

社会工作介入电商资源再分配的机制与策略

龙 玲

贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年4月1日; 录用日期: 2025年4月18日; 发布日期: 2025年5月26日

摘 要

本文聚焦平台经济下电商资源分配的结构性矛盾, 揭示算法垄断、技术排斥与资本集中加剧城乡差距与群体分化, 导致弱势群体被边缘化的现实困境, 通过批判性分析, 指出传统市场调节机制与治理框架的局限性, 提出以社会工作为介入路径, 构建“技术赋能-合作经济-算法民主”三位一体的解决方案。核心机制包括: 搭建“政府-市场-社会”协同网络打破平台闭环控制, 通过在地化数字培训、社区合作社及算法透明化激活弱势群体能力与权益; 推动数据收益共享、政策倡导及文化融合等制度创新, 重构技术权力的合法性基础。研究强调技术民主化与分配正义的协同, 为破解电商资源垄断、实现普惠共享提供理论与实践路径。

关键词

社会工作, 电子商务, 资源再分配

The Mechanism and Strategies of Social Work Intervention in the Redistribution of E-Commerce Resources

Ling Long

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Apr. 1st, 2025; accepted: Apr. 18th, 2025; published: May 26th, 2025

Abstract

This study examines the structural contradictions of resource allocation in e-commerce under the platform economy, revealing how algorithmic monopolies, technological exclusion, and capital concentration exacerbate urban-rural disparities and group differentiation, thereby marginalizing vulnerable populations. Through critical analysis, it highlights the limitations of traditional market

regulation mechanisms and governance frameworks. A social work intervention approach is proposed to construct a tripartite solution framework integrating technology empowerment, cooperative economy, and algorithmic democracy. Core mechanisms include: establishing “government-market-society” collaborative networks to dismantle platform closed-loop control; activating the capabilities and rights of disadvantaged groups through localized digital training, community cooperatives, and algorithmic transparency; and advancing institutional innovations such as data benefit sharing, policy advocacy, and cultural integration to restructure the legitimacy of technological power. The research emphasizes the synergy between technological democratization and distributive justice, offering theoretical and practical pathways to address e-commerce resource monopolies and achieve inclusive sharing.

Keywords

Social Work, E-Commerce, Resource Redistribution

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

2015 年，国务院办公厅印发了《关于大力发展电子商务加快培育经济新动力的意见》，随后又颁发了《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》，从此中国拉开了电子商务的推广的大幕[1]。2021 年，商务部、中央网信办和发展改革委研究编制了《“十四五”电子商务发展规划》，指出推动农村电商与数字乡村衔接。统筹政府与社会资源，积极开展“数商兴农”[2]。随着“互联网+”时代的到来，电子商务得到了长足的发展，成为继搜索引擎、综合门户、虚拟游戏、即时通讯等领域后，互联网经济浪潮的新一轮增长[3]。电子商务颠覆了传统销售模式中对买方和卖方在交易场所和交易时间上的局限性，通过拓展传统交易场所、延伸交易时间、丰富交易种类等途径扩大企业边界[4]。

但在平台经济快速扩张的进程中，资源分配的结构矛盾日益凸显：算法垄断、技术排斥、资本权力集中等问题加剧了城乡差距、群体分化和市场失衡，边缘化地区、中小微经营者、老年群体及残障人士等弱势主体，因技术门槛、数据鸿沟与制度滞后被排斥于主流价值链之外，其地方特色资源和劳动价值难以实现有效转化。这一现状不仅挑战了社会公平正义的底线，也暴露出传统市场调节机制与治理框架的局限性，既有研究多聚焦于技术赋能的工具性价值，却忽视了对平台经济中权力关系与分配正义的批判性反思。为此，本文以社会工作为切入点，试图突破“技术决定论”的桎梏，旨在为摆脱平台经济的分配困境提供理论支持，并为推动技术民主化与社会正义的协同发展开辟新的可能性。

