

电子商务背景下社会工作助力 老年人网购的策略研究

高昂

贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2024年6月11日; 录用日期: 2024年6月24日; 发布日期: 2024年8月21日

摘要

随着互联网普及率的提高和网购市场的不断成熟, 我国电子商务正蓬勃发展, 同时, 我国人口老龄化的趋势日益显著, 银发经济正逐渐崭露头角, 老年人参与网购的市场潜力巨大。本文通过分析电子商务背景下老年人网购面临的问题, 探讨社会工作助力老年人网购的策略, 通过提供教育与培训、建立网购支持网络、关注老年人的心理需求、网购环境适老化设计等措施, 为老年人提供更加便捷、安全、愉快的网购体验。这不仅有助于提高老年人的生活质量, 也有助于推动电子商务和银发经济的发展和繁荣。

关键词

电子商务, 老年人, 网购, 社会工作

A Study on Strategies of Social Work Assisting the Elderly in Online Shopping under the Background of E-Commerce

Ang Gao

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Jun. 11th, 2024; accepted: Jun. 24th, 2024; published: Aug. 21st, 2024

Abstract

With the increasing popularity of the Internet and the continuous maturity of the online shopping market, China's e-commerce is booming. Meanwhile, the trend of population aging in China is becoming increasingly prominent, and the silver economy is gradually emerging. The market poten-

tial for the elderly to participate in online shopping is enormous. This article analyzes the problems faced by the elderly in online shopping under the background of e-commerce and explores strategies for social work to assist the elderly in online shopping. By providing education and training, establishing online shopping support networks, paying attention to the psychological needs of the elderly, and adapting the online shopping environment for the elderly, it aims to provide the elderly with a more convenient, safe, and enjoyable online shopping experience. This not only helps improve the quality of life of the elderly, but also contributes to the development and prosperity of e-commerce and the silver economy.

Keywords

E-Commerce, The Elderly, Online Shopping, Social Work

Copyright © 2024 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

电子商务的发展为人们生产生活带来了便利。如今，电子商务的运用已经深入各行各业各个领域，包括生产、加工、销售、交易、物流等，在社会中逐渐形成了网络化的商务发展环境[1]。电子商务以其独特的便利性、选择多样性和价格优势，正逐渐改变着人们的购物习惯。国家统计局发布的数据显示，2023年末，我国60周岁及以上人口超2.96亿，老年人群体的增长趋势和经济实力的提升，为其参与电子商务提供了巨大的潜力和机遇，银发经济作为一种新型的经济模式正在逐渐崛起。2023年12月，中央经济工作会议高度关注“银发经济”，并把“发展银发经济”作为2024年的重点经济工作之一，为适应经济新要求 and 应对人口新形势提出了化解思路。2024年1月，国务院办公厅印发《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》[2]。然而，尽管电子商务的普及率逐年上升，但老年人群体的参与度却相对较低。老年人对网络技术不熟悉和对网络购物风险高度警觉，都会阻碍其网购行为。

社会工作在推动老年人更好地适应网购生活方面扮演着不可或缺的角色。首先，社会工作者具备专业的知识和技能，能够针对老年人的特点和需求，提供个性化的指导和支持。其次，社会工作者可以发挥桥梁和纽带的作用，连接老年人与电子商务平台和商家。此外，社会工作者还可以关注老年人在网购过程中可能遇到的心理问题。综上所述，社会工作在助力老年人网购方面展现出了重要的价值和作用。

