

# 社会工作介入电商平台适老化改造的发展路径研究

郑志凤<sup>1</sup>, 王英蓓<sup>2</sup>

<sup>1</sup>贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

<sup>2</sup>西华师范大学公共管理学院, 四川 南充

收稿日期: 2025年6月30日; 录用日期: 2025年7月14日; 发布日期: 2025年8月7日

## 摘要

在人口老龄化与数字化融合程度不断加深的背景下, 国家推出了一系列法律法规来推动电子商务平台适老化改造, 但技术壁垒、界面设计不足、技术适配欠缺与服务断层等问题, 进一步约束了老年人使用电子商务平台。本研究基于生态系统理论, 为弥合数字鸿沟寻求解决方案, 通过需求评估引领改造、统筹政企社协同、构建能力建设体系、推动政策标准完善等路径破解困境, 并探索社会工作介入的系统性路径, 推动老年人走向数字包容发展, 促进智慧养老模式建设, 让老年人在数字时代也能共享到科技发展的果实。

## 关键词

社会工作, 电商平台, 适老化改造, 数字排斥

# Research on the Development Path of Social Work Intervention in the Adaptation of E-Commerce Platforms for the Elderly

Zhifeng Zheng<sup>1</sup>, Yingbei Wang<sup>2</sup>

<sup>1</sup>School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

<sup>2</sup>School of Public Administration, China West Normal University, Nanchong Sichuan

Received: Jun. 30<sup>th</sup>, 2025; accepted: Jul. 14<sup>th</sup>, 2025; published: Aug. 7<sup>th</sup>, 2025

## Abstract

Against the backdrop of the deepening integration of population aging and digitalization, the state

has introduced a series of laws and regulations to promote the aging-friendly transformation of e-commerce platforms. However, problems such as technical barriers, insufficient interface design, inadequate technical adaptation, and service fragmentation have further restricted elderly people's use of e-commerce platforms. Based on the ecosystem theory, this study seeks solutions to bridge the digital divide. It addresses the predicament through paths such as demand assessment-led transformation, overall coordination of government, enterprises, and society, construction of a capacity-building system, and promotion of the improvement of policy standards. It also explores the systematic path of social work intervention to promote the elderly towards digital inclusive development, advance the construction of smart elderly care models, and enable the elderly to share the fruits of scientific and technological development in the digital era.

## Keywords

Social Work, E-Commerce Platform, Adaptation for the Elderly, Digital Exclusion

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/>



## 1. 引言

我国人口老龄化程度不断加深,数字化快速发展且数字建设成果显著,但老年人面临的“数字鸿沟”问题不容忽视。截至2024年,中国60岁及以上的网民数量为1.4亿,但他们使用电商平台的比例仅为32.5% [1],由此反映出老年人在数字购物领域的参与度不足,而高门槛的技术要求、电商平台界面的设计缺陷及电商服务模式的错配等问题加剧了老年人平等顺畅享受智慧养老服务带来的便捷。国务院颁布的《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》,明确提出推进智能化服务适应老年人需求,持续推进互联网网站、移动互联网应用适老化改造[2],旨在打破老年人面临的数字壁垒,重视老年人的数字融入问题,促进智慧养老服务的普及。但在政策实施过程中,因技术适配不足导致平台功能的适老化程度不足、服务断层等原因致使老年人无法及时有效获得电商平台使用的支持和帮助。

而社会工作是社会建设的重要组成部分,是一种体现社会主义核心价值观,遵循专业伦理规范,坚持“助人自助”宗旨,在社会服务、社会管理领域,综合运用专业知识、技能和方法,帮助有需要的个人、家庭、群体、组织和社区,整合社会资源,协调社会关系,预防和解决社会问题,恢复和发展社会功能,促进社会和谐的职业活动[3]。社会工作在老年人服务方面具有独特优势,是促进电商平台适老化改造的潜在桥梁,是寻求解决老年人数字化困境的新切口。

