

数字融入视角下老年群体权益保障的社会治理 路径研究

韩慧敏

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2026年5月6日; 录用日期: 2026年8月17日; 发布日期: 2026年8月25日

摘 要

在我国当下数字化与人口老龄化深度交织的时代背景下, 老年群体难以顺利融入数字生活, 个人合法权益也时常遭受侵害, 原本单纯由技术差距造成的数字鸿沟, 如今已经演变为一项突出的社会治理问题。本文立足协同治理理论, 以数字融入为切入点, 结合老年权益保障实践, 梳理老年人在数字接入、平台使用、网络风险防范等方面存在的现实困境, 深入剖析顶层制度设计、市场、社会与家庭个体层面的深层原因, 分析政府、平台、社区、家庭多主体的协作关系与现实阻滞, 构建政府统筹、平台尽责、社区落地、家庭助力的多元协同治理模式。研究希望让老年群体平等享受数字发展带来的便利, 健全适老化数字社会治理体系, 为我国积极应对人口老龄化国家战略提供理论支撑与实践参考, 并对治理框架的现实适配性进行初步案例验证。

关键词

数字融入, 老年群体, 社会治理, 数字适老化, 协同治理

Research on the Social Governance Path of Elderly Group Rights Protection from the Perspective of Digital Inclusion

Huimin Han

School of Law, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: May 6, 2026; accepted: August 17, 2026; published: August 25, 2026

Abstract

Against the backdrop of the profound integration of digitalization and population aging in contem-

porary China, the elderly group struggles to integrate into digital life smoothly and frequently suffers infringements upon their legitimate rights and interests. The digital divide, originally stemming merely from technological gaps, has now evolved into a prominent social governance issue. Based on the collaborative governance theory and taking digital inclusion as the starting point, this paper combines the practice of elderly rights protection. It sorts out the practical dilemmas faced by the elderly in terms of digital access, platform utilization and network risk prevention, and profoundly analyzes the underlying causes from the perspectives of top-level institutional design, market operation, social support as well as family and individual dimensions. It also explores the collaborative relationship and practical obstacles among multiple stakeholders including the government, platforms, communities and families, and constructs a multi-subject collaborative governance model featuring government overall planning, platform accountability, community implementation and family support. This study aims to enable the elderly group to equally enjoy the benefits brought by digital development, improve the age-friendly digital social governance system, provide theoretical support and practical reference for China's national strategy of actively responding to population aging, and conduct preliminary case verification on the practical adaptability of the governance framework.

Keywords

Digital Inclusion, Elderly Group, Social Governance, Digital Age-Friendliness, Collaborative Governance

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

当前我国社会正同时迎来数字化快速普及与人口老龄化持续加深两大趋势，一方面要加快建设数字社会体系，另一方面也要切实保障老年人的合法权益，这也是落实积极应对人口老龄化国家战略的重要内容。截至 2025 年年末全国人口中 60 周岁及以上的人口总量已经突破 3.23 亿¹，如今，数字化服务已经全面融入出行就医、日常消费、政务办事等生活方方面面，极大提升了社会运行效率。但老年人普遍存在智能设备拥有率不高、数字操作能力偏弱、网络防骗意识不足等现实问题。帮助老年人跟上数字生活节奏、守护好他们的网络合法权益，不仅关系到老年人的生活质量与人格尊严，更是推进社会治理现代化、建设全龄友好型社会的必然选择。

现阶段，针对老年数字鸿沟、产品适老化改造、老年权益保护等主题已有不少研究成果，现有文献多从技术升级、政策完善、服务优化等角度进行探讨，为缓解老年人数字融入困境提供了诸多思路。不过，多数研究只侧重单一问题、给出零散对策，很少把数字融入和老年权益保障放在统一框架下，从社会治理视角展开系统分析，既难以满足现实多层次治理需要，也缺少核心理论支撑和实际案例的实证检验。

