

电商直播场域中城市空巢老年群体社会疏离的纾解机制研究

陆潭晟, 黎嘉慧, 孙雨萱, 赵巧玲

南京邮电大学通达学院, 江苏 扬州

收稿日期: 2025年7月6日; 录用日期: 2025年7月28日; 发布日期: 2025年8月29日

摘要

本文以城市空巢老年群体的社会疏离现象为问题导向, 通过“数字反哺”的视角, 深入分析作为新兴数字业态的电商直播对该群体社会互动的影响, 尝试探索出能够纾解社会疏离问题的有效策略。研究发现城市空巢老年群体面临空间隔离和关系断裂的双重困境, 技术排斥和角色剥离加剧了其社会疏离感。而电商直播的兴起为数字反哺提供了新平台, 通过代际能力差异与情感互补、技术适配度与平台适老化支持, 能够实现工具性反哺和情感性反哺。这种反哺机制不仅能够传递数字能力, 还将重构代际关系, 增强城市空巢老年群体的社会联结。基于此, 本文提出了以社会关系重塑破解社会疏离问题的纾解机制, 助力城市空巢老年群体正确消解社会疏离危害, 为构建老年友好型社会提供参考依据。

关键词

数字反哺, 电商直播场域, 城市空巢老人, 社会疏离

A Study on Mitigation Mechanisms for Social Alienation among Urban Elderly Empty-Nesters in E-Commerce Live Streaming Context

Tansheng Lu, Jiahui Li, Yuxuan Sun, Qiaoling Zhao

Tongda College of Nanjing University of Posts and Telecommunications, Yangzhou Jiangsu

Received: Jul. 6th, 2025; accepted: Jul. 28th, 2025; published: Aug. 29th, 2025

Abstract

This study adopts the social alienation phenomenon among urban empty-nesters as its problem

文章引用: 陆潭晟, 黎嘉慧, 孙雨萱, 赵巧玲. 电商直播场域中城市空巢老年群体社会疏离的纾解机制研究[J]. 电子商务评论, 2025, 14(9): 14-23. DOI: 10.12677/ec.2025.1492878

orientation. Through the lens of “digital reverse mentoring”, it conducts an in-depth analysis of the impact of e-commerce live streaming—an emerging digital business format—on the social interactions of this group, attempting to explore effective strategies to alleviate the problem of social alienation. The research findings reveal that urban empty-nesters face a dual predicament of spatial segregation and relational fractures, where technological exclusion and role displacement further exacerbate their sense of social alienation. Concurrently, the rise of e-commerce live streaming provides a novel platform for digital reverse mentoring. By leveraging intergenerational competency disparities and emotional complementarity, coupled with technological adaptability and platform-based age-friendly support, it facilitates both instrumental mentoring and emotional mentoring. This reverse mentoring mechanism not only transmits digital competencies but also reconstructs intergenerational relationships, thereby strengthening the social connectivity of urban empty-nesters. Building on this foundation, the study proposes a mitigation mechanism centered on social relationship reconstruction to address the problem of social alienation. This aims to assist the urban empty-nesters in appropriately mitigating the harms of social alienation and provide reference for fostering an age-friendly society.

Keywords

Digital Reverse Mentoring, E-Commerce Live-Streaming, Urban Empty-Nesters, Social Alienation

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

在数字化转型加速推进的当代社会,老年群体面临的社会疏离(Social Alienation)现象呈现出新的时代特征。根据 2025 年世界卫生组织的最新报告,全球 60 岁以上人口中约 35%存在不同程度的社会疏离现象,其中城市老年群体尤为突出[1]。同时,中国国家统计局数据显示,截至 2024 年底,我国空巢老人规模已达 1.3 亿,其中近七成存在显著的社会联结弱化问题[2]。这一现象不仅印证了社会撤离理论的当代适用性,更凸显出数字技术发展带来的新型社会排斥机制。就老年群体而言,该问题既关乎其生活质量、心理健康与幸福感,更深刻地影响着社会的整体和谐与可持续发展。因此,深入剖析城市空巢老年群体社会疏离的生成机理,继而探索有效的问题纾解机制,具有重要的学术价值与社会意义。本研究通过“数字反哺”这一视角,特别是在电商直播这一新兴数字业态中所体现出的社会互动新样态,深入分析电商直播场域中的数字反哺对于城市空巢老年群体社会疏离问题的纾解可行性,旨在深度挖掘数字反哺作用机制的同时,探寻出能够有效应对社会疏离问题的有效策略,以期更为推动老年友好型社会建设、促进社会整体和谐与包容性发展提供了有力的实证支持与参考依据。