## 2. 社会工作与电商平台适老化改造的发展现状

### 2.1. 政策推动与技术适配同行

在国家政策层面,颁布了《中华人民共和国无障碍环境建设法》,目的在于加强无障碍环境建设,保障残疾人、老年人平等、充分、便捷地参与和融入社会生活,促进社会全体人员共享经济社会发展成果,弘扬社会主义核心价值观[4],该法规为电商平台适老化改造指明了发展方向,提供了坚实的法律保障。电商平台适老化改造是促进数字包容性建设的重要部分。目前淘宝、京东等多个电商平台对交互界面进行了优化,简化了操作流程,降低了老年人使用电商平台的难度。

在地方实践方面,各地积极探究电商平台适老化改造的新途径。杭州采用的“智慧医疗+电商”模

式, 通过手机即可问诊, 在线医务室让“在家看医生”成为现实, 老人在家就获得问诊、检查, 通过电商快递的方式取药, 做到了老年人医疗跟电商服务的有效协同[5]。苏州实施的“银发计划”, 推进适老化改造。强调推进公共空间、消费场所、公共服务设施等无障碍建设, 推进老年人家庭适老化改造。提升数字适老化能力, 引导老年人常用的互联网应用和移动终端适老化改造, 推动食品、药品和用品等说明书和宣传材料适老化[6]。

在企业服务方面, 各企业主动顺应政策号召, 增加对电商平台适老化改造的资金及人力投入。淘宝推出了长辈“关怀模式”, 采用放大字体、提高色彩对比等优化设计, 改善老年用户视觉体验, 提高了老年用户次日留存率; 京东推出“暖阳专区”, 针对老年人的消费特性和需求, 提供个性化商品的推荐服务, 有效挖掘老年人的消费能力, 提高了电商平台的服务水平。

## 2.2. 服务创新与社区嵌入深化

电商支付平台不断探索创新服务, 不断降低老年人使用电商平台的门槛。微信为 60 岁及以上长辈用户提供“优先接通”和一对一“适老化”专属服务, 与中国老龄协会合作开展“银龄计划”, 通过“银龄学堂”互联网适老公益课、“银龄达人秀”老年风采短视频征集公益活动等, 增强老年人融入数字社会的信心[7]。

各地社区积极探索“智慧养老 + 电商”融合模式。成都某科技企业以“帅猫驿站”与“帅猫便利店”双品牌战略为基础, 结合高效配送体系, 构建线上线下深度融合的社区生活服务网络。通过快递寄取、零售购物、团购代购、便民服务等多维场景融合, 加速构建“最后一公里”智慧便民生态圈, 服务更贴近居民实际需求[8]。老年人在便利店向店员提出购物需求, 店员通过适老版本软件在线下单, 然后在店内完成商品的领取, 形成了线上线下有效连接的服务过程, 显示出了电商服务在满足老年人消费需求方面的强大潜力, 也提供了电商适老化服务的新思路和新方向。

## 2.3. 社会工作介入模式初现

在电商平台发展过程中, 社会工作的介入体现出一定的专业价值。社会工作参与乡村振兴具有深刻的现实意义, 能够有效促进农村经济发展, 提升农民的收入水平, 助力乡村振兴战略的全面推进[9]。社会工作通过推动农村电商发展, 一方面促进了乡村产业振兴, 另一方面也促进了各个群体对电商平台的了解和使用。

不断探索电商行业服务领域, 发挥社会工作力量。社会工作运用专业方法介入乡村建设, 保障农民享受服务的权利、帮助农民增收, 为物流员工提供心理辅导并缓解压力, 为物流企业提供服务, 提高企业的可持续发展能力, 推进环境绿色发展等, 实现农村电商物流可持续发展[9]。社会工作者开展的电商平台使用技能培训等活动, 协助老年人熟悉并掌握电商平台的使用方法, 全面发挥服务主体的优势, 进一步提高资源的优化配置, 不断扩大社会工作在电商领域的服务范围, 惠及更多的服务对象和领域。

