

# 低龄老年人数字融入困境及社会工作介入路径研究

孟冰雪

浙江理工大学法学与人文学院, 浙江 杭州

收稿日期: 2026年7月3日; 录用日期: 2026年10月20日; 发布日期: 2026年10月29日

## 摘要

数字社会快速发展背景下, 低龄老年人数字融入困境成为阻碍积极老龄化落地的突出社会问题。当前学界多从个体数字素养层面解读老年数字鸿沟, 缺乏社会学结构性分析视角, 且针对该问题的社会工作介入体系较为零散。本文以社会排斥理论为核心框架, 结合赋能理论, 采用文献研究与政策分析方法, 探析低龄老年人数字融入的深层困境。研究发现, 低龄老年人数字融入受阻是制度、资源、关系、文化四维社会排斥叠加所致。对此, 本文从宏观政策倡导、中观社区赋能、微观个体疏导、多元协同治理维度构建专业介入路径, 以期破除老年数字社会排斥, 完善数字适老服务体系, 为老龄社会治理与老年友好型数字社会建设提供理论参考。

## 关键词

低龄老年人, 数字融入, 社会排斥, 积极老龄化

# Digital Integration Dilemmas of Young-Old Adults and Social Work Intervention Strategies

Bingxue Meng

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

Received: July 3, 2026; accepted: October 20, 2026; published: October 29, 2026

## Abstract

Against the backdrop of the rapid development of the digital society, the dilemma of digital

integration among young-old adults has become a prominent social issue hindering the implementation of active aging. Existing academic research mostly interprets the elderly digital divide from the perspective of individual digital literacy, lacking a structural sociological analytical framework, and the social work intervention system targeting this issue remains fragmented. Taking the social exclusion theory as the core framework, combined with empowerment theories, this paper adopts literature research and policy analysis to explore the underlying dilemmas of young-old adults' digital integration. The study reveals that the barriers to their digital integration stem from the superposition of four dimensions of social exclusion: institutional, resource-based, relational and cultural. Accordingly, this paper constructs a professional intervention system covering macro policy advocacy, meso-level community empowerment, micro individual counseling and multi-stakeholder collaborative governance. It aims to eliminate digital social exclusion of the elderly, optimize age-friendly digital service systems, and provide theoretical references for aging social governance and the construction of an age-friendly digital society.

## Keywords

Young-Old Adults, Digital Integration, Social Exclusion, Active Aging

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

在数字中国建设深化推进与积极应对人口老龄化国家战略落地的双重背景下，数字技术全面覆盖公共服务、日常生活与社会交往场景，数字融入已成为社会成员共享时代发展红利、参与现代社会生活的基础能力。然而，数字社会与老龄化社会的深度叠加，使老年群体数字适配滞后问题日益凸显，传统设备接入层面的数字鸿沟，逐步转化为多因素耦合的结构性数字排斥难题，成为制约积极老龄化推进的重要瓶颈。相较于高龄、失能等老年群体，60~69岁低龄老年人身心状况良好，具备学习能力与社会参与意愿，是极具数字融入潜力的活力群体。但现阶段多数低龄老年人面临数字技能不足、帮扶资源匮乏、社会支持薄弱等问题，陷入“有意愿、无渠道、难融入”的现实困境，难以平等享受数字化发展红利，长期游离于主流数字社会之外。

从社会学视角来看，低龄老年人的数字融入困境并非个体能力缺陷所致，而是制度、资源、关系、文化多重结构性排斥共同引发的社会问题。现有学界研究多聚焦个体数字素养提升、基础技能培训等微观层面，侧重数字鸿沟的表层现象分析，缺乏系统性的结构性社会学阐释，对低龄老年人数字困境的深层生成机制挖掘不足。同时，现有对策研究多为宏观政策建议或通用化服务思路，未能充分结合社会工作专业的赋能逻辑、支持网络搭建与基层介入优势，专业针对性与落地性较弱。

基于此，本文以社会排斥理论为核心框架，结合赋能理论，运用文献研究法、政策分析法，系统梳理低龄老年人数字融入的现实现状，从制度、资源、关系、文化四维维度剖析其数字融入的结构性困境。同时立足社会工作宏观政策倡导、中观社区赋能、微观个体增能、多元协同联动的四维视角，构建针对性的数字赋能优化路径，破解老年数字结构性排斥难题。本研究旨在弥补现有研究的视角与实践短板，丰富数字适老化与老龄治理研究体系，为建设老年友好型数字社会、推进积极老龄化高质量发展提供理论参考与实践支撑。

