

电商时代老年群体数字鸿沟问题 及其弥合路径分析

吴雨霏

武汉科技大学法学与经济学院, 湖北 武汉

收稿日期: 2025年3月5日; 录用日期: 2025年3月24日; 发布日期: 2025年4月18日

摘 要

电商时代改变了人们的生活方式, 但在这股数字化浪潮中老年群体却面临着数字鸿沟问题。本文聚焦于电商时代老年人面临的数字鸿沟问题, 分析其在接触接入、使用操作、知识素养、社会心理以及市场产品等多层面的现状。从个人家庭、社会、政策法规等角度探讨成因, 提出弥合路径建议, 以助力老年人跨越数字鸿沟, 融入电商时代, 实现社会公平与和谐发展。

关键词

电商时代, 老年人, 数字鸿沟

Analysis of the Digital Divide Issues Faced by the Elderly in the E-Commerce Era and Strategies for Bridging It

Yufei Wu

School of Law and Economics, Wuhan University of Science and Technology, Wuhan Hubei

Received: Mar. 5th, 2025; accepted: Mar. 24th, 2025; published: Apr. 18th, 2025

Abstract

The era of e-commerce has changed people's lifestyles, but in this wave of digitalization, the elderly are facing the problem of digital divide. This paper focuses on the digital divide faced by the elderly in the era of e-commerce, and analyzes its current situation in terms of access, use and operation, knowledge literacy, psychosocial and market products. From the perspectives of individuals, families, society, policies and regulations, the causes are discussed, and suggestions for bridging paths

are put forward to help the elderly cross the digital divide, integrate into the e-commerce era, and achieve social equity and harmonious development.

Keywords

E-Commerce Era, The Elderly, Digital Divide

Copyright © 2025 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

在当今电商时代，数字技术以前所未有的速度融入人们生活的方方面面，深刻改变了传统的购物模式。互联网、移动支付、智能设备等数字工具的广泛应用，使电子商务成为经济发展的重要驱动力，给消费者带来了极大的便利。然而，在这股数字化浪潮中，老年群体却面临着诸多困境，数字鸿沟问题日益凸显。

从社会发展角度而言，解决老年人数字鸿沟问题是实现社会公平与和谐的必然要求。对于电商行业来说，老年市场蕴含着巨大的消费潜力，然而由于数字鸿沟的存在，老年群体的消费潜力尚未得到充分挖掘。深入研究老年人数字鸿沟问题，有助于电商企业了解老年消费者的需求和痛点，针对性地优化产品设计和服

2. 电商时代老年群体数字鸿沟的多维度现状

电商时代，老年人数字鸿沟问题在接触与接入、使用与操作、知识与素养、心理与社会、市场与产品等多个层面普遍存在。这些问题不仅限制了老年人享受数字时代便利的机会，还可能加剧他们在社会经济、文化生活等方面的边缘化。

2.1. 接触与接入层面

根据中国互联网络信息中心(CNNIC)发布的第 51 次《中国互联网络发展状况统计报告》，截至 2022 年 12 月，我国网民规模达 10.67 亿，互联网普及率达 75.6%，其中 60 岁及以上的网民群体占比 14.3%，低于 60 岁及以上人口占比(19.8%)5.3 个百分点^[1]。从非网民情况来看，截至 2022 年 12 月，我国非网民规模为 3.44 亿，其中 60 岁及以上老年群体是非网民的主要群体，占非网民总体的比例为 37.4%，较全国 60 岁及以上人口比例(19.8%)高出 17.6 个百分点；从绝对量来看，60 岁及以上非网民群体规模达到 1.28 亿，占我国 60 岁及以上老年人口规模(2.8 亿)的 45.9%。

截至 2024 年 6 月，我国 60 岁及以上的老年群体中，非网民占比达 62.0%。这意味着仍有约 1.91 亿左右的老年人未接触互联网，无法享受到电子商务带来的购物便利。这表明近半老年人群存在“数字鸿沟”，在融入电商时代的过程中面临着重重困难。

除互联网普及率较低外，老年人的智能设备拥有率也低于平均水平。智能手机、平板电脑等智能设备是接入互联网和使用电商平台的基础工具。然而，部分老年人由于经济条件有限、对新技术的接受度较低，或者对智能设备的操作复杂性感到畏惧，未能拥有或有效利用这些设备。这进一步加剧了他们在

