

社会工作视域下电商平台对老年人数字包容的路径研究

王教锐

浙江理工大学法学与人文学院, 浙江 杭州

收稿日期: 2026年1月28日; 录用日期: 2026年3月19日; 发布日期: 2026年3月27日

摘要

随着数字经济发展, 老年群体在电子商务应用中的“数字鸿沟”问题凸显, 形成“年龄与地域双重叠加型数字排斥”现象。本研究从社会工作视角, 依托赋权理论与生态系统理论, 剖析数字鸿沟在电商领域的多维度表现及对老年群体的影响, 探究将社会工作理论与方法应用于电商平台推动老年群体赋权。研究表明, 数字鸿沟不仅体现在技术介入维度, 还在使用技能与认知维度、社会文化维度有深层次体现。案例分析揭示了社区电商团长模式、私域直播模式等成功范例, 也指出老年人过度依赖志愿者、独立使用能力未显著提高等问题。基于此, 本研究提出电商平台增强社会包容性的策略与政策建议, 包括优化界面设计、构建社会支持网络、建立政企社协同机制等, 助力老年群体跨越数字鸿沟, 实现数字赋权, 共享数字经济成果。

关键词

数字鸿沟, 老年群体赋权, 电子商务平台, 社会工作

Research on the Paths of E-Commerce Platforms Facilitating Digital Inclusion for the Elderly from the Perspective of Social Work

Jiaorui Wang

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

Received: January 28, 2026; accepted: March 19, 2026; published: March 27, 2026

Abstract

With the development of the digital economy, the “digital divide” among the elderly in the application of e-commerce has become prominent, leading to a phenomenon of “dual-layered digital exclusion due to age and region”. This study, from the perspective of social work, relies on empowerment theory and ecosystem theory to analyze the multi-dimensional manifestations of the digital divide in the e-commerce field and its impact on the elderly, and explores the application of social work theories and methods to promote empowerment of the elderly in e-commerce platforms. The research shows that the digital divide not only manifests in the dimension of technology access, but also has deep-seated manifestations in the dimensions of usage skills and cognition, and social culture. Case analysis reveals successful examples such as the community e-commerce group leader model and the private domain live streaming model, as well as problems such as elderly people’s excessive reliance on volunteers and the lack of significant improvement in independent usage ability. Based on this, this study proposes strategies and policy recommendations for enhancing the social inclusiveness of e-commerce platforms, including optimizing interface design, building social support networks, and establishing a government-enterprise-community collaborative mechanism, to help the elderly overcome the digital divide, achieve digital empowerment, and share the fruits of the digital economy.

Keywords

Digital Divide, Empowerment of the Elderly, E-Commerce Platforms, Social Work

Copyright © 2026 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

本文以数字鸿沟与老年群体赋权为主题，聚焦电子商务平台的社会包容性发展，旨在探索如何通过社会工作理论和方法的介入，帮助老年群体更好地融入电子商务环境，实现数字赋权，共享数字经济红利。随着互联网技术的迅猛发展和电子商务的普及，数字经济已成为推动我国经济增长的重要引擎。根据中国互联网络信息中心(CNNIC)发布的《第 54 次中国互联网络发展状况统计报告》，截至 2025 年 6 月，我国网络购物用户规模已达 9.76 亿人，占网民整体的 86.9%。然而，在电子商务如此高普及率的背景下，老年群体却面临着被“数字鸿沟”隔绝的风险。同一报告显示，截至 2025 年 6 月，我国 60 岁及以上老年网民规模达 1.61 亿人，老年群体互联网普及率达 52.0%，这一比例远低于全国网民整体 79.7% 的互联网普及率，同时我国非网民群体中 60 岁及以上老年人占比达 52.1%，凸显了显著的数字排斥现象 [1]。

数字鸿沟已从最初的技术接入差异，扩展为包含接入、使用技能和知识理解的多维社会问题[2]。在电子商务领域，这一鸿沟表现为老年群体难以独立完成线上消费闭环，无法充分享受互联网经济带来的便利与实惠。老年人在电商使用中面临“找不到、看不懂、用不顺”等问题，严重影响其生活质量和社会参与度[3]。