2. 电商资源再分配的核心问题

2.1. 结构性排斥机制的形成

电商生态系统的结构性失衡集中体现为多维度的资源排斥与权力异化。首先，算法逻辑与资本偏好重塑地理空间的经济价值，形成“数字中心-边缘”格局：中心城市依托物流网络、数据中心等基础设施优势虹吸边缘地区生产要素，而乡村及欠发达地区因支付系统渗透不足、物流终端断裂等问题被排斥于主流价值链之外，致使地方特色资源(如生态农产品、传统手工艺)难以实现价值转化。各类物流电商企业虽不断扩仓设点，加快物流网络规划布局，但电商物流“最后一公里”配送的服务质量显著提高，尤其在农村，大部分网购商品还需要农户自取，送货上门及当面验货并未得到全面实现[5]。其次，技术门

槛与资本壁垒催生新型社会排斥机制，老年群体与残障人士因数字界面无障碍缺失沦为“技术弃民”，小微经营者受限于数据资产匮乏与信用缺失难以突破流量垄断，乡土生产者的非标准化供给模式更与平台标准化体系产生文化认知冲突。最后，平台权力通过数据垄断完成闭环控制，表现为算法推荐系统固化头部商家的流量寡头地位，动态服务协议赋予平台单边规则制定权，而用户行为数据被私有化抽离，使生产者与消费者沦为丧失数据主权的“数字佃农”。三重排斥机制相互交织，加剧社会分化与资源分配的系统性不公。

2.2. 分配正义的理论困境

电商场域的分配正义困境源于多重理论矛盾的交织。帕累托最优是资源分配的一种理想状态，在这种状态下，任何对资源分配的改变都不可能使至少一个人的状况变好，而又不使任何人的状况变坏[6]。首先，传统市场理论预设的“帕累托最优”在平台经济中遭遇结构性挑战，网络效应催生的“赢者通吃”格局使市场调节机制失效，效率提升与公平分配呈现逆向关系。典型表现为消费者支付溢价与生产者收益微薄的悖论共存，中间利润被平台资本与垄断商家攫取，形成“效率侵蚀公平”的恶性循环。其次，技术赋权的理想图景在实践中异化为新型支配工具，算法系统通过行为预测与偏好引导重构消费主义逻辑，而“技术下沉”实践(如农民直播带货)则因流量分配规则的不透明性，陷入表演劳动异化的困境，暴露了技术民主化承诺的虚幻本质。最后，制度规制体系面临双重滞后性挑战：法律层面难以界定数据产权归属与算法问责机制，政府部门沿用工业时代的科层监管框架难以应对平台经济的流动性特征，而社会组织与专业力量在治理中的制度性缺位，进一步加剧了治理效能损耗。这三重困境共同指向平台经济中技术权力、资本逻辑与公共利益的深层冲突，亟待通过理论范式创新与制度重构予以破解。

2.3. 理论范式的重构需求

电商资源再分配的理论困境呼吁研究范式的创新与视角重构。首先，需超越传统“数字鸿沟”理论对技术接入差距的单一关注，转而聚焦“数字使用鸿沟”与“数字收益鸿沟”的双重批判：前者揭示不同群体将技术转化为经济机会的能力差异，后者指向平台经济剩余价值的分配正义缺失，这要求理论框架从技术工具论转向政治经济学批判，揭示技术权力与资本逻辑的共谋机制。其次，基于结构二重性理论，需重构“结构-能动”的辩证关系——电商资源分配既是算法架构、数据系统的结构性制约产物，亦通过商家的运营策略、消费者的数据生产等主体实践被动态再生产。社会工作的介入需突破“技术决定论”桎梏，在改造技术宰制结构的同时，激活主体的批判意识与变革能力。最后，发展型社会工作理论需拓展至电商场域，构建“技术赋能-合作经济-算法民主”三位一体的实践路径：通过在地化数字培训弥合技术排斥，依托社区电商合作社重构生产关系，推动算法接受公共伦理审查以实现规则共治。这一理论重构不仅为资源再分配提供分析工具，更指明技术民主化与社会正义协同推进的可能性向度。