数字世界中的孤立状态。

2.2. 使用与操作层面

在使用与操作层面上，老年人面临着技能操作不足和信息筛选困难两大困境。即使老年人拥有智能设备并接入互联网，他们在使用过程中仍面临诸多挑战。许多电商平台和数字服务的设计缺乏适老化考虑，操作界面复杂、字体过小、导航逻辑不清晰等问题普遍存在。例如，一些医院的网络挂号平台操作流程繁琐，让老年人望而却步。调查显示，60岁及以上网民群体中，熟练使用手机应用老年模式的占比仅为8.1%，这表明大多数老年人在使用数字设备时仍存在较大的困难。

互联网上的信息浩如烟海，老年人在处理和筛选信息时往往感到力不从心。他们难以辨别信息的真伪和价值，容易受到虚假信息和网络谣言的误导。在电商购物中，这可能导致他们购买到质量不佳或不符合需求的商品，甚至遭受网络诈骗的侵害。

2.3. 知识与素养层面

数字素养是指个体在数字环境中获取、理解、评估和使用信息的能力。老年人的数字素养水平普遍较低，对数字技术的认知和理解有限。他们缺乏基本的网络安全知识，如密码保护、隐私设置、识别钓鱼网站等，容易成为网络诈骗和隐私泄露的易受攻击群体。随着年龄的增长，老年人在视觉、记忆力、反应速度等方面的身体机能有所衰退，这使得他们在学习和适应新兴技术时面临更高的学习曲线。此外，老年人的学习动力和自信心也可能受到社会环境和自身经验的影响，进一步阻碍了他们提升数字技能的积极性。

2.4. 心理与社会层面

数字鸿沟的存在不仅限制了老年人获取信息和参与社会活动的机会，还可能加剧他们的心理压力和社会隔离感。许多老年人因为无法熟练使用数字技术，感到自己与社会脱节，产生被时代抛弃的感觉。这种心理压力可能进一步影响他们的心理健康，导致焦虑、抑郁等情绪问题。数字心理障碍是指在数字技术接受度和适应性方面的心理障碍。老年人的心理压力会产生数字心理障碍进一步加深数字鸿沟[2]。

在代际交流中，由于存在认知壁垒，老年人往往处于被动地位。年轻一代可能缺乏耐心和时间来帮助老年人学习和使用数字技术，而老年人也可能因为担心给子女带来负担而不敢主动寻求帮助。这种代际交流障碍不仅影响了老年人与下一代以及隔代的情感交互，还阻碍了数字技术在老年人群体中的普及和应用。

2.5. 市场与产品层面

目前市场上主流的数字技术、产品和服务在设计时尚未充分考虑老年人的实际需求，适老化应用供给缺乏[3]。开发商普遍认为老年人的购买力和市场需求较低，投资回报率不高，因此对适老化产品的研发和推广积极性不足。这导致市场上适合老年人使用的数字产品和服务相对匮乏，无法满足老年人的需求。

由于电商服务不完善，部分电商平台在老年友好型服务方面存在不足，如客服沟通不畅、退换货流程复杂等。这些问题不仅影响了老年人的购物体验，还可能使他们对电商平台产生不信任感，从而放弃使用。此外，一些电商平台的促销活动和优惠政策信息复杂，老年人难以理解和把握，进一步降低了他们的购物意愿。

3. 老年群体数字鸿沟问题成因分析

3.1. 个人及家庭层面

1. 年龄增长与生理机能衰退

随着年龄的增长，老年人的视力、听力等感官功能逐渐衰退。例如，很多老年人存在老花眼、白内

障等视力问题，这使得他们难以看清手机、电脑等电子设备屏幕上较小的字体和图标。听力下降也会影响他们使用一些带有音频提示的数字设备。此外，手指灵活性降低也使他们难以适应小屏幕、触屏操作等设备需求。

2. 教育水平与数字素养

教育水平是影响老年人数字素养的关键因素之一。在过去的教育体系中，数字技术尚未普及，老年人接受的教育主要侧重于传统的知识和技能，缺乏对数字技术的系统学习。据统计，我国 60 岁以上老年人群中，初中及以下文化程度的占比超过 70%，这部分老年人对数字技术的基本概念、操作方法等了解有限，在面对电商平台的各种功能和操作时，往往感到无所适从。

数字素养不足使得老年人在电商领域面临诸多问题。在信息获取方面，他们难以运用搜索引擎等工具，快速准确地找到自己需要的商品信息。在筛选商品时，也缺乏对商品评价、参数等信息的分析能力，容易受到虚假宣传的误导。在操作电商平台时，对于一些复杂的功能，如优惠券的领取和使用、退换货流程等，他们往往不知道如何操作，导致无法充分享受电商购物的便利和权益。教育水平较低的老年人在学习新的数字技能时，也面临更大的困难。他们可能对数字技术的术语和概念理解困难，难以跟上数字技术的快速发展和更新。随着电商平台不断推出新的功能和服务，如直播带货、跨境电商等，教育水平低的老年人很难在短时间内掌握这些新的购物方式，进一步加剧了他们与数字时代的脱节。