2. 电子商务背景下老年人网购存在的问题

2.1. 认知与使用双重障碍

老年人因自身因素对新技术、新媒体和网络信息存在获得障碍，逐渐被互联网边缘化，影响了对互联网的使用和认知，阿尔温·托夫勒将这种现象称为“数字鸿沟”，即“信息和电子技术方面的鸿沟”[3]。一方面，老年人对智能设备和互联网的使用熟练度较低，这成为其网购过程中面临的一大挑战。受自身年龄、认知、观念等因素的影响，部分老年人对数字产品及服务存在抵触心理；有些老年人的网购行为仍处于学习、摸索阶段；还有些老年人始终以质疑、担忧的心态尝试每一次网购。另一方面，与传统线下购物相比，从浏览、选定商品，确定规格到支付、查询物流、查收快递，这些基本网购环节对于老年人来说已是十分繁琐。当他们在网购过程中遇到商品质量问题、退换货物的情况时，如何与卖家沟

通来维护自己的权益以及如何操作退换货，那将是更大的挑战。总的来说，老年人群体需要克服内外因素的障碍，才能实现从产生网购意愿到实施网购行为再到顺利完成网购的转变。

2.2. 网络信任缺失

由于网络环境的复杂性和不确定性，不仅老年人自身对网购的信任度较低，其子女对于他们单独网购也存在极大的担忧。首先，网络世界安全机制的信度偏低。电商平台的弹窗广告会自动跳转到其他页面，使得老年人了解这些网购平台的同时也心生质疑和担忧。其次，电商平台上的商品种类繁多，为老年人提供众多选择性的同时也要求老年人有辨别、筛选商品的能力。同种商品有不同的价格，来自不同的店铺却用着相同的图片，商品的评价有好有坏，老年人煞费苦心却不一定能挑选出物美价廉的商品。此外，老年人及其子女也会顾虑网络购物中的个人信息泄露问题。在网购过程中需要提供个人信息，如姓名、地址、电话号码等，这些信息一旦被泄露，就可能被用于诈骗或其他不法活动。最后，资金安全也是老年人对网购不信任的重要原因之一，担心在支付过程中遇到资金被盗刷或无法追回的情况。由于老年人对电子支付的了解和认知相对较少，无法准确判断支付平台的安全性和可靠性，从而增加了资金损失的风险。

2.3. 过度网购隐患

对于老年人来说，过度依赖网购会造成生活失衡。首先，花费大量时间用于网购会影响老年人的健康状况。一方面，长时间使用电子产品会直接影响他们的身体状况；另一方面，会挤占他们的锻炼时间，减少运动，从而增加了患病的风险。其次，还影响老年人的心理状况。部分老年人沉迷于网购带来的满足感，减少与亲朋好友的交流和互动，导致社交圈缩小。这种社交隔离不仅会让老年人感到孤独和寂寞，还会对其心理健康产生负面影响。此外，过度网购还会增加老年人的经济负担。有些老年人会因为追求新鲜感和满足好奇心而购买大量不必要的商品，从而陷入经济困境，影响家庭关系和生活质量。

2.4. 网购环境复杂

网购环境的复杂性成为影响老年人参与网购的一个显著障碍。首先，电商平台的页面设计没有考虑到老年人群体的特点，部分电商平台的界面设计可能过于复杂或字体太小，不适合老年人使用。复杂的界面设计可能会让老年人感到困惑或不适，从而影响他们的网购体验。其次，缺乏专门的老年人服务，一些电商平台缺乏针对老年人的专门服务，如客服人员缺乏与老年人沟通的技巧、缺乏适合老年人的购物指南等，这些因素都可能阻碍老年人参与网购。此外，支付方式复杂多样，多样化的支付方式可能让老年人感到困惑，尤其是涉及到使用第三方支付平台的操作时，会增加老年人的使用难度。

3. 社会工作助力老年人网购的策略

3.1. 开展教育与培训

第一，开设培训课程。制订并开展老年人网购培训课程，教授基础的网络知识和购物技巧。从教授如何浏览网页、搜索商品、比较价格等简单易懂的知识入手。随后逐步深入到购物技巧，例如怎样填写订单、选择可靠的商家、判断商品质量等。通过实际案例和模拟操作，让老年人更加直观地了解网购的全过程。此外，定期为老年人介绍最新的购物节活动、优惠方式等内容，帮助他们更好地了解市场动态，融入网购环境。