3. 社会工作的介入机制

3.1. 结构性排斥的破壁机

社会工作的介入机制需通过系统性协作与权力制衡重构电商资源分配秩序。在资源网络层面，构建“政府-市场-社会”三元协同治理框架：联动政府部门制定电商基础设施均衡配置政策，如通过财政补贴引导物流企业向乡村地区延伸服务节点；协调平台企业开放数据接口与信用评估系统，为小微主体提供数据资源共享协议；激活社区组织在地化服务能力，将社区服务站改造为集物流中转、技能培训、产品展示于一体的综合节点，例如建立区域性公益电商平台，通过社区团购模式打通农产品上行“最后一公里”。在此基础上，针对平台技术权力的垄断性特征，引入复合型制衡策略——建立由消费者代表、

中小商家及技术伦理专家组成的算法监督委员会，要求平台公开流量分配规则的透明化指数(如头部商家流量占比阈值、长尾商品曝光权重参数)，并定期进行算法社会影响评估。同时推动“算法黑箱”向“算法公共品”转型，通过开源部分非核心代码接受公众质询，设立边缘群体数字权益保障基金，将其对平台算法的集体诉讼收益反哺技术适配改造。此类实践不仅打破平台闭环控制的资源分配体系，更通过制度化参与重构技术权力的合法性基础，为电商生态的包容性发展提供结构性支撑。

3.2. 主体能力的激活路径

社会工作的主体能力激活路径聚焦于技术赋能的在地化适配、社会关系的创造性重构以及批判意识的系统性培育，以此突破平台经济中的结构性压制。首先，文化适配性技术赋能摒弃技术移植的普适性逻辑，强调数字工具与地方性知识的有机融合：针对农民电商创业者开发方言语音交互系统与可视化数据面板，将传统集市议价智慧转化为线上定价策略；为老年群体设计高容错性界面，通过手势识别替代复杂菜单操作，并嵌入社区志愿者远程协助功能；在民族地区推行“双语数字导师”计划，使技术培训内容与地方文化符号(如纹样识别、节庆习俗)产生意义联结。其次，社会资本重构通过培育社区电商合作社实现生产关系革新，这类组织通过生产者联合采购降低平台佣金依赖，建立消费者参与的溯源认证体系以对抗平台算法推荐机制，并设立风险共担基金应对突发性规则变更。更为重要的是，合作社通过定期举办技术伦理讨论会、产品共创意向调查等活动，重构“生产-流通-消费”环节的社会信任网络。最后，批判意识觉醒教育采用参与式行动研究方法，组织数字公民工作坊引导弱势群体解构平台权力运作：通过模拟算法推荐实验揭示流量分配的逻辑暴力，利用数据可视化工具呈现用户行为数据的资本化路径，并训练集体协商技能以应对平台规则的不对称博弈。这一路径将技术实践从工具理性层面提升至价值理性维度，使主体在掌握数字技能的同时，形成对技术宰制的反思能力与变革能动性。

3.3. 制度创新的推动逻辑

社会工作的制度创新逻辑聚焦于规则设计的包容性重构、价值分配的正义性转向与生态系统的韧性培育，以此构建可持续的电商治理框架。在规则共治维度，推动建立“社会影响评估”制度体系：要求电商平台在重大规则调整前，必须通过残障人士可及性测试、小微商家生存压力模拟、文化敏感性评估等多元审查程序。社会工作机构作为独立第三方嵌入评估流程，运用民族志方法将边缘群体的生活经验转化为可操作的制度参数，例如通过参与式需求评估建立“平台规则社会风险预警矩阵”，确保规则变更不会加剧结构性排斥。在价值分配层面，倡导构建“数据收益共享-再投资”闭环机制：立法要求平台将数据经营收益的特定比例(如 5%~8%)注入区域性共享基金，由社区基金会协同技术伦理委员会共同管理，定向支持乡村数字基建(如冷链物流节点建设)、残障群体技术适配(如视障者 AI 语音导购系统开发)及小微商家数据能力建设项目，实现平台经济剩余价值的在地化再循环。同时，需建立“预防-响应-修复”三位一体的韧性生态体系——预防端通过反垄断合规审查与算法透明度立法遏制平台权力扩张；响应端依托商家互助联盟构建危机应对网络，例如建立规则变动预警信息共享平台与集体谈判资源池；修复端则整合法律援助中心与社会心理服务机构，针对因算法歧视导致的经营失败者提供债务重组咨询与创伤后社会融入支持。这一制度创新框架通过规则赋权、价值重置与生态修复的协同作用，为电商资源再分配构筑系统性制度保障。