3. 接受意愿与抗拒心理

长期的生活经历和传统购物习惯在老年人心中形成了固定的思维模式和行为习惯。他们对熟悉的线下购物方式产生了强烈的依赖，对新兴的电商购物模式存在本能的排斥和不信任。这种心理认知局限使得老年人在面对电商时，缺乏主动探索和学习的意愿。此外，对数字技术的陌生和恐惧，让老年人容易产生畏难情绪和数字焦虑，进一步抑制了他们参与电商活动的积极性。

数字时代催生“文化反哺”现象，传统社会长者为知识权威的格局被打破。年轻世代凭借技术优势获得话语权，导致老年群体在家庭决策、社会参与中的角色边缘化。这种代际权力转移与儒家文化中的“尊老”伦理形成张力，加剧老年人的身份焦虑。

4. 家庭支持不足

在老年人学习数字技术的过程中，家庭支持的不足是一个突出问题。城镇化进程加速了家庭核心化，421 家庭结构使代际支持系统弱化。996 工作制与人口流动背景下，子女技术帮扶呈现“在场缺席”特征——物理共居减少，情感支持虚拟化。家庭作为初级社会化载体的功能衰退，使老年人技术学习失去关键支持网络。

代际之间在数字技术认知和使用上存在显著差异，这导致了沟通不畅，进而影响老年人学习电商相关技能。他们往往没有充分考虑到老年人学习能力下降、记忆力减退的特点，在讲解操作步骤时速度过快、过于简略，导致老年人难以理解和掌握。当老年人提出疑问时，可能会表现出不耐烦，这极大地打击了老年人学习的积极性。

此外，部分家庭成员对老年人使用数字技术存在担忧，认为他们容易上当受骗或操作失误导致经济损失，因而不鼓励甚至阻止老年人接触电商。这种态度使得老年人在学习数字技术时缺乏家庭的支持和鼓励，进一步加大了他们融入电商时代的难度。

3.2. 社会层面

1. 数字产品适老化设计缺失

当前，在数字技术、产品和服务的设计初期，往往未能充分且细致地考虑老年人的实际需求与特定偏好，这导致市场上适老化应用的供给严重不足。数字技术的研发过程、数字产品的设计环节以及数字

服务的提供,大多数情况下主要是从中青年群体的使用习惯、认知能力和审美取向出发,忽略了老年群体在生理、心理及社会参与方面的独特性。这种以中青年为中心的设计导向,使得适老化数字设计的可见性和易用性普遍较低。老年人在面对这些未充分考虑其需求的产品时,往往感到困惑、挫败甚至被排斥,这不仅不利于他们增强对数字技术及其产品的使用意向,反而可能因为操作复杂、界面不友好等因素,进一步加大了老年人学习和掌握数字技能的难度。更为严重的是,这种设计上的偏差实际上提高了老年人数字适应度和接受度的门槛,加剧了他们在数字时代中的边缘化趋势。老年人在尝试融入数字社会的过程中,可能会遭遇更多的障碍,从而影响到他们的信息获取、社交互动、健康管理以及生活质量等多个方面。

2. 数字服务不完善

电商平台在客服服务和操作引导等方面,对老年人存在不友好的情况。在客服服务方面,许多电商平台的客服主要通过在线聊天的方式提供服务,这对于不擅长打字的老年人来说,沟通成本较高。即使一些平台提供了语音客服功能,但由于老年人听力下降或方言口音问题,可能导致沟通不畅。而且,客服人员在解答问题时,可能使用一些专业术语或复杂的表述,老年人难以理解。

操作引导方面,电商平台的操作指南往往以文字和图片为主,对于一些抽象的操作步骤,老年人很难通过简单的图文说明来理解。其次,一些电商平台在更新版本后,操作界面和流程会发生变化,但平台并没有及时为老年人提供详细的更新说明和操作引导,导致老年人在使用新版本时感到无所适从。此外,线下服务网点的减少也对老年人产生了影响。随着电商的发展,许多传统的实体店纷纷关闭或减少了业务,这使得老年人在遇到问题时,难以找到线下的服务网点寻求帮助。

3. 社会培训与教育资源不足

针对老年人的数字技术培训和教育资源稀缺,这是老年人数字鸿沟产生的重要社会环境因素之一。目前,虽然一些社区和老年大学会开设相关课程,但覆盖面较小,无法满足广大老年人的学习需求。许多偏远地区的老年人,根本没有机会参加这样的培训课程。

