

乡村振兴背景下社会工作介入农村电商直播的路径研究

唐小柳

贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2024年11月25日; 录用日期: 2024年12月9日; 发布日期: 2025年1月20日

摘要

当前, 互联网技术的普及深刻地改变了社会经济面貌, 推动电子商务迈入了一个全新阶段。近年来, 电商直播作为电子商务领域的新兴业态, 进一步促进了社会经济的飞跃发展。鉴于我国城镇化步伐的持续加速, 于农村地区推行电商直播对于推动乡村经济振兴、全面实现乡村振兴战略具有深远意义。本文基于乡村振兴的宏观背景, 深入探讨了社会工作如何介入农村电商直播领域, 以有效助力乡村振兴的路径。

关键词

乡村振兴, 社会工作, 农村电商直播, 路径研究

Research on the Path of Social Work Intervention in Rural E-Commerce Live Broadcasting in the Context of Rural Revitalisation

Xiaoliu Tang

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Nov. 25th, 2024; accepted: Dec. 9th, 2024; published: Jan. 20th, 2025

Abstract

At present, the popularity of Internet technology has profoundly changed the social and economic landscape and promoted e-commerce into a completely new stage. In recent years, e-commerce live broadcasting, as an emerging industry in the field of e-commerce, has further promoted the leaping

development of social economy. In view of the continuous acceleration of the pace of urbanisation in China, the implementation of e-commerce live broadcasting in rural areas is of far-reaching significance in promoting the revitalisation of the rural economy and the comprehensive realisation of the strategy of rural revitalisation. Based on the macro background of rural revitalisation, this paper discusses in depth how social work can intervene in the field of rural e-commerce live broadcasting in order to effectively help rural revitalisation.

Keywords

Rural Revitalization, Social Work, Rural E-Commerce Live Broadcasting, Path Research

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

在乡村振兴战略背景下，农村电商直播作为一种新兴的商业模式，正逐步展现出其巨大的经济潜力和社会价值。随着互联网时代的发展，平台直播带货这一新兴的电子商务营销模式悄然出现。它以电子商务为中心，利用先进的互联网技术平台实现产品变现，这对传统电商运营带来了巨大冲击。它是营销模式的巨大革新，也将是今后很长时间内的主流营销模式[1]。

社会工作作为一门旨在解决社会问题、促进社会发展的专业学科，其在乡村振兴进程中扮演着不可或缺的角色。社会工作不仅关注个体的成长与发展，更强调通过资源整合、政策倡导等手段，推动社会系统的整体变革。因此，将社会工作引入农村电商直播领域，探索其支持与资源整合的路径，具有重要的理论意义和实践价值。

2. 农村电商直播的发展现状与挑战

2.1. 农村电商直播的现状

根据《2024 上半年中国农产品电商发展报告》显示，2024 上半年，我国农村网络零售同比增长 9.4%，农产品网络零售同比增长 21.7%，数商兴农深入在全国取得较好的成效，促进了农产品网络零售的增长，农村电商已经成为农民增收的重要渠道。

得益于移动互联网和智能手机的普及，以及政府推动农村电子商务的相应政策，农村电子商务发展迅速，越来越多的农村商户通过直播销售农产品和其他特色产品，这种销售模式逐渐被大多数消费者所接受。这种模式在一定程度上消除了地域障碍，让该地区的农产品和其他特色产品能够直接接触到更多的消费者，从而促进了农村经济的发展。

阿里巴巴、京东等大型电商平台也纷纷进入农村电商直播领域，通过品牌投放、流量扶持等措施推动农村电商的发展。从京东成立数智农业生态部，到菜鸟的新农村计划，再到拼多多推行“农云行动”等，大量的资金、人才以及技术都集中于欠发达地区的电商助农事业，致力于布局新的农产品供应链网络。这些平台利用自身的技术和资源优势，为农村电商提供实时、一站式的服务，从而降低了农村商户进入电商直播领域的门槛。与此同时，农村电商也面临着一些挑战和困难，如人才缺乏、技术滞后、资金短缺等。为了让农村电商朝着更高质量、可持续的方向发展，需要政府、企业以及社会组织共同协作，不懈努力。