2. 城市空巢老年群体社会疏离：生成机理的剖析

2.1. 城市空巢老年群体社会疏离的现状呈现

2.1.1. 空间隔离：居住形态导致的社交萎缩

目前,城市空巢老年群体所面临的居住空间隔离问题,明显与特定的居住形态紧密相关。高层公寓和单元式现代化住宅的封闭性设计,导致了传统邻里互动模式的逐渐解体,形成了所谓的“隐形时空阻隔”。这种居住形态不仅在客观上限制了老年人的日常活动范围,而且通过物理隔离效应削弱了社区原

有的支持网络。例如，日本的某些闭锁型住宅设计已被证实减少了老年人的外出频率，加速了其社会关系网络的断裂；在中国城市中，封闭式社区管理的普及进一步加剧了代际与邻里互动的缺失。此外，老年人普遍存在的数字化设备使用障碍，如操作健康码、进行线上支付等，迫使其高度依赖线下服务，由此产生的“数字地理隔离”现象，进一步压缩了其实际社交空间与参与机会。

2.1.2. 关系断裂：家庭变迁产生的代际不畅

城市空巢老年群体社会疏离的核心表征之一是代际互动频率的显著降低。据民政部相关数据揭示，大约43%的空巢老人每周与子女的通话次数少于一次，同时有67%的子女每季度与父母的通话次数不足四次。这种低频的互动直接导致了老年群体情感支持的严重不足——近六成的空巢老人因子女不在身边而面临心理危机，且其抑郁症患病率明显高于非空巢老年群体[3]。此外，在传统互动中，老年人表达方式的单一性以及年轻人被动回应的模式进一步加剧了沟通的断层。值得注意的是，仅依赖电话、视频通话或包含面对面交流等代际互动的形式差异，也对疏离程度产生了实质性的影响。例如，大约80%的农村空巢老人主要依靠电话与子女联系，但这种相对单向的沟通模式往往难以充分满足其深层次的情感需求。

2.2. 城市空巢老年群体社会疏离的要因梳理

2.2.1. 技术排斥：数字工具使用障碍的传导路径

技术排斥实际上是传统结构性社会排斥在数字时代的延续与反映。根据算法歧视理论，智能设备的设计逻辑中通常潜藏着对老年群体的制度性偏见：其界面复杂度与操作流程的年轻化倾向，无形中将老年人技术性地划分为“数字难民”。这种排斥效应通过多重机制逐层传递：首先是“接入排斥”——统计数据显示，60岁以上的非网民比例高达46%，且该群体多集中在低收入阶层，构成了“数字鸿沟”的物质基础；其次是“使用排斥”——智能设备依赖的语音指令、复杂手势操作等交互设计，对老年人因生理机能变化构成显著挑战，导致其数字技能习得困难重重；最后是“文化排斥”——平台算法的内容推荐机制倾向于将老年人隔离在高度同质化的“信息茧房”内，削弱其接触新信息与社会参与的动力。尤其值得注意的是，技术排斥正逐渐演变为更为隐蔽的“算法歧视”，即平台可能依据年龄标签对老年用户实施差异化定价或限制服务权限，此类隐性歧视在“算法黑箱”的掩护下被合理化，最终可能导致老年群体被系统性地排除在主流数字社会之外。

2.2.2. 角色剥离：社会身份持续消解的连锁效应

退休所引发的社会角色转型，本质上源于现代化进程中“生产主义”价值观对老年群体的结构性排斥。根据“脱离理论”，老年人因身体机能自然衰退和社会参与机会减少，其社会身份逐渐由“生产者”向“被照顾者”转变。这种身份重构过程通过一系列连锁效应消解其社会联结：首先体现在经济资源的丧失——养老金水平相对有限与医疗支出持续增加，使部分老年人陷入“结构性贫困”，经济上的依附性削弱了其在家庭中的话语权；其次表现为文化资本的贬值——在“后喻文化”特征凸显的时代，子代因掌握数字技术而获得话语优势，老年人的传统经验常被视为“过时知识”，导致代际权力结构发生逆转；最终表现为社会网络的萎缩——亲友离世与社区非正式支持网络的断裂，使得老年人的社交圈层被迫向内收缩至家庭内部，形成“自我封闭”的恶性循环。这一系列角色剥离的连锁反应，最终可能导致老年人的“社会性死亡”——其不仅被排除在经济生产体系之外，更在主流文化价值体系中逐渐丧失存在感与认同感，成为数字时代的“边缘人”。

