

社会工作视角下青年电子商务创业支持机制研究

窦果果

浙江理工大学法学与人文学院, 浙江 杭州

收稿日期: 2025年5月8日; 录用日期: 2025年5月27日; 发布日期: 2025年6月27日

摘要

在数字经济快速发展的背景下, 电子商务以其低门槛、广覆盖和灵活性成为青年创业的重要载体。然而, 青年创业者仍面临资源获取不均、技能不足、融资困难及心理压力等问题。本研究探讨了社会工作视角下电子商务对青年创业的支持机制。研究发现, 当前电商创业支持政策、培训体系和生态系统虽逐步完善, 但信息不对称、技术壁垒高、资金短缺和社会认同不足等问题制约了青年创业的可持续发展。社会工作可通过整合资源、赋能弱势群体和推动公平, 构建系统性支持机制, 包括优化政府财税补贴、完善电商培训、拓宽融资渠道及加强心理疏导服务, 这有助于提升创业者的竞争力和抗风险能力。

关键词

青年创业, 电子商务支持, 社会工作, 创业支持机制

Research on the Support Mechanism for Youth E-Commerce Entrepreneurship from the Perspective of Social Work

Guoguo Dou

School of Law and Humanities, Zhejiang Sci-Tech University, Hangzhou Zhejiang

Received: May 8th, 2025; accepted: May 27th, 2025; published: Jun. 27th, 2025

Abstract

In the context of rapid development of the digital economy, e-commerce has become an important carrier for young entrepreneurs due to its low threshold, wide coverage, and flexibility. However, young entrepreneurs still face problems such as uneven access to resources, insufficient skills,

difficulties in financing, and high psychological pressure. This study explores the support mechanism of e-commerce for youth entrepreneurship from the perspective of social work. Research has found that although current e-commerce entrepreneurship support policies, training systems, and ecosystems are gradually improving, issues such as information asymmetry, high technological barriers, funding shortages, and insufficient social recognition are constraining the sustainable development of youth entrepreneurship. Social work can build a systematic support mechanism by integrating resources, empowering vulnerable groups, and promoting fairness, including optimizing government financial and tax subsidies, improving e-commerce training, expanding financing channels, and strengthening psychological counseling services. This can help enhance the competitiveness and risk resistance of entrepreneurs.

Keywords

Youth Entrepreneurship, E-Commerce Support, Social Work, Entrepreneurship Support Mechanism

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

在数字经济快速发展的背景下，电子商务已成为青年创业的重要载体，其低门槛、广覆盖和灵活性的特点为青年群体提供了前所未有的创业机遇。据统计，2024 年我国跨境电商、直播电商等新兴模式带动青年创业比例同比增长 16.4% [1]，电子商务平台通过技术赋能、资源整合和流量支持，显著降低了创业的初始成本与风险。然而，青年创业者在电商领域仍面临资源获取不均、技能不足、政策衔接不畅等现实困境，亟须系统性支持机制的构建。社会工作作为以“助人自助”为核心的专业领域，其优势在于整合社会资源、赋能弱势群体及推动社会公平。从社会工作视角切入，能够弥补传统创业支持中重经济轻、社会资本的局限性，通过心理支持、能力建设、社会网络搭建等干预手段，提升青年创业者的可持续竞争力[2]。现有研究多聚焦于电商经济效应，较少探讨社会工作视角下电子商务对青年创业的支持机制。因此，本研究将此作为研究课题，希望研究能够为青年创业提供更多支持。

2. 青年创业者电子商务领域现状

2.1. 电商创业支持政策不断增加

近年来，各级政府与电商平台协同推出创业支持政策，为青年创业提供了完善的制度保障。从宏观层面看，国家相继出台《电子商务“十四五”发展规划》《关于支持新业态新模式健康发展激活消费市场带动扩大就业的意见》等政策文件，明确将青年电商创业纳入数字经济重点扶持领域，在市场主体登记、税收优惠等方面提供便利化措施。同时，各地方政府积极响应国家政策，如浙江省推出“电商创业富民工程”，广东省实施“农村电商带头人培养计划”，通过财政补贴、场地减免等具体举措降低创业门槛。此外，电商平台企业作为政策落地的重要载体，也逐步建立起多层次的支持体系，阿里巴巴推出“青橙计划”为 95 后创业者提供流量扶持和导师资源，京东“新店成长计划”给予新入驻商家长达 6 个月的佣金减免，拼多多“新品牌计划”则聚焦制造业带中小企业的数字化转型升级[3]。

值得注意的是，这些政策支持正在从单纯的资金补贴向能力建设延伸，如抖音电商的“产业带服务商”制度通过专业运营团队下沉到县域，提供从选品到营销的全链条指导。政策覆盖范围也由传统的 B2C