本文依托协同治理理论作为核心分析工具，“协同治理是一种行动或策略，不同的利益相关方共同努力以达成共识，推动决策进程”[1]，该理论强调公共部门、市场主体、社会组织与家庭个体等多元主体，通过协商合作、资源整合、权责划分形成共治格局，破解单一主体治理失灵困境。在上述社会背景下本文以数字融入作为研究切入点，结合社会治理领域的相关理论对老年群体在数字设备使用环节、线

¹https://www.stats.gov.cn/sj/zxfbhjd/202602/t20260228_1962662.html

上服务操作过程风险防范能力以及社会参与程度等方面存在的突出问题进行系统全面的梳理,对制度、市场、社会以及个体层面导致这些问题出现的根源展开深入细致的探究,并在此基础上探寻能够实现多方联动且衔接顺畅的治理方案。

2. 数字融入背景下老年权益保障的时代特征与现实挑战

2.1. 数字融入多维障碍凸显基础权益保障不足

在深度老龄化与全面数字化并行的背景下,老年群体在数字接入、数字使用、数字参与、数字安全四个关键维度均面临难以突破的现实阻碍,让老年人难以平等享用数字资源、便捷办理线上服务,正常参与网络社会生活的基本权益得不到有效保障,不少老人因为跟不上智能生活节奏被边缘化,同时陷入数字能力不足和社会参与缺失的双重困境。现如今,政务办事、医院挂号、交通出行、线上支付、网络社交等生活刚需服务都基本转向线上办理,高度依赖智能手机和网络操作。但老年人普遍对数字事物认知有限、接受学习速度变慢,也不习惯智能设备的操作逻辑,就算手里有智能手机,也很难独立完成基础操作,更谈不上借助数字服务改善生活品质。老年人能不能顺畅接入数字生活,不仅是设备和操作层面的差距,更会进一步拉大发展机会、社会参与和权益保障上的不公。数字融入不只是会不会用手机、会不会操作软件这么简单,还直接影响老年人的社会参与机会、独立生活能力和人格尊严,是传统老年权益在数字时代的新体现。帮助老年人顺利适应并融入数字社会,既是保护老年人合法权益、维护社会公平、建设全龄友好社会的应有之义,也是我国应对人口老龄化、让数字化发展走得更稳、更可持续必须解决的现实问题。

2.2. 适老化供给与老年需求错位使用体验明显不足

目前市面上大多数手机软件和公共服务平台的适老化改造都只是做了表面功夫,在公共文化数字平台中的应用仍多集中于字体放大、语音播报等基础功能,在操作逻辑、使用流程以及视觉与听觉协同设计等关键环节上改进不足^[2],并没有真正结合老年人日常使用习惯、身体机能退化特点和认知接受规律,进行全方位、深层次的功能优化。很多 APP 依旧保留多层菜单、繁琐页面跳转和密密麻麻的功能按键,还经常弹出各类广告窗口,整套操作流程冗长复杂,设计逻辑完全偏向年轻用户,缺少一键直达、语音操控、简化办事流程等老年人真正需要的实用功能。“不敢点”“不会用”“不明白”“不好意思问”——许多老年人正在进行一场艰辛的“网络突围”。靳永爱团队的研究显示,82.9%的中老年网民存在各类互联网使用障碍,在 70 岁及以上群体中,这一比例高达 87.9%²。

此外,适老化产品和助老服务资源在城乡之间、不同年龄段老年群体中分配差距十分明显,“老龄事业和养老服务还存在发展不平衡不充分等问题,主要体现在农村养老服务水平不高、居家社区养老和优质普惠服务供给不足、专业人才特别是护理人员短缺、科技创新和产品支撑有待加强、事业产业协同发展尚需提升等方面”³。城市老年人更容易买到适配的适老化产品,也能就近参加线下数字技能课堂,获得志愿者一对一帮扶指导。而农村和偏远地区网络基础设施建设相对落后,适老化服务覆盖面窄,相关政策宣传、数字教学指导等资源都严重短缺。总体而言,当前适老化供给模式单一、改造流于表面、服务较为零散,城乡之间、不同群体之间的数字服务均衡化水平仍有很大提升空间,亟需从供给侧进行深度优化,精准匹配老年人的真实使用需求。