2.2. 农村电商直播面临的主要挑战

2.2.1. 基础设施薄弱

在农村区域推动电商直播行业的发展,对其基础设施条件有着一定的要求,这涵盖了交通物流网络、金融保障系统及信息通讯科技等关键要素。若基础设施不够健全,将直接制约电子商务经济的有效推进。目前在农村,电商直播逐步壮大,但是整体来看比较混乱,缺乏科学统一规划,缺乏行业统筹规范,各地区的政府部门所制定实施的政策大不相同。一些农村地区的物流体系存在缺陷,物流点距离较远,物流人员上门取件送件间隔时间长[2]。

2.2.2. 农产品标准化与品牌化不足

由于生产方式的多样性和地域差异,农产品的品质、规格等方面存在较大的差异,导致难以形成统一的市场标准。据中国消费者协会每年发布的调查报告,电商购物中顾客反映最多的问题是产品质量问题。而直播带货中,产品是核心,直播的产品质量差、没有服务保障一直是困扰消费者的问题。商品质量存在诟病,消费者对主播就会失去信任,也就不会收看直播带货,消费者的满意度自然也就降低[3]。这不仅增加了农产品在电商直播中的销售难度,也影响了消费者的购买体验。尽管一些地区已经尝试打造特色农产品品牌,但整体上,农产品的品牌知名度和影响力仍然较低。缺乏知名品牌支撑,农产品在电商直播中的市场竞争力大打折扣,难以获得消费者的广泛认可和信赖。

2.2.3. 电商直播人才匮乏

当前,多数农村地区在电商直播领域仍处于摸索与实践的初期阶段,涉足直播的农民仅限于执行拍摄商品、展示图片及直接售卖农产品等基础任务,而精通电商直播数据分析、软件编程及营销战略规划的高端技术人才在农村地区显得尤为稀缺。随着社会的迅猛进步与农村现代化步伐的提速,电商直播行业的竞争态势日益白热化,要求农村电商直播从业者必须拓宽知识边界,提升技能水平,同时,还需具备全局规划与快速适应环境变化的能力,以期推动农村电商直播迈向实质性发展。然而,农村整体经济状况的相对滞后,不仅限制了电商领域人才的流入意愿,加剧了人才引进的难度,还导致人才培育措施执行不力,创新思维的匮乏进一步制约了乡村振兴战略的深入实施。

3. 社会工作介入的可行性

3.1. 社会工作介入的必要性

社会工作的专业优势在于其独特的视角和方法。社会工作者具有发现和分析社会问题的能力,能够运用个案管理、小组活动、社区组织等多种策略,凭借所学的专业知识和技能,帮助个人、家庭以及社区有效应对各种问题与困难。在农村电商直播这一新兴领域,社工可以通过专业知识和实践经验的积累,帮助农民准确把握市场需求,优化产品结构,完善直播策略,提高农产品销售效率和品牌知名度。这不仅能帮助农民建立高效的供应链和销售网络,还能促进农产品的标准化和品牌化进程,提高农产品的市场竞争力。社工还可以通过组织教育培训活动、搭建交流互动平台等举措,强化农民的电商直播技能和综合素质,为农民创业发展打下坚实基础。

3.2. 社会工作在助力农村电商直播发展中的角色定位

3.2.1. 服务提供者

社会工作者在农村电商直播发展中可以担当服务提供者,直接参与到农村电商直播的发展中,为农村电商提供技术支持,如直播设备、网络基础设施的建设和维护,确保直播过程流畅稳定。同时,社会工作者还可以协助农村电商进行产品策划和营销推广,帮助他们提升直播内容的质量以及吸引力。针对