电商向社交电商、跨境电商等新兴模式拓展，商务部“跨境电商综试区”政策已在全国 165 个城市试点，为青年创业者开拓国际市场提供通关、物流等配套服务。这种政府引导、平台赋能、社会参与的政策网络，正在构建起支撑青年电商创业的良好生态。

2.2. 在线电商培训课程得到普及

近年来，在线电商培训课程已形成体系化、专业化的发展趋势，成为提升青年创业能力的重要支撑。从培训主体来看，已形成平台官方课程、第三方专业机构、创业者自发分享互动的培训体系，各大电商平台均建立了完整的培训机制，如淘宝的新商家成长路径课程涵盖从店铺注册到精细化运营的全流程，京东商家学习中心的直播带货训练营聚焦新兴销售模式，拼多多“多多课堂”则针对农产品上行提供专项指导[4]。第三方培训机构如亿邦动力、天下网商等推出的付费课程在深度和垂直度上形成补充，而 B 站、知乎等平台上的免费经验分享则满足了创业者的碎片化学习需求。从课程内容演进看，早期以基础操作培训为主，现已发展为包含选品策略、视觉设计、数据分析、客户服务等模块的完整知识体系，抖音电商的“STAGE 方法论”课程甚至引入心理学原理提升内容创作效果。

值得注意的是，电商培训资源正加速向下沉市场渗透，如快手“幸福乡村带头人计划”通过方言课程覆盖农村创业者，商务部“电商进农村”项目在 832 个脱贫县开展手机应用培训，有效填补了数字鸿沟[5]。这种多层次、广覆盖的培训网络，使青年创业者能够以较低成本获取前沿商业知识，为电商创业提供了可持续的能力建设支持。

2.3. 电商生态系统逐步完善

当前我国电商生态系统已形成全方位、多层次的支撑体系，为青年创业者提供了日趋完善的商业基础设施。在平台架构方面，主流电商平台已从单纯的交易场所进化为集成化商业操作系统，如阿里巴巴商业操作系统整合了支付、物流、营销等核心模块，京东“零售云”开放供应链管理、智能采购等数字化工具，使创业者能够快速搭建完整的商业闭环[6]。在配套服务领域，涌现出大量专业化服务商群体，包括代运营企业、内容创作机构、数据分析平台，形成覆盖店铺装修、视觉设计、流量优化等细分领域的服务网络。与此同时，物流基础设施的完善尤为显著，菜鸟网络的县域共配中心已覆盖全国 1000 多个县区[7]，京东物流的前置仓模式将配送时效缩短至小时级，极兔速递等新兴企业则通过低价策略降低中小卖家的物流成本。

值得注意的是，产业互联网的发展正在重塑供应链体系，1688 平台的产业带数字化项目已连接全国 200 多个特色产业集群，拼多多“农地云拼”模式实现农产品直连消费者，大幅降低了货源获取门槛[8]。这种发展生态使得青年创业者能够以轻资产模式快速启动项目，将主要精力聚焦于产品创新和市场开拓，显著提升了创业成功率与可持续性。

3. 社会工作视角下青年电子商务创业支持机制面对的困境

3.1. 创业信息不对称，导致资源获取困难

电子商务对青年创业支持中存在显著的创业信息不对称问题，这种不对称性直接导致青年创业者面临资源获取困难的多重困境。从表现层面看，信息不对称首先体现在创业政策认知偏差上，政府部门虽然出台了多项电商创业扶持政策，但青年群体普遍存在政策知晓率低、理解不准确的问题，调研数据显示超过三分之二的创业青年无法完整列举三项与自身相关的扶持政策[9]。其次，市场信息传导机制失灵导致供需错配，电商平台算法推荐形成的信息茧房使创业者难以获取全面的行业动态和市场需求信息，特别是在农产品电商领域，青年创业者因市场预判失误导致库存积压。最后，资源对接渠道断裂，各类

创业孵化器、金融机构与创业者之间存在明显的信息鸿沟，调查表明仅有不足四分之一的创业青年能够有效利用社会组织的创业辅导资源。

究其原因，从微观层面看是青年创业者信息素养不足，部分群体缺乏必要的信息检索与甄别能力；中观层面暴露出社会组织信息服务碎片化的问题，各类支持机构间缺乏有效的信息共享机制；宏观层面则反映出数字基础设施建设不均衡，农村地区网络覆盖率和质量仍显不足，导致城乡青年获取创业信息的能力差异显著扩大[10]。这种信息不对称形成恶性循环，不仅加剧了创业资源的错配，更抬高了青年群体的创业试错成本，最终制约了电子商务本应发挥的创业赋能作用。

