

# 电子商务平台赋能残障人士就业创业的社会工作介入模式研究

顾伶俐

贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年7月10日; 录用日期: 2025年7月24日; 发布日期: 2025年8月18日

## 摘要

本研究聚焦于探索社会工作如何有效介入, 以提升电子商务平台对残障人士就业创业的赋能效果。以增能理论和社会支持网络理论作为介入理论, 深入分析了电子商务平台赋能残障人士的现状、主要参与模式及其存在的核心问题, 构建起社会工作介入的实践路径, 从微观、中观、宏观三个层面提出“三维驱动”介入模式框架并关注了关键协同机制的设计重要性, 强调社会工作在弥合残障人士能力与平台资源鸿沟、提供系统性支持方面不可或缺的作用。作为残障人士就业创业的重要载体, 电子商务平台与社会工作专业介入的深度协同能够着力于持续推动平台、政府、社会组织等多方合作, 以最终促进残障人士的经济独立与社会融合。

## 关键词

电子商务, 残障人士, 三维驱动, 介入途径

# Research on the Social Work Intervention Model of Empowering Employment and Entrepreneurship of Disabled Persons with E-Commerce Platforms

Lingli Gu

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Jul. 10<sup>th</sup>, 2025; accepted: Jul. 24<sup>th</sup>, 2025; published: Aug. 18<sup>th</sup>, 2025

## Abstract

This study focuses on exploring how social work can effectively intervene to enhance the empow-

erment effect of e-commerce platforms on employment and entrepreneurship for people with disabilities. Using empowerment theory and social support network theory as intervention theories, this paper deeply analyzes the current situation, main participation modes, and core problems of empowering disabled people on e-commerce platforms, constructs a practical path for social work intervention, proposes a “three-dimensional driving” intervention mode framework from the micro, meso, and macro levels, and pays attention to the importance of designing key collaborative mechanisms. It emphasizes the indispensable role of social work in bridging the gap between disabled people’s abilities and platform resources, and providing systematic support. As an important carrier for employment and entrepreneurship of people with disabilities, the deep collaboration between e-commerce platforms and social work professionals can focus on continuously promoting cooperation among platforms, governments, social organizations, and other parties to ultimately promote the economic independence and social integration of people with disabilities.

## Keywords

E-Commerce, People with Disabilities, 3D Drivers, Intervention Pathways

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

### 1.1. 研究背景与意义

随着中国经济的快速发展和数字经济的蓬勃兴起，电子商务平台已成为重要的就业和创业渠道。然而，残障人士群体在充分参与数字经济发展，获得就业和创业机会方面仍面临诸多挑战。传统的就业模式对残障人士的适应能力和技能要求较高，许多残障人士难以胜任，据中国网信网信息，我国有超过 8500 万残障人士，其中 1700 万的视障人群和超过 2700 万听障人群受环境、自身条件限制，在参与市场就业方面存在诸多障碍。而电子商务平台的便捷性和低门槛特性为残障人士提供了新的就业和创业机会。通过在线销售、虚拟客服、网络营销等方式，残障人士可以突破地理限制，降低创业门槛，实现灵活就业。然而，电子商务平台的快速发展并未完全匹配残障人士的特殊需求。残障人士群体面临着技术障碍、社会认知偏差、缺乏针对性支持等问题。因此，研究电子商务平台赋能残障人士就业创业的社会工作介入模式具有重要的现实意义。通过深入分析电子商务平台的特点和残障人士群体的需求，探索有效的社会工作介入策略，提供针对性技能培训、开展无障碍平台建设、推广残障人士电商产品、提升公众认知等，能够帮助残障人士更好地利用电子商务平台，实现自主创业，提高生活质量，促进社会融合[1]。

### 1.2. 研究目标

本研究旨在构建一个可复制的“电商平台 + 社会工作”双维赋能框架，以促进残障人士在电子商务领域的就业创业。通过明确电商平台与社会工作在赋能残障人士就业创业中的相互作用机制，建立清晰的理论模型，梳理电商平台的资源优势、残障人士的就业创业需求以及社会工作介入的专业方法，建立理论模型，明确不同角色之间的交互关系和责任，阐述电商平台的赋能功能和社会工作介入的必要性，并构建一个整合电商平台资源和社会工作专业技能的双维赋能框架。基于理论框架，针对不同类型的残障人士，设计个性化的就业培训、创业指导、平台使用培训、营销推广、心理支持等一系列介入策略，探索并设计可复制的社会工作介入模式，包括具体的实践策略，以提升残障人士在电商平台上的就业创业成功率。