农村电商在直播中遇到的各种问题，社会工作者还可以提供法律咨询和财务支持，确保他们的经营活动合法合规，降低农村电商的经营风险。

3.2.2. 协调者

为推进农村电商直播的发展，社会工作者需要对各种社会资源进行协调。这包括与电信运营商合作，推出针对乡村地区的优惠网络套餐，降低农民使用网络的成本；与物流企业合作，完善乡村物流配送体系，解决农产品上行“最后一公里”问题；与高校、科研机构合作，建立乡村直播电商人才实践基地，吸引大学生到乡村实习和就业。通过协调各方资源，社会工作者可以为农村电商直播的发展提供全方位的支持和保障。

3.2.3. 政策影响者和倡导者

社会工作者可以发挥政策影响者的功能，做好政府政策与地方电商需求的有效衔接工作，协助、支持基层政府工作人员推进电商直播发展工作，认真贯彻落实电商扶持相关政策，为农村地区电子商务的发展注入动力。社会工作者还可以发挥倡导者功能，在农村地区宣传和推广电商政策、电商发展前景、地方电商成功案例、相关政策补贴等，提升多主体参与电商运营的意愿，形成地方多主体参与电子商务的凝聚力，共同推进农村电子商务的发展进程。

4. 社会工作介入农村电商直播的策略与路径

4.1. 社会工作介入农村电商直播的策略

4.1.1. 精准识别与定位目标群体

社会工作介入的首要任务是精准识别与定位目标群体，其中包含了两个部分：一是识别潜在的电商直播用户，二是定位他们的具体需求。

通过问卷调查、访谈等方式，了解目标群体的需求和期望，以及他们对电商直播的认知和参与意愿。这可以帮助社会工作者确定目标群体的特征和需求，为后续的介入工作提供依据。基于这些信息，可以筛选出有意愿、有能力参与电商直播的农民作为重点服务对象。并且要深入了解这些目标群体的具体需求。他们可能需要技术支持来优化直播内容，或者需要营销指导来提升产品销量。社会工作者应详细记录这些需求，为后续的服务计划制定提供依据。

4.1.2. 制定个性化服务计划

社会工作者会根据目标群体的具体需求，为他们制定个性化的服务计划。根据目标群体的特征和需求，制定相应的介入策略。例如，对于年龄较大、对电商直播不太熟悉的农民，可以提供基础的电商知识培训和操作指导；对于年轻、有一定电商基础的农民，可以提供更深入的电商营销技巧和直播策略培训。在技术培训方面，可邀请电商专家为农民提供直播技巧、视频拍摄和剪辑等技能培训，帮助农民提高直播的专业性和吸引力。社工还可以帮助农民挖掘农产品的独特价值主张，根据市场喜好塑造品牌形象，通过直播展示农作物的种植、收获和加工过程，增强消费者对产品的信心。另外，社工可灵活运用社交媒体、短视频平台和其他不同的渠道来推广产品，吸引更多消费者的关注和购买力。

4.1.3. 强化监督与评估机制

需要建立有效的监测和评估机制，确保社会工作介入农村电商直播的干预效果，其中包括定期监测项目进展、实时监测服务质量、全面评估项目成果等。社工应定期收集目标群体的反馈意见，了解他们在参与电子商务过程中遇到的问题和困难，及时调整服务方案。同时，需衡量项目实施的效果，如销售额和品牌知名度提升等关键指标的变化。通过加强监测评估机制，及时发现并纠正项目存在的问题和不

足，掌握社会工作的介入对直播效果、农村商户以及消费者产生的影响。

4.2. 社会工作介入农村电商直播的路径

4.2.1. 政策倡导与制度支持

社会工作在农村电商直播的支持路径中，首先应当发挥政策倡导与制度支持的作用。政策倡导是指社会工作者通过向政府及相关部门提出政策建议，推动制定有利于农村电商直播发展的政策措施。