第二，提供技术指导。组织志愿者或专业人员，为老年人提供现场指导或远程协助。帮助老年人解决在网购过程中遇到的各类问题，如密码设置、支付流程、物流查询等，同时为老年人提供心理支持，

鼓励其克服对网购的恐惧和不安。

第三,开展网络安全知识宣讲。从老年人日常生活中的实际需求出发,详细讲解网络安全的重要性。首先,介绍网络诈骗的常见手段,如冒充亲友、虚假投资等,并告知老年人如何识别这些骗局。强调保护个人信息的重要性,如不要随意在网上透露自己的姓名、地址、电话号码等敏感信息。此外,提醒老年人在使用网络时要注意保护自己的账号和密码安全,避免使用过于简单的密码,并定期更换。通过宣讲帮助老年人增强网络安全意识,享受更加安全、便捷的网络生活。

3.2. 建立网购支持网络

第一,组织社区活动。通过组织网购知识讲座、模拟购物体验、网购心得分享会等活动为老年人提供网购支持。在网购知识讲座中,邀请专业人士为老年人讲解网购的基础知识、购物技巧以及注意事项,帮助其建立正确的网购观念。通过模拟购物体验让老年人在安全的环境下实际操作,感受网购的便捷和乐趣。网购心得分享会可以让已经有一定网购经验的老年人分享自己的购物经历,包括购买的商品、遇到的优惠、如何辨别商品真伪等,这些分享能够极大地激发其他老年人对网购的兴趣。

第二,开设互助小组。建立老年人网购互助小组,让老年人能够在小组中互相帮助、学习和交流,共同提高网购技能。在互助小组中,老年人共同学习网购知识,分享购物经验,互相解答问题。同时,老年人在小组中互相鼓励,一起探索新的购物方式和优惠信息。这种小组形式的学习和交流,不仅会提高老年人的网购技能,还会增强其社交能力。

第三,提供志愿者支持。招募志愿者为老年人提供网购支持和帮助,是确保老年人能够顺利、安全地进行网购的重要措施。在社区、学校、企业等领域招募志愿者为老年人提供一对一的指导和帮助。志愿者根据老年人的需求和喜好为其推荐合适的商品,在填写订单和支付货款等方面提供帮助,确保信息准确和完整。此外,志愿者定期与老年人保持联系,了解老年人的购物需求和反馈,提供更加贴心的服务。

3.3. 关注老年人的心理需求

在促进老年人网购的过程中,不仅要提供技术层面的支持,更要深入了解并满足其心理需求,最大程度降低网购带来的负面影响。社会工作者在这一过程中扮演着至关重要的角色,通过专业的知识和技能,为老年人提供全方位的支持和帮助。

第一,社会工作者通过与老年人进行深入的交流和沟通,了解其心理需求和困惑,并提供相应的心理咨询和疏导。此外,帮助老年人树立正确的消费价值观,引导老年人理性消费,避免冲动购物和过度消费。

第二,社会工作者积极动员老年人走出家门,参加各类社交活动。通过社区聚会、志愿服务等活动让老年人结交新朋友,扩大社交圈,提高老年人的社交能力和生活品质。同时,社会工作者组织一些专门针对老年人的网购交流活动,让有经验的老年人分享购物心得,增强彼此之间的联系和互动,一举多得。

第三,社会工作者为老年人提供心理支持服务,搭建倾诉和提供帮助的平台。如通过心理热线服务,心理咨询进基层等活动,使得老年人在面对心理困扰时能够及时得到支持和帮助。同时,社会工作者还可以为老年人提供一些心理健康知识普及活动,帮助其了解心理健康的重要性,掌握一些基本的心理调节技巧和方法。

