunities. This paper aims to explore the transformation paths of social workers' roles in the e-commerce environment, analyzing their role positioning, challenges faced, and coping strategies in the new environment. Through a review of relevant literature and case analysis, this paper proposes a role

transformation model for social workers in the e-commerce perspective and discusses its practical significance and theoretical value. The research results indicate that social workers need to adapt to the service demands in the e-commerce environment and achieve effective role transformation by improving digital skills, strengthening interdisciplinary cooperation, and optimizing service models.

Keywords

Social Workers, E-Commerce, Role Transformation, Service Model

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

随着互联网技术的快速发展，电子商务已经成为现代商业活动的重要组成部分。这一变革不仅影响了商业模式和消费者行为，也对社会工作领域产生了深远影响，社会工作者作为社会服务的提供者，需要适应这一变化，探索在电商环境下的新角色和工作方式。本文将探讨电商视域下社会工作者角色转型的必要性、路径和策略，以期为社会工作实践提供理论指导和实践参考。

2. 电子商务和社会工作者界定

(1) 电子商务(E-Commerce): 电子商务是指利用互联网及现代通信技术进行的任何形式的商务运作、管理活动或信息交换[1]。它包括企业内部的协调与沟通、企业之间的合作及网上交易三方面的内容。

总的来说，电子商务是一个涵盖了广泛活动的领域，不仅包括在线购物和销售，还包括在线支付、数字营销、供应链管理、数据分析等多种技术服务。

(2) 社会工作者(Social Worker)是指那些受过专业教育和训练，以助人为宗旨，运用社会工作专业知识和方法，帮助个人、家庭、群体解决或预防困难，恢复和发展其社会功能，促进社会和谐的专业人员[2]。

在电商视域下，社会工作者的角色转型指的是社会工作者为了适应电子商务环境，对自身的工作方式、服务模式进行调整和创新，以更有效地利用电商技术和服务，提升服务质量。

3. 电子商务环境下社会工作者的角色定位

3.1. 电子商务对社会工作者角色转型的必要性

随着数字化经济的高速发展，社会工作者需要适应数字化转型所带来的机遇和挑战。职业院校对数字化人才培养的重要性认识逐渐加深，社会工作专业也需要站在数字化课程体系建设的视角，以数字化技能培养为核心目标，通过知识需求、数字技能、专业素养三个层面，塑造社会工作教育数字化思维方式，探索专业课程数字化路径，提升社会工作人才数字化技能，推进社会工作行业数字化发展。

社会工作作为一门应用性学科高度契合乡村振兴战略。在乡村振兴中，社会工作可以通过发挥专业角色功能来提升主体参与电商意愿、培育农村电商人才、加强农产品品牌建设力度，以期推进农村电商的发展进程。社会工作者需要帮助服务对象理解相关伦理并实现其公民权利，以践行专业的“社会性”，

社会工作者有责任减少数字资本与权力对弱势群体的挤压，关注在地知识的生产，并增加数字伦理的教育与研究。数字化转型可以简化服务对象背景信息收集过程、避免重复收集、提高服务效率、便捷科研者的个案数据收集和教育工作者的教学素材获取。社会工作专业数字化转型是专业适应数字化社会发展、突破专业数字化短板、满足数字化服务需求的必然选择。在数字化技能课程的建设中，需以社会主义核心价值观为引领，坚守专业价值和职业伦理，培养具备高素质的社会工作数字化复合型人才。

综上所述，电商视域下社会工作者角色转型不仅是适应数字化社会发展的需要，也是响应国家乡村振兴战略、提升社会工作服务质量和效率、应对数字鸿沟和不平等、以及培养新时代所需人才的重要举措。

3.2. 电子商务对社会工作者角色转型的作用

电子商务的发展改变了信息传播方式，作为一个中介工具，给传统的社会工作注入了新鲜血液，助推传统社会工作改革，增加了社会工作的可见度和可及性，使得社会工作者能够在更广阔的范围内发现潜在的服务对象，这种线上线下相结合的方式不仅增加了服务对象的数量，也为那些因隐私顾虑或其他原因不愿意面对面寻求帮助的服务对象提供了另一种选择。同时，社工可以通过线上平台快捷地查询服务对象的基本情况和服务需求，并进行精准匹配，迅速进行案件转介。