3.2. 技术壁垒高，缺乏专业支持

电子商务的快速发展对青年创业者的技术能力提出了更高要求，但技术门槛过高与专业支持不足的矛盾日益凸显，成为阻碍青年创业的重要瓶颈。从技术应用层面看，电商运营涉及网店搭建、数据分析、数字营销、物流管理等多项专业技能，而多数青年创业者缺乏系统化培训，调查显示，近 63%的初创电商团队在运营初期因技术短板导致店铺流量低迷或转化率不足[11]。在技术升级方面，短视频直播、AI 客服、精准投放等新兴模式不断涌现，但青年创业者往往难以跟上技术更新节奏，特别是在农村地区，由于互联网基础设施和培训资源有限，技术鸿沟进一步扩大。

究其原因，一方面，高校创业教育与市场需求脱节，课程设置偏重理论而轻实践，导致学生创业时面临学用断层；另一方面，市场化技术培训服务价格高昂，动辄数千元的运营课程超出多数青年创业者的经济承受能力。此外，技术资源共享机制尚未完善，例如云计算服务、数据分析工具等关键资源未能有效对接初创团队，进一步加剧了技术应用的不平等。这种技术壁垒不仅限制了青年创业项目的存活率，也削弱了电子商务在促进创新创业方面的普惠性价值。

3.3. 创业资金短缺，融资渠道有限

电子商务创业虽然降低了传统行业的准入门槛，但资金短缺问题仍然是制约青年创业的核心问题。一方面，电商创业初期需要投入平台保证金、仓储物流、数字营销等基础成本，调研显示，约 65%的青年创业者启动资金不足 5 万元，难以支撑 3 个月以上的运营周期[12]；另一方面，现有融资渠道与青年创业需求严重不匹配，形成结构性矛盾。从传统融资渠道来看，银行贷款门槛较高，要求固定资产抵押或稳定流水证明，而青年创业者多为轻资产运营，近 80%的申请因不符合风控要求被拒。风险投资机构更倾向成熟项目，天使轮融资成功率不足 5%，且地域分布极不均衡，三、四线城市青年创业者获得投资的机会显著低于一线城市。政府创业贷款虽然提供贴息支持，但存在审批周期长、额度有限等问题，部分地区的创业担保贷款实际发放率不足申请量的 30% [13]。

究其原因，一是信用评价体系不完善，青年创业者缺乏有效的信用积累途径；二是社会资本介入不足，缺乏专门服务电商创业的普惠金融产品；三是资金供需信息不对称，创业者难以精准对接适合的融资渠道。这种资金困境导致许多优质创业项目在孵化期夭折，也削弱了电子商务本应具备的低成本创业优势。

3.4. 社会认同度不足，心理压力

电子商务创业虽然已成为数字经济时代的重要就业渠道，但青年创业者仍面临着显著的社会认同危机与心理压力。传统职业观念对电商创业存在认知偏差，调查显示，52%的青年创业者曾遭遇家人对其不务正业的评价，尤其在二、三线城市，公务员、事业单位等职业仍被视为主流选择。这种社会认同的缺失直接导致创业者的心理支持系统薄弱，中国青年创业就业基金会数据显示，电商创业者中出现焦虑、

抑郁等情绪问题的比例高达 43%，远高于同龄职场人群。在创业过程中，家庭期望压力表现为父母对子女创业稳定性的担忧[14]；同辈压力体现在与就职于知名企业的同龄人比较产生的落差感；行业竞争压力则源于电商领域头部商家占据绝大部分流量，使初创者产生强烈的挫败感。更值得关注的是，这种心理压力存在性别差异，女性电商创业者同时面临“职场女性”与“创业者”的双重角色期待，其焦虑水平比男性创业者更高。

究其原因，一方面，社会价值评价体系单一，对新兴职业形态的包容度不足；另一方面，创业失败污名化现象严重，许多创业者表示不敢轻易尝试第二次。这种社会认同与心理压力的双重影响，不仅导致青年创业者创新潜能受到影响，还可能导致其积极性被削弱。

