

老年数字弱势群体的社会成因与权利保障

张萧萧

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2026年6月16日; 录用日期: 2026年10月13日; 发布日期: 2026年10月23日

摘要

在老龄化与数字化双重转型背景下, 老年人数字鸿沟已从单纯的技术适应问题演变为复杂的社会融入与权益保障议题。本文运用社会支持理论等分析工具, 结合法律规范系统剖析老年人数字鸿沟的多维成因。研究认为, 老年人数字鸿沟本质上是一种结构性失权现象, 其背后既有个体能力衰减、代际权力转移等社会学机制, 也有法律约束不足、公共服务失当等宏观结构性原因。本文在梳理数字鸿沟现状的基础上, 从主观学习困难与客观社会排斥两个维度剖析成因, 提出通过适老化制度设计、代际数字反哺和多元协同治理等路径, 实现老年人从“数字边缘”向“数字包容”的转变, 为老龄社会保障和社会工作介入提供理论与实践参考。

关键词

老年人, 数字鸿沟, 数字弱势群体, 社会支持

Social Causes and Rights Protection of the Elderly Digital Vulnerable Groups

Xiaoxiao Zhang

Law School, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: June 16, 2026; accepted: October 13, 2026; published: October 23, 2026

Abstract

Against the backdrop of the dual transformation of population aging and digitalization, the digital divide among the elderly has evolved from a mere issue of technological adaptation into a complex topic of social integration and rights protection. Employing analytical tools such as the Social Support Theory and integrating legal regulatory perspectives, this paper systematically dissects the multidimensional causes of the digital divide among the elderly. The study posits that the digital divide among the elderly is essentially a phenomenon of structural disempowerment, underpinned by both sociological mechanisms such as declining individual capacity and intergenerational power

shifts, and macro-structural factors including insufficient legal constraints and inadequate public service provision. Building on a review of the current state of the digital divide, this paper analyzes its causes from two dimensions: subjective learning difficulties and objective social exclusion. It further proposes pathways including age-friendly institutional design, intergenerational digital feedback, and multi-stakeholder collaborative governance to facilitate the transition of the elderly from the “digital periphery” to “digital inclusion”, with a view to providing theoretical and practical references for old-age social security and social work intervention.

Keywords

Older Adults, Digital Divide, Digitally Disadvantaged Groups, Social Support

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

人口老龄化与数字技术普及的交汇，构成了当代中国社会最深刻的变革图景之一。截至 2025 年末，我国 60 岁及以上人口已达 3.23 亿，占总人口的 23.0%¹；而中国互联网络信息中心(CNNIC) 2025 年报告显示，60 岁以上网民达 1.61 亿²。两组数据的落差揭示了老年人数字鸿沟的现实——尚有大量老年人未能有效融入数字社会。即便已接入互联网的老年群体，也普遍存在使用不充分、安全风险高等问题。当数字技术成为获取公共服务的必要手段时，那些因年龄、认知等原因无法平等接入的老年人，其获得的社会保障、医疗、出行等法定权利便事实上被削弱。“数字鸿沟”转化为切切实实的生存危机。人们开始追问：一项改变社会运行方式的技术普及过程中，为何有一类群体被系统性排斥在外？这种排斥背后，究竟是个体适应能力的不足，还是社会支持存在失当？

事实上，老年人数字鸿沟问题的复杂性远超“教老人用手机”这一朴素想象的范畴。它牵涉个体心理、家庭关系、市场逻辑、公共服务、社会文化、法律制度等多重维度，既是老年社会学值得深究的经验课题，也是社会政策亟需回应的现实挑战。当前学界对此已有一定积累：周裕琼等学者从传播学视角考察了老年人数字排斥的心理机制；于慧等提出了多元协同的治理框架，宋保振等对“数字弱势群体”的权利属性进行了学理建构，指出国家负有积极保护义务，许多学者也从社会工作角度探索了个案和小组干预路。然而，多数研究或侧重于单一维度归因，或偏重微观干预方案设计，缺乏将个体困境置于社会结构之中进行系统分析的整合性尝试。