通过调研分析，社会工作者可以了解电商直播在农村的真实需求和问题，有针对性地向政府及相关部门提出政策建议。例如，建议政府加大对农村地区电商直播的财政补贴力度，完善农村地区的基础设施建设，降低农村商户进入电商直播领域的门槛，建议政府出台相应的政策，鼓励大型电商平台在农村地区建立电商直播基地，为农村商户提供实时销售服务，建议政府加强对农村地区电商直播的政策宣传，提高农村商户对电商直播的认知和使用等。社工还可以通过举办政策宣讲会、培训会等活动，帮助农村商户了解政策内容，掌握政策要求，促进政策的落实。

4.2.2. 人才培养与能力提升

人才是农村电商直播发展的关键。社会工作者可以协助加强对农村电商直播人才的培养 and 能力的提升，为农村电商从业者提供专业化的直播销售服务。

社会工作者可以策划组织农村电商培训项目，邀请职业培训师、电商专家等对农村电商从业者进行直播技巧、产品知识、营销策略等方面的系统培训，帮助农村电商从业者掌握基本的直播技巧和知识框架，从而提高直播活动的效率和效果。此外，还可以积极与高校、职校等教育机构合作，开设一系列农村电商人才培养课程，确保电商人才源源不断地注入农村电商领域。除了人才培养，社会工作者还应注重提高农村电商的整体吸纳能力。通过组织电商实战演练、经典案例分析等活动，引导农村电商从业者深入了解电商直播的实际操作流程和细节，提高农村电商从业者的实践能力。同时，可以设立销售咨询服务机制，为农村商家在销售实践中遇到的各种问题与挑战提供及时有效的解决方案与指导。

4.2.3. 资源链接与平台搭建

社会工作应发挥桥梁和纽带作用，连接政府、企业、社会组织等多方资源，为农村电商直播提供全方位的支持。一方面，社会工作者可以积极争取政府的政策和资金支持，推动农村电商直播的规范化、规模化发展。另一方面，社会工作还可以与企业合作，引入先进的技术和管理经验，提升农村电商直播的运营水平和市场竞争力。同时，社会组织也可以为农村电商直播提供人才培养、技术支持等方面的帮助。

在资源链接的过程中，社会工作者应注重资源的优化配置和高效利用。通过深入了解农村电商直播的实际需求和问题，可以精准对接资源，确保资源的有效利用和最大化效益。

社会工作者可以主动介入电商及直播平台的构建工作，为农村商家开辟直播销售平台及多元化销售渠道。这既涵盖了在既有电商框架内，为农村商家设立直接销售的接口并提供运营上的扶持，也涉及依据农村实际情况，打造富含地域特色的直播活动，进一步为农村商家提供直播销售的物理空间与技术装备。在平台搭建的每一步进程中，都需要强调规范化与专业化的重要性，通过构建详尽的操作指南与管理体系，保障平台的稳健与持续发展。此外，借助专业的直播服务团队与运营实体，为农村商家提供直播技能培训与实操指导，提升其直播能力与专业素养。

4.3. 社会工作介入农村电商直播的可持续性发展建议

4.3.1. 建立完善的培训体系

通过建立完善的培训体系，可以提高农村电商直播人员的专业素质和能力，从而提高直播的质量和

效果。通过组织培训、研讨会和座谈会等形式，增强农民对电商直播的认知和理解。社会工作者向农民传授电商直播的基本技能，如产品展示、互动营销等，鼓励农民分享自己的经验和想法，形成互动学习的良好氛围。社会工作者还可以引导农民参与电商直播的规划和决策过程，让他们根据自己的实际情况和需求，制定合适的直播内容和策略。这种参与式的方法不仅可以提高农民的主动性和创造性，还能增强他们对电商直播的信心和期待。在培训过程中，有意识培养和发掘一批农村电商直播带头人，让他们成为推动乡村特色产业发展的新力量，培育农村电商直播带头人，发挥榜样力量。