4. 社会工作视角下青年电子商务创业支持机制

4.1. 加大政府支持力度，提供财税补贴服务

在数字经济快速发展的时代背景下，青年电商创业已成为推动经济转型升级的重要力量。但创业初期的高成本和资金压力往往成为阻碍青年创业者持续发展的重要瓶颈。为此，政府部门需要构建多层次、精准化的财税支持体系，切实降低创业成本，激发市场活力。首先，要建立阶梯式的税收减免政策体系。针对成立 3 年内的青年电商创业企业，建议实施首年全免、次年减半、第三年递减的增值税优惠政策；对小微企业年应纳税所得额低于 100 万元的部分，可考虑按 5% 的优惠税率征收企业所得税；同时允许创业企业将前期投入的数字化建设费用、人才培养支出等按 150%~200% 比例进行税前扣除。其次，要完善精准化的财政补贴机制。建议设立青年电商创业专项扶持资金，按照项目评审、分类补贴的原则，对符合条件的创业项目给予 3 万~5 万元的启动资金补贴；针对农村电商、跨境电商等特定领域，可适当提高补贴标准至 8 万~10 万元；同时建立以奖代补机制，对运营满 1 年且带动就业效果显著的企业，给予 2 万~3 万元的稳岗补贴。补贴发放应采取先建后补、分期拨付的方式，既确保资金使用效益，又避免创业者产生依赖心理。最后，要构建智能化的财税服务平台。一是开发集政策推送、在线申报、智能审核、资金监管于一体的数字化服务系统，实现“一网通办”；二是建立青年创业者电子档案库，通过大数据分析精准匹配适用的财税优惠政策；三是设立 24 小时在线咨询服务，配备专业财税顾问团队，为创业者提供一对一的政策解读和申报指导。

4.2. 优化电商培训机制，提升创业技能水平

针对当前电商培训体系存在的课程同质化、实践性不足等问题，亟须构建系统化、专业化、可持续的技能提升机制。通过优化培训体系，可有效提升青年创业者的实战能力，降低创业试错成本。首先，建立分层分类的课程体系。针对不同创业阶段设置差异化课程：初创期重点培训平台规则、店铺运营等基础技能；成长期侧重数据分析、营销推广等进阶内容；成熟期则聚焦供应链管理、品牌建设等高端课程。同时按农产品电商、跨境电商等细分领域开发专业模块，满足不同赛道创业者的个性化需求。课程开发应采用“理论 30% + 案例 40% + 实操 30%”的黄金比例，确保学以致用。其次，创新培训方式方法。推行“线上 + 线下”混合教学模式，线上搭建虚拟仿真实训平台，提供 7 × 24 小时自主学习资源；线下组织工作坊式小班教学，配备实战导师指导。同时，引入“1 + X”证书制度，将培训与职业资格认证相结合，提升培训的互动性和实效性。最后，构建培训质量保障体系。制定电商培训课程标准，建立师资认证制度，确保讲师具备三年以上实战经验。实施培训效果跟踪评估，通过学员满意度、创业成功率等指标考核培训机构。建立培训资源开放共享平台，整合高校、企业、行业协会的优质课程资源。完善培训后服务机制，为结业学员提供 6 个月的后续咨询指导。值得注意的是，要特别注重培训的普惠性，通过政府购买服务等方式降低参训成本，利用社区教育网络扩大覆盖面，确保农村地区和弱势群体创业

者都能获得均等的培训机会。

4.3. 拓宽创业融资渠道，降低创业资金门槛

资金短缺是制约青年电商创业发展的主要因素，拓宽融资渠道不仅能解决创业初期的资金困境，更能为项目持续发展提供动力支持。首先，要完善政策性金融支持体系。建议由省财政厅牵头设立省级青年电商创业专项基金，规模不低于 5 亿元，委托省属金控集团市场化运作，重点支持种子期和初创期项目；同步推动省人社厅联合省农信社等金融机构开发“青年电商创业贷”专属产品，明确贷款额度为 5 万~100 万元梯度，期限 1~3 年灵活选择，并实施阶梯式贴息政策(首年全额贴息，次年 50%，第三年 30%)，同时设立省级风险补偿资金池，对合作银行实际损失给予一定比例补偿。其次，要创新市场化融资服务模式。如推动商业银行开发订单贷、库存贷等供应链金融产品，基于真实交易数据提供融资，并搭建省级电商创业投融资服务平台，实现项目与资本智能匹配。同时，鼓励电商平台与金融机构合作，基于平台数据开发纯信用贷款产品。最后，要健全融资配套服务体系。建议由省中小企业服务中心开发并提供标准化、模块化的电商创业商业计划书模板及配套财务预测在线工具，并组织专家提供辅导；省地方金融监管局牵头建立月度融资路演机制，按行业或区域定期举办，推动创业者与省内风投、银行常态化对接；在“青年电商创业贷”产品中设立融资绿色通道，明确申请材料清单并简化审批流程，承诺符合条件者 7 个工作日内放款；省创业服务协会联合金融机构建立贷后跟踪服务专员制度，提供财务规范、现金流管理和资金使用合规性指导；将金融通识、融资实务课程纳入人社部门认定的电商创业培训必修模块，确保创业者掌握基本融资能力。