其次，在传统的社会工作模式中，社工进行线下服务需要投入大量时间和精力，且易受到不可控因素的影响，如天气、交通状况等，导致服务效率较低，服务对象的主观感受欠佳，电商与社会工作的结合提供了一种低成本、便捷、高效的服务方式，帮助社工降本增效。同时，社工可以通过线上平台实时地为全国各地的服务对象提供心理咨询、法律援助或职业指导等服务，无需面对面交流，节省时间和交通成本。

再者，电商平台拥有快速传播和广泛覆盖的优势，为增强社会工作的影响力提供了新的机遇。将社会工作与电商平台相结合，可以提升公众对社会工作专业的认知和理解，增强社会工作专业的影响力和可见度，促进资源和专业人才的有效整合，同时也为社会工作介入基层治理提供新的路径和新视角。此外，电商平台通过其强大的数据处理能力，为社会工作提供了精确定位服务对象需求的工具，帮助社会工作者整合物流、金融等资源，有效弥补社会工作在资源与策略上的不足。

以电商平台为引擎，社会工作团队能够更好地了解服务对象的具体需求，并制定更加个性化和有效的服务计划，服务对象也可以根据自身需求匹配平台上的服务资源，有助于提高服务接受度和满意度。除此之外，电子商务平台还能帮助社会工作进行公益筹资，使捐赠透明化，增强了社会工作服务的信息透明度，使得捐赠者和服务对象能够及时获取全面的服务信息，减少了信息不对称的问题，在拓宽筹资范围的同时还能加强社会工作筹款的可信度和有效性，使得社会工作机构能够更好地获得发展。

总的来说，电子商务对传统社会工作的影响是多方面的，它不仅改变了社会工作的服务模式，还提高了服务的效率和质量，同时也增强了社会工作的专业影响力，推动社会工作实践方法的创新，为社会工作注入新活力。电商与社会工作的结合不仅有利于推动社会工作的创新和发展，也能让社会工作服务更加多元化和高效化。

3.3. 社会工作者的新角色

在电商环境下，社会工作者不仅是服务提供者，也是信息传播者、资源整合者和网络构建者[3]。他们需要利用电子商务平台，为服务对象提供更加多元化和个性化的服务。在电子商务环境下，社会工作者的新角色有以下几个方面：

- (1) 宣传者和引导者。社会工作者在电子商务领域可以加大诚信的宣传力度，增强诚信意识，推动电

商平台、商家及消费者树立起诚信为本的经营理念与消费观念。他们可以开展“诚信营商”典型宣传活动，树立并表彰一批诚信经营的标杆企业，以榜样激励的方式在社会中褒扬和鼓励诚信，抵制与惩戒失信，营造一个诚实守信的电商经营环境。

(2) 教育者。社会工作者要开展小组工作和社区工作，精心设计围绕“诚信”为主题的活动方案，并邀请广大消费者参与。在活动过程中，社会工作者要扮演教育者的角色，通过诚信知识竞赛、分享诚信故事等活动环节传播社会主义核心价值观和网络诚信观念，提高消费者诚实守信的自觉性。

(3) 研究者、引导者和资源链接者。社会工作者可以扮演研究者、引导者和资源链接者的专业角色，推动建立统一规范的信息管理系统，应对电子商务中信息不对称问题，研究我国大型电子商务网站中现有的信息系统的短板和不足[4]，从中汲取教训和提炼宝贵经验，为后续的信息管理系统的优化提供可靠依据；也可以发挥专业优势，在社区内构建以社区为核心的多方支持网络，链接社区内外的各种资源，支持社区电商的发展。

(4) 推动者与参与者。社会工作要做完善电子商务监管机制的推动者与参与者，与政府、行业协会、新闻媒体等不同监管主体合作，激发企业自我监管潜能，加强对电子商务领域的监管力度，如在乡村振兴的大背景下，社会工作可以通过电商帮助提升农产品物流效率并推动农产品电商的发展，为农村地区提供新的就业机会和经济发展途径。