²https://www.xinhuanet.com/politics/20251229/4535e4e7f1964f1c8a7e9650eb1c81e1/c.html?f_link_type=f_linklinenote&flow_extra=ey-JpbmxbpmVfZGlzcGxheV9wb3NpdGlvbil6MCwiZG9jX3Bvc2l0aW9uIjowLCJkb2NfaWQiOiI4YmM5ZTg5MDIhMDIIMTYlLWlZn-TAxMDU1YzhOTliMmUiQ%3D%3D

³https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2022-02/21/content_5674844.htm

2.3. 数字风险高发频发权益受损形势严峻

老年群体的自身辨别真假信息的能力相对薄弱[3]，对网络风险的防范意识也比较淡薄，这使得老年群体成为电信网络诈骗、个人信息泄露、算法大数据歧视以及网络诱导消费等各类不法行为的重点侵害对象。国家反诈中心提供的数据显示，虚假投资类诈骗已成为2025年电信网络诈骗中，单案损失最大的类型，50岁以上中老年群体案件占比高达40%，成为诈骗分子重点目标⁴。日常生活中，老年人很少有正规渠道系统学习网络安全常识，很难识别网络虚假宣传、理财骗局、冒充客服行骗、虚假保健品推销等各类隐蔽陷阱。面对陌生链接、弹窗广告和陌生人主动搭讪私聊时，大多缺少防备心理，一不小心就会泄露个人隐私信息，继而遭遇精准诈骗、长期骚扰推销等一连串问题。各大网络平台受盈利思维和算法推送机制影响，会通过大数据记录老年人的上网习惯和兴趣偏好，刻意划定信息圈层，只推送固定内容。这类平台运营模式只追求流量和收益，完全忽视老年人风险承受能力，算法后台运作不对外公开，对老年人权益形成隐蔽且常态化的侵害，危害程度远远超过普通个人诈骗事件。数字安全风险不断扩散，也让老年人对数字生活产生抵触心理。很多老人害怕上当受骗，干脆刻意不用智能手机、不接触线上服务，主动远离各类数字化生活场景，慢慢脱离网络社交、线上办事和日常便民服务。长期下来，老年人参与社会生活的渠道越来越窄，合理诉求也难以借助网络渠道表达和反馈，进一步加剧了老年群体被社会边缘化的问题。

3. 老年数字权益保障困境的深层成因与现实制约

3.1. 制度与市场双重缺位治理基础尚不牢固

当前老年数字生活治理顶层设计多聚焦智能产品界面改造、硬件适配等技术层面，却忽视了老年群体数字安全、信息隐私、消费权益等需求，缺乏覆盖权利界定、行为规范、风险防控、纠纷处置全链条的制度安排与专项法规支撑。现有的监管条文较为零散笼统，针对性不强、约束力度有限，对于网络平台侵害老年人合法权益的各类行为界定模糊，行业准入标准、日常监管细则以及各主体的责任划分也不够明确。一旦老年人遭遇个人信息泄露、网络诈骗、诱导消费、算法推送侵害以及大数据画像歧视等问题，往往找不到简便、高效、低成本的专门维权渠道和救济方式。

数字平台受资本逐利逻辑主导，其商业模式以流量变现、用户数据牟利为核心目标，天然将老年群体视作低甄别能力、高可诱导性的流量收割对象。平台在适老化产品研发、功能适配、专属服务供给中普遍采取“表面整改、敷衍应付”策略，只做字体放大、简易模式等形式化改造，不愿投入成本进行底层功能重构、安全架构升级与老年专属风控体系搭建。同时，平台依托算法权力形成技术垄断，通过采集老年人浏览习惯、健康偏好、消费能力构建精准用户画像，借助算法茧房定向推送虚假养生产品、高风险理财项目、劣质文旅服务与套路化营销内容，以信息差遮蔽、隐性捆绑消费、个性化诱导推送等方式，从商业模式层面系统性侵蚀老年人自主选择权、财产安全权与信息隐私权。加之行业缺少统一强制性适老化建设规范与老年权益保护行业准则，市场自律机制形同虚设，平台普遍弱化内容审核、诈骗拦截、隐私保护等法定责任，仅依靠企业道德自觉根本无法约束资本逐利冲动与算法无序扩张，必须依托法律法规硬性约束、行业强制标准规制、智能化监管科技介入，才能从制度与市场两端补齐治理短板。