4.4. 加强心理疏导服务，缓解创业心理压力

青年电商创业者在创业过程中面临着巨大的心理压力，这些压力主要来源于业绩波动、竞争压力、工作强度等多方面因素。针对这一现状，需要构建系统化、专业化的心理支持体系，帮助创业者保持心理健康，提升抗压能力。首先，建立常态化的心理监测机制。例如，开发针对创业者的心理健康测评工具，定期开展心理状态评估；在创业孵化基地设立心理监测点，为入驻团队提供季度心理健康检查；建立创业者心理档案，跟踪记录心理状态变化。其次，完善多层次的心理疏导服务。在省级创业服务平台开设 7 × 24 小时心理援助热线，配备专业心理咨询师，在各创业园区设立心理咨询室，每周固定时间提供面对面咨询服务。此外，特别要注重团体辅导活动的开展，通过创业者互助小组等形式，促进经验交流和情感支持。最后，构建社会支持网络。最后，构建社会支持网络需要采取以下具体措施：一是定期举办创业者家庭开放日活动，邀请专业心理咨询师为创业者家属开展专题讲座，帮助理解创业过程中的心理波动特点；二是在各创业园区组建创业者互助联盟，按行业类别建立线上社群和线下定期交流会机制；三是联合主流媒体开设青年创业心理专栏，传播心理健康知识，报道创业失败再成功的典型案例；四是制定《创业团队心理关怀指南》，要求超过 10 人的创业团队配备兼职心理委员，每月组织团队建设活动。

5. 结语

综上所述，电子商务平台虽然为青年创业提供了渠道支持，但信息不对称、技术壁垒高、资金短缺和社会认同不足等问题依然限制了青年创业者的潜力发挥。社会工作的介入能够弥补传统支持模式的不足，通过政策倡导、能力建设、资源链接和心理支持，帮助青年创业者突破困境。未来，需进一步探索社会工作与电商平台的协同机制，推动政策落地与资源整合，为青年创业营造更加包容、公平的环境，助力青年创业者在数字经济时代实现可持续发展。

参考文献

- [1] 王奇, 晋晓姝. 农村电商特色产业创业与稳就业[J]. 产业经济评论, 2025(1): 108-123.
- [2] 言浩杰. 评《马克思社会资本再生产理论拓展研究》[J]. 统计与决策, 2025, 41(6): 2, 189.
- [3] 金业局, 杨昕然, 毛赐玲, 等. 垂直类 B2C 企业营销战略研究——以京东商城为例[J]. 中国市场, 2025(4): 117-120.
- [4] 郑翔天. 拼多多“千亿扶持”助力商家开拓西部市场[N]. 山东商报, 2025-05-23(009).
- [5] 陈珊珊, 冯永强, 张恒松. “电商进万村”对农村数字经济产业结构升级的影响[J]. 商业经济研究, 2024(11): 130-133.
- [6] 贺子行. “新零售”背景下企业并购及其经济后果研究[D]: [硕士学位论文]. 成都: 西南财经大学, 2022.
- [7] 宋晓璐, 杨晓瑜. 菜鸟 C2M 产地仓对电子商务用户体验的重塑[J]. 市场周刊, 2025, 38(7): 88-91.
- [8] 牛安春, 刘延正. 拼多多“农云行动”助力潍坊卖出“致富瓜”[N]. 中国食品安全报, 2024-04-09(B03).
- [9] 伍娟, 田涛, 刘海丽. 充权转向自助: 青年返乡创业中的社会工作服务[J]. 安徽农业科学, 2021, 49(6): 247-250, 254.
- [10] 李梦莹. 新形势下青年创业园建设现状与发展策略——以安徽巢湖经济开发区三瓜公社青年创业园为例[J]. 中国商论, 2020(16): 187-189.
- [11] 蔡华津, 代中强. 推动县域电子商务发展问题研究——以福建省三明市清流县为例[J]. 北方经贸, 2019(7): 52-53.
- [12] 欧阳珊. 青年社会组织孵化路径探究——以 X 学院社会工作专业创业教育实践为例[J]. 科教文汇(中旬刊), 2018(35): 27-28.
- [13] 赵唯辰. “互联网+”环境下, 社会工作介入残疾人精准扶贫工作研究[J]. 现代经济信息, 2018(20): 1-2, 30.
- [14] 唐金武, 卢迪. 乡村振兴背景下青年返乡创业话语的实践困境与化解路径[J]. 河北青年管理干部学院学报, 2025, 37(2): 5-16.