本文使用社会支持理论等概念工具，结合现行权利保护现状，对老年人数字鸿沟的现状、成因及应对进行整体性考察，为老龄社会治理和社会工作实务提供知识参考。

2. 核心概念分析

2.1. “数字鸿沟”与“数字弱势群体”

“数字鸿沟”概念起源于 20 世纪 90 年代，最初指信息通信技术接入层面的有者和无者之间的差距。随着技术发展，研究者认识到鸿沟并非止于接入，而是呈现多维递进特征。数字鸿沟的经典四维模型将其分为“认知、接入、使用、结果”四个维度。“认知鸿沟”侧重对于技术的心理反应和情感结构；“接

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

²<https://www.cnnic.net.cn/n4/2025/0721/c88-11328.html>

入鸿沟”，关注互联网和设备的可及性；“使用鸿沟”，聚焦数字技能使用水平的差异；“效果鸿沟”，强调数字技术运用带来的实际收益不平等。四道鸿沟层层递进，构成完整的分析框架[1][2]。

引入我国老年人语境，四层鸿沟均有显著表现。认知沟方面，老年人对于科技存在恐惧心理与自我设限；接入沟方面，非网民群体中以 60 岁以上老年人为主体；使用沟方面，能够独立完成叫车、订票、挂号等操作的老年网民比例极低；效果沟方面，数字排斥直接导致老年人获取公共服务、参与社会生活的能力被削弱。

然而，“数字鸿沟”概念社会政策意涵较弱。近年来提出的“数字弱势群体”概念，为分析增添了权利维度。宋保振指出，数字弱势群体不仅因经济贫困、生理衰退等显性因素难以接入数字服务，还因算法歧视、数字茧房等隐性机制难以公平行使权利，法律应予特殊保护[3]。高一飞进一步认为，智慧社会中的数字弱势群体面临“权利弱化”困境，其本质是平等参与数字生活的资格被不当限缩，国家对此负有积极的作为义务[4]。从法律逻辑上看，老年人作为数字弱势群体的核心特征在于：其在数字环境下实现法定权利的能力存在结构性障碍，而现行法律尚未提供充分的救济与保障机制。

2.2. 社会支持理论

社会支持理论关注个体如何通过社会关系网络获取情感、信息、物质等资源，以应对压力和困境。Cobb 等早期研究者强调，社会支持可缓冲压力事件对个体的消极影响[5]；后续研究将支持类型细化为情感性支持、信息性支持、评价性支持和工具性支持[6]。

社会支持理论最早由 Cobb 等学者提出，后经心理学、社会学、公共卫生学等多学科拓展，形成了关注个体如何通过社会关系网络获取情感、信息、物质等资源以应对压力和困境的成熟分析框架。

从支持类型看，社会支持可分为四个维度：情感性支持，即通过共情、陪伴和鼓励缓解个体的心理压力与焦虑；信息性支持，即提供知识、建议和指导帮助个体调整认知与行为；评价性支持，即通过反馈帮助个体建立自我认知与效能感；工具性支持，即提供物质资源或直接帮助解决问题。不同类型的社会支持对个体的影响不尽相同，针对不同情境需要配置不同组合的支持策略。

从支持来源看，社会支持可分为来自家庭、朋友、邻里等亲密关系的非正式支持，和来自政府、社区、专业机构等的正式支持。不同来源的支持各有优势：家庭和朋友的亲密支持具有高信任度和持续性，专业化机构的支持则更具系统性和资源动员能力。有效的社会支持体系应当是多元来源的协同配合[7]。

