

“数字鸿沟”下农村老年群体电商参与的 权益保障与对策研究

郝家静

南京林业大学人文社会科学学院、生态文明传播学院，江苏 南京

收稿日期：2026年3月24日；录用日期：2026年6月18日；发布日期：2026年6月26日

摘要

在数字经济与乡村振兴深度融合的背景下，农村电商已成为激活乡村消费、促进农户增收的重要载体。然而，农村老年群体因生理、技术、制度等多重因素陷入“数字鸿沟”，在电商参与中面临操作障碍、权益受损与赋能不足等困境。本文基于“指尖失语”到“权益发声”的理论视角，通过文献研究与案例分析，系统梳理农村老年群体电商参与的现状特征，剖析其在信息获取、操作使用、权益保护与社会支持等层面的核心问题，并从数字素养培育、权益保障机制、社会工作介入与数字包容治理等维度提出赋能路径，为推动农村老年群体共享数字红利、完善乡村数字治理提供理论参考与实践方案。

关键词

数字鸿沟，农村老年群体，电商参与

Research on Rights Protection and Countermeasures for E-Commerce Participation of Rural Elderly Groups under the “Digital Divide”

Jiajing Hao

Faculty of Humanities and Social Sciences, School of Ecological Civilization Communication, Nanjing Forestry University, Nanjing Jiangsu

Received: March 24, 2026; accepted: June 18, 2026; published: June 26, 2026

Abstract

Against the backdrop of deep integration between the digital economy and rural revitalization, rural e-commerce has become an important vehicle for stimulating rural consumption and increasing farmers' income. However, due to physical, technological, institutional and other constraints, the rural elderly are trapped in the "digital divide", facing practical difficulties such as operational barriers, infringed rights, and insufficient empowerment in e-commerce participation. From the theoretical perspective of moving from "digital silence at fingertips" to "rights voice", and based on literature review and case analysis, this paper systematically summarizes the current characteristics of rural elderly participation in e-commerce, analyzes core problems regarding information access, operational use, rights protection and social support, and proposes empowerment paths covering digital literacy cultivation, rights protection mechanisms, social work intervention and digital inclusive governance. The findings aim to provide theoretical references and practical solutions for enabling the rural elderly to share digital dividends and improving rural digital governance.

Keywords

Digital Divide, Rural Elderly Groups, E-Commerce Participation

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

随着《数字乡村发展战略纲要》《2025年数字乡村发展工作要点》等政策的落地，我国农村电商进入高速发展阶段。电商已深度嵌入农村生产生活场景，成为连接城乡市场、优化资源配置的关键纽带。然而，数字技术的普及并未实现普惠性覆盖，老年群体尤其是农村老年群体成为数字时代的“边缘群体”。一方面，农村老年群体在生理机能衰退、数字技能匮乏、信息素养薄弱等因素制约下，难以有效操作电商平台的复杂功能，出现“指尖失语”现象——无法通过电商完成商品选购、支付结算、评价维权等基本操作；另一方面，在电商参与过程中，农村老年群体面临信息不对称、虚假宣传、支付风险、售后维权难等问题，其合法权益难以得到有效保障。这种“数字鸿沟”不仅加剧了城乡老年群体间的发展差距，也制约了乡村振兴的包容性增长。

2. 研究意义

2.1. 理论意义

本研究将“数字鸿沟”理论与老年社会工作、乡村治理理论相结合，拓展了农村电商研究的群体视角，丰富了数字包容与老年权益保障的理论内涵。通过剖析农村老年群体电商参与的困境与赋能机制，分析其原因，弥补现有研究对农村老年群体数字权益关注不足的短板。

2.2. 实践意义

本研究聚焦农村老年群体电商参与的现实痛点，提出可操作的赋能路径与权益保障方案，有助于提升农村老年群体的数字生活质量，促进其共享数字经济发展成果；同时，为政府部门、电商平台、社会

