

赋权理论视角下老年人数字鸿沟问题的社会工作介入研究

李诗琪

南京邮电大学社会与人口学院、社会工作学院, 江苏 南京

收稿日期: 2026年3月28日; 录用日期: 2026年6月10日; 发布日期: 2026年6月17日

摘要

随着数字中国建设的纵深推进与我国人口老龄化程度的持续加深, 老年人数字鸿沟问题已成为阻碍数字社会公平正义实现的议题之一。本文以赋权理论为基础, 从个体、人际、社会三个维度分析了老年群体数字鸿沟背后面临的无权困境, 在此基础上, 结合社会工作专业价值与方法体系, 构建与其相配合的介入路径。研究以期能够推动老年群体平等融入数字社会, 实现积极老龄化与数字中国建设协同发展, 为老年友好型数字社会的构建提供专业实践路径。

关键词

赋权理论, 老年人, 数字鸿沟, 社会工作介入

A Study on Social Work Interventions for the Digital Divide among Older Adults from an Empowerment Theory Perspective

Shiqi Li

School of Sociology and Population Studies, School of Social Work, Nanjing University of Posts and Telecommunications, Nanjing Jiangsu

Received: March 28, 2026; accepted: June 10, 2026; published: June 17, 2026

Abstract

As the "Digital China" initiative continues to advance and the country's population continues to age, the digital divide among older adults has become one of the key issues hindering the realization of equity and justice in the digital society. Drawing on empowerment theory, this paper analyzes the

powerlessness dilemmas underlying the digital divide faced by the elderly population from three dimensions: individual, interpersonal, and societal. Building on this foundation, and integrating the professional values and methodological framework of social work, the study constructs corresponding intervention pathways. The research aims to promote the equal integration of the elderly into the digital society, achieve the synergistic development of active aging and the construction of a Digital China, and provide professional practical pathways for building an elderly-friendly digital society.

Keywords

Empowerment Theory, Older Adults, Digital Divide, Social Work Intervention

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

人口老龄化已成为我国社会发展的基本国情。数据显示，截至 2024 年年末，全国 60 周岁及以上老年人口 31,031 万人，占总人口的 22.0%；全国 65 周岁及以上老年人口 22,023 万人，占总人口的 15.6% [1]。与此同时，随着科学技术的发展，数字技术已全面渗透到居民生活、政务服务、医疗健康、社会交往等各个领域，数字化成为社会运行的核心特征之一。数字技术在提升社会运行效率、便利居民生活的同时，也因部分老年人对数字设备和网络应用的使用较为生疏，大量老年人面临“出行难、就医难、办事难、消费难”的现实困境，甚至出现了数字时代的社会排斥，数字鸿沟问题日益凸显[2]。政府推出若干举措协助老年人融入数字时代，例如《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》指出，需让智能服务更贴合老年群体需要，按步骤实施线上平台适老性优化，普及关爱版与长辈版等界面，同时积极开展面向长者的数字技能教学[3]。除此之外，国家相关政策的出台，意味着帮助老年群体跨越数字鸿沟，融入数智时代，是积极应对人口老龄化的共识。

在这一过程中，社会工作能够发挥其独特的专业优势。社会工作以个别化为原则，可针对不同老年人的认知特点、学习能力与生活需求，设计开展数字技能培训与支持服务。此外，社会工作注重发挥人的能动性，在帮助老年人掌握数字工具的同时，更注重增强其使用数字技术的自信心与主动性，从而在个体适应、社会支持与环境改善等多个层面来推动问题的解决。

基于此，本文以赋权理论为分析框架，梳理老年人数字鸿沟的共同困境，探索社会工作介入的具体路径，为破解老年人数字鸿沟问题提供社会工作专业的实践方法。

2. 当前研究现状

数字鸿沟的概念起源于 20 世纪的美国知沟假说，该假说指出，人们在获取新知识时遇到的障碍会引发知识差距[4]。学术界通常将数字鸿沟划分为接入沟、使用沟以及素养沟：接入沟指的是数字设备、网络覆盖等硬件条件不足导致的接入差距；使用沟是因数字操作技能不足导致的使用频率、使用范围的差距；素养沟则是因数字信息辨别、风险防范、资源整合能力不足导致的数字应用深度与效果的差距[5]。对于造成数字鸿沟的原因，有的学者认为与老年人自身的因素有关，如认知能力不足或是生理机能不足[6]。此外，老年人的心理因素、受教育程度也会影响老年人的数字使用意愿与频率[7]。在外部因素方面，社会对老年人数字困境的不作为[8]以及数字设备适老化的不足[9]都进一步影响了老年人融入数字社会。