从社会工作视角看，关注老年群体的数字融入问题，不仅是保障其基本生活需求的重要途径，更是促进社会公平、缩小城乡差距的必然要求[4]。社会工作通过赋权理论指导下的干预策略，可在个体、社

区和政策层面帮助老年人跨越数字鸿沟,提升其生活质量和社会参与度。2020年国务院办公厅印发的《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》明确指出,要切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难,让老年人更好共享信息化发展成果,持续推动充分兼顾老年人需要的智慧社会建设,增进包括老年人在内的全体人民福祉,让老年人在信息化发展中有更多获得感、幸福感、安全感[5]。

2. 数字鸿沟在电商领域的表现及其对老年群体的影响

2.1. 数字鸿沟的多维表现形式

接入鸿沟主要体现在硬件设备和网络基础设施的不平等。许多老年人受限于经济条件或使用习惯,仍在性能较低的移动设备上使用日益复杂的主流电商应用程序,导致操作卡顿甚至闪退。在农村地区,这一问题尤为突出,城乡之间在互联网普及率和网络质量上存在显著差距,进一步加剧了老年人的接入障碍。

使用技能鸿沟则体现在操作技能与应用能力的结构性断层。老年人普遍对电商平台的复杂界面、移动支付流程及各类促销规则感到困惑,存在明显的操作障碍。根据中国互联网络信息中心(CNNIC)发布的《中国互联网络发展状况统计报告》系列数据,我国60岁及以上老年网民在网络购物等互联网深度应用上的使用率,显著低于全体网民的平均水平。这反映出老年群体的互联网使用行为多集中于社交沟通等基础功能,而在涉及交易闭环的核心电商功能上,其掌握程度和独立操作能力仍有待提升。

效用鸿沟则反映在信息甄别与网络安全意识的不足。许多老年人对电商平台的推荐算法、营销策略缺乏足够了解,容易受到诱导式消费的影响。同时,他们对网络诈骗和隐私泄露的风险高度担忧,这种不安全感严重阻碍了其在线支付和账户注册等关键行为。《中国消费者权益保护状况年度报告(2024)》显示,老年群体医疗保健消费领域的欺诈现象比较突出。部分网络平台存在大量误导大众、博取流量的“伪科普”视频。有的冒充医生身份或假借专家之名开设养生课程,以此来吸引流量,再采用虚假宣传方式推销药品与保健品,获取佣金收入,实现流量变现。这些乱象严重误导公众,甚至危害消费者身体健康,延误治疗时机[6]。

2.2. 数字鸿沟对老年群体影响的城乡差异

数字鸿沟对老年群体影响的城乡差异数字鸿沟对老年群体在电子商务领域的影响,呈现出深刻而复杂的城乡二元结构。在农村地区,老年群体所面临的挑战是系统性与多重性的。他们不仅受限于相对薄弱的信息基础设施和网络覆盖,还同时因年龄增长而遭遇认知能力减退与新技术学习成本高昂的个体困境,这使他们构成了“基础设施”与“个体能力”双重维度上的弱势群体[7]。其数字消费行为往往高度依赖操作相对简单的短视频与直播电商平台,消费内容集中于满足基本生活所需的低价商品。

然而,这种依赖也使其暴露在复杂信息环境和潜在诈骗风险之中。更为关键的是,农村地区物流配送体系的短板——尤其是生鲜农产品上行所必需的冷链物流缺失,以及“最后一公里”配送的高成本与低效率——构成了物理性的接入壁垒,实质性地压缩了老年人通过电商参与现代经济生活的空间。

相比之下,城市老年群体的数字困境则更多体现在“使用”与“赋能”层面。尽管他们在智能手机等终端设备的可及性上具备优势,但对电商平台日益复杂的交互设计、优惠规则及直播购物等新模式的认知与操作存在显著障碍,导致部分消费行为仍需依赖子女代购完成。他们的消费偏好呈现出与年轻群体迥异的特征,更加注重产品的质量、安全性及售后服务的可靠性,对健康养生、文化旅游等提升生活品质的服务有更高需求。