## 2. 理论基础

### 2.1. 增能理论

增能理论的核心思想是帮助弱势群体发展自身的能力，从而增强他们的自主性、自信心和控制感，最终实现独立和自决。它强调个体、群体和环境的交互作用，认为个体并非被动地接受外界影响，而是主动地参与到改变自身处境的过程中。在电子商务平台赋能残障人士就业创业的社会工作介入模式研究中，增能理论能够在识别和增强残障人士内在资源的基础上，帮助残障人士整合自身优势、技能与平台资源，关键在于将残障人士视为能动的主体，帮助他们识别、发展自身资源，积极参与到电商平台的运作中，最终实现经济独立和社会融入。通过提供全面的支持和指导，社会工作者可以促进残障人士的自主性、自信心和控制感，从而实现真正的赋能。

### 2.2. 社会支持网络理论

社会支持理论认为，个体在面对压力或挑战时，社会支持网络能够提供重要的缓冲作用，从而影响个体的应对方式、身心健康以及最终的适应能力。它强调社会关系对个体福祉的重要性，认为来自家庭、朋友、社区、组织等方面的支持，能够增强个体的应对能力，减少负面影响。社会工作应用社会支持网络理论介入残障人士就业创业，可以以支持者、资源链接者的角色为服务对象构建稳固完整的社会支持网络体系，提升社会支持的质量和有效性，促进残障人士的自我效能感和自主性，帮助残障人士在电子商务平台上获得所需的资源和支持，从而实现成功创业。

## 3. 电子商务平台赋能残障人士的现状与挑战

### 3.1. 电子商务平台赋能残障人士的现状

#### 3.1.1. 电子商务平台类型

电子商务平台已成为重要的就业创业渠道，为残障人士提供了新的发展机遇。然而，不同平台类型与赋能形式对残障人士的赋能效果存在差异，也面临着诸多挑战。当前电子商务平台类型多样，涵盖 B2C、C2C、B2B 等多种模式。其中 B2C 平台这类型的主流平台，如淘宝、京东等通常拥有庞大的用户群体和完善的物流体系，但现状是这些平台通常缺乏针对残障人士的专门服务，平台对残障人士的商品缺乏辨识度，缺少个性化推荐，以及部分平台对残障人士的特殊需求缺乏理解[2]。而其他垂直平台虽然能够提供较为灵活的营销模式，但是平台监管机制可能不够健全，存在欺诈风险。特别是针对特定残疾人群的电商平台数量有限，覆盖范围较窄，无法满足平台持续性发展和用户积累的条件。

#### 3.1.2. 残障人士参与电商的典型模式

市场上比较常见的残障人士参与电商经营模式主要有 3 种类型。一是独立店铺运营。这类模式对残障人士的自主性及创业能力要求较高，需要掌握电商运营技能、市场营销知识，以及面对消费者。部分残障人士因缺乏专业知识和经验而面临困难，例如产品设计、推广、客服等。同时，部分平台对店铺资质及产品质量要求较高，可能会给残障人士带来运营压力。二是参与平台的兼职，一些平台提供给残障人士客服、仓储、数据录入等工作岗位，或通过平台连接残障人士与需求方。对残障人士的适应性和灵活度要求相对较低，可以灵活安排工作时间。但这些岗位往往较为简单，对残障人士的职业发展提升有限。同时平台提供的岗位可能与残障人士的技能和兴趣不匹配；工作环境的无障碍性不足；缺乏职业发展通道和培训机会。三是可以寻求与社会组织或机构合作，从而为残障人士提供产品销售平台、培训指导等支持。问题在于缺乏长期稳定合作机制，合作模式的推广和复制面临困难；社会组织或机构的资源有限；平台的积极配合程度参差不齐。