针对这一问题,学者呼吁既要从老年人个体层面出发,进行主体增能;又要联动政府、企业、社会和家庭来共同推进数字环境的适老化建设[10]。此外,还要注重培育适老化数字产品市场,完善老年数字产品行业的国内国际新标准,打造中国数字养老服务新模式[11]。在具体路径方面,则是通过普及数字包容理念、构筑社会支持体系、建构数字素养教育、推进技术适老化改造来弥合数字鸿沟[12]。在社会工作视角中,部分学者从增能理论出发,从改善老年人自身认知以及推行数字教育等角度展开探讨[13]。在实际应用上,如针对智能手机使用困境这一问题,学者开展了自我效能感提升小组[14]以及数字融入能力提升小组[15]等团体工作。

总的来说,现有关于老年人数字鸿沟的研究已形成较为基础的理论与实践体系,为后续研究奠定了坚实基础。也有不少学者从社会工作视角出发来解决老年人的数字鸿沟问题,但是对赋权的探讨较为零散,未能整合进一个系统的视角来分析老年人的无权困境。因此,以赋权理论为分析框架,结合社会工作的专业视角与方法,可为解决老年人数字鸿沟问题提供新的思路和实践参考。

3. 理论基础

3.1. 赋权理论

赋权理论认为弱势群体之所以处于弱势地位,根源在于其长期处于无权状态,这种无权感不仅来自自身能力的不足,更来源于社会环境中的结构性排斥[16]。赋权就是通过一系列专业介入,帮助处于无权状态的弱势群体,使其无权或弱权的地位状况能够通过努力而改变,最终获得掌控自身生活与参与社会的能力,进而促进社会公正[17]。

3.2. 生态系统理论

生态系统视角认为,服务对象所面临的困难属于社会的问题,而非由个人疾病或性格缺陷所致。社会工作干预的重点在于与个体、家庭、亚文化及社区等各类系统的相互作用[18]。

4. 老年人数字鸿沟的无权困境

4.1. 个体层面

大多数老年人因数字能力不足和自我效能感低而易形成内在无权感。一方面,生理机能的自然衰退是老年群体数字学习的客观障碍,视力、听力、记忆力的下降,使其难以应对复杂的数字操作界面[19]。多次操作失败后,老年人极易产生强烈的挫败感,形成“我学不会、我用不好”的负面自我认知,诱发数字焦虑、数字回避甚至数字恐惧心理,最终主动放弃数字技术的学习与使用[20]。另一方面,促进老年人融入数字社会的治理策略存在形式主义倾向,未能结合其真实需求设计服务方案[21]。数字能力与数字生活的现实需求的脱节,进一步强化了其在数字时代的内在无权感。

4.2. 人际层面

家庭是老年群体数字学习的首要支持渠道,但随着我国家庭结构的小型化、空巢化趋势加剧,预计2025年独居或空巢老人将达2.8亿[22]。这表明大量老年人缺乏子女的常态化陪伴与指导,即便子女与老年人共同居住,也多以代劳的方式而不是以教学的方式帮助老人,在教学过程中,也常因老人理解能力不足以及子女的耐心不够而引发代际冲突,这进一步打击了老年人的学习积极性[23]。此外,现有面向老年人的数字教学服务多为阶段性、运动式的集中活动,缺乏持续性的陪伴支持机制[24]。由于难以形成稳定的人际支持网络,老年群体的数字学习极易出现“学完就忘、遇阻即停”的问题,无法实现能力的持续性提升。

4.3. 社会层面

在社会层面，老年人常面临结构性的数字排斥以及制度保障缺位的问题。老年群体常受到数字污名化与年龄歧视，部分公共舆论将老年群体标签化为“数字难民”“技术落后者”，忽视了老年群体的数字需求与学习潜力，形成了负面的社会氛围，进一步加剧了老年人的数字回避心理[25]。而且，相关数字治理政策多为宏观层面的指导意见，缺乏针对地方政府、企业、社区的精细化考核与激励机制，政策落地缺乏动力。同时，老年群体的数字素养教育未被重视，老年教育长期游离于教育体系主干之外，缺乏理论的系统构建与制度的独立性[26]。

5. 赋权理论视角下的社会工作介入

5.1. 开展精准化个案介入，提升数字能力与自我效能感

在预估阶段，社会工作者可通过入户走访、半结构化访谈等方式，全面收集服务对象的生理状况、文化水平、数字设备持有情况、现有数字技能水平、核心使用需求与心理障碍等信息，建立个性化服务档案，避免“一刀切”的同质化服务。例如，针对高龄独居老人，重点聚焦线上就医、紧急求助、日常消费等生存型刚需场景；针对低龄活力老人，可拓展至线上社交、兴趣学习、政务办理、社会参与等发展型场景。