3. 老年人数字鸿沟的多维呈现

3.1. 认知鸿沟：情感态度与信息理解的双重困境

认知鸿沟并非单纯的信息甄别障碍，而是由情感态度与认知偏差共同塑造的复合困境。其一，技术焦虑与自我否定：老年人常因“我老了、学不会”的心理设限而退缩，形成“与其失败，不如不学”的抵触机制。其二，理性质疑与伦理排斥：部分老人认为人工智能冷漠而不可信任，对拟人化技术感到不安，主动疏远数字生活。其三，部分老人认为技术“与我无关”，缺乏接受动机，主动规避知识获取。其四，少数操作熟练者可能陷入虚假胜任的认知误区，误将操作技能等同于安全能力，忽视算法推荐、隐私泄漏等深层风险，例如老年人面对 APP 界面诱导点击或默认同意收集数据时难以分辨，其个人信息自决权受到限制[8]。

3.2. 接入鸿沟：人口特征的结构差异

我国老年网民占比远低于其在总人口中的比重。CNNIC 第 57 次报告显示，截至 2025 年 12 月，60 岁及以上网民互联网使用率达 53.7%³。这意味着有约一半老年人从未使用过互联网。更值得关注的是老

³<https://www.cnnic.net.cn/n4/2026/0304/c88-11549.html>

年群体内部的差异。年龄维度上,60~69岁低龄老人是老年网民主体,70岁以上老年人触网率急剧下降;城乡维度上,农村老年人受基础设施和收入限制,接入鸿沟更为显著;性别维度上,老年女性较男性更少使用互联网;教育维度上,受教育程度较低的老年人数字排斥更为突出[9]。显性的接入鸿沟是后续使用鸿沟和效果鸿沟的前提性障碍,决定了部分老年人自始就被排除在数字生活之外。

3.3. 使用鸿沟：功能应用的浅层化

调查显示,在已接入互联网的老年人中,绝大多数仅能进行简单操作:接打电话、发送语音、接收微信消息等。而当涉及较为复杂的网络功能时,能够独立完成的老年人比例大幅降低。例如,仅约两成老年人能独立网上叫车,不到三成能独立预约挂号。这种低效使用导致“数字排斥”的延续。许多公共服务、商业场景完全取消了人工窗口或现金支付,不熟练使用智能手机的老年人在就医、出行、办理政务时处处遇阻。现实中,冗长晦涩的线上协议、频繁跳转的操作流程,无疑是对老年人使用权的实质剥夺,即便持有智能设备,功能使用不足仍使其在实质上处于数字边缘。

3.4. 效果鸿沟：安全风险与精神困境

老年人在数字空间面临不成比例的安全威胁。许多老年人曾在互联网使用中遭遇团购优惠、步数返现、免费流量等形式的诈骗。低龄、城镇老年网民主要面临网络诈骗、诱导消费、隐私泄露等财产与信息安全风险;高龄、农村、失能老年人则更多面临公共服务获取受阻、基本社会保障权益受损的生存型风险。老年人在数字消费中遭受欺诈后,往往因举证难、投诉流程复杂而放弃维权;其合法权益被侵犯后,缺乏专门化的司法保护通道。这既与老年人信息能力弱有关,也与情感孤独相关——为数不少的老年人因缺乏线下社会联结,转向网络寻求精神慰藉,反而成为诈骗目标。安全风险之外,数字排斥还带来更为隐性的社会隔离和心理困境。无法扫码乘车的老人被拦在公交门外,不懂线上认证的老人退休金暂停发放……这些个案折射的是老年人平等参与社会生活的权利被技术壁垒所剥夺,进而产生被时代抛弃的无力感和尊严受损[10]。