# 3. 电商平台适老化改造存在的问题

## 3.1. 技术标准与用户体验断层

电商平台适老化改造进展明显, 但总体适老化达标率低, 仍然有部分平台未能满足老年人的使用需求。部分电商平台尚未设计专门的适老化程序, 仅停留在字体放大等基础的部分, 已上线的适老化功能也存在操作路径冗长、层级嵌套复杂等问题, 老年人往往需要经过多次跳转才能找到核心功能入口, 技术标准与适老化“简洁便捷”需求相背离, 导致老年人使用体验感差, 难以满足高效完成购物的基础需求。

在支付环节, 适配不足问题较为突出。当前主流的支付方式为密码支付、指纹验证等, 这对视力退

化、手指灵活度下降的老年人不够方便; 密码输入界面字体未针对老年群体优化, 易出现输入错误的情况, 反复验证影响老年人的使用体验感; 作为交易环节之一的配套设备, 在快递面单、订单详情页等关键信息载体的设计也存在字体过小、信息排版密集、订单状态更新提示缺乏语音或大字体醒目标识等问题, 不利于提高老年人对电商平台使用的信任度。以上这些设计都限制了老人独立使用电商平台进行消费, 使得技术标准和老年用户实际体验之间存在明显断层。

### 3.2. 服务衔接与资源整合不足

线下服务与线上平台衔接不畅, 是电商适老化改造的重要问题之一。适老化改造的市场规模达万亿级, 涉及开发商、设计院、建材产品平台商、老年产品的供应商、装修公司、社区养老服务等多方主体[10]。大部分社区的养老服务中心与电商平台的服务体系相互独立, 未实现数据共享, 共享服务功能接口未打通, 导致老年人在线上平台的消费信息、服务需求无法同步到线下服务场景, 线下的养老服务资源也难以通过线上平台精准触达老年群体, 资源闲置与需求未被满足的矛盾突出, 各方资源尚未形成有效联动。

资源整合与需求对接的脱节加剧了服务低效问题。目前很多养老服务平台缺乏社会工作者的专业参与, 对老年人的需求调查停留在表面, 未能精准预估不同年龄、健康状况老年人的差异化电商使用需求[11], 难以结合老年人的生活习惯设计贴合实际的服务功能, 使得电商平台功能设计与老年人真实需求存在明显偏差, 导致老年人对平台的使用率偏低, 大量已投入的技术资源、服务资源处于闲置状态, 未能发挥应有价值。电商平台适老化改造需要结合适老化服务, 才能有效提升幸福养老的服务水平。

### 3.3. 数字素养与代际支持薄弱

老年人数字素养欠佳是制约其运用电商平台的关键因素之一。中国互联网络信息中心发布的《互联网助力数字消费发展蓝皮书》显示, 八成以上的老年人能较为熟练地上网, 只有 18.19% 的老年人上网并不熟练。对老年人而言, 上网不是难题, 但想要顺畅网购仍有难度, 只有 44.44% 的老年人可以独立完成网络购物, 27.95% 的老年人有时可以独立完成网络购物, 27.61% 的老年人无法独立完成网络购物[12], 众多老年人在利用电商平台时, 在搜索商品、下单支付、查看物流这些环节存在不同程度的麻烦。

部分平台推出的代际互助项目, 缺少实用的激励机制, 子女参与的人数占比低, 精力投入和认可回报量不足, 参与的积极性低; 社区实施的数字教育培训在一定程度上提高了老年人的数字素养, 但由于培训内容及方式在科学性、合理性上存在不足, 覆盖的范围有限, 培训所获效果不理想, 而且老年人培训后技能提升不能长久持续。现有的提升数字素养措施, 无法有效满足老年人学习需求, 未能真正使老年人掌握电商平台的操作技能, 数字素养欠佳与代际支持薄弱阻碍老年人融入数字生活。

