

乡村振兴视角下农村电商与社会工作的协同模式探究

张元雨

贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年7月7日; 录用日期: 2025年7月28日; 发布日期: 2025年8月25日

摘要

乡村振兴战略背景下, 农村电商作为推动乡村发展的重要举措, 在促进农民增收方面发挥着关键作用。然而, 当前农村电商发展仍面临基础设施薄弱、人才短缺、物流成本高等结构性挑战。社会工作以其“助人自助”的专业理念和专业方法优势, 能够进行资源链接从而有效改善农村电商发展中的短板。本文从乡村振兴视角出发, 系统分析了社会工作介入农村电商的三重意义: 拓宽就业渠道、提升居民素质能力和推动经济发展, 同时深入探讨了政策缺位、技能短板、物流不足和人才匮乏四大挑战。针对这些问题, 提出了建立专项政策体系、构建阶梯式培训、完善物流设施、培育本土人才的优化路径。研究表明, 通过构建多方协同机制, 既能破解农村电商发展瓶颈, 又能为社会工作参与乡村振兴提供创新实践路径。

关键词

乡村振兴, 农村电商, 社会工作, 协同模式

Exploring the Collaborative Model of Rural E-Commerce and Social Work from the Perspective of Rural Revitalization

Yuanyu Zhang

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Jul. 7th, 2025; accepted: Jul. 28th, 2025; published: Aug. 25th, 2025

Abstract

Under the backdrop of the rural revitalization strategy, rural e-commerce, as a crucial measure to promote rural development, plays a pivotal role in increasing farmers' income. However, the current

development of rural e-commerce still faces structural challenges such as weak infrastructure, talent shortages, and high logistics costs. Social work, with its professional philosophy of “helping people help themselves” and the advantages of its professional methods, can effectively address the shortcomings in rural e-commerce development through resource linking. From the perspective of rural revitalization, this paper systematically analyzes the triple significance of social work’s intervention in rural e-commerce: broadening employment channels, enhancing residents’ skills and capabilities, and driving economic development. It also delves into four major challenges: policy gaps, skill deficiencies, inadequate logistics, and talent shortages. In response to these issues, optimized pathways are proposed, including establishing a specialized policy system, constructing tiered training programs, improving logistics facilities, and cultivating local talent. The research demonstrates that by building a multi-party collaborative mechanism, it is possible to overcome the bottlenecks in rural e-commerce development while providing innovative practical pathways for social work to participate in rural revitalization.

Keywords

Rural Revitalization, Rural E-Commerce, Social Work, Collaborative 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. 研究背景

近年来，乡村振兴战略在我国得到了大力的实施，其中农村电商作为数字经济，对于推动农村发展起着至关重要的作用。自2014年“电子商务进农村综合示范县”政策实施以来，中央及地方政府陆续出台了一系列扶持措施，包括完善农村物流体系、加强电商人才培养、优化金融支持等，推动农村电商快速发展。但是，尽管政策的发布与执行带来了时代红利，农村电商在具体的实践过程中仍旧面临着巨大挑战，对于农村电商的可持续发展有着一定的制约作用。从技术层面来讲，部分农村地区网络覆盖不足，农村居民对于智能设备的应用能力较弱。从人才方面来讲，社工专业人才的缺失，农村青壮年劳动力外流导致各方面都在面临着专业人才短缺问题。从物流体系上来讲，偏远地区“最后一公里”配送成本高、冷链物流不完善，限制了生鲜农产品走向更广阔的市场。社会工作作为以“助人自助”和“社区发展”为核心的专业领域，在乡村振兴中具有独特的实践价值。在社会工作专业发展的大背景下，探索农村电商与社会工作的协同模式，不仅有助于破解当前农村电商发展的瓶颈，也能为社会工作参与乡村振兴提供新的实践路径，以期政策优化和学术研究提供参考。

2. 相关概念界定

2.1. 乡村振兴

乡村振兴是以农业农村现代化为目标的国家战略，强调通过产业振兴、人才振兴、文化振兴、生态振兴和组织振兴的协同推进，实现农村经济社会全面发展。其核心在于破解城乡发展不平衡问题，构建新型城乡关系，促进农业农村可持续发展。[1]

2.2. 电子商务

电子商务是指通过电子化手段进行的商品或服务的买卖活动，它利用互联网、移动互联网、社交网络等平台，实现商品信息展示、在线支付、物流配送等一系列商业交易流程。从广义上讲，电子商务可

以定义为使用各种电子工具从事的商务活动；从狭义上讲，电子商务主要指利用网络媒体从事的商务活动。[2]

2.3. 社会工作

社会工作是以“助人自助”为核心理念的专业，在服务过程中可以通过个案、小组、社区等专业方法来提供具体服务。在农村电商中，一个社会工作者主要发挥资源链接、能力建设、关系协调等服务。本文探讨社会工作如何融入到推动农村电商发展的实务过程中。[3]