四道鸿沟相互叠加、彼此强化,将老年人推向数字社会的边缘地带。

4. 老年人数字鸿沟的成因：个体困境与社会结构的交互

4.1. 主观层面：心理排斥与能力衰减

4.1.1. 习得性无助与自我否定

心理学中的“习得性无助”概念为理解老年人的技术排斥心理提供了有力分析工具。当个体反复遭遇不可控事件后,会逐渐形成“做什么都没用”的消极预期,进而放弃尝试。社会普遍将衰老等同于能力丧失,这种刻板印象被大量老年人内化为自我认知——“年纪大了学不会”不仅是外界的评价,也成了他们对自己的定义。初次使用受挫后,便轻易归因于自身年龄,而非设备设计不友好或教学方法不当,进而进入“尝试-失败-回避-更学不会”的恶性循环。这种心理机制是数字排斥的第一道主观屏障,也是一种被环境塑造的、非天然的自我认知。该机制在高龄、低教育水平的老年群体中作用最为显著,其过往生活经验中缺乏数字技术相关体验,单次失败便易强化“年老即无能”的刻板认知;而低龄、有一定文化基础的老年人则更易从挫败中调整,突破心理障碍的概率更高。

4.1.2. 不信任感与安全焦虑

近年来针对老年人的网络诈骗案件高发,加之子女和社会反复警劝,老年人对互联网形成较深的负面印象。扫码付款担心钱财被盗,线上办理担心信息泄露,这种不信任感构成使用意愿的重要抑制因素。

4.1.3. 生理与认知基础薄弱

当前 60 岁以上老人多出生于 20 世纪五六十年代，彼时教育普及率低，文盲半文盲比例高。文字阅读障碍直接影响信息获取；同时，因未经历过系统的信息素养教育，对智能设备操作逻辑缺乏基本认知，学习成本远高于年轻人。加之随年龄增长的视力衰退、记忆力减退、反应速度下降等生理变化，使技术适应困难进一步加剧。群体差异层面，农村老年人普遍受教育年限更短，文字阅读与逻辑理解能力更弱，数字学习的基础门槛更高；高龄、失能老人则叠加视力、听力、肢体活动能力的衰退，即便是简化后的适老化界面也难以独立操作，生理障碍构成了其数字融入的硬约束。

4.2. 客观层面：社会结构性排斥

4.2.1. 家庭权力结构的代际偏移

曼纽尔·卡斯特指出，网络社会中的权力不仅包括传统政治权力，还包括网络准入权、网络规范权等新型权力形态[11]。在传统家庭中，年长者经验丰富、掌控资源，处于权力中心[12]。但数字时代，年轻一代凭借技术优势掌握了信息资源和话语权，家庭权力结构发生偏移，子女在教父母使用手机时缺乏耐心、嫌弃老人“笨”的情况普遍存在。对于空巢、独居老人而言，家庭反哺渠道完全缺失，其数字学习只能依赖社区或社会机构，融入难度显著高于与子女同住的老年人；农村留守老人的子女多外出务工，长期分离使得家庭数字反哺几乎无法实现。代际“数字反哺”本可成为弥合鸿沟的有效渠道，却因权力不对等而失效[13]。

4.2.2. 数字产品的“年轻化”设计

市场逻辑驱动下，互联网企业将年轻人视为消费主力，产品设计优先迎合其需求和审美。小字号、密集布局、炫目广告、层层嵌套功能——这些对年轻用户而言不成障碍的设计，对视力衰退、思维迟缓的老年人却构成难以逾越的壁垒。虽有适老化改造要求，但执行效果不佳，许多产品的“关怀模式”仅将字体放大、界面简化，远未触及深层使用障碍[14]。现行法对智能产品适老化的规定散见于《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案》⁴等政策文件中，层级较低，未设定明确的法律责任，导致企业怠于履行。

4.2.3. 公共服务与政策的边缘化

在快速数字化转型中，公共服务呈现“一刀切”的线上化趋势。线下窗口大量裁撤，人工服务渠道萎缩，对不能或不愿使用数字服务的老年人缺乏替代性安排。《中华人民共和国老年人权益保障法》⁵的相应规定过于笼统，且无实施细则，导致老年人难以据此主张权利。更深层看，老年人在政策制定中话语权弱，需求表达机制不畅。我国尚无独立的老年事务行政部门，老龄委协调职能有限，导致老年数字困境难以进入政策议程核心。2023 年实施的《中华人民共和国无障碍环境建设法》⁶虽将老年人纳入信息无障碍保障范围，明确了公共服务提供者的适老化义务，但尚未出台配套的老年人信息无障碍专项标准，司法实践中也缺乏针对老年数字权益纠纷的典型判例，权利救济渠道仍不畅通。