在具体实施方面，社会工作者应结合老年人的认知规律，采用慢节奏的教学模式，开展一对一的数字技能辅导，每完成一个操作目标及时给予正向激励，帮助其积累成功经验。同时，针对老年人存在的数字焦虑、负面自我认知等问题，开展专业的认知行为干预，挖掘其自身优势与学习潜力，提升自我效能感。

最后，建立长效个案跟进机制。社会工作者要定期开展个案回访，动态跟进老年人的数字使用情况，及时解决其遇到的新问题，根据其学习进度与需求变化调整服务方案，巩固学习成果，帮助老年人形成自主学习、自主解决问题的能力。

5.2. 搭建多元支持网络，推动互助赋能

借助同伴关系，可以开展同辈支持小组工作，搭建老年群体内部的互助赋能体系。社会工作者可根据老年群体的年龄阶段、数字技能水平、兴趣爱好，组建教育性与支持性小组来开展系统化的数字技能教学。在小组工作中要注重发挥同辈群体的示范带动作用，让老年人在平等、轻松的小组氛围中交流学习经验。

开展代际融合服务，搭建家庭与社会的代际支持网络。社会工作者联动社区、高校、中小学等主体，招募大学生、中小學生志愿者与老年人结成“一对一”长期帮扶对子，开展常态化、陪伴式的代际数字教学。同时，通过家庭课堂等主题活动，引导子女树立正确的代际支持理念，耐心陪伴父母学习数字技能，改善家庭代际沟通，搭建稳定的家庭支持渠道。

整合社区资源，搭建常态化的数字支持平台。社会工作者联动社区居委会，在社区服务中心、日间照料中心设立咨询站，为老年人提供常态化的数字问题咨询、风险防范科普等服务。

5.3. 推动社区营造与政策倡导，优化数字友好的外部环境

社会工作者立足社区主阵地，采用社区工作的地区发展模式，开展全社区的数字适老化需求调研，系统收集老年人在各个场景中遇到的数字障碍，联动社区居委会、物业、周边商户等主体，推动社区场景的适老化改造。如推动社区政务服务大厅、卫生服务中心保留人工窗口与现金支付通道，设置老年人数字服务协助岗。同时，在社区开展“银龄数字达人”评选活动，营造尊重、包容、支持老年人的社区氛

围，打破对老年群体的数字污名化认知。

联动市场主体与社会组织，推动数字产品与服务的适老化升级。社会工作者通过焦点小组、深度访谈等方式，收集老年人对数字产品、互联网应用的优化建议，形成专项需求报告反馈给相关互联网企业、硬件厂商，推动企业完善适老服务。同时，联动公益基金会、社会组织等主体，整合公益资源，为困难老年群体捐赠智能手机、平板电脑等数字设备，解决数字接入层面的硬件障碍。

开展专业化的政策倡导，推动制度体系的完善。社会工作者基于一线服务的实践经验，总结老年人数字鸿沟问题的共性痛点与制度性障碍，通过政策建议报告、行业研讨会等多元渠道，向政府相关部门提出专业化的政策建议。例如，推动出台数字产品适老化改造的强制性国家标准，建立政策落地的精细化考核与激励机制；推动加大对社会工作介入老年数字融入服务的政府购买服务资金支持，从制度层面保障老年群体的数字权利。

6. 结论与展望

老年人数字鸿沟问题，本质上并非单纯的技术使用问题，而是数字时代的社会公平与权利保障问题。本文基于赋权理论，构建了个体、人际、社会三个方面的社会工作介入路径。通过个案介入实现个体层面的内在赋能，提升其数字能力与自我效能感；通过小组工作与多元支持网络搭建实现人际层面的互助赋能，强化老年群体的数字支持体系，为其数字融入提供持续的人际支撑；通过社区数字友好环境营造与专业化政策倡导实现社会层面的环境赋能，减少数字时代对老年群体的结构性排斥，为老年群体的数字权利提供制度保障。

未来的研究与实践中，仍需进一步深化赋权理论在老年数字融入领域的本土化应用，结合城乡差异、区域发展差异、不同类型老年群体的需求差异，探索更具针对性、更贴合本土语境的社会工作介入模式。同时，需要开展更多的追踪式实证研究，通过长期的服务追踪，验证社会工作介入的长效性，不断优化服务体系。通过专业社会工作的介入，提升老年人数字能力，弥合数字鸿沟，让数字社会的发展成果惠及全体老年群体。