### 3.2. 现存问题分析

一方面,技能受限与知识鸿沟的问题因残障类型不同呈现明显差异。对视障群体而言,电商所需的产品图片处理、店铺页面设计等视觉依赖性技能难以掌握,计算机操作中依赖屏幕阅读器的局限性,也让网络应用、数据分析等基础技能学习难度倍增;听障群体则在客服沟通(如语音咨询响应)、直播带货(如实时话术互动)等环节存在天然障碍,市场营销中依赖声音的推广形式(如短视频配音、语音广告)也难以参与;肢体残障人士可能因操作精度不足,在商品上架、订单处理等高频操作中效率较低。这种技能适配性的差异,导致不同残障群体在独立开店或平台就业时面临的核心障碍各不相同。同时,电商平台的无障碍设计缺陷进一步加剧了参与困境。淘宝的PC端商家后台虽支持屏幕阅读器,但部分弹窗提示仍为图片格式,视障用户无法识别;抖音电商的直播中控台高度依赖实时画面监控和语音指令,听障用户难以同步获取运营提示,肢体残障用户也难以及时操作直播推流等功能;拼多多的移动端商家版界面按钮密集,肢体残障用户单手操作时易误触,且缺乏语音控制替代方案[3]。这些平台设计的差异,使得残障人士在不同平台的参与门槛呈现显著分化。

另一方面,信息不对称与市场准入壁垒的影响因平台规则而异。淘宝对个人店铺资质要求较低,但流量分配机制复杂,残障人士常因缺乏市场趋势信息而难以获得曝光;抖音电商的直播带货虽入门便捷,但对账号粉丝量、直播时长的隐性要求,以及商品类目审核的严苛标准(如食品类需额外提供健康证),形成了变相的准入壁垒;拼多多的低价竞争模式,对残障人士的供应链整合能力要求更高,而他们往往因信息渠道有限,难以对接优质货源。

此外,针对性支持的缺失也呈现群体差异:现有培训多集中于通用电商技能,缺乏为视障人士定制的“盲用电商工具操作课”、为听障人士设计的“直播手语翻译配合指南”等;创业扶持资源中,针对肢体残障人士的“辅助操作设备补贴”、针对视障人士的“读屏软件适配服务”等专项支持几乎空白。社会认知偏见则表现为:客户可能因对残障人士的服务能力存疑,在同等条件下选择非残障商家;部分平台客服对残障店主的问题响应速度较慢,间接加剧了运营困难。而当前对平台赋能效果的评估,尚未细化到不同残障群体在各平台的参与度、满意度等维度,难以形成精准改进依据。

## 4. 社会工作介入的实践路径与角色分析

### 4.1. 微观层面:个体增能

微观层面的社会工作介入,核心目标是增强残障人士的自我效能,提升其在电子商务平台就业创业的能力。需要针对不同残障人士的具体需求,提供定制化的电商技能培训,涵盖产品设计、店铺运营、市场营销、客服沟通、网络安全等方面。培训内容需要考虑不同类型的残疾,例如视障人士的网页阅读辅助、听障人士的语音客服训练、肢体残障人士的便捷操作培训等,通过帮助残障人士掌握基本的计算机操作、网络应用、数据分析等技能,确保他们能够有效地利用电子商务平台。引导残障人士了解电子商务市场、分析市场需求、制定创业计划,培养其独立思考和解决问题的能力。在心理支持与情绪管理层面,应该帮助他们建立自信心建设和学习压力管理技巧,可以采取建立支持性团体的方式,让残障人士互相学习、交流经验,分享成功案例,增强其归属感和信心[4]。

### 4.2. 中观层面:资源整合

中观层面的社会工作介入,关注的是资源整合和系统联动,社会工作者可联合电商平台、企业与公益组织,为残障群体打造专属直播带货扶持计划。与淘宝、抖音电商等平台合作,争取流量扶持与费用减免,如在淘宝开辟“残障人士直播间”专区,抖音电商推出针对残障主播的流量助推包,提升残障人

士获得资源的可能性和便利性。在 AIGC 内容生成方面, 社会工作机构可与科技企业合作, 引入 AIGC 技术为残障群体服务。利用 AIGC 生成产品描述、直播脚本等, 减轻残障人士文案创作压力。如视障群体无法直观获取产品细节, AIGC 可依据产品参数生成生动的语音描述。同时, 借助 AIGC 技术开发适合残障群体的电商就业辅助工具, 如智能客服机器人, 帮助听障客服自动回复常见问题, 弥补沟通障碍。另外, 整合高校、科研机构资源, 开展 AIGC 技术应用于残障电商领域的研究, 不断优化服务模式, 探索 AIGC 协助残障群体进行店铺视觉设计的可行性, 通过语音指令生成店铺装修方案[5]。通过中观资源的整合, 能有效弥合宏观与微观之间的缝隙, 成为推动残障群体在电商领域发展的关键力量。