2.3. 城市空巢老年群体社会疏离的特性分析

2.3.1. 时间之维：世代观念认知的差异影响

社会疏离的程度在不同年龄段的老年群体中呈现明显差异，深刻折射出社会变迁与技术迭代造成的

代际断层。聚焦于 55~70 岁的“年轻老年人”群体，通常具备相对较高的教育水平和较好的健康状况，因而更有可能通过“数字反哺”等途径融入现代数字生活。然而，该群体依然面临显著的“文化适应困境”——例如对短视频内容的接受度多局限于家庭伦理剧、养生知识等传统领域，与年轻一代偏好的娱乐化内容形成区隔。值得关注的是，70 岁以上的高龄老年群体，则因健康状况加速衰退和社交圈层急剧萎缩，更容易陷入“双重边缘化”困境：身体机能的限制使其更依赖线下服务，而数字技能的缺失又进一步压缩了其社会参与空间，最终形成“数字-物理”双重隔离状态。这种代际差异的深层逻辑，源于不同年龄群体对“时间性”的认知差异：年轻一代倾向于将数字技术视为“未来导向”的工具，而老年人则更多将其视为“过去经验”的延续或补充，由此形成的认知层面的鸿沟无疑加剧了代际间的文化疏离。

2.3.2. 空间之尺：城市居住模式的强化作用

城市特定的居住模式通过“空间-社会”的双重机制强化了老年群体的社会疏离。基于列斐伏尔的空间生产理论，封闭式社区(以围墙、门禁为标志)的物理隔离不仅分割了城市空间，更通过“圈层化”居住形态固化了社会分层——长三角城市群“区县逆二元结构”即是明证：2020 年县域老龄化系数(17.2%)显著高于市辖区(14.6%)，且低收入县域老龄化增速更快[4]。高收入社区的老年人凭借经济优势更容易获取数字资源与服务，而低收入社区则因“数字贫困”陷入更深的社会孤立。在数字时代，这种空间集聚效应被算法技术进一步放大：推荐机制依据用户地理位置推送内容，导致同一社区内的老年人形成高度同质化的信息接收圈层。此外，实证显示，老年人口密度高值区(>3000 人/km²)高度集中于东部沿海市辖区(如上海、杭州)，而低密度区(≤120 人/km²)广泛分布于内陆县域，形成“空间性信息茧房”[4]。更深层的影响在于，封闭社区的“孤岛化”形态侵蚀了传统社区的“公共性”——迁移模式差异进一步加剧此现象：积累集聚型区域(青壮年迁出+老年人留守)的老龄化系数超 20% (如苏中北、皖中)，代际支持网络断裂直接导致公共空间衰败，最终剥夺了老年人通过邻里互动重建社会联结的渠道。

3. 电商直播场域中的数字反哺：疏离问题的破解

3.1. 电商直播产业发展现状及特点

3.1.1. 技术化手段驱动电商直播形态革新

在技术进步和用户普及双重因素的推动下，电商直播领域呈现出多元化的群体结构和共生的新格局。根据中国互联网络信息中心(CNNIC)发布的第 55 次《中国互联网络发展状况统计报告》，截至 2024 年 12 月，我国 50 岁及以上网民群体的比例从 2023 年 12 月的 32.5%增长至 34.1%，互联网的普及进一步深入到中老年群体。这一变化的背后，无疑是智能设备适老化改造的显著成效——随着技术化服务的便民化，老年群体逐渐掌握了网络购物的比价技巧和智能出行的路线规划，他们仅通过“送货上门”服务便能满足日常生活需求。在深度融入数字生活的过程中，部分老年群体不再仅限于消费端的角色，而是进阶成为内容创作者并开启直播，实现了从消费者到内容生产者的角色转变，这不仅重塑了直播领域的群体构成，更以“岁月叙事”的独特方式打破了长期以来“直播年轻化”的行业认知定式。