组织等主体制定相关政策、优化服务供给提供决策参考，助力乡村振兴战略的全面推进。

3. 相关研究述评

电子商务大大提高了农村老年人的商品可及性，极有可能激发农村家庭消费潜力，改变农村家庭消费结构，进而可能影响农村老年人健康[1]。在电商平台发展的背景下，老年文体娱乐电商应运而生，不仅丰富了老年群体的生活，也给电商发展带来了新的机遇，社交电商深入挖掘农村老年客户群体，为老年人提供了更加贴合其需求和兴趣的商品与服务[2]，如健康保健品、生活日用品等。在农村人口老龄化加剧的背景下，数字经济和电商平台发展面临新的挑战，在空间层面缺乏与数字服务的统筹对接，导致线上与线下之间协同不足[3]。

范·迪克提出了数字鸿沟的多层次模型(接入、使用、技能、效果)，为后续研究从“鸿沟”转向“融入”奠定了理论基础[4]。农村老年人融入数字社会是一项长期的系统工程，既包括生产、生活、医疗卫生等场景的融入，更包括精神上的融入与认同[5]。据此国内学者提出了“赋权-增能-主体性”的分析框架，提出农村老年人融入数字社会面临着双重阻碍：外部阻隔和内生障碍，这两重阻碍分别需要通过外部赋权和内在增能进行解决[6]。

现有研究从现实矛盾与双向约束来看，敏锐捕捉到人口老龄化这一关键变量的双刃剑效应，直击当前农村电商发展的核心痛点与潜在机遇。一方面，点名愈发严峻的农村老龄化问题，回应了现实中农村老年群体深陷“数字鸿沟”、电商参与不足、权益易受损的现实困境；另一方面，摒弃片面消极认知，辩证指出老龄化并非单纯发展阻力，老年群体具备经验优势、本土资源优势等独特价值。但总的来看，我国学界对农村老年群体数字融入的研究主要集中在行为特征、影响因素以及参与效能等方面。然而，针对乡村数字鸿沟尤其是老年人群体，现有研究仍稍显不足。尤其是对于适老化改造的深度研究欠缺，对多元主体对农村老年人数字权益的维护缺乏协同机制层面的探讨。

4. 农村老年群体电商参与的现状分析

4.1. 农村老年群体电商参与的整体特征

第一，参与率偏低。城乡差异显著调研数据显示，根据第 55 次《中国互联网络发展状况统计报告》，“截至 2024 年 12 月，我国农村网民规模达 3.13 亿人，占网民整体的 28.2%。农村地区互联网普及率为 66.5%。我国非网民规模为 3.17 亿人，仍以农村地区常住人口为主，农村地区非网民占比为 51.8%，高于城镇地区 3.5 个百分点。从年龄来看，60 岁及以上老年人是非网民的主要群体，截至 2024 年 12 月，我国 60 岁及以上非网民群体占非网民总体的比例为 39.8%。”[7]其中，仅有部分农村老人能独立完成从商品浏览到售后维权的全流程操作，多数老人依赖子女或村干部代操作。第二，参与场景单一。功能使用局限农村老年群体的电商参与主要集中在“低价商品购买”“生活物资采购”等基础场景，对农产品上行、直播电商、在线问诊等增值功能的使用率不高。操作障碍导致其无法充分利用电商平台的多元服务。第三，权益意识薄弱。信息不对称与流程复杂性使老年群体在权益受损时选择“忍气吞声”。

4.2. 农村老年群体电商参与的数字鸿沟表现

农村老年群体参与电商的困境首先体现在接入鸿沟，硬件与网络覆盖不足部分偏远农村地区仍存在网络信号弱、资费偏高的问题，老年群体因经济拮据或认知不足，难以购置智能手机、平板等设备，无法接入电商网络环境。其次，存在使用鸿沟，操作技能与信息素养匮乏农村老年群体普遍存在“不会用、不敢用”的问题，复杂的界面设计、繁琐的操作流程、频繁的版本更新使其产生畏难情绪；同时，对网络信息的辨别能力不足，易被虚假广告、诈骗链接误导。最后，同样存在权益鸿沟，保障机制与社会支持