3.2. 社会支持体系薄弱多元协同尚未形成

从协同治理理论视角来看，当前政府、社区、社会组织、家庭等主体各自为政，未能形成常态化的

⁴https://m.weibo.cn/detail/5249547842357498?f_link_type=f_linklinenote&flow_extra=eyJpbmxbpmVfZGlzcGxheV9wb3NpdGlybil6MCwiZG9jX3Bvc2l0aW9uIjowLCJkb2NfaWQiOiI5OWJjOWU5ODM0NTVhZjZjLjIiLThlMDI3ODZjYmNmZjllZjYiYitQ%3D%3D

共同治理局面。整体而言,面向老年人的数字帮扶社会支持体系建设相对滞后、基础薄弱。社区作为离老年人最近的基层服务平台,在常态化开展智能手机教学、一对一实操辅导、反诈知识宣讲和日常使用指导等方面投入明显不足。多数社区没有固定的老年数字课堂,也缺少专职志愿者和系统化教学课程,相关知识普及大多只是临时办活动,形式单调、开展次数少,往往只是简单走个形式。而且没有兼顾高龄、低学历、农村以及独居老人的接受能力和学习节奏,没有做到分类教学、精准帮扶,也没有建立长期辅导、定期回访和结对帮扶的长效机制,很难真正解决老年人学用智能设备和防范网络诈骗的实际困难。在家庭层面,年轻人日常工作忙碌,陪伴老人的时间有限,大多没有主动帮老人学习数字技能意识,也缺乏足够耐心。平时只是简单演示操作步骤,不会系统讲解、反复辅导,导致老年人很难真正弄懂数字使用逻辑和网络安全常识,家庭代际之间的数字帮扶作用没有真正发挥出来。

3.3. 个体能力与观念制约内生融入动力不足

老年群体生理机能衰退,视力、听力、记忆力及反应能力明显下降,对数字逻辑的学习理解能力大幅弱化,成为融入数字生活的先天制约。多数老年人缺乏系统的数字化知识基础,对智能手机、各类线上应用、网络操作逻辑缺乏认知储备,对复杂界面切换、线上业务办理、软件功能设置等内容理解缓慢、上手困难,长期存在明显的数字技能短板,短时间内难以独立熟练使用各类智能设备与数字服务。与此同时,不少老年人思想观念较为保守固化,对数字化新技术、新应用存在天然的陌生感与疏离感,极易滋生数字恐惧、畏难抵触等消极心理,“在心理上会担心技术故障和错误操作引发的后果,这种对未知恐惧的心理使他们犹豫不决,不敢主动尝试新技术,最终形成技术恐惧症”[4]。

此外,老年群体普遍网络安全知识储备不足,缺少基础的信息分辨能力和防诈骗常识,很难识破网络虚假信息、电信诈骗套路和各类不良营销陷阱。日常上网过程中,自我保护和风险防范意识较弱,一旦自身权益受到侵害,又因为不了解维权途径、缺少法律相关知识,大多只能选择默默忍受,整体维权意识和自我保护能力都比较欠缺。生理机能退化、学习接受能力变慢、传统思想观念保守、主动适应数字生活的意愿不强,再加上风险辨别与维权能力不足等多重因素叠加,大大削弱了老年人主动融入数字社会的内在动力,也进一步加剧了老年人跟不上数字生活节奏、合法权益容易受到侵害的现实难题。