然而,当前主流电商平台的界面逻辑、功能设置与算法推荐系统,大多以年轻用户为默认原型进行设计,未能充分考虑老年用户的视觉习惯、认知负荷与真实兴趣,从而在无形中限制了其消费自主权与

数字生活体验的丰富性。

这种技术接入与使用能力上的鸿沟，其影响早已超越消费领域，衍生为一种社会排斥机制。随着数字平台技术复杂性的持续提升和服务流程的全面数字化，老年人在使用过程中频繁遭遇挫折与困惑，容易产生焦虑感与自我否定，进而形成“技术排斥”的心理防御，主动或被动地减少数字参与。

这种排斥并非技术中立的结果，而是既有社会不平等结构在数字空间中的再现与强化。老年人因无法有效使用作为社会基础设施的电商平台，不仅丧失了便捷获取商品服务的渠道，也可能错失通过消费进行社会连接、文化参与和资源交换的机会，从而在数字化的浪潮中进一步滑向社会边缘，加剧了年龄维度的社会隔离。

3. 老年群体电商使用的成功实践与现存挑战

当前，市场与社会力量已自发探索出若干富有启发性的适老化服务模式，展现了数字包容的可行方向。美团优选的“社区电商团长”模式，巧妙地将商业链路与社区人情网络相结合。社区团长不仅是商业节点，更成为邻里中的“数字桥梁”，通过一对一帮扶、定期上门指导、代购代付等方式，为行动不便或操作困难的空巢老人提供了有温度的技术支持与生活关怀，实现了商业价值与社会价值的融合[8]。“私域直播低价供应链”模式，则从供给侧精准切入老年市场，通过简化商品包装、聚焦高性价比必需品、大幅优化退货流程(如将入口置于一级页面)等举措，切实降低了老年人的决策成本与使用风险，体现了对老年消费心理与行为特征的深度洞察[9]。

京东的“暖阳行动”及其配套的“长辈服务七大标准”，代表了大型平台在服务体系层面的系统性适老升级。其组建的专业长辈客服团队，不仅提供技术解答，更能以沉稳语速、清晰表达甚至方言沟通，并主动提供代下单等深度协助，将传统客服角色拓展为“数字生活助手”，有效缓解了老年用户的孤独感与无助感[10]。南京市J区的“智慧养老”实践案例也具有代表性。从2013年开始，J区开始重视并关注老年人的公共服务问题，在全国率先将民政的数据系统与呼叫响应系统进行整合，形成了一个数据生态体系，并设置了24小时运转的呼叫中心。此后，经历了“适老化”改造、基础设施技术化改造及2018年短暂的反思和重整后，2019年启动“双能”试点，全面依托互联网技术、物联网设备、云计算和大数据等新一代信息技术产品嵌入养老服务工作，推动建设覆盖老年人全生命周期的智慧健康养老服务体系[11]。

尽管这些创新案例取得了积极成效，但老年群体全面融入数字消费仍面临结构性挑战。首先，技术适配存在表面化倾向，许多平台的“长辈模式”仅是视觉元素的放大，其底层交互逻辑、信息架构和基于大数据的推荐算法并未进行适老重构，导致推送内容与老年需求错位。其次，线上线下服务链条存在断裂，尤其是在售后维权、退换货等复杂环节，老年人常因流程繁琐、沟通不畅而放弃权益，平台缺乏针对此场景的特殊辅助通道。再次，“代际依赖”现象普遍，老年人网购需要子女的协助，这不仅掩盖了其独立的消费需求，也不利于其长期数字能力的培养。此外，农村地区的挑战尤为严峻，物流站点功能单一，缺乏与数字服务(如操作指导、售后对接)的协同，使得电商的“最后一公里”成为老年人面前的“数字鸿沟”。