## 2. 理论基础

### 2.1. 社会排斥理论

社会排斥理论是社会学者解析弱势群体社会困境的核心经典理论，区别于将社会问题归因于个体素质不足的传统认知，该理论强调社会制度、社会结构与社会环境对弱势群体造成的系统性、结构性剥夺与隔离。其中，社会排斥特指被社会排斥在外的群体本身主观意愿乐意参与到各类社会活动之中，却受外部结构性因素制约，无法平等获取社会资源、参与社会生活<sup>[1]</sup>。在数字社会视域下，老年群体的数字融入困境不再是个体学习能力不足的问题，而是多重维度社会排斥叠加形成的结构性社会问题。学界普遍将社会排斥划分为制度排斥、资源排斥、关系排斥与文化排斥四个维度，分别对应制度供给失衡、公共资源分配不均、社会支持网络断裂与主流文化疏离四种社会困境。本文以四维排斥框架为核心分析工具，深度拆解低龄老年人数字融入的深层社会成因，实现从“个体问题解读”向“结构问题剖析”的学术升级。

### 2.2. 社会工作赋能理论

赋能理论是社会工作核心实务理论，核心逻辑是通过外部资源介入、环境优化、能力培育与支持网络重构，破除弱势群体发展壁垒，激发个体潜能，消解结构性弱势地位，实现个体能力提升与社会环境改善的双向赋能。社会工作赋能兼具宏观、中观、微观三重维度，既关注宏观制度政策的优化倡导，也重视中观社区服务体系的搭建完善，更聚焦微观个体的能力培育与心理疏导，能够精准匹配低龄老年人数字融入困境的多层级破解需求，为本文对策体系的构建提供专业支撑。

## 3. 低龄老年人数字融入的现实现状

### 3.1. 数字适老化政策体系持续完善，但精细化落地不足

近年来，我国持续推进数字适老化建设与老年数字权益保障工作，出台系列顶层政策，明确要求推进公共服务适老化改造、保留传统服务渠道、开展老年数字教育，逐步构建起全方位的数字适老化制度框架。截至2024年末，全国累计完成3000余家网站与APP适老化改造<sup>1</sup>，多项适老化专利免费开放，硬件适老化建设取得明显成效。但从基层落地实践来看，现有政策多为宏观原则性指引，缺乏分层分类的精细化设计。现行适老化政策多聚焦高龄、失能、特困老人，极少针对低龄活力老人设置专项服务细则与考核标准。低龄老人兼具“有学习能力、有参与需求、易被忽视”的群体特征，现有政策未能精准适配其发展需求，导致宏观政策红利难以有效下沉，政策落地存在形式化、笼统化问题。

### 3.2. 数字基础设施全面普及，但群体数字素养分层显著

随着数字基础设施全覆盖工程深入推进，我国城乡网络覆盖与智能终端普及程度大幅提升，低龄老年人基本具备数字学习的硬件条件，传统意义上的数字接入鸿沟逐步弱化。然而，调查显示2025年6月全国互联网普及率79.7%，60岁及以上老年群体普及率仅52.0%<sup>2</sup>，相差近28个百分点，老年群体整体数字化接入水平显著滞后。此外，群体内部数字能力分化更为突出，多数老年网民仅能熟练使用微信聊天、视频通话等基础娱乐功能，大多数老年人无法独立办理线上政务、医保认证、智慧就医等高频公共服务业务，复杂数字操作能力普遍缺失。整体来看，低龄老年人呈现“设备可得但技能不足、接入普及但融入浅层”的典型特征，数字素养分层问题突出<sup>[2]</sup>。

<sup>1</sup><https://www.whhlwdj.gov.cn/view/3641.html>

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

### 3.3. 数字社会氛围全面成型，但社会支持体系相对滞后

当前我国社会全面进入数字化转型阶段，政务办理、医疗服务、日常消费、社会交往等生活场景高度线上化，数字能力已成为民众参与社会生活的基本条件。然而面向老年群体的数字帮扶支持体系建设明显滞后于社会数字化速度，低龄老年人数字融入缺乏稳定、多元的外部支撑。第五次城乡老年人抽样调查显示，我国老年人生活在空巢家庭(包括独居家庭、仅与配偶居住家庭)的比例为 59.7%，仅 33.5%与子女同住<sup>3</sup>，家庭小型化、人口流动常态化导致子女陪伴与数字辅导严重不足，家庭支持功能持续弱化。在社区层面，多数社区尚未建立常态化数字教学机制，多以季节性、形式化宣讲为主，持续性指导缺位。同时，社会组织、志愿服务的助老数字服务多为短期公益活动，缺乏长效结对帮扶机制。家庭、社区、社会多重支持网络松散断裂，导致低龄老年人数字学习多依靠自主摸索，系统性社会支持严重不足。