3. 乡村振兴视角下社会工作介入农村电商的意义

3.1. 扩宽农村人口就业渠道

社会工作介入农村电商能够扩宽农村人口的就业渠道，为更多的人创造就业机会。一方面，通过电商技能培训，帮助留守妇女、中老年群体掌握直播带货、网店运营等新技能。另一方面，社工通过链接企业资源，推动相关部门提供技术支持、建立物流配送站等，为返乡青年、待业人员提供仓储管理、客服、包装设计等岗位。这种就业渠道的拓宽，不仅减少了农村人口外流，还激活了乡村人力资源，助力乡村振兴。

3.2. 提升居民整体素质和能力

社会工作介入农村电商发展不仅能够推动乡村经济发展，也能在教育教学过程中促进居民综合素质的提升。首先，通过开展线上平台搭建、直播销售、快递物流等技能培训，帮助农民掌握现代商业技能，增强市场竞争力。其次，社工通过组织“电商创业沙龙”、“经验分享会”等活动，培养农民的团队协作能力与创新性思维。此外，社工还注重引导农民树立诚信经营、品牌保护意识，推动农村电商发展能够更具规范化与标准化。这种能力建设不仅使农民在电商领域获得可持续收益，更促进了乡村人力资本的积累。

3.3. 推动农村地区经济发展

社会工作介入农村电商，能够有效利用乡村资源，带动农村地区经济发展。一方面，社工通过协助农户打造特色农产品品牌，提高产品附加值。例如，部分社工机构帮助农户改善优化包装、挖掘产品之后的文化故事，使土特产在电商平台上实现有效销售，带动整体收入增长。另一方面，电商的发展还可以带动乡村旅游、手工艺等相关产业，形成“电商 + 文旅”、“电商 + 非遗”等融合模式，进一步拓宽了乡村经济增收路径。

4. 乡村振兴视角下农村电商与社会工作协同模式的问题与挑战

4.1. 政策支持与长效保障机制缺失

当前农村电商与社会工作协同发展面临的首要挑战是政策体系不完善和保障机制缺位。尽管国家层面出台了乡村振兴和数字乡村建设的宏观政策，但具体到地方执行时，往往缺乏针对“社工 + 电商”模式的专项扶持措施。许多地区尚未建立跨部门协作机制，导致商务、民政、农业等部门各自为政，资源难以整合。例如，电商培训资金、社工服务项目、农产品上行补贴等政策未能有效衔接，形成资源浪费。同时，缺乏对社工介入电商领域的岗位设置、服务标准和考核体系的明确规定，使得服务效果难以持续。更突出的是，农村电商基础设施建设、网络覆盖等长期性投入缺乏稳定的财政保障机制，部分试点项目因资金断档而中途停滞。要破解这一困境，需要制定专门的政策文件，明确各部门职责，建立财政、金

融、税收等配套支持体系，并将社工服务纳入农村电商发展的常态化工作机制。[4]

4.2. 居民电商技能短板突出

农村居民存在不了解电商行业、不了解电商平台、不了解电商设备等现象，这种数字鸿沟问题严重制约着电商与社会工作的协同成效。经过培训，多数农户仅能掌握简单直播话术，缺乏数据分析、客户维护、品牌运营等较高层次的技能。更深层次的问题在于，部分农户对电商持观望态度，缺乏风险意识和创新思维。例如，某些地区农户宁愿接受中间商压价也不愿尝试线上销售。社工开展的培训往往侧重基础技能，难以系统提升经营理念和市场敏感度。此外，培训后的跟踪服务不足，学员遇到实际问题时缺乏持续指导。要突破这一瓶颈，需要构建一个周期更长的能力培育体系，并重点培养一批本土电商带头人发挥示范效应。

4.3. 基础设施与物流体系支撑不足

农村电商的一些硬件缺失直接导致了社工的服务难度大大增加，也限制了服务的介入效果。比如在交通不便的山区和偏远地区，网络覆盖不稳定、快递网点稀少等问题尤为突出。中国消费者协会发布的《2022年农村消费环境与相关问题调查报告》当中的相关数据显示，到2022年，中国县级寄递公共配送中心已经累计建成了990个、村级快递服务站点建成了27.8万个，总的来看，全国95%的建制村实现快递服务覆盖。除此之外，全国农村网商(网店)已达1730.3万家，其中直播电商有573.2万家，占33.1%。[5]社工在协助农户发展电商时，常面临有好产品但发不出去的困境，虽然部分地区通过建立村级物流点有所改善，但缺乏专业化分拣设备和统一管理，效率仍然低下。要解决这一问题，需要政府加大新基建投入，同时引导社会资本参与冷链建设和智慧物流发展。