4. 社会工作视域下电子商务平台适老化改造的理论分析

针对老年群体融入数字消费的多重挑战，社会工作因其“以人为本”的专业价值观和系统干预方法，可为弥合数字鸿沟、促进老年数字赋权提供了重要的理论视角与实践路径。

赋权理论作为社会工作的核心理论之一，强调通过外部干预激发个体或社区的内在潜能，以克服结构性障碍。在电商适老化的语境下，赋权可具体操作化为四个维度：在心理层面，通过创造成功的初始

使用体验，帮助老年人克服技术恐惧，建立使用信心；在技能层面，提供循序渐进、贴近场景的数字技能培训；在社会层面，协助组建老年电商互助小组或合作社，构建同伴支持网络；在经济层面，探索通过电商增收或节约开支的可行路径，提升其经济自主性[11]。

生态系统理论则进一步将分析视角扩展到个体与环境的互动关系，它将老年人在数字世界中遇到的困难置于一个由微观系统(个体生理心理状态)、中观系统(家庭、社区支持状况)和宏观系统(政策环境、平台设计规则)构成的嵌套框架中进行审视。这一理论强调，有效的干预必须是多层次且协同的，例如，仅优化平台界面(宏观)而缺乏社区辅导(中观)和个体鼓励(微观)，其效果将大打折扣[12]。

基于上述理论框架，社会工作方法可系统性融入电商平台的适老化改造进程。首先，社会工作者可采用参与式行动研究的方法，引导老年用户作为“共同设计者”而非被动接受者，参与到平台的需求调研、原型测试和效果评估中，确保改造方案真正贴合其生活经验与认知模式。其次，在社区层面，社会工作者能够发挥资源链接者和能力构建者的角色，组织系列化、场景化的数字素养工作坊，培育“数字助老”志愿者骨干，并建立可持续的线下支持网络(如社区数字服务点)，将分散的个体需求转化为有组织的社区支持服务。最后，在宏观政策与行业标准层面，社会工作者可以承担倡导者与协调者的角色，通过实证研究揭示老年群体的真实困境，推动政府部门出台更具强制性与指导性的适老化设计标准，并促进形成“政府监督-平台投入-社区落地-社工协同”的多方合作治理机制，为老年数字包容创造更友好的制度环境[11]。

5. 电子商务平台提升数字社会包容性的系统性策略

为推动电子商务实现更高水平的社会包容，平台企业也需超越碎片化的功能修补，转向系统性的适老化变革。

技术策略上，应严格遵循国家适老化通用设计标准，进行全链路的体验重塑。这包括：界面层采用高对比度、大字体、无衬线的视觉设计，并允许自定义调节；交互层应大幅简化流程，核心路径力求“三步可达”，并提供清晰的语音引导与反馈；在智能层，则需开发训练包含老年语料和兴趣特征的推荐算法，并确保语音助手能识别多种方言[13]。

服务策略上，必须构建线上线下一体化的支持网络。平台应主动与街道、社区、社会工作服务机构建立伙伴关系，将数字培训嵌入老年日常活动场所，培育社区内生支持力量。同时，可借鉴“社区团长”和“客货邮融合站点”经验，将末端物流节点升级为集商品自提、操作辅导、社群互动乃至基础健康服务于一体的社区数字生活服务站[14]。

协同策略上，应积极倡导并参与构建“政企社”多元共治的生态。平台可联合行业协会推动建立统一的适老化服务认证体系，为达标产品提供市场辨识度；积极参与政府相关标准与政策的研讨制定；并通过设立公益基金、共享数据洞察(在保护隐私前提下)等方式，支持社会工作机构等专业力量开展更精准的老年数字赋能项目。

6. 结语与展望

本研究从社会工作视角出发，系统探讨了电商平台对老年人的数字包容问题。研究发现，数字鸿沟已从单纯的技术接入差异演变为包含接入、使用技能与认知、社会文化等多维度的复杂问题，形成“数字排斥”现象。老年群体在电商使用中面临“找不到、看不懂、用不顺”的困境，严重影响其生活质量与社会参与度。目前的实践表明，社区电商团长模式、私域直播模式等创新实践为数字包容提供了可行路径，但同时也暴露出技术适配表面化、线上线下服务链条断裂、代际依赖普遍等结构性挑战。为弥合数字鸿沟、促进老年数字赋权，社会工作的赋权理论与生态系统理论提供了重要的理论视角与实践路径，