5. 社会支持协同保障路径

5.1. 国家制度守护

政府应承担起顶层设计和托底的制度性责任，将老年人数字融入从零散的公益活动上升为系统

⁴https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2020-12/26/content_5573472.htm

⁵<https://www.nhc.gov.cn/ljks/c100158/201812/3f62d52d457a4d3bb89372843809395f.shtml>

⁶https://www.gov.cn/yaowen/liebiao/202306/content_6888910.htm

的公共政策议题。立法层面。修改相关法律,增设“数字无障碍”专章。明确公共服务提供者、网络运营者、智能终端制造者的适老化法定义务。内容可包括:公共服务线上系统须同步提供人工服务或简易版界面;高频政务事项保留线下窗口不低于一定比例;智能设备须提供“长辈模式”等无障碍模式,并对未达标者设定行政处罚。将数字素养教育纳入社区养老服务的法定内容。行政层面。一是加强数字基础设施的均衡布局,重点解决农村偏远地区老年人接入难题。二是建立算法监管机制,对涉及老年人权益的算法(如社保服务、医疗资源分配等)进行公平性审查,禁止年龄歧视。三是保留并优化线下服务渠道,将“最少人工服务窗口比例”纳入公共服务考核标准。四是推进老年数字素养教育服务,将数字技能培训纳入基本公共服务。司法层面。老年人数字维权面临举证难、成本高、专业性欠缺等障碍。应在数字侵权案件中探索举证责任合理分配;扩大公益诉讼适用范围,允许社会组织代表老年数字弱势群体提起诉讼;将数字维权纳入法律援助范围。

5.2. 家庭反哺

家庭是弥合老年人数字鸿沟的第一线。周晓虹等提出的“文化反哺”概念揭示了子代向亲代传递数字技能的社会机制[15]。周裕琼等提出数字接入反哺、数字技能反哺、数字素养反哺三大维度。调查同样显示,向子女学习是老年人最乐见的学用手机方式[16]。然而,“数字反哺”不能仅依靠家庭自觉。政府在代际互动中的作用在于为“反哺”创造条件并予以规范化引导。比如,将支持父母融入数字社会纳入企业员工关怀体系,鼓励用人单位给予员工探亲期间开展“数字教学”的便利;学校可将帮助长辈学习数字技能作为社会实践内容,培养学生的尊老意识和数字包容理念;社区可定期开展家庭数字共学活动,创造代际交流机会。强调家庭反哺不应将国家义务转嫁给家庭,而是在承认家庭不可替代作用的前提下,通过公共政策增强家庭的“数字支持”能力,避免将老年人的权利实现完全私人化。

5.3. 社会支持

社会工作的专业介入。社会工作以其“人在情境中”的视角,在个体微观干预和结构宏观倡导层面均可发挥作用。个体层面,社会工作者可运用专业方法帮助老年人克服习得性无助,建立数字自我效能感;小组层面,组织老年数字互助小组,利用同辈支持提升学习意愿;社区层面,链接资源开展数字技能培训和反诈宣传;政策层面,代表老年群体参与决策过程,提升政策回应性。社区支持的枢纽角色。社区是老年人生活的主要空间,应承担起数字包容的基层推动者角色。社区可设置“智慧助老”服务站,提供常态化咨询和辅导;培养“银龄数字达人”,发挥同伴教育作用;与企业、高校合作引入志愿服务和专业资源;建立老年人数字需求反馈机制,向政府和企业传递改进建议。企业社会责任的激活。平台企业掌握的资源配置权使其应承担相应的社会责任:一方面要积极履行适老化改造义务,提供真正符合老年人需求的无障碍产品;另一方面应探索算法伦理治理,主动消除数字服务中的年龄歧视。行业组织可制定老年人数字服务标准,通过认证和评级引导企业行为。社会组织与志愿服务的补充。社会组织因其灵活性和专业性,可弥补政府和市场在特定服务领域的不足;志愿者则可为居家不便、高龄失能的老年人提供“数字上门”服务。支持社会组织参与老年人数字赋能,应成为政府购买公共服务的优先方向。