3.4. 网购环境适老化设计

社会工作者要推动电商平台对网购环境进行适老化改进,使得老年人拥有更好的网购体验。

第一，简化操作流程。复杂的操作流程是老年人网购之路的一大障碍，因此电商平台应致力于设计更加简洁明了的界面和操作流程。具体来说，可以增加字体大小、使用明确的图标和按钮、简化购物流程、提供语音助手等。针对老年人身体机能下降这一现实，选择以微信为基础的小程序购物平台，方便老年人支付，简化下载的流程，实现方便快捷购物[4]。

第二，确保支付安全。首先，设计简单明了的支付界面，减少复杂的操作步骤，让老年人更容易理解并使用。提供语音提示和辅助说明，帮助老年人更好地理解 and 操作支付流程。加强支付安全验证，如指纹识别、面部识别等，降低老年人因忘记密码或密码泄露而面临的风险。此外，提供支付安全保障机制，建立支付风险防控体系，实时监测支付交易风险，对异常交易进行及时拦截和处理。

第三，加强售后服务。电商平台需要建立完善的售后服务体系，这对于提升老年人的购物体验 and 满意度至关重要。首先，设立专门的客服团队，为老年人提供及时、专业的咨询和 help。客服人员应该具备良好的沟通能力和专业知识，能够耐心解答老年人的问题。其次，对于老年人在购物过程中遇到的问题和困扰，电商平台应提供快速、有效的解决方案。例如，对于商品质量问题、物流问题等，应提供退换货、补偿等相应的解决方案。此外，建立用户反馈机制。通过用户反馈机制，收集老年人在购物过程中的意见和建议，不断改进和完善产品和服务，积极代表老年人向有关部门反映相关情况，呼吁继续强化对网络购物平台的监督管理[5]。

4. 结论

我国电商产业蓬勃发展，随着老年人口比例的增加和消费能力的提升，老年人网购市场具有巨大的发展潜力，但面临多重挑战。由于年龄、生理、心理等方面的原因，老年人在网购过程中面临诸多问题，如认知与使用双重障碍、网络信任缺失、过度网购隐患、网购环境复杂等。对智能技术而言，兼顾老年人需求是一种进步而非倒退。智能时代，我们的社会在追求快节奏生活的同时，不妨给予慢节奏生活的老年群体多一些体谅，让科技的便利惠及每个人[6]。

社会工作在助力老年人网购方面具有独特优势。社会工作作为一种专业的助人活动，具有人文关怀、专业方法、社区资源等优势，可以为老年人提供全方位的网购支持服务。通过社会工作的介入，可以帮助老年人解决网购过程中的困难，提升老年人的网购能力和信心。

社会工作促进老年人网购的策略多样。本研究提出了多种社会工作促进老年人网购的策略，包括提供教育与培训、建立网购支持网络、关注老年人的心理需求、网购环境适老化设计等。这些策略可以根据老年人的实际情况和需求进行选择 and 调整，成功助力老年人网购从无到有、从陌生到熟悉、从沉迷到理性的转变。未来，社会工作者还需要继续探索 and 创新更多有效的策略和方法助力老年人网购，以期推动电商经济和银发经济的发展。

参考文献

- [1] 许宁宁. 电子商务对区域经济发展的作用[J]. 营销界, 2023(2): 62-64.
- [2] 金牛, 原新. 银发经济高质量发展: 人口基础、战略导向与路径选择[J]. 河北学刊, 2024, 44(2): 158-166.
- [3] 孙晨. “银发族”群体在“直播带货”消费中的困惑及应对建议[J]. 现代营销(学苑版), 2021(11): 65-67.
- [4] 张旭, 吴丹, 张成平. 老年人网上购物微信小程序建设研究[J]. 科技与创新, 2023(5): 131-133.
- [5] 崔剑. 护航老年人的网购之旅[J]. 中国社会工作, 2023(9): 6-7.
- [6] 潘旭涛. 智能时代, 如何让老年人生活得更从容[J]. 科学之友(上半月), 2021(1): 56-59.