有望从心理、技能、社会、经济四个维度帮助老年人实现数字赋权。

本研究存在样本主要集中在城市地区、缺乏长期效果评估、对差异化需求考虑不足、经济成本与效益分析不深入等局限。未来研究应拓展至全国范围的多平台、多区域实证调查,加强长期跟踪评估,聚焦农村地区特殊需求,深化人工智能等新技术在适老化交互设计中的应用,构建“政企社”多元共治的可持续数字包容生态。随着数字技术的持续演进和社会认知的不断转变,电商平台对老年人的数字包容将从“技术适配”向“价值共创”转变,真正实现“不分年龄、人人可享”的数字未来。这不仅关乎老年人生活质量提升,更是推动社会公平正义、共享发展成果的必然要求,也是数字经济可持续发展的关键所在。

参考文献

- [1] 中国互联网络信息中心. 第54次《中国互联网络发展状况统计报告》[R]. 2025.
- [2] 陆杰华, 韦晓丹. 老年数字鸿沟治理的分析框架、理念及其路径选择——基于数字鸿沟与知沟理论视角[J]. 人口研究, 2021, 45(3): 17-30.
- [3] 陈海波, 张慎忠, 倪慧明, 等. 何以促进老年人数字融入? 智能信息生态中时间折扣与刻板印象的双重路径[J]. 图书与情报, 2026: 1-12.
- [4] 荣越, 张俊, 商宪丽. 赋能社区组织促进居民数字融入: 国外实践及其启示[J]. 图书馆工作与研究, 2024(11): 41-49+75.
- [5] 国务院办公厅. 关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案[EB/OL]. 2020-11-24. https://www.gov.cn/zhengce/content/2020-11/24/content_5563804.htm, 2026-01-21.
- [6] 中国消费者协会. 中国消费者权益保护状况年度报告(2024) [EB/OL]. 2025-06-20. <https://www.cfsn.cn/news/detail/22/302552.html>, 2026-01-21.
- [7] 罗娟, 夏克婷, 黄池越, 等. 超大城市老龄群体数字融入的空间治理研究: 现实困境、理论架构与机制建构[J]. 电子政务, 2025: 1-14.
- [8] 重庆日报. 美团优选: 电商“团长”就近就业[EB/OL]. 2021-05-28. https://epaper.cqrb.cn/cqrb/2021-05/28/019/content_rb_284361.htm, 2026-01-21.
- [9] 搜狐网. 私域直播: 中国电商的适老化改造[EB/OL]. 2025-10-28. https://www.sohu.com/a/948202421_482466, 2026-01-21.
- [10] 新华网. 京东启动2025暖阳行动 发布四大举措优化居家养老全场景解决方案[EB/OL]. 2025-10-30. <https://www.xinhuanet.com/enterprise/20251030/3b369fa3373c427ea43534ff13d4991c/c.html?spm=5176.28103460.0.0.96a07551oL9rbb>, 2026-01-21.
- [11] 吴旭红, 何瑞, 吴朵. 双向赋能: 数字化转型背景下“银发鸿沟”的破解之道——基于南京市J区“智慧养老”实践案例的研究[J]. 电子政务, 2022(5): 19-30.
- [12] 易艳阳. 社区老年服务数字生态中的风险及治理[J]. 电子政务, 2022(4): 73-81.
- [13] 张雅楠. 新质生产力驱动数字乡村建设高质量发展路径探索——以安徽芜湖为研究对象[J]. 南方农机, 2024, 55(17): 118-120+124.
- [14] 解佳欣. 乡村振兴背景下电商助力农业发展路径探究[J]. 现代农村科技, 2025(4): 132.