## 4. 社会工作介入电商平台适老化改造的发展路径

### 4.1. 需求精准评估与个性化改造

需求精准评估和个性化改造是电商平台适老化改造的核心环节, 社会工作专业的需求洞察特性, 通过深入老年群体的实际生活情境中, 运用实地走访、问卷调查、座谈会等方式方法开展调研, 从多个维度调研电商平台适老化改造中的瓶颈问题, 跟老年人进行深度对话, 精确识别出他们在电商操作流程、技术设计等范畴的障碍, 为需求评估和改造提供有力支撑。在社区层面, 可依托社区治理中的网格化管理体系, 联合网格员、楼长等力量, 从电商操作流程、技术设计、使用习惯、心理接受度等多个维度, 全面了解电商平台适老化改造中的瓶颈问题, 与老年人进行深度对话, 精确识别出他们在电商操作流程、技术设计等范畴的障碍, 为电商平台的改造提供第一手资料, 还能成为社区精准服务老年人的重要依据。

基于精准的评估结果, 发挥社会工作的联动功能, 为老年人设计个别化的服务计划。在社会支持理论的指导下, 企业结合线下现有服务资源, 联合社区、社会工作者和志愿者设计电商平台呼叫下单服务。将呼叫求助和便捷购物相结合, 当老年人在使用电商平台过程中遇到问题时, 社区工作人员、社会工作者和志愿者能够及时响应老人的需求, 提供协助完成下单、解答操作疑问等帮助, 并把这些需求和问题反馈给电商平台, 让平台根据实际情况调整相关的功能。社会工作者在这一过程中作为中间枢纽, 促进电商平台适老化改造的需求评估和个性化服务设计。

#### 4.2. 社会工作统筹下的政企社协同资源整合路径

发挥社会工作的桥梁连接功效, 推动政府、企业与社会力量联合协作, 促进电商平台适老化改造的自我统筹。在政府层面, 社会工作者可借助政策倡导与需求反馈的行动, 推动政府把电商平台适老化改造纳入民生工程和政府采购服务清单, 提高企业进行电商平台适老化改造的积极性, 为企业的适老化业务提供市场保障, 降低运营的政策风险。在企业层面, 社会工作者对老年人的需求展开调查, 并以此为基础促进企业开展市场调研和用户体验分析, 避免企业盲目研发设计, 让适老化产品和服务更加贴合老年人的需求, 从而引导企业更有针对性地提高对适老化功能研发的投入规模。

在社区资源整合方面, 发挥社会工作的管理效能, 倡导社区 - 电商融合计划。在便利店、社区服务中心等地方引入代购服务, 社会工作者向相关人员提供专业培训, 培训适老版本软件的操作技巧以及老年群体沟通技巧等内容, 企业无需自己搭建专门的线下服务团队, 借助社区现有资源就能拓展服务渠道; 运用社区工作方法, 组织成立数字服务志愿队, 吸引社区青年、低龄行动方便的老人作为志愿者参与, 为行动不便或识字能力薄弱的老年人提供代购服务和指导服务; 结合互联网和移动通信技术, 构建线上朋辈互助平台, 如微信群、社交媒体群组、在线论坛等, 这些平台不仅能够定期发布数字技能学习资料、教程和视频, 提供更加生动、直观的数字技能培训体验, 企业还可以通过平台收集老年人的反馈意见, 及时改进产品和服务, 提升用户满意度和忠诚度[13]。推动建立政府、企业和社会力量合作的沟通机制, 搭建资源共享合作平台, 高效对接政策、技术和服务, 提升老年人电商的可达性和便利性。

#### 4.3. 社会工作引领的能力建设与代际支持强化路径

改善老人数字素养并且推动形成代际支持体系, 依托社区治理助力企业开展电商平台适老化改造。在数字素养方面, 发挥社区的治理枢纽作用, 整合党群服务中心、文化活动站等场地资源, 为社会工作者开展数字素养培训提供资源。社会工作者发挥理论优势, 建构数字学习课程, 运用理论阐释、实操练习和情景仿真的教学模式, 联合技术专家、老年用户代表以及社区志愿者共同参与授课, 协助老年学员进行一对一实操指导, 尤其在防电信诈骗、支付操作技巧等核心内容中, 结合社区内发生的真实案例增强教学代入感, 增强老年人的数字信心。