### 4.3. 宏观层面：环境倡导

宏观介入关注的是政策、法规、社会文化等环境因素对残障人士就业创业的影响。其目标是创造一个包容、公平、支持性的社会环境, 减少障碍, 增加机会。社会工作的具体介入需要从政策倡导与法规制定、公众意识提升与社会包容和支持性社会环境建设三个方向出发, 积极参与政府相关政策制定, 建议将残障人士就业创业纳入国家或地方政策规划, 推动出台针对残障人士的电商扶持政策。在残障人士所在街道开展公众宣传活动, 普及残障人士的权益和就业创业需求, 纠正社会偏见, 提升公众对残障人士的理解和接纳, 也可以通过媒体报道、公益广告等方式, 展示残障人士在电商平台上的成功案例, 塑造积极的社会形象。

## 5. 模式构建：电商赋能与社会工作的协同机制

### 5.1. “三维驱动”介入模式框架

基于个人驱动、环境驱动和系统驱动为支柱建立社会工作“三维驱动”介入模式框架。首先在个人驱动层面需要培养残障人士的电商创业技能、电商平台使用能力、市场营销意识等, 社会工作者从个人技能提升、心理支持、创业指导、资源链接的层面入手, 帮助残障人士建立自信心, 增强其就业创业的动力和可行创业计划。其次在环境驱动层面落实好与电商平台合作关系的建立, 推动平台无障碍设计深入开发, 建立残障人士创业孵化器, 通过媒体宣传等方式, 推广残障人士的电商产品和服务, 扩大其市场影响力。最后在系统驱动层面必须要将残障人士的各个社会支持主体串联起来, 由正式支持系统与非正式支持系统共同助力, 确保其合法权益得到保障[6]。

### 5.2. 关键机制设计

社会工作介入的第一步要对需求与资源进行精准匹配, 通过问卷调查、访谈等方式, 深入了解残障人士的技能、兴趣、创业意愿以及对电商平台的具体需求。对不同电商平台的特色、服务、客户群体进行分析, 选择适合残障人士的平台。建立数据库, 将残障人士的个人信息、技能、产品与电商平台的资源、客户需求进行精准匹配, 为残障人士提供个性化服务。资源整合的关键在于残障人士主体与合作部门客体关系的精准定位, 获得多维度的社会资源支持。基于个别化原则, 采取定制化培训的方式, 线上线下结合, 利用线上平台提供学习资源, 并组织线下实践活动, 提高培训效果[7]。特别要关注保障支持机制的设计, 从资金扶持、风险保障、售后服务和心理咨询四大模块进行设计与实施, 促进电商平台与社会工作机构的协同合作, 为残障人士提供全面的支持, 推动其在电子商务领域的就业创业, 最终实现社会融合与共同发展。

## 6. 结语

电子商务平台能够为残障人士提供新的就业创业机会, 但单纯依靠电商平台并不能有效解决残障人士就业创业面临的诸多挑战。通过社会工作介入, 建构起精准匹配、资源整合、培训支持、市场推广、保

障支持和持续评估等关键机制，能够有效提升电商平台赋能残障人士的效率和效果，提升电子商务平台的可及性。

### 参考文献

- [1] 刘舒, 袁婷婷, 张鋆湜. 残疾人就业现状分析及辅助就业建议[J]. 现代商贸工业, 2021, 42(34): 59-60.
- [2] 李园, 张楠, 车明好. 对社区“落地式”B2C 模式的分析与探索[J]. 知识经济, 2009(10): 113.
- [3] 王心遥, 卞思宇, 肖昱, 等. 电子商务支持残障人士就业的研究——以长春市为例[J]. 商展经济, 2021(11): 39-42.
- [4] 邵珂. 赋能视角下智障人士社会融合服务设计研究[D]: [硕士学位论文]. 无锡: 江南大学, 2022.
- [5] 申雨杰. 肢体残障青年在新媒体行业就业能力提升的小组工作介入研究[D]: [硕士学位论文]. 南宁: 广西师范大学, 2024.
- [6] 刘志丽. 增能视角下社会工作介入残障人士就业研究[D]: [硕士学位论文]. 太原: 山西大学, 2024.
- [7] 叶彤, 王孜, 赵云双. 构建残障人士标准化服务平台的研究[J]. 大众标准化, 2023(22): 1-3.