在内容方面,一些培训课程过于注重理论知识的传授而忽视了实际操作技能的培养。对于老年人来说,他们更需要的是能够直接应用于生活的数字技能,如如何使用电商平台购物、如何进行电子支付等。

3.3. 政策法规方面

1. 政策支持力度不足

政府在推动老年人数字技术普及方面的政策存在诸多不足,缺乏足够的针对性和可操作性。虽然国家和地方政府已经意识到老年人数字鸿沟问题的严重性,并出台了一些相关政策,如《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》等,旨在帮助老年人跨越数字鸿沟,融入数字社会。然而,这些政策在实际执行过程中往往难以落地执行。部分政策只是提出了宏观的目标和原则,缺乏具体的实施细则和配套措施。这也使得各地在开展老年人数字技能培训时,缺乏统一的标准和规范,培训质量参差不齐。政策的覆盖范围也存在局限性。目前,大部分政策主要集中在城市地区,对于农村和偏远地区的老年人关注不够。数字基础设施投入呈现城市偏向性,农村老年群体面临物理接入障碍和数字素养欠缺的“双重剥夺”。这种技术鸿沟与既有城乡差距产生叠加效应,进一步加剧了数字时代的社会分层。

2. 数字产品和服务监管缺失

对数字产品和服务的监管不到位,是导致老年人权益保护不足的重要原因。在数字产品方面,虽然一些产品声称进行了适老化改造,但实际效果并不理想。许多所谓的“老年模式”只是简单地放大字体、增大音量,而在界面设计、功能简化、操作流程优化等方面,并没有真正考虑老年人的需求和使用习惯。

在数字服务领域,也存在着诸多问题。一些电商平台在服务老年人时,存在服务不到位、信息不透

明等问题。平台在处理老年人的退换货申请时,可能存在拖延、推诿等情况,导致老年人的合法权益得不到保障。然而,目前对电商平台的监管主要侧重于商品质量和交易安全,对于服务质量、消费者权益保护等方面的监管相对薄弱,缺乏明确的监管标准和严格的处罚措施,使得一些不良商家有机可乘。

4. 电商时代老年人数字鸿沟的弥合路径建议

4.1. 加强老年数字教育与培训

构建多层次、多元化的老年数字教育体系是提升老年人数字素养的关键。社区教育应充分发挥其贴近老年人生活的优势,加大对老年数字教育的投入和支持。通过开设专门的社区老年数字培训班,为老年人提供免费或低成本的数字技能培训课程。课程内容应紧密结合老年人的日常生活需求,如智能手机基础操作、电商购物流程、电子支付使用方法等。其次,进一步优化老年大学的课程设置,增加数字技术相关课程的比重。除了传统的计算机基础课程外,还应开设电商运营、网络安全、数字娱乐等多样化的课程,满足不同老年人的学习需求。在教学过程中,注重理论与实践相结合,通过实际案例分析和操作演练,让老年人更好地掌握数字技术知识和技能。此外,还应鼓励社会力量参与老年数字教育,支持企业、社会组织和个人举办老年数字培训机构或开展相关培训项目。政府可以通过政策扶持、资金补贴等方式,引导社会资源向老年数字教育领域倾斜。例如,对积极参与老年数字教育的企业给予税收优惠,对表现优秀的社会组织和个人给予表彰和奖励,激发社会各界参与老年数字教育的积极性和主动性。通过整合社会资源,丰富老年数字教育的形式和内容,为老年人提供更多的学习选择和机会。

采用线上线下结合的培训模式,充分发挥线上和线下培训的优势,提高培训效果。线上培训可以利用互联网平台,如在线教育平台、社交媒体、视频网站等,为老年人提供丰富的数字教育资源。开发专门的老年数字教育 APP,提供视频课程、在线测试、互动交流等功能,让老年人可以随时随地进行学习。线上课程的设计应简洁明了,操作简单,方便老年人使用。线下培训则注重实践操作和面对面指导。在社区、老年大学等场所,组织老年人进行集中培训,由专业教师或志愿者进行现场指导。在培训过程中,根据老年人的学习进度和掌握程度,进行一对一的辅导,确保每个老年人都能跟上教学进度。例如,在电商购物培训中,教师可以现场演示购物流程,让老年人亲自操作,遇到问题及时给予解答和指导。同时,通过小组讨论、案例分析等方式,增强老年人的学习互动性和参与度,提高他们的学习兴趣和积极性。通过数字体验、朋辈互助、团队学习等途径,激发老年群体主动学习信息技术和适应信息化社会的内生动力[4]。