中国老龄协会权益保护部副主任张宝表示, 面对人口老龄化趋势, 协会将依照《中华人民共和国无障碍环境建设法》发挥职能, 组织基层涉老组织开展社会监督、参与标准制定, 协同推动高质量发展。这个导向为社区治理提供了行动依据, 社区可联合辖区内的社会力量, 收集老年人在电商平台使用中的保障反馈, 作为平台改造的参考建议、社会监督和基础数据; 社会工作者倡导社区参与适老化改造课程标准的制定, 结合辖区内老人的年龄结构、健康状况等, 促进电商平台适老化教学内容的优化。学者张宝同时呼吁政府、企业、社会组织、家庭和个人凝聚合力, 互联网企业加快产品研发, 社区与家庭助力老年人提升数字素养, 老年群体主动拥抱数字生活, 共推互联网适老化及无障碍环境建设上新台阶[14], 这一呼吁可以促进电商平台适老化过程中的想法转化为具体行动。

在代际支持方面, 构建亲情账号奖励体系, 把子女帮 60 岁及以上的老年父母用电商平台的行为转化成积分, 积分能兑换社区养老服务、健康体检等方面的福利; 开展线上亲子互动活动, 亲子合作完成电

商购物、数字技能竞赛等活动, 增进代际彼此的交流与理解; 搭建代际支持数据仓库, 记载子女协助行为及老年人学习成果, 按照固定时间生成反馈报告, 推动代际支持形成良性循环, 营造家庭与社区携手推动老年人数字融入的良好环境。通过家庭成员的关怀与认可, 帮助老年群体克服数字社会融入障碍, 克服老年歧视与刻板印象带来的负面影响, 树立持续学习、终身学习的理念, 强化其数字社会融入的信心与动力[15]。

#### 4.4. 社会工作推动的政策倡导与标准完善路径

服务实践和社会政策倡导, 促进电商平台适老化改造政策的完善以及相关标准的制定, 为电商适老化改造提供坚实的制度支撑与方向指引。社会工作凭借政策研究能力和丰富的实践调研经验, 成为连接老年群体需求与政策制定的重要纽带。社会工作者扎根服务一线, 能够敏锐察觉现有政策执行过程中的各类问题与不足。在政策倡导方面, 通过社会工作的政策研究和实践调研优势, 梳理现有政策执行过程中的问题与不足, 结合老年人实际需求, 形成针对电商适老化改造标准现状的政策建议报告, 联合行业协会、技术人员积极向相关部门建言, 推动服务规范纳入行业标准体系。

在政策实施过程中, 社会工作者的介入能为政策的落地提供有力支持。在政策试点和评估改造上, 社会工作者建立科学的政策效果监测指标, 涵盖老年人对电商适老化服务的使用率、满意度、操作失误率等多个维度, 运用定性和定量相结合的评估方法, 全面、客观地掌握政策实施效果, 及时向相关部门反馈政策在执行中出现的偏差或存在的待改进之处, 助力政策不断完善。在政策宣传方面, 社会工作者通过社区宣传栏、通俗易懂的短视频以及老年课堂等多种渠道, 向老年人、企业、社会等不同主体普及电商适老化政策, 激发老年人使用适老化电商服务的积极性; 向企业宣传政策对行业发展的推动作用以及可能带来的政策支持, 提升企业参与改造的意愿; 向社会传递电商适老化的重要意义, 提高社会整体的关注度和参与度[16]。发挥社会工作专业的优势, 开展企业适老化改造分享会, 让优秀企业分享成功经验, 发挥示范引领作用; 组织评选老年友好型企业, 为积极参与改造的企业赋予荣誉, 营造企业主动投身适老化改造的良好社会氛围, 借助政策的引导以及社会各界的监督, 推动电商行业适老化改造持续深入发展。

