

电商融入下我国社会工作的发展探索

——以社工助力蓝靛瑶手工作坊为例

姜 丽

贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2024年3月25日; 录用日期: 2024年4月8日; 发布日期: 2024年5月27日

摘 要

随着互联网技术和商业模式的发展, 电子商务逐渐成为了我国经济社会的重要组成部分, 极大地改变了人们的生产与生活模式。为了跟上时代的步伐, 适应当今社会的新趋势, 各行各业纷纷寻求与电子商务进行结合。以社会为基石、以人为本的社会工作领域, 也开始积极地探索与电商结合的新策略。本文运用案例分析的方法来探究社会工作领域如何与电商结合。通过对具体实例的深入分析, 进一步探讨电商如何推动社会工作实践方法的创新。本文期望能够为社会工作实践提供新思路, 为推动该领域持续发展贡献一份力量。

关键词

电子商务, 社会工作, 蓝靛瑶手工作坊, 个案研究

Exploring the Development of Social Work in China under the Integration of E-Commerce

—A Case Study of Social Workers Empowering Indigo Yao Handicraft Workshops

Li Jiang

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Mar. 25th, 2024; accepted: Apr. 8th, 2024; published: May 27th, 2024

Abstract

With the development of Internet technology and business patterns, e-commerce has gradually

emerged as an important part of China's economy and society, significantly changing the production and living patterns of the Chinese population. In order to keep pace with the times and adapt to the new trends in today's society, various sectors of society have been seeking integration with e-commerce. The field of social work, with society as its cornerstone and people as its focus, has also begun to actively explore new strategies for integration with e-commerce. This paper uses the method of case study to explore how social work can integrate with e-commerce. Through in-depth analyses of specific examples, it further explores how e-commerce can promote innovation in social work practice methodology. This paper expects to provide new insights for social work practice and contribute to the advancement of this field.

Keywords

E-Commerce, Social Work, Indigo Yao Handicraft Workshop, Case Study

Copyright © 2024 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

随着互联网技术的飞速进步，电子商务已经成为人们日常生活中不可或缺的一部分。它不仅改变了人们的消费方式，也深刻影响着社会生活的各个方面。社会工作作为帮助人们解决困难、促进社会和谐发展的专业，也需要积极探索与电商结合的新模式，以更好地适应时代发展的需求。将电子商务与社会工作专业相结合，具有极大的潜力和价值。对电商在社会工作中的应用进行研究，不仅有助于社工更有效地帮助人们解决困难，还能在文化遗产与保护方面发挥桥梁作用。尽管，在社会工作领域中引入电商这一方面，目前国内研究相对匮乏，且尚处于发展的初级阶段，但这种思路正逐步成为一种新趋势和新现象，迫切需要进行深入的探讨。

鉴于电商与社会工作结合的必要性和紧迫性，本文以“龙凤就业+”社工团队助力凤山蓝靛瑶手工作坊为例，探讨电商与社会工作结合的模式，分析电商对社会工作事业的潜在贡献。该案例是电商与社会工作结合在民族文化遗产与保护领域的典型案例，体现了电商在帮助少数民族地区解决经济困难、传承和保护民族文化方面的积极作用，为社工助力少数民族地区发展提供了一种可借鉴的模式。通过对该案例的分析，我们可以更好地理解电商在社会工作领域的应用价值，并为未来电商与社会工作结合的进一步研究和实践提供参考。

2. 相关概念

2.1. 社会工作

社会工作是一个实践与理论结合的专业领域，起源于西方并深植于其文化传统中。自从引入国内以来，它经历了一段本土化的适应和发展历程。在我国，对于社会工作的理解和定义尚在完善阶段，其中以王思斌教授对其的定义最具代表性：“社会工作是秉持利他主义的价值观，以科学的知识为基础，运用科学的专业方法，帮助有需要的困难群体，解决其生活困境问题，协助个人及其社会环境更好地相互适应的职业活动。” [1]虽然不同学者对社会工作的表述各有侧重，但这些表述在核心层面上基本一致，即通过专业介入帮助个人和群体克服困难，促进个体与社会的和谐发展。

2.2. 电子商务

关于电子商务的定义，学术界和业界有多种解释。白东蕊[2]认为：“电子商务是指利用互联网及现代通信技术进行的任何形式的商务运作、管理活动或信息交换。它包括企业内部的协调与沟通、企业之间的合作及网上交易三方面的内容。”邢科云[3]则认为：“电子商务营销是一种基于互联网及相关数字技术平台，实施商品、服务和信息的流通与交换的营销活动。”总的来说，电子商务是一个涵盖了广泛活动的领域，不仅包括在线购物和销售，还包括在线支付、数字营销、供应链管理、数据分析等多种技术和服务。随着科技的发展，电子商务的形式和范围还在不断扩展。