4.2. 推动电商平台服务适老化改造

电商平台应加强客服服务,为老年人提供更加便捷、高效的服务。培训客服人员掌握与老年人沟通的技巧,使用通俗易懂的语言,耐心解答老年人的问题。在沟通时,避免使用专业术语和复杂的表述,如将“支付密码”解释为“付款时需要输入的密码”,让老年人能够轻松理解。操作引导方面,提供详细、易懂的操作指南和教程。除了传统的文字和图片教程外,还应制作视频教程,以更加直观的方式展示操作步骤。完善售后服务,提升老年人电商体验。建立专门的老年人售后服务通道,优先处理老年人的售后问题。例如,在电商平台的售后申请页面,设置老年人专属入口,当老年人提交售后申请后,系统自动将其申请标记为优先处理,确保他们的问题能够得到及时解决。对于老年人的退换货申请,简化手续,降低门槛,为老年人提供上门取件服务,减少他们的麻烦。同时,加强对售后服务人员的培训,提高他们的服务意识和专业水平,确保能够为老年人提供优质的售后服务。

4.3. 强化家庭与社会支持

家庭成员应积极承担起帮助老年人学习数字技术的责任,主动关心老年人在电商时代的需求和困难。

除了技术指导，家庭成员还应给予老年人情感上的支持和鼓励。当老年人在学习过程中遇到困难或出现失误时，不要责备和抱怨，而是要给予理解和安慰，帮助他们树立学习的信心。通过家庭内部的互助和交流，营造良好的数字学习氛围，让老年人在轻松愉快的环境中提升数字技能。

社区应充分发挥其基层组织的优势，积极组织开展针对老年人的数字技术培训活动。定期邀请专业人士或志愿者到社区举办电商知识讲座和培训课程，课程内容应涵盖电商平台的基本操作、购物技巧、安全防范等方面。为老年人提供技术支持和咨询服务也是社区的重要职责。在社区服务中心设立专门的数字技术咨询窗口，安排专业人员或志愿者值班，随时为老年人解答在使用数字技术过程中遇到的问题。社区还可以组织各类社交活动，鼓励老年人参与数字生活。

4.4. 完善政策法规与监管机制

建议政府出台相关政策，加大对老年数字技术普及的支持力度。2020 年国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，对数字化和老龄化时代下老年数字鸿沟治理议题进行了积极回应，各地政府应积极促进方案落地[5]。设立专项基金，为老年数字教育和培训提供资金保障。该基金可用于建设老年数字教育设施，如在社区、老年大学等场所配备先进的数字教学设备，包括大屏幕高清电视、性能稳定的电脑、操作简便的智能平板等，为老年人提供良好的学习硬件条件。同时，基金还可用于聘请专业的数字技术教师，提高教学质量。

制定税收优惠政策，鼓励企业参与老年数字产品的研发和生产。对积极开展适老化数字产品研发的企业，减免其企业所得税、增值税等相关税费，降低企业的研发成本，提高企业的积极性。

加强对数字产品和服务的监管，保护老年人的合法权益。建立严格的适老化产品认证标准，明确数字产品在界面设计、功能设置、操作流程等方面的适老化要求。只有通过认证的产品才能进入市场销售，对不符合标准的产品进行整改或下架处理，督促企业提高产品的适老化水平。

加强对电商平台的监管，规范平台的运营行为。制定电商平台运营规范，明确平台在商品信息审核、商家管理、消费者权益保护等方面的责任和义务。同时，建立健全消费者投诉处理机制，及时处理老年人的投诉和纠纷，保障老年人的合法权益。当老年人在电商购物中遇到问题时，平台应提供便捷的投诉渠道，并在规定时间内给予回应和解决，让老年人在电商消费中感受到安全和放心。

参考文献

- [1] 中国互联网络信息中心(CNNIC). 第 51 次《中国互联网络发展状况统计报告》[EB/OL]. <https://www.cnnic.cn/n4/2023/0303/c88-10757.html>, 2023-03-02.
- [2] 易佳月. 农村地区老年人数字鸿沟成因及弥合路径[J]. 农村经济与科技, 2024, 35(12): 204-206.
- [3] 黄德桥. 老年人跨越数字鸿沟的价值意蕴、阻滞困境与创新路径[J]. 传播与版权, 2024(22): 72-76.
- [4] 陈杰, 马丽华, 黄悦琦. 银发数字鸿沟: 影响因素、类型及跨越之策[J]. 成人教育, 2025, 45(3): 34-41.
- [5] 谢永飞, 刘铁锋. 健康老龄化视角下的老年数字鸿沟: 成因与治理[J]. 中央民族大学学报(哲学社会科学版), 2024, 51(5): 125-134.