6. 结论

老龄化与数字化交汇的时代课题,考验着社会的公平底线和法治保障能力。老年人数字鸿沟作为一种新型社会不平等,深刻地揭示了技术进步若缺乏人文关怀和权利约束,便可能演变为新的结构性排斥,将老年群体排斥在数字公共服务与社会生活之外。

本文得出以下基本认识:第一,老年人数字困境是主观心理、生理与客观社会结构共同作用的结果,

单纯技术培训难以根治，必须从权利保障高度进行制度回应。第二，数字平等权等基本权利，为国家消除数字鸿沟提供了规范性依据，应将适老化服务、替代渠道保留等从道德倡议转化为法律义务。第三，家庭、社区、企业、社会组织等多元主体的协同参与，是社会支持转化为权利保障的关键机制，需要在国家引导下有序进行。

参考文献

- [1] 彭兰. 智能传播时代“智能鸿沟”的走向探询[J]. 中国编辑, 2024(11): 19-26.
- [2] 孙榕, 李白杨. 生成式人工智能(GAI)背景下的新型数字鸿沟识别框架研究[J]. 图书情报知识, 2025, 42(3): 19-30.
- [3] 宋保振. 论“数字弱势群体”及其权益体系[J]. 山东师范大学学报(社会科学版), 2025, 70(1): 107-120.
- [4] 高一飞. 智慧社会中的“数字弱势群体”权利保障[J]. 江海学刊, 2019(5): 163-169.
- [5] Cobb, S. (1976) Social Support as a Moderator of Life Stress. *Psychosomatic Medicine*, **38**, 300-314.
<https://doi.org/10.1097/00006842-197609000-00003>
- [6] 张羽, 邢占军. 社会支持与主观幸福感关系研究综述[J]. 心理科学, 2007, 30(6): 1436-1438.
- [7] 郭劲光, 张瀚元. 社会支持理论视角下老年人数字融入的路径研究与实践逻辑——基于模糊集定性比较分析[J]. 社会保障研究, 2023(5): 55-66.
- [8] 申琦, 蔡耀辉, 邹欣悦. 踌躇的絮语: 老年人大模型使用中的“提问沟”[J]. 新闻与写作, 2025(8): 5-15.
- [9] 熊景维, 李文瀚. 老年数字鸿沟及其弥合机制: 基于技术歧视的视角[J]. 中国软科学, 2025(S1): 142-160.
- [10] 陈龙, 陈泽. 新型文化资本与智能时代“技术鸿沟”的生成[J]. 暨南学报(哲学社会科学版), 2024, 46(10): 148-165.
- [11] 曼纽尔·卡斯特. 传播力[M]. 汤景泰, 星辰, 译. 北京: 社会科学文献出版社, 2018.
- [12] 费孝通. 乡土中国[M]. 北京: 生活·读书·新知三联书店, 1985.
- [13] 何晶晶. 论全球人工智能治理的中国进路[J]. 扬州大学学报(人文社会科学版), 2025, 29(6): 46-58.
- [14] 于慧, 娄成武. 多元协同视角下农村老龄群体数字鸿沟成因与弥合[J]. 农业经济, 2023(12): 93-95.
- [15] 周晓虹. 文化反哺: 变迁社会中的亲子传承[J]. 社会学研究, 2000(2): 51-66.
- [16] 周裕琼, 丁海琼. 中国家庭三代数字反哺现状及影响因素研究[J]. 国际新闻界, 2020, 42(3): 6-31.