与此同时，电商直播的运营逻辑也在技术革新的影响下发生着改变。一些商家引入了 AI 智能系统，利用自然语言处理技术实现与用户的实时互动，并支持全天候不间断的直播。2025 年 3 月 31 日，“宇树机器人 G1”在“交个朋友淘宝直播间”完成了电商直播的首秀，凭借其流畅的智能交互和精准的带货话术，在短短 5 分钟内实现了 128 万元的销售额，效率堪比顶尖的真人主播[5]。AI 智能主播不仅显著降低了商家的运营成本，而且通过高效的算法实时响应用户咨询，构建商品知识图谱，加上其全天候直播的特性，能够覆盖全球不同时区的消费群体，实现流量的蓄积和产品热度的提升。

3.1.2. 智能化监测赋能电商直播规范发展

在数字经济治理体系现代化的进程中，电商平台针对直播形态治理需求，颁布了新的行业政策：不仅规定了直播违禁词，还明确禁止了 AI 智能直播的无间断开播。政策要求直播期间必须有真人与虚拟人物进行实时互动，违规者将面临罚款、直播间封禁，甚至账号封禁的处罚。在这一政策背景下，AI 智能主播仅按稿直播的缺陷日益明显。首先，AI 智能主播频繁使用专业术语，常常导致高龄消费群体及教育程度有限的受众在符号解码上遇到障碍；其次，AI 智能主播情感模块的功能性缺失，导致在人机交互中出现关怀维度的结构性断层，无形中拉大了消费者与产品之间的距离；最后，AI 智能主播过度依赖算法机制，容易导致在“数据茧房”效应下的内容同质化生产。

为了应对此类问题，电商平台和直播技术开发者开始探索智能化监测技术的应用，旨在通过技术手段提升电商直播的规范性和互动性。智能化监测系统能够实时监测直播内容，识别违禁词和不当行为，确保直播内容符合政策要求。同时，该系统还能分析直播间的互动情况，评估 AI 智能主播与真人互动的实时性和有效性，从而避免无间断开播带来的负面影响。

3.2. 电商直播场域中数字反哺的可行性分析

3.2.1. 代际能力差异与情感互补需求

在数字化时代飞速发展的背景下，新兴事物如雨后春笋般涌现，老年群体的认知系统遭遇着前所未有的适应挑战。这种认知能力的代际差异在数字反哺场景中表现尤为显著：父代长期占据知识传授的主导地位，而数字技术的颠覆性革新促使家庭关系发生结构性重塑，子代由原来的“信息接受者”转型为“能力传授者”，而父代则陷入技术话语权丧失的角色困境，衍生出防御性抗拒与焦虑性迎合的双重心理防御机制。智能化生存语境下，由于数字技能的缺失可能导致社会性脱轨的生存焦虑，迫使父代进入强制性学习状态，由此形成父代对代际能力支持与情感性依赖的叠加需求。

这种需求与代际能力差异交织，对传统亲子关系产生了微妙影响，当老年人认知行为能力随年龄的增加而不断弱化的同时，其心理易产生焦虑、慌张等负面情绪，尤其是在子代在数字技能施教中需进行高频次重复教学，在教学过程中父代对子女的语气态度表现出高度敏感性。值得注意的是，父代对代际情感联结的强烈需求与子代渴望通过数字反哺完成自我价值确证的心理诉求，在互动场域中形成复杂的动力系统，这种双向需求的错位与互补，构成了电商时代数字反哺实现路径的核心动力机制。

3.2.2. 技术适配度与平台适老化支持

综合分析，推动数字适老化、构建年龄友好型网络环境是解决中老年人数字鸿沟问题，进而实现数字反哺的关键方向和路径[6]。例如，某些平台推出了“字体放大、操作简化”的长辈模式，帮助老年群体更好地融入数字娱乐生活、跨越数字购物的障碍。该种模式特别关注“界面与交互的适老化改进”以及“内容推荐的精确适配”两个核心领域。在界面与交互的适老化改进方面，抖音对页面字体进行了全面放大，并增大了图标尺寸，使得老年用户能够轻松识别屏幕信息，有效解决了老年人普遍存在的“视力不佳”问题。此外，简化操作流程，剔除不必要的功能选项，仅保留了核心常用功能，使得老年用户操作更加便捷，大幅降低了操作难度，显著提高了浏览短视频时的信息接收效率。