(5) 倡导者、法律修订的影响人和法律实施落地的推动者。社会工作要做法律法规完善的倡导者、法律修订的影响人和法律实施落地的推动者，确保电子商务在发展中有健全可靠的法律法规。

(6) 组织者和使能者。社会工作可以发挥组织者和使能者功能，培养农村电商人才，通过小组工作的专业方法，招募、组织当地的返乡大学生、返乡农民工、退伍军人、退休干部等乡贤能人，提升其电商运营的能力，培养本土电商人才。

(7) 支持者和资源链接者。社会工作可以发挥支持者和资源链接者功能，加强农产品品牌建设力度，整合协调政府、企业、非营利组织等各种力量，为乡村发展提供更多爱心援助和公共资源支持。如社会工作者可以发挥支持者和资源链接者的功能，培育优质特色农产品品牌，加强农产品的宣传力度，加强农产品品牌建设力度等。

(8) 文化传播者和价值引导者。社会工作者可以发挥文化传播和价值引导的作用，通过链接资源促进数字资源的完善，提供社会服务拓展数字技术在农村电商中的应用[5]，如二者结合可以助力少数民族文化的保护和传承，通过电商平台拓宽民族传统产品的宣传和销售渠道，实现经济发展与文化保护的双赢。

这些角色的多样性不仅显示了社会工作者在电子商务环境下的多功能性和专业性，他们不仅是服务提供者，还是政策倡导者、资源整合者和文化价值的传播者，也展示了其在电子商务环境下角色转型的多样性和创新性，旨在通过电子商务平台提升社会工作的服务质量与效率，更好地服务于社会和帮助有需要的群体。

4. 社会工作者面临的挑战

4.1. 数字技能的缺乏

社会工作的本质决定了其不能完全依赖技术，需要人际关怀和情感支持，这些无法被数字化所取代，在数字化转型的过程中，一旦涉及大量的服务对象隐私数据和敏感信息发生泄露或被非法利用，将会对服务对象的权益产生严重的损害。因此，社会工作者需要在数字化转型过程中找到人与技术的平衡，电子商务要求社会工作者具备一定的数字技能，包括网络操作、数据分析和在线沟通等。然而，许多社会工作者在这方面存在不足。

4.2. 跨领域合作的挑战

电子商务涉及多个领域，社会工作者需要与不同领域的专家合作，共同提供综合性服务，这要求社会工作者需要具备跨领域合作的能力，在电商背景下进行跨领域合作时，需要克服认知差异、培养和引进专业人才、争取政策支持，并充分利用技术手段来提高合作效率和效果。

4.3. 服务模式的转型

电子商务环境下，社会工作者需要优化服务模式，以适应在线服务的需求。这包括服务流程的数字化、服务内容的个性化和服务质量的监控等。随着互联网技术的发展，传统的“人媒”社会服务模式正在经历数字化转型，新媒体平台具有快速传播和广泛覆盖的特点，为数字社会工作的发展提供了技术支持和实践领域的拓展，但同时，社会工作在新媒体时代的伦理困境也成为其发展的障碍，如何有效管理这些风险是数字社会工作者需要思考和探索的问题。

这些挑战涉及社会工作的专业认知、基础设施建设、人才培养、政策支持等多个方面，需要社会工作者、政府、社会组织和企业等多方协同合作，共同解决这些问题，推动社会工作和农村电商的健康发展。

5. 社会工作者角色转型的路径

5.1. 提升数字技能

社会工作者可以通过培训和实践提升数字技能，提升对电子商务平台的理解和操作能力，包括在线支付、数字营销、供应链管理、数据分析等，以适应电子商务环境下的工作需求。此外，也可通过持续关注电子商务的最新动态和技术发展，通过在线课程、研讨会等方式不断提升数字意识和学习新技能；也可在专业人士的指导下，实际操作电商平台，熟悉电子商务的运作流程，提高线上服务的效率。