2.3. 电商与社会工作结合的相关研究

电子商务与社会工作的结合已成为一种新的发展趋势，在国内，这种结合主要体现在电商平台在社会工作领域的运用。在养老领域，王栋[4]研究探讨了“电商 + 公益”的社区养老模式，并基于四社联动(即社会组织、社会企业、社工和社区)的逻辑进行实践。在就业领域，何任朗等[5]探究了如何利用电商平台帮助残疾人开辟新的就业途径。此外，还有一些研究者探讨了电商与社会工作结合的其他领域。例如，叶梦琴[6]的研究专注于跨境电商客服职业倦怠问题，并探讨企业社会工作在此领域的个案介入策略。另外，“电商与社会工作结合”的其他模式也被考察，特别是在促进农村电商发展的背景下，李康香[7]的研究侧重于从社会工作服务的角度，探究农村电商物流的可持续性；而潘俊霖[8]则在乡村振兴的大背景下，研究分析了社会工作如何帮助提升武威市农产品物流的效率并推动农产品电商的发展。这些研究展示了电商与社会工作结合在不同场景下的应用和效果，不仅促进了电子商务在特定群体中的应用和发展，也展示了在电商的引领下，社会工作领域有了新的途径去帮助弱势群体解决问题，这为社会工作提供了新的视角和解决方案。

3. 案例呈现及分析

3.1. 案例呈现

3.1.1. 背景介绍

凤山蓝靛瑶民族服饰是瑶族文化的重要组成部分，以其独特的蓝靛染制工艺和精美的刺绣图案为特色，蕴含着丰富的历史文化价值。凤山当地的蓝靛瑶民族服饰家庭作坊每年都能产出大量民族手工制品，但因为地处偏远山区，交通不便，这些产品变现率低，严重了当地居民的收入增长。为了帮助这些手艺人实现手艺转化为经济，同时推动凤山蓝靛瑶民族服饰文化的传承与发展，“龙凤就业+”社工团队[9]采取了行动。

3.1.2. 实施策略

传统的销售方式是通过集市以及熟人网络进行产品销售，这种方式销量低且收入少。为了改变这种模式，“龙凤就业+”社工团队通过链接资源，搭建社工、民族服饰传承人和电商公司之间的沟通平台，帮助其与电商公司建立起社会互助支持网络，多方协作，为民族服饰拓宽销售渠道。通过与电商公司的合作，传统的销售方式得到了显著改进。电商平台提供了一个更广阔的市场，让蓝靛瑶民族服饰能够接触到更多潜在买家，不再局限于地域和熟人。这种新的销售模式提高了销量，增加了收入。与电商公司合作，进一步拓宽了传承渠道。电商合作吸引了更多的人关注并学习蓝靛瑶民族服饰的制作技艺，有助于文化的传承和发扬光大。

3.1.3. 成果与展望

通过“龙凤就业+”社工团队的努力，凤山蓝靛瑶民族服饰的销量有望得到进一步增长，其民族文化

也在这个过程中获得广泛传播。这为助力乡村振兴和人民共同富裕目标提供坚实基础，也为蓝靛瑶民族文化的保护和传承贡献力量。未来，在电商的支持之下，社工助力少数民族文化保护与传承工作将会取得显著的成效，实现文化保护与经济发展双赢。

3.2. 案例分析

3.2.1. 传统销售模式的弊端

民族社会工作是社会工作的重要组成部分，其任务包括在民族地区帮助少数民族解决就业难题以及进行文化保护与传承。在社工领域，已有研究关注于如何帮助传承民族文化，例如帮助传承黎族非物质文化遗产[10]和苗族村落文化[11]等。以往，社会工作者在帮助少数民族解决产品销路时通常采用传统方法，如帮助服务对象线下商品售卖以及通过走访链接收购商。这些方法往往耗时较长且资源有限。此外，由于文化差异社工助力保护与传承少数民族文化过程也是困难重重。由此可见，社工帮助少数民族解决经济困难、保护和传承民族文化需要走过一个漫长与艰难的路程。