4. 老年数字融入与权益保障的协同治理路径构建

4.1. 强化政府引领与制度保障筑牢治理底线

政府要切实承担统筹引领、顶层设计与规范监管的主体职责,持续完善老年数字权益保障相关制度。相关治理对策不能单纯停留在呼吁平台自觉履责的柔性倡导层面,更要依托专门法律法规划定行为红线、出台强制性数字适老化行业标准明确硬性规范,运用大数据、人工智能等监管科技构建常态化算法监测、行为溯源与违规预警机制,以制度规制、标准约束、技术监管三位一体的刚性治理体系,从根本上遏制平台侵权乱象、筑牢老年数字权益保障的制度防线。从界面设计、操作流程、功能配置到安全防护、内容推送等维度划定适老化硬性标准,从根源上杜绝适老化改造流于形式的不良现象。

同时将数字适老化建设与老年人数字权益保护工作全面纳入老龄事业长期发展规划,持续推进民生高频公共服务领域全方位适老化升级改造,刚性要求公共服务平台保留人工窗口、线下办事大厅、电话人工服务等通道,政策和制度设计应该提供公平选择的机会,而不是代替老年人做出选择[5]。织密适老化产业发展的“法治网络”,完善相应的法律法规,加大执法力度,健全执法监管体系,加大对违法行为的惩处力度[6]。

重点加强对算法运行和平台资本的硬性监管:专门出台算法伦理审核、老年用户权益保护相关法规,清晰划定平台在信息采集、内容推送、商业营销方面的法律红线。制定统一的适老化行业硬性标准,把

深度适老化改造、反诈风控系统建设纳入互联网平台入驻和日常考核内容。借助智能化监管技术搭建算法监测平台,及时发现并拦截定向诱导、虚假宣传、违规滥用个人信息等侵权行为,破除算法不透明运作和平台一味逐利的乱象,不再单纯依赖企业自觉自律。搭建面向老年人的便捷化维权服务平台,整合政务热线、行业投诉、法律援助、人民调解等资源,简化维权流程、降低维权门槛,开设老年维权绿色通道,提供咨询指引、纠纷调解、法律帮扶一站式服务,为老年群体融入数字社会提供坚实制度支撑。

4.2. 压实平台责任与社区支撑提升治理效能

各类网络平台企业必须严格遵守法律法规和行业硬性标准,主动履行社会责任,不能只靠自身道德约束。要结合老年人身体特点和实际使用难点,真正把适老化改造落到实处,不再只停留在放大字体、简易模式等表面调整,完善语音操控、一键办事、长辈极简版本等实用功能。同时监管层面应出台老年人个人信息保护专项细则,划定平台数据收集、存储、使用的法定边界,严控过度收集、非法泄露老年人隐私数据行为,依托大数据与智能技术搭建老年专属风险预警系统,对可疑理财推销、陌生转账链接、虚假广告、仿冒信息等内容进行智能拦截、弹窗警示与风险提示,从技术与制度双层面为老年人筑牢数字使用安全防线。

与此同时,要发挥好社区基层治理的阵地作用,配齐智能设备体验设施和志愿服务人员,重点面向低学历、高龄、独居及农村留守老人开展常态化公益教学。用通俗易懂的语言、现场实操演示、真实案例讲解等方式,教老年人使用手机、办理线上业务、掌握反诈知识,通过结对帮扶、上门辅导、一对一教学等方式,解决老年人日常使用中的实际难题。社区还要定期开展反诈入户宣传、专题讲座和案例解读,提高老年人风险识别和自我保护能力,打通线上线下意见反馈渠道,及时收集老年人的诉求和建议,联动相关部门快速处理问题,切实提升老年数字服务水平和基层治理实效。

4.3. 凝聚家庭与社会合力营造友好治理生态

家庭是帮助老年人融入数字生活的重要依托,要强化子女对长辈的数字反哺责任,引导年轻人主动耐心教老人使用智能手机和各类常用软件,讲解线上办事流程与网络安全知识。循序渐进帮助老人掌握基础数字技能,同时给予情感陪伴和心理安慰,缓解老人面对智能设备的畏惧和焦虑心理。及时提醒各类网络诈骗套路、虚假信息陷阱和诱导消费隐患,以“数字家风”破除数字恐惧心理,培育双向互哺的数字文化以促进代际融通^[7],从家庭层面帮助老年人平稳跨越数字使用门槛、筑牢日常安全防线。