参考文献

- [1] 国家统计局. 中华人民共和国 2025 年国民经济和社会发展统计公报[EB/OL]. 2026-02-08. https://www.stats.gov.cn/sj/zxfb/202602/t20260228_1962662.html, 2026-03-25.
- [2] 嵇焜. “数字赋能”下的老年群体数字融入困境及对策研究[J]. 中国电子商情, 2025, 31(9): 133-135.
- [3] https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2022-02/21/content_5674844.htm, 2026-03-25.
- [4] Tichenor, P.J., Donohue, G.A. and Olien, C.N. (1970) Mass Media Flow and Differential Growth in Knowledge. *Public Opinion Quarterly*, **34**, 159-170. <https://doi.org/10.1086/267786>
- [5] 沈费伟, 徐心一. 数字鸿沟视角下的乡村弱势群体: 多元需求与权利保障[J]. 学习论坛, 2024(4): 74-83.
- [6] 黄婷, 于恩洋. 从“老适技术”到“技术适老”: 适老化视域下代际数字鸿沟的纾解之道[J]. 图书馆, 2024(10): 43-51.
- [7] 陈万球, 邓丽伶. 老龄技术守护: 人工智能时代老年数字鸿沟及其弥合路径[J]. 昆明理工大学学报(社会科学版), 2022, 22(5): 45-52.
- [8] 刘育猛. 数字包容视域下的老年人数字鸿沟协同治理: 智慧实践与实践智慧[J]. 湖湘论坛, 2022, 35(3): 107-119.
- [9] 戴媛. 老年群体数字鸿沟背景下的适老化设计与评估[J]. 情报理论与实践, 2025, 48(S1): 207-210.
- [10] 谢永飞, 刘轶锋. 健康老龄化视角下的老年数字鸿沟: 成因与治理[J]. 中央民族大学学报(哲学社会科学版), 2024, 51(5): 125-134.
- [11] 汪斌. 数字红利视角下老年数字失能表现、成因及治理新路径[J]. 云南民族大学学报(哲学社会科学版), 2024, 41(2): 60-67.
- [12] 刘奕, 李晓娜. 数字时代老年数字鸿沟何以跨越? [J]. 东南学术, 2022(5): 105-115.
- [13] 蔡灵姣, 虞满华. 农村老年人社会工作中数字鸿沟问题分析[J]. 湖南人文科技学院学报, 2025, 42(1): 115-120.

-
- [14] 石晖. 农村老年人数字自我效能感提升的小组工作实务研究——以智能手机使用为例[D]: [硕士学位论文]. 南昌: 南昌大学, 2022.
- [15] 钟起强. 城市老年人数字融入能力提升社会工作介入研究——以福州市 X 社区为例[D]: [硕士学位论文]. 福州: 福建师范大学, 2023.
- [16] 孙奎立. “赋权”理论及其本土化社会工作实践制约因素分析[J]. 东岳论丛, 2015, 36(8): 91-95.
- [17] 徐立娟, 刘振, 田雄. 赋权增能与系统建构: 社会工作介入教育扶贫的经验反思——以 H 大学云南省 S 村暑期教育项目为例[J]. 华东理工大学学报(社会科学版), 2020, 35(2): 62-72.
- [18] Bronfenbrenner, U. (1979) *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design*. Harvard University Press.
- [19] 刘昊, 周英鑫. 老年人数字失能现状评估及影响因素研究[J]. 中国卫生事业管理, 2026, 43(1): 106-112.
- [20] 朱勤. 智慧养老中的数字困境与应对[J]. 人民论坛, 2023(22): 64-68.
- [21] 徐京波, 徐文博. 数字乡村建设背景下农村老年群体数字失能及治理路径[J]. 重庆社会科学, 2024(11): 75-86.
- [22] 搜狐网. 国家每月补贴 800 元, 全国超 105 万老人受益: 共享养老正在改写中国式晚年[EB/OL]. https://www.sohu.com/a/1002066797_121607429/, 2026-03-28.
- [23] 郭儒鹏. 积极老龄化视角下老年数字鸿沟的成因探寻与弥合路径研究[J]. 福建论坛(人文社会科学版), 2024(8): 134-146.
- [24] 王杏, 李其容, 孟猛, 等. 老年数字失能的概念构建与生成机制——基于就医情境的质性研究[J]. 情报资料工作, 2025, 46(4): 36-44.
- [25] 武文颖, 郑文学. 能与力: 老年群体数字融入的困境与纾解[J]. 新媒体与社会, 2025(6): 279-292+487.
- [26] 马丽华. 数字文明时代老年教育的逻辑困境与制度路径[J]. 开放教育研究, 2025, 31(5): 111-120.