3.2.2. 电商与社会工作结合的效果

经过“龙凤就业+”社工团队的走访、交流和指导，凤山蓝靛瑶民族服饰的销售与传承突破了传统方式，未来将拓展至线上的销售渠道以及宣传平台。这有效促进当地手工业经济的蓬勃发展，也有助于蓝靛瑶民族文化的保护和传播。本案例为民族社会工作提供了一种新的思路，即通过民族手工艺者、社工以及电商公司三方的通力合作，拓宽民族传统产品的宣传和销售渠道，在增加民族地区从业者的收入的同时，助力民族传统文化的传承与发展，以实现经济发展与文化保护的双赢。

4. 电商与社会工作结合的模式

结合案例，我们可以探索出将电商与社会工作相结合的新模式：

4.1. 社会工作机构入驻电商平台

在传统模式下，社工机构主要依靠实体运营。并通过政府购买服务来实现项目规划与执行，但这种模式存在服务范围有限、服务效率低下、信息不对称等局限性。实体社会工作机构受地域限制，难以覆盖更广泛的服务对象，并且服务对象需要亲自前往机构进行咨询，不方便服务内容及时触达残障或老年人群。另外，由于线下服务的时效性，服务对象难以及时获取全面的服务信息，导致服务机构和服务对象双方的信息不对称，从而使服务需求难以满足。随着电商平台的兴起，社工机构突破上述局限迎来了转机。通过应用线上平台，机构不仅可以拓宽服务范围，还能提高服务效率、增强信息透明度。

4.2. 电商平台开展公益活动

社会工作是一门旨在为弱势群体提供帮助的专业，在这个过程中离不开公益活动的开展，而公益活动的开展离不开资金的支持。在传统模式中，公益活动主要依赖于线下筹款方式，但是这种方式存在速度缓慢、成本高昂等问题。此外，筹款活动还可能会分散社工对服务对象的注意力，从而影响到社工服务的质量。

相对地，在电商平台上开展公益活动，则具有便捷高效、低成本运营、信息透明、受众广泛、持续发展等优势，能够帮助社工机构与公益组织募集资金、扩大影响力、提升效率。具体来说，在电商平台开展公益活动可以采取多种不同的方式，例如，商家可以创建“爱心店铺”，或是由电商平台牵头举办线上义卖活动，将部分商品销售收入捐赠给公益组织或项目；电商平台可以设立“公益专区”，集中展示公益商品、服务或项目，方便消费者根据自己的需求和偏好进行选择；电商平台还可以发起公益众筹

项目，募集资金用于支持公益事业；另外，公益组织也可以在电商平台上招募志愿者，开展线上志愿服务，扩大公益活动的规模。

总而言之，电商平台是开展公益活动的有效途径。社工机构、企业和电商平台可以携手合作，共同推动社会公益事业发展，帮助弱势困难群体，共创社会美好未来。

4.3. 电商平台招募志愿者

社会工作与电商平台结合的模式之一是通过电商平台帮助社会工作机构招募志愿者。目前，已经出现部分电商平台开设在线的志愿者招募栏目，例如阿里巴巴公益平台上的“阿里志愿者”项目。志愿者可以通过平台参与各种公益活动，贡献自己的爱心。电商平台还能将志愿者信息进行记录，必要时为社会工作机构链接志愿资源。电商平台为社会工作机构培养了一批潜在的志愿者，省去社工以传统方式如发放广告宣传单、社区张贴海报等进行志愿者招募。这种方式往往耗时且宣传效果不好，有时甚至招募不到志愿者，从而影响机构服务开展。有了电商平台的助力，志愿者能在线选择自己想要参与的活动，社工也能将注意力放在其他工作上。

5. 电商与社会工作结合的意义

5.1. 拓宽社会工作服务范围

实体机构受地域影响，难以覆盖广泛的服务对象。传统上，社会工作者以主动接触来拓展服务对象，受我国文化背景的影响，服务对象基于“面子观念”“忍耐精神”而很少主动寻求帮助。随着电商平台的介入，这种模式正在发生变化。电商平台作为一个中介工具，使得社会工作者能够在更广阔的范围内发现潜在的服务对象。他们不再仅仅依赖线下的寻找、走访和观察，或是在社区日常工作中与服务对象接触，而是可以通过线上拓宽接触面。采用线上线下相结合的方式，不仅增加了服务对象的数量，也为那些因隐私顾虑或其他原因不愿意面对面寻求帮助的服务对象提供了另一种选择。通过电商平台进行的初步在线沟通，可以帮助这些人在保持匿名的情况下获得必要的了解和支持。