在内容推荐的精确适配方面，抖音等相关应用程序根据老年群体的兴趣和生活需求，对内容推荐机制进行了深入优化。利用先进的智能算法，精确识别老年用户的偏好，并向他们定向推送符合其兴趣的优质短视频内容，减少了无效浏览，帮助老年用户更快地找到感兴趣的视频，极大地提升了内容获取的效率，精确满足了老年群体的精神文化需求。

3.3. 电商直播产业中数字反哺的现实路径

3.3.1. 工具性反哺：数字能力传递

电商直播场域天然具备“技术操作”与“生活经验”的协作空间，在此基础上，技术能力形成了天然的代价分工重构，子代熟悉直播平台的关注、下单、售后等技术流程，而父代在商品性价比判断、生活需求识别上更具经验。这种数字能力差异可相互传递，子代负责“技术执行”，父代主导“需求决策”，形成“技术+经验”的协作模式，弱化传统数字反哺中“单向教学”的能力落差。以淘宝上线的“亲情账号”为例，其核心在于构建全新用户关系以实现家庭消费场景的简单分享，用户通过添加亲情账号连接家中长辈，既能实现全家人的流畅沟通，又能完成便捷支付操作，正如淘宝对亲情账号的初心阐述：“平等对待每一个消费者，关注到不同人群的不同需求，让更多人享受互联网红利”。当完成亲情关系绑定后，父母的手机淘宝会自动切换为专属页面，在支付环节中，父母无需绑定银行卡，可直接选择“代我付”或“亲密付”功能，由子女远程完成支付操作，实现“长辈选品 + 子女审核 + 协作支付”的闭环流程。

这种模式重新定义了数字反哺的价值维度，不再单纯追求长辈对技术工具的掌握程度，而是通过代际协作实现“数字能力与生活经验”的价值叠加，子女借助长辈的生活经验优化消费决策，长辈通过子女的技术支持融入数字生活，最终达成代际间数字红利的共享与家庭整体数字素养的协同提升，为破解数字时代的代际鸿沟提供了“技术赋能+情感联结”的双重路径。

3.3.2. 情感性反哺：代际关系重构

近年来，以方言讲述的“乡村故事”在短视频平台持续走红，方言凭借独特的文化亲和力与传播穿透力，在本土化营销领域开辟新路径，成功激活消费者的情感共鸣与地域认同[7]。从“亲情消费链”的代际闭环到“方言翻译”的地域文化共鸣，其演进的本质是数字技术从“功能适配”向“文化赋能”的升级。前者通过代际分工重构，将家庭情感转化为数字能力传递的信任基础，实现技术层面的数字反哺；后者则借助方言符号的文化解码，让直播场景突破物理空间限制，形成“情感联结+地域认同”的双重营销竞争力。

方言符号在直播场景中兼具信息传递与情感共鸣的双重属性，作为激活地域文化认同的核心媒介，其在助农直播领域的文化赋能价值尤为突出。直播技术为乡村老年农户搭建起数字化销售通路，在直播过程中农户使用方言进行讲解，经平台智能翻译系统转化为带地域注释的普通话字幕，从数字反哺视角看，这种创新模式构建了“代际协作 + 文化赋能”的机制，乡村老年群体凭借方言优势与农耕经验主导内容创作，青年一代或平台技术团队则负责直播技术操作与语言转化，这种直播创新不仅拓展了电商直播的市场边界，也用事实证明了情感性反哺既能解决老年群体的数字鸿沟，又能承载地域文化的情感记忆，使数字反哺不再是单纯的能力传递，而是升级为兼具工具价值与文化价值的社会融合机制。

3.4. 电商直播产业中数字反哺的弥合机制

3.4.1. 从技术赋能到社会关系重构

目前，老年网民群体中仍存在互联网使用障碍，其中隐私安全担忧、设备字体适配不足、操作技能缺失及信息辨识困难尤为突出[8]。伴随着这些困难，各大平台推行的字体放大、交互简化等适老化改造，使电商直播等场景的操作门槛显著降低，然而这一举措却未能根除老年群体的社会疏离感。因为当前学界大多数关于老年群体“数字融入”的探索多停留于数字技术应用层面，却忽视了一个核心命题：数字技术赋能进程中家庭情感支持与社会伦理关怀的系统性缺失，才是阻碍老年人融入数字社会的根本症结[9]。这也不难看出：情感关怀对于数字反哺纾解社会疏离感的重要影响。