## 4. 社会排斥视域下低龄老年人数字融入的核心问题

### 4.1. 制度性数字排斥：公共服务制度设计存在老年视角缺失

制度性排斥是低龄老年人数字融入困境的核心结构性成因。新制度主义理论指出社会公共制度具备稳定的运行逻辑与路径依赖特征，制度设计往往优先贴合主流群体的认知习惯与行为模式，极易忽略边缘群体的差异化需求，进而引发结构性适配偏差与制度不公。当前我国数字化公共服务体系的设计与优化，主要以中青年群体的使用习惯、认知水平与需求特征为核心导向，老年群体的数字化使用需求与适配特点长期处于制度设计的边缘位置[3]。在数字化转型过程中，部分公共服务部门过度追求智能化、线上化效率，盲目压缩传统人工服务窗口与线下服务渠道，出现“线上全覆盖、线下无兜底”的治理困境。制度层面未建立适配老年群体的数字服务兜底机制，形成明显的制度性壁垒。低龄老年人虽具备一定学习能力，但受限于制度设计的结构性偏差，无法平等、便捷地享受数字化公共服务资源，难以平等参与数字社会生活，属于典型的制度性社会排斥。

### 4.2. 资源性数字排斥：基层数字服务资源供给碎片化、形式化

资源分配不均与服务供给不足，是制约低龄老年人数字融入的重要现实障碍。资源依赖理论指出，个体社会参与能力与社会融入水平高度依托外部公共资源的供给质量与分配格局，公共资源供给不足、分配失衡、服务碎片化，会直接制约弱势群体的发展能力，形成结构性发展壁垒。基层社区作为老年数字赋能的核心场域，现有数字适老服务资源严重短缺，呈现碎片化、阶段性、形式化特征。多数社区的老年数字教育活动多为节日性、临时性的公益宣讲，课程体系缺乏系统性、内容缺乏针对性、服务缺乏持续性，无法匹配低龄老人循序渐进的学习需求。同时，基层社区普遍缺乏专业的数字帮扶人员、标准化的教学课程、固定的学习场地与实践平台，优质数字适老资源分配向城市核心区域、重点社区倾斜，普通社区、老旧小区、城乡结合部的老年数字服务资源严重匮乏。资源分配的不均衡与供给的碎片化，形成显著的资源性数字排斥，持续限制低龄老年人数字素养提升与数字融入推进。

### 4.3. 关系性数字排斥：老年社会支持网络断裂弱化

社会网络理论指出，个体的社会适应、资源获取与社会融入高度依托稳定多元的社会支持网络，关系网络密度弱化、联结断裂，会直接导致个体社会支持缺失，陷入社会隔离与排斥状态，而当前老年群体的多元社会关系均出现不同程度的断裂与弱化，形成关系性数字排斥。其一，家庭支持弱化，现代家庭小型化、人口流动常态化导致大量低龄老年人处于独居、空巢状态，子女异地工作、陪伴时间不足，

<sup>3</sup><https://www.mca.gov.cn/gdnps/n2445/n2451/n2458/n2681/c1662004999980002181/attr/364606.pdf>

无法提供常态化的数字教学与帮扶[4]；其二，邻里支持缺失，现代社区邻里陌生化、熟人社会解体，传统邻里互助模式消解，老年同辈之间的数字帮扶、经验交流不足；其三，社会支持缺位，专业社会组织、志愿者队伍的数字帮扶缺乏长效机制，临时性帮扶难以形成持续支撑。多重社会关系的断裂，让低龄老年人陷入“无人教、无人帮、无处学”的困境。