缺失现有电商平台的规则设计、客服体系多面向年轻群体，未充分考虑老年用户的需求；农村地区缺乏针对老年群体的维权渠道与法律援助，社会支持网络薄弱，导致其权益保障处于“真空地带”。

5. 农村老年群体电商参与的核心问题剖析

5.1. 个体层面：生理与认知能力的双重制约——数字鸿沟“使用沟”“知识沟”的微观根源

个体层面的生理与认知局限，是农村老年群体跨越数字鸿沟、参与电商的首要障碍，直接加剧了“使用沟”的深度，同时阻碍了“知识沟”的弥合，成为电商参与的内在瓶颈。

老年人因为生理机能衰退，视力下降、听力减退、手指灵活性降低等问题，使老年群体难以精准操作触屏界面、识别验证码，成为电商参与的物理障碍，直接限制了其对电商工具的实际使用能力，这是“使用沟”在个体层面的直接表现。同时，老年人的认知与学习能力弱化，记忆力、逻辑思维能力随年龄增长而下降，对新技术、新流程的接受度与学习效率较低，无法有效掌握电商操作知识、商品辨别知识及安全防护知识[8]，导致“知识沟”难以弥合。并且，老年人普遍存在风险规避心理，对网络支付、个人信息泄露等问题的恐惧，本质上是对数字知识掌握不足、对数字环境认知有限的体现，这种心理使老年群体对电商产生抵触情绪，进一步固化了“使用沟”与“知识沟”。

5.2. 技术层面：平台设计与服务的非包容性——数字鸿沟“使用沟”的中观阻碍

电商平台的非包容性设计与服务，是数字鸿沟“使用沟”的核心中观诱因，加剧了农村老年群体与数字电商环境的适配难度，使“使用沟”难以通过个体努力自行弥合，本质是数字技术发展与老年群体需求的结构性错位。

数字经济的快速发展以效率与创新为核心导向，而老年群体的需求更侧重安全、便捷与可及性，数字发展和老年需求存在错位，两者之间的结构性矛盾是数字鸿沟形成的根本原因。电商平台的商业化逻辑优先考虑年轻用户的体验与流量变现，忽视了老年群体的特殊需求[9]，导致技术进步反而加剧了群体间的不平等，进一步拉大了“使用沟”。第一，界面设计不友好，电商平台普遍存在字体过小、图标密集、流程繁琐等问题，未提供老年模式、语音播报等适老化功能，直接增加了老年群体使用电商的门槛，强化了“使用沟”；第二，信息推送精准度不足，平台算法多基于年轻用户偏好推送内容，老年群体难以获取符合自身需求的商品信息[10]，进一步强化了信息不对称，使老年群体即便能够使用电商工具，也难以有效利用其满足自身需求，无法实现“使用”向“有效使用”的转化；第三，客服体系适配性不足，智能客服无法理解老年群体的口语化表达，人工客服等待时间长，导致其在电商使用过程中频繁遭遇障碍，固化了“使用沟”。

5.3. 政策层面：权益保障与监管机制的缺位——数字鸿沟“知识沟”“使用沟”的宏观制约

制度层面的权益保障缺失与监管机制缺位，是数字鸿沟“知识沟”“使用沟”难以弥合的宏观根源，既无法为老年群体提供有效的知识赋能支撑，也无法为其电商使用提供安全保障，导致数字鸿沟持续存在。

我国数字治理体系仍处于完善阶段，对老年群体等弱势群体的包容性保障机制尚未健全。政策层面缺乏针对农村老年电商参与的专项规划，监管层面未能实现对农村电商交易的全流程覆盖，服务层面未建立多元主体协同的赋能体系，既制约了老年群体数字知识的获取，也影响了其电商使用的积极性。法律法规针对性不足，现有《消费者权益保护法》《电子商务法》等未对老年群体这一特殊群体的电商权益作出专门规定，老年群体维权较难且成本过高，使老年群体在电商使用过程中缺乏安全感，加剧“使用沟”；监管覆盖存在盲区，农村地区电商交易的监管力量存在漏洞，对虚假宣传、价格欺诈、假冒伪劣等侵害老年权益的行为打击力度不足，违法成本低，不仅损害老年群体的合法权益，也强化了其对电商