5.2. 提升社会工作服务效率

在传统的社会工作模式中，社工进行线下服务，通常需要投入大量时间和精力。并且，在线下服务的过程中，易受到一些不可控因素的影响，如天气、交通状况等，导致服务效率较低。同时，传统的线下评估和转介流程繁琐，难以满足如今日益增长的服务需求。而电商与社会工作结合，则提供了一种低成本、便捷、高效的服务方式，帮助社工降本增效。例如，社工可以通过线上平台实时地为全国各地的服务对象提供心理咨询、法律援助或职业指导等服务，无需进行面对面的交流，避免受到天气、交通状况等因素的影响，从而有效地节省时间和交通成本；另外，社工还可以通过线上平台快捷地查询到服务对象的基本情况和需求等，并根据服务对象的需求进行精准匹配，找到最适合的服务机构或服务人员，并迅速进行案件转介，避免各组织人员走访调查所导致的重复工作量和资源浪费，从而提高工作效率，确保服务对象的利益及时得到保障。

5.3. 增强社会工作影响力

社会工作作为一个帮助困难的群体解决问题的专业，其影响力和可见度直接关系到服务的有效性和社会问题的解决。广泛的社会认知能为社会工作发挥其作用提供强有力的支持。传统的社会工作宣传模式是社区宣传、公益广告等，虽然能够在一定程度上提高社会公众对社会工作的认知，但其传播范围有限，难以形成广泛的社会影响。电商平台拥有快速传播和广泛覆盖的显著优势，为增强社会工作的影响

力提供了新的机遇。将社会工作与电商平台相结合,是拓宽社会工作宣传渠道、提升社会工作影响力的有效途径。二者的结合可以有效提升公众对社会工作专业的认知和理解,增强社会工作专业的影响力和可见度,进而推动社会工作专业的发展。

6. 结论

社会工作与电子商务的结合,开辟了新的服务模式,为社会工作注入了新活力。在我国的社会背景下,经济和文化差异对引进和发展社会工作构成了挑战。为了加快社会工作的本土化进程,其与电子商务的结合成为了一项重要发展策略。通过具体案例分析,本文展示了电商如何与社会工作相结合,并突显了电商对社会工作实践的巨大推动作用。文章提出了电商与社会工作专业结合的三种模式:社会工作机构入驻电商平台、电商平台开展公益活动、以及社会工作者利用电商平台招募志愿者。经过分析,电商与社会工作的结合不仅有利于推动社会工作的创新和发展,也能让社会工作服务更加多元化和高效,最终惠及更广泛的社会群体。尽管本文所涉及模式已有初步探索,但在实践中,社会工作者还需要进行更多的案例研究和实践,以便更有效地利用电子商务的优势,拓宽服务范围,提高服务效率,最终更好地服务于社会和帮助有需要的群体。

参考文献

- [1] 王思斌. 社会工作概论[M]. 第3版. 北京: 高等教育出版社, 2014.
- [2] 白东蕊. 电子商务基础与实务(双色第二版)[M]. 北京: 人民邮电出版社, 2023.
- [3] 邢科云. 大数据背景下电子商务营销的优化路径研究[J]. 商展经济, 2024(5): 63-66.
- [4] 王栋. “电商 + 公益”社区养老模式: 基于四社联动的逻辑[J]. 电子政务, 2018(4): 92-105.
- [5] 何任朗, 李俏颖. 青秀区: 电商助力残疾人走出就业新路子[N]. 南宁日报, 2022-03-31(003).
- [6] 叶梦琴. 跨境电商客服职业倦怠的企业社会工作个案介入研究[D]: [硕士学位论文]. 哈尔滨: 哈尔滨工业大学, 2023.
- [7] 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.
- [8] 潘俊霖. 乡村振兴背景下社会工作助力武威市农产品物流效率提升和农产品电商发展研究[J]. 中国物流与采购, 2023(14): 36-37.
- [9] 龙凤就业+. 社工走访|走进民族文化, 传承砥砺前行——“龙凤就业+”走访蓝靛瑶民族服饰传承人[EB/OL]. <https://mp.weixin.qq.com/s/C9MNZfJ368luXjwF1JueA>, 2024-03-14.
- [10] 丁金金. 海南民族社会工作介入落笔村传承黎族非物质文化遗产[J]. 三角洲, 2022(19): 132-134.
- [11] 魏玺昊. 从强介入到再融合: 少数民族地区社会工作行动逻辑——以苗族村落文化传承项目为例[J]. 山东行政学院学报, 2020(4): 47-55.