#### 4.4. 文化性数字排斥：数字文化代际疏离引发身份边缘化

数字时代催生了全新的网络文化、社交文化与消费文化，中青年群体主导数字文化的话语体系与发展潮流，老年群体整体处于数字文化的边缘位置，形成显著的文化性社会排斥。结合布迪厄惯习-场域理论来看，专属的社会场域拥有独立运行规则与文化逻辑，而个体长期积淀的稳定思维、认知与行为习惯，决定其对新场域的适配能力，二者失衡便会产生文化冲突与融入隔离。从认知层面来看，数字社会构建了年轻化、网络化的全新数字文化场域，而低龄老年人长期植根于传统线下生活环境，积淀出保守、稳定的实体性生活习惯，新旧认知模式的差异形成天然代际冲突。从心理层面来看，场域适配冲突使其初期学习频繁受挫，进而产生数字畏惧、自我否定心理，主动回避数字化生活场景。从社会认同层面来看，长期无法适配数字场域规则，使老年人逐渐脱离主流社会生活体系，自我社会认同感弱化，产生我不是数字时代的人的自我定位[5]，最终主动放弃数字融入尝试，形成文化层面的持续性排斥。

### 5. 社会工作介入低龄老年人数字融入困境的优化路径

#### 5.1. 宏观层面：强化政策倡导，破除制度性数字排斥

社会工作具备社会治理与政策倡导的专业职能，能够立足老年群体诉求，推动制度体系优化，消解制度性排斥。首先，社工依托基层服务优势，扎根社区摸排低龄老年人数字融入的制度痛点，系统收集老年人在政务办理、智慧就医、线上缴费等场景中因平台适配不足、线下渠道压缩产生的融入障碍，梳理制度适配偏差的具体表现与群体诉求，打破政策制定与基层现实脱节的壁垒。基于调研结果，社工以专业视角参与基层老龄政策研讨，针对性倡导公共服务平台开展精细化适老化改造，推动简化繁琐操作流程、放大界面字体、完善语音辅助功能[6]，适配低龄老年人认知节奏与操作习惯，从技术端口消解制度适配偏差。其次，倡导建立线上线下并行的兜底服务机制，坚决杜绝公共服务“一刀切”线上化，保留必要的人工窗口、线下办事渠道与人工帮扶服务，保障老年人的基本公共服务权益[7]。最后，推动细化数字适老化落地政策，明确基层社区数字适老服务的职责、内容与考核标准，推动宏观政策落地生根，从制度层面构建老年数字融入的制度保障体系。

#### 5.2. 中观层面：深耕社区服务，破解资源与关系双重排斥

社区是社会工作介入老年服务的核心场域，也是补齐数字服务资源短板、重构老年社会支持网络的关键载体。针对基层数字服务资源碎片化、形式化的问题，社工首先发挥资源链接专业优势，系统整合社区闲置场地、高校志愿力量、社会组织专业资源、公益企业帮扶资源，补齐基层数字教学场地、专职师资、标准化课程等核心短板，解决资源供给不均、供给不足的问题。在此基础上，搭建常态化社区数字赋能课堂，摒弃节日化、阶段性宣讲模式，围绕线上政务、智慧就医、网络反诈、日常支付等刚需场景，构建梯度化、系统化课程体系，匹配低龄老年人循序渐进的学习节奏，实现从“被动宣讲”到“精准赋能”的转变。在服务开展过程中，同步推进邻里支持网络重构[8]，挖掘社区数字素养较高的低龄老年骨干，组建同辈数字互助小组，搭建邻里帮扶、经验共享的交流平台，消解现代社区邻里陌生化带来的关系隔阂。同时，建立长效志愿结对帮扶机制，为学习困难老人提供一对一实操指导，持续修复弱化的邻里与社会关系，通过资源赋能与关系赋能双向发力，彻底破解双重排斥困境。

### 5.3. 微观层面：精准个体赋能，消解文化性数字排斥

依托社会工作个案工作、小组工作方法，遵循“心理疏导－认知重塑－能力培育－身份重构”的完整赋能路径，精准消解低龄老年人因惯习与数字场域冲突引发的文化性排斥。针对低龄老年人普遍存在的数字畏难、自我否定、回避数字场景等心理问题，社工首先开展一对一个案疏导，耐心倾听老人数字学习的挫败体验，共情化解其焦虑、自卑等负面情绪，纠正“跟不上数字时代”的消极自我认知，挖掘低龄老人学习能力强、生活经验丰富的自身优势，提升其数字学习的自信心与主动性[9]。在心理赋能基础上，依托小组工作开展沉浸式数字体验活动，组织线上社交、智慧生活体验、数字技能分享等场景化实践，引导老人直观感受数字技术的便捷性与实用性，逐步打破传统生活惯习桎梏，适配全新的数字文化场域，缩小代际文化认知隔阂。同时，社工建立个性化跟进赋能机制，针对不同老人的学习短板精准答疑、分层指导，逐步提升数字实操能力，强化数字自我效能感。通过持续的心理赋能、认知赋能、能力赋能，帮助老年人重塑数字时代的社会身份认同，主动融入主流数字文化，消解持续性文化性数字排斥。