4.4. 专业社工力量供给不足

兼具社会工作专业能力和电商知识的复合型人才严重匮乏，是制约协同模式发展的关键因素。当前农村社工队伍普遍存在一个现象，那就是具有电商实操经验的人少、能长期扎根乡村的人少。许多社工机构只能提供基础性服务，难以深入参与产品开发、品牌策划等专业环节。除此之外，人员流动性大也是突出问题。更深层的原因是职业发展道路不畅，电商社工难以获得较高的薪酬待遇，甚至低于绝大多数行业，因此职业吸引力不足。要改善这一状况，需加快建立专项人才培养计划，完善职称评定和薪酬保障制度，推动高校开设相关交叉课程，同时发展“本地培养 + 外部督导”的人才建设模式。

5. 乡村振兴视角下农村电商与社会工作协同模式的优化路径

5.1. 建立专项政策支持体系

从目前的状况来看，需要采取方法解决政策支持不足的问题。比如地方政府应出台相关政策，明确商务、民政、农业等部门的职责分工，地方政府的文件更具针对性。另外，还可以设立专项扶持资金，将社工服务纳入电商扶持政策范围。具体可以采取“以奖代补”方式，对成效显著的相关项目给予后续运营补贴。除此之外，要建立科学的考核机制，把农村电商发展和社会工作服务纳入乡村振兴考核指标，确保政策落地见效。[6]

5.2. 构建阶梯式培训体系

针对不同居民的技能短板，要开展阶梯式的培训。基础层面，开发简单易学的通用性教学内容，包括图文并茂的操作手册和方言教学视频，帮助农村居民群体掌握基础操作技能。提高层面，组织“电商训练营”，重点培训产品拍摄、文案写作、数据分析等实用技能，每期15~20人，确保教学效果。实践

层面，建立“1个社工+1个电商能手+5个学员”的帮扶小组，进行为期3个月的跟踪指导。同时，挖掘培养本地能人，用身边人带动身边人。这种培训模式成本低、见效快，能有效解决“学不会、用不上”的问题。[7]

5.3. 完善物流基础设施

针对物流问题，要优先完善物流的基础设施。硬件方面，利用村委办公室、村落小卖部等现有场所设立快递代收点，减少建设成本。软件方面，找专业人员协助开发统一的物流信息平台，整合多家快递公司资源。值得重视的是要解决“最后一公里”问题，可以组织村民成立配送小队，利用农用车捎带快递，按件发放劳动报酬。这些措施投入不大，但能显著降低物流成本，提高配送效率。

5.4. 培育本土化专业队伍

要想解决人才短缺问题，除了吸收外来人才之外，还要善于就地挖掘人才。一方面，可以从返乡青年、大学生村官中选拔培养优秀人才。另一方面，可以建立“社工+电商”导师平台，邀请电商专业、高校教师、政府工作人员等人士担任兼职的指导专家。在日常工作中，让有经验的社工带领新人快速成长。同时，与本地职业院校合作开设短期培训班，重点教授直播技巧、网店运营等实用课程。以此更好地推动社会工作与农村电商的可持续发展。[8]

6. 结语

在乡村振兴战略的背景下，我国各地方的乡村都得到了极大发展，面临着新的发展与机遇，且社会工作专业人才的介入为农村电商发展提供了新的路径和方法。通过本文的论述可以得知，社会工作与农村电商的协同发展不仅能够为人们创造更多的就业机会，更能有效利用乡村资源，促进农产品走出农村、迈进城市。然而要想实现社会工作与农村电商更好的协同发展，仍旧要面临着诸多的挑战。特别需要强调的是，农村电商与社会工作之间的协同模式不能简单照搬照抄已有的城市模式，而要充分考虑各个乡村社会的特殊性。要尊重农村传统文化和人际关系网络，发挥熟人社会的信任优势。这种协同模式为破解城乡发展不平衡问题提供了发展思路，也为社会工作专业在乡村振兴中拓展服务领域提供了新的方向。

参考文献

- [1] 刘彦随. 中国新时代城乡融合与乡村振兴[J]. 地理学报, 2018, 73(4): 637-650.
- [2] 李晓君. 浅析乡村振兴背景下的农村电子商务发展[J]. 山西农经, 2025(10): 103-105.
- [3] 王思斌. 中国社会工作的嵌入性发展[J]. 社会科学战线, 2011(2): 206-222.
- [4] 郭凯凯, 高启杰. 农村电商高质量发展机遇、挑战及对策研究[J]. 现代经济探讨, 2022(2): 103-111.
- [5] 中国互联网信息中心. 第52次《中国互联网网络发展状况统计报告》[EB/OL]. <https://www.cnnic.net.cn/n4/2023/0828/c88-10829.html>, 2024-03-10.
- [6] 赵津芑, 温馨. 乡村振兴背景下社会工作者参与乡村治理的路径——以浙江省桐乡市为例[J]. 乡村科技, 2025, 16(6): 14-19.
- [7] 李运. 乡村振兴视角下社会工作服务赋能农村电商物流高质量发展路径研究[J]. 现代商业, 2025(1): 59-62.
- [8] 李康香. 社会工作服务视角下农村电商物流的可持续发展研究[J]. 物流科技, 2024, 47(3): 58-60.