4. 关键策略与实践路径

4.1. 构建多元合作网络，促进资源整合与共享

社会工作介入电商资源再分配的核心机制在于构建多方协同的合作网络，通过整合政府、电商平台、

企业、社会组织及农户等主体的差异化资源，破解电商生态系统中资源分配的结构性困境。政府作为政策供给方，通过制定电商扶持政策或设立专项基金，有效撬动社会资源流向弱势领域，引导平台企业实施差异化资源调配策略：电商平台可借助流量倾斜机制降低农村地区商户准入门槛，缓解其初始资源匮乏困境；产业链下游企业则通过与农户建立订单农业模式，形成“资金-技术-生产-销售”的资源闭环，实现产销精准对接。社会组织可以凭借专业性与灵活性优势，重点承担能力建设与信息中介职能，通过开展电商运营技能培训、市场信息分析与产品标准化指导，系统性提升弱势群体的数字参与能力。政府政策牵引、平台流量支持、企业渠道赋能与社会组织技术服务的多维协作，能够提升农产品上行效率，通过多方协同合作成功打通农产品线上销售渠道，实现资源的高效整合与再分配，从而推动贫困地区经济发展，这种制度化的协作框架不仅优化了资源配置效率，更在电商生态中构建了具有可持续性的公平发展机制。

4.2. 精准需求评估与个性化服务供给

社会工作介入电商资源再分配的核心逻辑在于以精准需求评估为基础，通过个性化服务供给与系统性能力建设，重构弱势群体的市场参与能力与资源获取路径。首先，社会工作者采用问卷调查、深度访谈等混合研究方法，系统识别不同主体在电商生态中的差异化需求：农户群体面临物流成本高、销售技能薄弱及品牌建设能力不足等结构性障碍，亟需冷链物流支持、电商技能培训与品牌化发展指导；小型电商企业则受限于资金短缺、市场拓展困难与专业人才匮乏，需针对性对接融资渠道、市场分析服务及人才资源。社会工作者可以联动多领域专业力量构建分层支持体系——为农村创业者提供全周期创业辅导与资源对接，协助生产大户优化物流方案并搭建专属销售渠道，为企业定制融资与市场拓展方案，从而推动资源向需求端精准流动。社会工作通过赋权增能策略提升弱势群体的内生发展动力，围绕电商技能、创业能力与组织管理三大维度设计阶梯式培训课程，例如针对农村女性的“电商巾帼创业计划”通过系统性培训实现从基础操作到营销推广的能力跃升，推动组建互助组织以强化集体行动力。社会工作者积极倡导政策倾斜与资源优先配置机制，通过争取平台流量扶持、创业补贴政策等结构性支持，助力弱势群体从资源被动接受者转变为市场主动参与者，这一“需求识别-资源适配-能力提升-制度保障”的协同机制，不仅优化了电商资源的配置效率，更通过重塑主体能力与市场地位，推动资源分配格局向更具包容性与可持续性的方向演进。