5.2. 加强跨领域合作

社会工作者需要建立跨领域合作网络，与不同领域的专家共同提供服务。一方面社会工作者可以积极寻找与农村电商发展相关的可利用资源，推动建立农村电商服务平台，整合线上线下资源，提供一站式服务；另一方面，社会工作者可以参与到政策倡导中，争取更多的政策支持，在保护农民权益的同时，促进电商与社会工作的结合；也可通过与电商平台代表、农民代表等多方合作，促进信息交流和资源共享，共同推动农村电商的发展。

5.3. 优化服务模式

社会工作者需要根据电子商务的特点，优化服务模式，提高服务的效率和质量。社工机构可以通过入驻电商平台，突破地域限制，不再局限于特定地理区域，能够覆盖更广泛的服务对象的同时也提高了服务效率；通过电商平台开展公益活动，拓宽资金筹集渠道，为社会工作提供了新的筹款和公益活动开展方式，具有便捷高效、低成本运营、信息透明、受众广泛、可持续发展等优势，提高公益活动的效率和影响力；利用电商平台招募志愿者，在线平台志愿者可以参与各种公益活动，贡献自己的爱心，同时也为社会工作机构链接志愿资源，扩大志愿服务的覆盖范围和参与度。社会工作者也可以针对农民和农业产业居民进行宣传教育，使其掌握现代化农业尤其是电子商务方面的知识，提升他们的数字素养和技能^[6]。

6. 结论

6.1. 电商视域下社会工作者角色转型的实践意义

通过电商平台进行的初步在线沟通，可以帮助人们在保持匿名的情况下获得必要的了解和支持，从

而提升社会工作服务的效率；有利于培养出农村本土电商人才，通过电商培训班提升其电商运营的能力。

有利于加强农产品品牌建设力度，提升产品的美誉度和市场知名度；社会工作介入社区电子商务必将成为有力推动社区电商的发展，为赋能城乡经济发展、强化社区治理和提升居民生活质量注入更加强劲的力量；整合城乡资源投入到农村电商发展之中，帮助农村电商品牌建立自己的消费市场。

6.2. 电商视域下社会工作者角色转型的理论意义

电子商务的发展为社会工作提供了新的实践平台和工具，促进了社会工作实践方法的创新，为社会工作实践提供新思路，为推动该领域持续发展贡献一份力量；借助电商平台，社会工作者通过网络的普及和技术的传授，让服务对象能够了解更多网络信息、接触新知，学习和应用电商管理观念，加深其与社会的联系，推动传统农村居民向现代农村居民的转变，也可以更广泛地传播社会工作的价值和理念，提高社会工作的影响力；电商与社会工作的结合有助于加快社会工作的本土化进程，使其更适应中国社会背景和需求；同时，二者的结合也为助力乡村振兴和人民共同富裕目标提供坚实基础，也为少数民族文化的保护和传承贡献力量。

总而言之，电子商务环境下，社会工作者的角色转型是一个复杂而多维的过程。通过提升数字技能、加强跨领域合作、优化服务模式等途径，社会工作者可以更好地适应电商环境，实现角色的有效转型。本文的研究为社会工作实践提供了理论指导和实践参考，对于推动社会工作领域的创新发展具有重要意义。

参考文献

- [1] 曹益平, 蓝荣东. 电子商务[M]. 上海: 上海交通大学出版社, 2023.
- [2] 顾东辉. 社会工作概论[M]. 上海: 复旦大学出版社, 2008.
- [3] 王如燕. 乡村振兴背景下农村电子商务的发展问题及对策研究——基于秀绿农场的调查[J]. 商展经济, 2024(20): 45-48.
- [4] 沈锦浩. 从工厂工人到网约工: 平台经济时代农民工就业问题的变与不变[J]. 天津行政学院学报, 2021, 23(5): 87-95.
- [5] 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.
- [6] 陈志林, 杨思梦. 社会工作者助力乡村全面振兴的角色定位与路径优化——以四川省崇州市为例[J]. 乡村科技, 2024, 15(7): 5-9.