全社会层面应加大宣传引导力度,通过主流媒体、新媒体平台、公益广告、线下宣传阵地等多渠道普及积极老龄观,尊重老年人学习节奏与接受差异,积极营造尊重老年需求、适配老年特点、接纳老年差异的友好数字社会氛围,鼓励社会组织、公益机构、志愿团体主动参与老年数字助老事业,广泛开展公益教学、志愿帮扶、反诈宣讲等志愿服务活动,扩充社会助老力量队伍。依托协同治理理论打破主体壁垒,建立政府牵头、平台联动、社区落地、家庭参与的资源共享、权责共担机制,构建覆盖城乡、不同年龄及生活状况老年群体,贯穿日常使用、风险预防、干预及维权救助的全覆盖、常态化老年数字权益保障体系,凝聚家庭、社会、多方协同共治的合力。

5. 结语

本文以数字融入为分析视角,依托协同治理理论,结合社会治理与老年权益保障实践,梳理了在数字化和老龄化同步推进过程中,老年人难以适应数字生活、适老化服务跟不上实际需求、网络合法权益容易受损等现实难题。造成这些问题的根源,既有相关制度监管不够完善、互联网平台资本逐利和算法滥用缺乏约束、社会帮扶体系不健全等外部因素,也有老年人自身学习能力有限、思想观念保守等内在原因。只依靠某一方单独整改、零散出台措施,很难从根本上解决老年人数字权益保障的问题。只有把

数字融入和权益保护放在同一个治理框架中统筹考虑, 兼顾使用公平、操作便利、风险防范和社会参与等多方面需求, 才能真正满足老年人的日常数字生活需要。

要真正破解老年人融入数字生活难、权益易受侵害的现实难题, 就必须建立政府、网络平台、社区和家庭四方联动的协同治理模式。政府层面需做好顶层制度设计、平台企业要推进深度适老化改造主动履行社会责任、基层数字服务站点开展针对性数字技能培训与反诈知识普及、家庭成员强化代际数字反哺, 给予老年人耐心指导与情感支持。四方力量相互配合、协同发力, 能够为老年人跨过数字鸿沟、守住自身合法权益, 提供一套切实可行、能够长期坚持的解决思路。

随着数字技术持续更新换代, 我国人口老龄化程度也在不断加深, 针对老年人的数字权益保障工作也需要更加精细化、个性化。后续研究可以进一步区分不同年龄、居住区域、身体健康状况老年人的实际需求, 在科技发展效率和人文关怀之间找到平衡点, 让所有老年人都能共享数字发展带来的便利。这既能为国家推进积极老龄化战略、推进中国式现代化建设提供参考, 也有助于打造全员适配、人人参与、人人共享的全龄友好型数字社会。

参考文献

- [1] 柳红霞, 邓佳一. 协同治理的理论生成逻辑及动力机制[J]. 秘书, 2021(2): 13-23.
- [2] 王璐, 张飒. 文化强国背景下的公共文化服务数字适老化: 价值意蕴、机遇困境与优化路径[J/OL]. 科学与管理: 1-11. <https://link.cnki.net/urlid/37.1020.G3.20260415.1057.004>, 2026-05-21.
- [3] 毕钰洁. 数字服务嵌入老龄化社会治理的困境甄别与突破[J]. 杭州, 2024(24): 50-51.
- [4] 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.
- [5] 潘君豪, 杨一帆. 老年数字包容型社会的整体性治理研究[J]. 西南交通大学学报(社会科学版), 2021, 22(2): 94-101.
- [6] 栾青. 数字技术适老化助力银发经济高质量发展的协同创新研究[J]. 海南开放大学学报, 2026, 27(1): 55-61.
- [7] 陈德权, 杜天翔. 数字适老化的实践逻辑、概念阐释与实现路径[J]. 电子政务, 2022(12): 101-110.