的抵触心理，同时，相关违法信息的泛滥也增加了老年群体辨别信息的难度，加剧“知识沟”；数字包容政策落地难，部分地方政府虽出台数字乡村政策，但未将老年群体赋能纳入重点任务，资金、资源向产业端倾斜，老年服务供给严重不足，“知识沟”与“使用沟”难以得到有效弥合。

5.4. 社会层面：支持网络与文化氛围的缺失——数字鸿沟“接入沟”“使用沟”“知识沟”的协同强化因素

社会层面的支持网络薄弱与数字排斥文化，是协同强化数字鸿沟三层次障碍的重要因素，既间接加剧了“接入沟”，也进一步固化了“使用沟”与“知识沟”，形成“不会用 - 不敢用 - 被排斥”的恶性循环。这种文化性障碍不仅制约了老年群体的电商参与，也影响了数字乡村建设的包容性与可持续性，从社会层面加剧了数字鸿沟的三个层次。

现如今，农村地区老龄化严重，农村地区缺乏内生发展动力。在农村老年群体参与电商的过程中存在家庭代际支持不足的问题，老年群体缺乏子女的日常指导与帮助，数字技能学习缺乏“身边的老师”，难以获取基础的数字知识和电商操作技巧，既阻碍了“知识沟”的弥合，也限制了“使用沟”的跨越；社区服务供给薄弱，农村社区普遍未开设老年数字课堂、电商帮扶站等服务，社会工作、志愿服务等力量参与度低，老年群体缺乏系统性赋能渠道，无法通过正规途径获取电商相关知识和技能，进一步加剧“知识沟”，同时，缺乏实践场景也导致其即便掌握基础知识，也难以熟练使用电商工具，强化“使用沟”。

6. 农村老年群体电商参与的权益保障与赋能对策

6.1. 提升数字素养：构建分层分类的老年赋能体系

增能理论微观层面聚焦个体能力的提升，核心是通过赋能手段，弥补农村老年群体的个体短板，提升其数字技能与认知水平，帮助其突破“使用沟”“知识沟”的个体障碍，实现自我增能，主动参与电商活动。

开展精准化数字技能培训，依托农村社区、老年协会、社工机构等载体，开设“老年电商课堂”，针对不同认知水平的老人，提供从基础操作到维权技能的分层培训，采用“一对一帮扶”“情景模拟”等通俗易懂的教学方式，精准对接老年群体的认知特点，帮助其掌握电商操作知识、商品辨别知识和安全防护知识，弥合“知识沟”，提升“使用”能力。开发适老化学习资源，制作方言版、图文版、短视频版的电商操作指南，简化内容表达，突出核心步骤，方便老年群体自主学习，降低知识获取门槛，进一步弥合“知识沟”。培育老年数字骨干，选拔文化程度较高、接受能力较强的老年志愿者，作为“数字带头人”，在村内开展互助帮扶，让老年群体在互助中提升技能、增强自信，实现个体层面的自我增能，主动跨越“使用沟”。

6.2. 优化平台设计：推动电商服务的适老化转型

增能理论中观层面强调优化个体所处的环境，通过改善电商平台这一核心参与环境，降低老年群体的使用门槛，为其电商参与提供便捷、安全的环境支撑，助力其跨越“使用沟”，实现环境赋能。