### 5.4. 协同层面：搭建多元机制，构建全方位赋能闭环

发挥社会工作资源链接、多方联动的核心优势，构建政府、社区、家庭、社会组织、志愿者多元协同的数字适老治理体系[10]。社会工作为多元治理的核心枢纽，打破政府、社区、家庭、社会组织、志愿者各主体分散割裂的现状，统筹联动各方力量明确职责、协同发力，打通政策、场地、人力、服务等各类资源的流通通道。联动政府落实数字适老化政策保障，推动分层适老政策精准落地，为老年数字赋能提供制度支撑；对接社区盘活基层服务阵地，承接各类数字赋能服务，保障服务常态化开展；引导家庭强化贴身帮扶责任，缓解空巢老人数字支持缺失问题，筑牢家庭赋能基础；链接社会组织提供专业社工服务与系统化课程体系，提升赋能专业性；统筹志愿者开展常态化结对帮扶，补齐个性化服务短板。通过多主体协同赋能，形成“政府兜底、社区落地、家庭支撑、社会补充、个体参与”的完整赋能闭环，彻底破解单一主体服务碎片化、短期化的弊端，构建本土化、长效化的老年数字赋能治理模式，全方位化解低龄老年人多重数字社会排斥困境。

## 6. 结论与展望

数字融入是数字时代老年群体实现社会融入、保障合法权益、提升生活质量的重要基础，也是推进积极老龄化、建设老年友好型社会的核心内容。本文基于社会学社会排斥理论，突破传统个体视角的研究局限，从制度、资源、关系、文化四个结构性维度，系统剖析低龄老年人数字融入的现实困境与深层成因，证实低龄老年人的数字鸿沟并非单纯的个体技能短板，而是数字社会转型过程中多重社会排斥叠加形成的结构性社会问题。具体表现为公共服务制度设计的老年视角缺失、基层数字适老资源分配失衡与供给碎片化、老年社会支持网络断裂弱化，以及传统生活惯习与数字文化场域的代际适配冲突，多重壁垒共同造成低龄老人长期处于数字社会边缘位置。

立足于社会工作专业视角，本文精准对应四类结构性排斥，构建起宏观政策倡导、中观社区赋能、微观个体增能、多元协同联动的闭环式介入体系，通过分层、精准、系统的专业赋能方式，能够有效消解低龄老年人的数字融入障碍，对完善基层老龄治理、推进老年友好型数字社会建设具有积极的实践价值。未来研究可结合实地调研开展实证分析，量化各类排斥因素的影响程度，并结合城乡差异化场景优化本土化介入模式，进一步推进四维赋能路径落地试点与迭代完善，构建可复制、可推广的低龄老人数字融入社会工作服务范式。

## 参考文献

- [1] 彭华民. 社会排斥与社会融合——一个欧盟社会政策的分析路径[J]. 南开学报, 2005(1): 23-30+103.

- 
- [2] 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.
- [3] 唐文浩. 数字公共服务中老年人融入的结构性困境与主体性回应[J]. 人口与社会, 2026, 42(2): 14-25.
- [4] 姜燕, 钟大年. 智媒时代老龄群体数字素养的生成困境与提升机制研究[J]. 河海大学学报(哲学社会科学版), 2026, 28(2): 94-106.
- [5] 姚上海, 罗高峰. 结构化理论视角下的自我认同研究[J]. 理论月刊, 2011(3): 46-49.
- [6] 王晓燕, 孙贤. 老年群体数字鸿沟的生成与弥合——基于场域理论的分析[J]. 生产力研究, 2024(4): 42-47.
- [7] 邵仁杰. 数字经济对老年人社会参与的双重影响研究[J]. 继续教育研究, 2026(8): 76-80.
- [8] 王艳玲, 姜怡宁. 老年数字鸿沟之痛及弥合之径[J]. 新闻爱好者, 2021(7): 31-34.
- [9] 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.
- [10] 董焕晴, 曹高辉, 王靖坤. 从数字鸿沟到数字融入: 老年人数字生活融入实践逻辑与优化路径研究[J/OL]. 情报科学, 1-22. <https://link.cnki.net/urlid/22.1264.G2.20251222.1731.018>, 2026-06-30.