4.3. 强化政策倡导，推动制度性资源再分配

政策对电商资源分配起根本性规范与引导作用，社会工作者运用专业政策分析方法，深入剖析现行政策在资源分配方面的缺陷与不公平之处。农村在电商基础设施建设上网络覆盖虽有进展，但信号不稳定、带宽不足，物流配送体系滞后，“最初一公里”和“最后一公里”问题突出。社会工作者可以通过撰写含数据与案例支撑的政策建议报告，向政府阐明加大投入的紧迫性，建议加大财政资金投入以完善网络基础设施、规划建设农村物流配送中心并构建三级物流体系，降低物流成本，夯实农村电商发展的基础资源保障；在电商平台流量分配方面，头部商家凭借资金与品牌优势垄断流量，致使中小商家曝光机会少，社会工作者积极参与政策研讨，与电商平台管理层及政府监管部门沟通，倡导基于商品质量、用户评价、创新能力等多维度指标构建公平透明的流量分配算法，为中小商家创造发展机会，提升电商市场竞争公平性；针对弱势群体参与电商创业障碍多的状况，社会工作者鼓励政府出台专项扶持政策，如给予弱势群体创办的电商企业一定期限税收减免、设立专项贴息资金提供低息或无息贷款，缓解其运营成本高与资金短缺问题，通过这一系列政策倡导活动，推动政府与电商平台从制度层面优化资源再分配机制，为电商行业公平可持续发展筑牢制度根基。

4.4. 促进文化融合与社会认同，拓展电商资源内涵

地方特色文化资源，具有独特魅力与市场潜力，社会工作挖掘农村、社区等地方特色文化资源，并将其融入电商产品与服务中，是拓展电商资源内涵的创新路径。民间刺绣、木雕、剪纸等传统手工艺通过设计创新，转化为兼具实用性与艺术性的文创商品并与电商销售结合，开发出具有文化底蕴的文创产品，走向全国乃至全球市场。民俗文化活动也可与电商结合，举办线上民俗文化节活动，通过电商平台展示民俗文化表演、传统手工艺品制作过程等，吸引消费者关注，同时推出线下民俗文化体验旅游线路，带动文化旅游产业发展，开发线上线下融合的旅游产品。文化赋能不仅提升电商产品附加值，还拓展了电商资源的内涵与外延，利用电商平台强大的传播能力，将地方文化广泛传播，增强地方文化的影响力与社会认同感，使消费者在购买具有地方文化特色的电商产品过程中，加深对地方文化的了解与喜爱，进而吸引更多外部资源关注与投入。一些地方通过电商平台推广特色农产品，同时传播当地农耕文化、民俗风情，吸引了旅游投资、文化创意产业投资等，实现文化资源与经济资源的良性互动与再分配，推动地方经济与文化协同发展。

5. 结论

本研究通过剖析电商资源再分配的结构性排斥机制与理论困境，揭示了平台经济中技术权力、资本逻辑与公共利益之间的深层冲突。社会工作通过构建“政府－市场－社会”协同治理框架、激活主体能力与推动制度创新，为破解资源分配不公提供了系统性解决方案，以及通过算法透明化、社区合作社建设与数据收益共享机制，打破平台闭环控制，重构技术权力的合法性基础；文化适配性赋能、批判意识培育与政策倡导，可以提升弱势群体的市场参与能力与资源获取路径。未来研究需进一步关注算法伦理的实践边界与多元主体的协同效率，探索数字技术与社会工作的深度融合模式，通过技术民主化、分配正义与主体赋能的有机统一，推动电商资源从“资本垄断”向“普惠共享”的范式转型，构建更具包容性与韧性的数字经济生态实践蓝图。

参考文献

- [1] 李平荣. 甘肃农村电商人才培养的现状与模式研究分析[J]. 电子商务, 2018(3): 62-63.
- [2] 国务院办公厅. 关于进一步释放消费潜力促进消费持续恢复的意见[EB/OL]. https://www.gov.cn/gongbao/content/2022/content_5690991.htm, 2022-04-20.
- [3] 朱晓娟, 李铭. 电子商务平台企业社会责任的正当性及内容分析[J]. 社会科学研究, 2020(1): 28-36.
- [4] 郑理, 张慧琪, 易萌. 电子商务发展提升居民消费能力的内在逻辑与实践路径研究[J]. 现代商业, 2024(21): 27-30.
- [5] 王玲. 协同理论下电子商务共同配送的资源整合路径研究[J]. 物流技术与应用, 2016, 21(9): 140-142.
- [6] 王海宇. 面向帕累托最优的零售资产优化模型[J]. 科技和产业, 2022, 22(2): 35-39.