构建老年用户专属安全防护网，从安全环境入手，消除老年群体的使用顾虑。风险前置预警，在支付、个人信息授权、陌生链接点击等环节，触发强提醒与二次确认；反诈精准识别，在商品页面、聊天窗口标注风险提示，同时联动反诈中心进行预警，降低老年群体遭遇诈骗的风险，增强其使用信心。建立售后维权绿色通道，开辟老年用户专属客服通道，承诺3分钟内人工接入，简化退货、退款流程，支持“上门取件 + 到店退款”等线下便利服务，对疑似欺诈订单实行“先行赔付”，解决老年群体维权难的问题，优化使用体验。积极推行适老化改造，监管部门应出台标准，要求电商平台设置“老年模式”，提

供大字体、语音播报、一键呼叫等功能，简化操作流程，贴合老年群体的生理特点，降低操作难度[1]，直接破解“使用沟”的环境障碍。优化信息推送与客服服务，平台应基于老年用户偏好推送精准信息，建立老年专属客服通道，提供人工优先接入、耐心引导等支持，让老年群体能够便捷获取所需信息、高效解决使用难题，实现环境层面的赋能。

6.3. 完善政策保障：建立全链条的老年权益保护机制

增能理论宏观层面注重通过机制完善，为个体增能、环境赋能提供政策支撑和制度保障，破解数字鸿沟的宏观制约，为农村老年群体电商参与提供长效保障，推动“知识沟”“使用沟”的持续弥合。

出台专项法律法规，在《老年人权益保障法》修订中，新增老年群体数字权益保护条款，明确电商平台、商家的责任义务，简化老年维权流程，降低维权成本，从政策层面明确老年群体的数字权益，为其电商参与提供法律保障，增强其参与底气。加强农村电商监管，加大对农村地区电商交易的监管力度，重点打击侵害老年权益的违法行为[1]，建立失信惩戒机制，畅通 12315、12345 等维权渠道，为老年群体提供便捷的投诉举报服务，净化农村电商环境，减少虚假信息和违法交易，降低老年群体的辨别难度[11]，助力弥合“知识沟”。落实数字包容政策，将农村老年群体电商赋能纳入数字乡村、乡村振兴考核指标，加大财政投入，支持农村社区建设老年电商服务站、维权帮扶点，保障政策落地见效，为个体增能、环境赋能提供政策支持和资源保障[12]，推动数字鸿沟多层次障碍的系统性破解。

6.4. 强化社会支持：构建多元协同的赋能网络

增能理论中观层面强调社会支持网络的构建，通过整合家庭、社区、社会组织等多元力量，为农村老年群体提供全方位的支持，弥补个体短板、优化环境支撑，助力其弥合数字鸿沟，实现社会支持层面的赋能。

激活家庭代际支持[13]，通过宣传引导，鼓励子女加强对父母的数字指导，将“教老人用电商”纳入孝老爱亲的文化内涵，营造家庭互助的良好氛围，让老年群体获得“身边的老师”，便捷获取数字知识和操作指导，助力弥合“知识沟”“使用沟”。引入社会工作专业力量，支持社工机构开展农村老年电商赋能项目，运用个案工作、小组工作等方法，为老年群体提供心理疏导、技能培训、权益维护等综合服务，实现“赋能”与“增权”的结合——运用个案工作为遭遇电商诈骗、权益受损的老人提供心理疏导、维权协助，帮助其走出困境、重建数字信任；开展小组工作，组织“老年电商互助小组”，让老人分享使用经验、倾诉困难，在群体互动中增强数字自信，共同学习维权技能；推进社区工作，联动村两委、社会组织，打造“老年数字友好社区”，建设电商体验角、反诈宣传墙，营造“敢用、会用、能用好”的社区氛围，为老年群体提供实践场景和学习平台。

6.5. 推动文化重塑：营造数字包容的乡村氛围

文化重塑既是中观层面的社会环境赋能，也是微观层面的自我增能，通过破除数字排斥文化，营造包容的乡村氛围，激发老年群体的内在参与动力，推动其主动弥合“知识沟”“使用沟”，实现自我增能。