### 5. 结语

电商平台适老化改造是应对人口老龄化、弥合数字鸿沟、实现智慧养老的有效举措, 对于提升老年人的生活质量、促进社会公平正义具有重要意义。发挥社会工作的专业理念、方法和价值观优势, 介入老年人电商服务需求评估、资源整合与能力建设, 从而有效破解电商平台适老化改造过程中存在的技术适配不足、服务断层问题。并且不断强化政府、企业和社会的协同合作, 形成强大的服务合力, 不断完善技术标准、优化政策激励机制, 调动各方参与适老化改造的积极性, 推动形成老年人友好的社会氛围, 让老年人在数字时代也能共享科技发展的成果, 拥有更加便捷、舒适、幸福的晚年生活。

### 参考文献

- [1] 中国互联网络信息中心. 《中国互联网络发展状况统计报告》(第 55 次) [EB/OL]. 2025-02-28. <https://www.cnnic.cn/NMediaFile/2025/0428/MAIN17458061595875K4FP1NEUO.pdf>, 2025-05-22.
- [2] 国务院. 《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》[EB/OL]. 2022-02-21. [https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2022-02/21/content\\_5674844.htm](https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2022-02/21/content_5674844.htm), 2025-05-22.
- [3] 王思斌. 社会工作概论[M]. 第 4 版. 北京: 高等教育出版社, 2003: 8.
- [4] 全国人民代表大会常务委员. 中华人民共和国无障碍环境建设法[EB/OL]. 2023-06-28. [https://www.gov.cn/yaowen/liebiao/202306/content\\_6888910.htm](https://www.gov.cn/yaowen/liebiao/202306/content_6888910.htm), 2025-05-22.

- [5] 花争. 环球网. 微医产业生态杭州集聚, 杭州成“电商 + 健康之城” [EB/OL]. 2019-04-26. <https://tech.huanqiu.com/article/9CaKrnKk4Wk>, 2025-05-22.
- [6] 苏州市人民政府. 市政府印发关于促进苏州市银发经济高质量发展的若干措施的通知[EB/OL]. 2025-01-21. <https://www.suzhou.gov.cn/szsrnzf/zfwj/202501/2fb982b606884668b86d73d03b47687f.shtml>, 2025-05-22.
- [7] 钟经文. 工信部公布适老化和无障碍改造合格名单, 微信通过首批适老化及无障碍水平评测[EB/OL]. 2022-01-25. <http://caijing.chinadaily.com.cn/a/202201/25/WS61ef8839a3107be497a03c66.html>, 2025-05-23.
- [8] 新闻晨报. 全国首家“帅猫便利店”在成都郫都区盛大开业——打造“一站式便民服务”新标杆[EB/OL]. 2025-05-07. <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1835709824682029793&wfr=spider&for=pc>, 2025-05-22.
- [9] 李康香. 社会工作服务视角下农村电商物流的可持续发展研究[J]. 物流科技, 2024, 47(3): 58-60.
- [10] 沈良堃. 社会工作视角下社区电商人力资源开发路径[J]. 大众投资指南, 2025(9): 154-156.
- [11] 罗学强, 黄丽珍, 沈秋雅. 适老家居行业电子商务应用存在问题及对策研究[J]. 全国流通经济, 2024(24): 40-43.
- [12] 中国互联网络信息中心. 互联网助力数字消费发展蓝皮书[R]. 2024: 23-25.
- [13] 匡亚林, 吴佳馨. 朋辈互助促进老年群体数字社会融入的路径与机制研究——基于一个超大城市的参与式案例分析[J]. 河海大学学报(哲学社会科学版), 2024, 26(3): 25-37.
- [14] 许维娜. 3家社会组织举办2025互联网公益日主题大会[EB/OL]. 2025-05-29. <https://chinanpo.mca.gov.cn/xwxq?newsType=1947&id=28323>, 2025-06-01.
- [15] 胡雅萍, 王秋云, 何菊香. 我国老年群体数字素养影响因素与提升路径[J]. 图书馆论坛, 2024, 44(9): 144-151.
- [16] 孔德营. 乡村振兴战略下农村电商赋能产业发展模式研究[J]. 中国商论, 2024, 33(15): 49-52.