4.3.2. 培育多元化新型农村电商主体

通过培育多元化新型农村电商主体，可以丰富农村电商直播的形式和内容，提高其吸引力和影响力。鼓励农村批发企业、运营服务商、产地经纪人等向生产、零售环节延伸，实现由商品批发、中介向供应链管理服务的转变；鼓励餐饮、住宿等生活服务类企业开展连锁经营，提供在线订餐订房、团购、亲子、养老等服务，推动县域生活服务业专业化、精细化、品质化发展。

4.3.3. 加强农村电商基础设施建设

电商平台是一种线上营销方式，其正常运作的先决条件之一就是要确保信号稳定。为此，必须在一些乡村地区加强通信网络的建设，社会工作者可以推进电信、联通、移动等公司的宽带、移动通信网进村，提供更多、更好、更优惠的通信网络产品[4]。

加强农村电商基础设施建设，可以提高农村电商直播的技术水平和服务能力，从而更好地满足消费者的需求，推动农村电商的可持续发展。支持邮政、供销社、电商、快递、交通运输、商贸流通等各类主体开展市场化合作，搭载日用消费品、农资下乡(农药除外)和农产品进城双向配送服务，推动统仓共配。集约推进“千集万店”改造提升工程，推动实现乡镇有“集配中心”、村有“共配商店”，加快贯通县农村电子商务和快递物流配送体系，彻底解决“最后一公里”的现实困难。

4.3.4. 推动农村电商与乡村特色产业深度融合

社会工作者需要深入农村社区，了解当地特色资源和产业发展需求，为农村电商直播提供精准的定位以及策略。协助农民挖掘和整理乡村特色产品，如传统手工艺、地道农产品等，融合乡村文化产业打造“直播电商 + 特色文化”的直播模式，通过直播的形式，展示乡村的文化魅力和风土人情，吸引更多消费者关注和喜爱乡村特色产品[5]。社会工作者在介入过程中不仅提供电商直播技能培训，帮助农民掌握直播技巧、产品展示和营销策略，还积极搭建直播平台，优化直播环境，提升直播效果。同时，社会工作者可以引导农民注重产品质量和品牌形象，推动农产品的标准化和认证工作，提升产品的附加值和竞争力。社会工作者还积极协调政府、企业和社会资源，为农村电商直播提供政策、资金和技术支持，推动乡村特色产业的转型升级和可持续发展。可以通过组织电商直播节、农产品展销会等活动，以此来搭建农产品展示和销售的平台，促进农产品与市场的有效对接。

5. 结语

在互联网与社交应用快速发展的当下，新媒体浪潮推动农村电商直播成为革新格局的关键。国家高度关注其发展，但直播带货仍面临诸多挑战。基于社会工作视角，本文剖析了农村电商直播的现状与挑战，并提出介入策略。社会工作者凭借资源整合能力，助力农村搭建直播基础设施，加强人才培养，解决资金、技术及人才难题。通过吸引资本、构建平台、组织培训等，社会工作助力了农村电商直播发展，拓宽了农产品销售渠道与农民增收路径。同时，社会工作联结多方力量，推动农村电商直播规范化、品牌化发展，打造地域特色品牌，为乡村振兴注入新动力。未来，社会工作应深化介入机制，创新服务模式，加强跨学科合作，共同探索高效、可持续的乡村振兴路径，助力农业农村现代化。

参考文献

- [1] 阮妙茹. 乡村振兴背景下农村直播带货主播人才培养研究[J]. 芜湖职业技术学院学报, 2022, 24(2): 50-53+92.
- [2] 王扬宇. 乡村振兴背景下电商直播助力农村产业发展现状对策研究[J]. 国际公关, 2024(8): 124-126.
- [3] 沈静. 农村电商直播带货的问题及对策研究[D]: [硕士学位论文]. 南京: 南京林业大学, 2022.
- [4] 王蕊. 电商直播助推农村经济发展的现状、问题及对策分析[J]. 山西农经, 2023(23): 55-57.
- [5] 卫姝霖. 乡村振兴背景下直播电商助力产业振兴的路径研究[D]: [硕士学位论文]. 武汉: 华中师范大学, 2022.