加强宣传引导，宣传“数字参与是老年群体实现社会参与、维护自身权益的重要途径”，将电商能力与老年生活质量、尊严感挂钩，激发老人主动学习、主动参与的内在动力，推动其从“被动接受”向“主动参与”转变，实现自我增能。通过村广播、宣传栏、等形式，宣传电商参与的益处与安全知识，增强老年群体的数字自信，减少自我排斥，为其学习数字知识、使用电商工具奠定心理基础。树立典型示范，挖掘农村老年群体电商参与的成功案例，通过身边人、身边事的示范效应，带动更多老人主动尝试数字生活，激发其参与热情，进一步强化自我增能的动力。构建代际融合场景，在农村社区开展“亲子

电商体验”“老年电商节”等活动，促进代际交流，让老年群体在互动中学习、在参与中融入，既获取数字知识和操作技能，弥合“知识沟”“使用沟”，也感受数字生活的乐趣，增强参与意愿，实现文化赋能与自我增能的协同推进。

7. 结论与展望

农村老年群体电商参与中的“数字鸿沟”是个体、技术、制度、社会多层面因素共同作用的结果，其本质是数字时代弱势群体权益保障与发展机会的缺失。本文研究表明，通过构建“数字素养培育-平台适老化改造-制度权益保障-社会支持赋能-文化包容重塑”的协同体系，可有效打破数字鸿沟，推动农村老年群体从“指尖失语”转向“权益发声”，共享数字经济发展红利。在乡村振兴与积极应对人口老龄化的双重背景下，保障农村老年群体的数字权益、赋能其电商参与，不仅是实现数字普惠的必然要求，更是推进乡村治理现代化、建设包容性社会的重要举措。唯有政府、平台、社会与家庭协同发力，才能真正弥合数字鸿沟，让每一位农村老人都能在数字时代有尊严、有质量地生活。

参考文献

- [1] 陈志伦, 许喆. 乡村振兴视域下农村电商高质量发展路径研究[J]. 现代化农业, 2024(9): 66-69.
- [2] 倪晨旭, 汤佳, 陈波. 公共服务均等化、老年友好型社会构建与老年消费潜力释放[J]. 山西财经大学学报, 2024(4): 14-27.
- [3] 王荣, 钱春晖, 邢晓佳, 等. 数字化背景下的积极老龄化: 老年人数字心理适应及智慧心理服务[J]. 电子政务, 2026(3): 29-41.
- [4] van Dijk, J. (2025) A Framework for Digital Divide Research. *Electronic Journal of Communication*, **12**, 21-26.
- [5] 童瑞霞. 农村人口老龄化背景下农村电商助力乡村振兴的路径探索[J]. 粮油与饲料科技, 2024(1): 118-120.
- [6] 杨宝强, 钟曼丽. 赋权增能: 农村老年人融入数字社会的长效机制[J]. 湖南社会科学, 2024(1): 128-136.
- [7] 中国互联网络信息中心(CNNIC). 中国互联网络信息中心在京发布第 55 次《中国互联网络发展状况统计报告》[EB/OL]. 2025-01-17. <https://cnnic.cn/n4/2025/0117/c208-11228.html>, 2025-03-08.
- [8] 周学馨, 吴波, 朱文艳. 中国积极应对人口老龄化制度: 理论基础、演进历程及战略启示[J]. 人口研究, 2026, 50(1): 104-120.
- [9] 李根, 李腾飞. 积极老龄化视域下社区老年教育嵌入机制及其路径优化研究[J]. 职教论坛, 2026, 42(2): 92-100.
- [10] 郭易铭, 孔子南. 老龄化时代我国老年电视节目生态和创新路径探索[J]. 新闻爱好者, 2025(9): 86-89.
- [11] 童万菊. 银发电商消费现状、挑战与发展对策[J]. 江苏经贸职业技术学院学报, 2026(1): 16-19.
- [12] 冷然. 农村老年群体数字鸿沟弥合路径研究[J]. 村委主任, 2024(14): 194-196.
- [13] 原新, 于佳豪. “养老”转向与“为老”出场——积极应对人口老龄化的新叙事逻辑[J]. 探索与争鸣, 2026(1): 47-57+177-178.