例如, 电商直播产业在突破传统技术适老的工具属性的同时, 也成为融合文化传承与情感关怀的新型场域。直播中的知识问答互动、跨屏连麦等创新环节, 巧妙构建起家庭化观看场景, 传统文化符号在“文化产品”讲解中自然渗透, 最终使适老化技术从功能载体升维成情感媒介, 当技术赋能与情感关怀形成合力, 电商直播场域便不再仅是消费场景, 而成为弥合代际数字鸿沟、纾解社会疏离的情感纽带, 实现从“数字接入”到“社会融入”的深层转变, 这种转变使非遗传承人得到社会伦理关怀, 弥合情感缺位。

3.4.2. 从个体到社群的多层级影响

部分平台推出的直播助老项目, 成为数字反哺的创新实践场景, 为老年群体提供自我生存空间, 增强老年群体的自我认同感。平台对“银发主播”的支持政策, 鼓励有经验的老年主播帮助新手适应直播流程, 形成群体内的技术互助与情感支持。这种“反哺”不仅是代际间的, 更在老年群体内部形成横向支持体系。这种新型直播形式打破现实社交的地域和年龄限制, 加强社会各群体间的情感联系和社交网络维系, 构建起老年群体的数字互助网络, 也用实践证明了数字反哺不仅能够帮助老年人解决数字技术的使用问题, 还关注中老年人精神和情感层面, 使其触媒意愿和使用意愿得到实质性提升, 以情感支持帮助中老年人突破主观心理防线寻求自我价值[10]。

另外, 掌握直播购物技能的老年人社区活动参与率提升, 其社会参与模式呈现“技术能力到社交拓展再到社区融入”的链式反应, 这种“线上互动 + 线下交流”的新型社交模式的转变, 提升了老年群体社会关注度, 实现了从个体受益和社群受益的多层级影响, 让“技术适老”和“服务适老”贯入直播行业的标准范例, 最大限度地构建数字适老化空间, 激发老年群体的直播动力, 推动直播行业健康可持续发展。

4. 电商直播驱动下的社会联结: 社会关系的重塑

4.1. 情感纽带重塑: 从数字陪伴到孤独消解

4.1.1. 技术驱动升级情感交互

数字化生存背景下, 互联网的迅速发展所带来的如 AIGC、大数据、自然语言处理等技术基础为情感支持提供支持。老年人通过智能手机等重新学习新技能、新知识去适应现代环境, 其中微信、抖音、快手等为代表的社交应用软件成为城市空巢老人的一种“精神陪伴”[11]。这种数字陪伴在娱乐设施匮乏、情感慰藉不足等的生活环境下, 一定程度上丰富自身的娱乐生活的同时, 也满足了城市空巢老年群体对于外部信息和自身精神的多种需求。通过观看手机上的电商直播, 城市空巢老年群体可以足不出户在家中了解到外界信息的同时也可以消解自身独自在家孤独感。

数字技术让老年人可以突破地域限制, 通过社交软件上的电商直播等可以与他人建立专属的交流社区, 扩大了交际圈, 满足了城市空巢老年群体对社交的需求。交流社区建立的数字陪伴能让老人随时可以与社区中的朋友、线上社区成员沟通, 获得情感慰藉, 感受到的被关心和理解可缓解内心的孤独驱动了城市空巢老年群体的情感交互升级。

4.1.2. 场景设计增进代际适配

在国民生活日益数字化、智能化的当下, 老年人已成为互联网服务的重要受众, “银发经济”的发展潜力很大, 现如今市面上许多 APP 注重打造符合老年人需求的“适老化”模式, 为老年群体提供切需要的场景化设计, 并通过设计与内容沟通的适配创造更有效的数字陪伴体验[12]。电商直播社区中设置的“云晨练”“晚间故事会”等定时直播活动, 模拟老年人日常生活场景, 电商直播主持人带领老人进行日常锻炼, 鼓励老人多与社区好友分享生活故事, 营造集体参与感打造专属于老年群体的情感需求。

通过佩戴的智能手环等设备分析的老人目前身体数据, 实时监测老人心率、血压将数据反馈给手机 APP, 老人常观看的平台会发送健康提醒, 同时大数据会推送健康相关的直播专场, 给老年群体提供及时

健康建议。同时大数据通过分析老年群体观看搜索的直播类型、观看时间等信息制作专属的兴趣标签,根据兴趣推荐老年群体所感兴趣的各类垂直直播领域直播,满足老人日常所需的情感交流需求。

4.2. 社群身份重塑：从虚拟参与到归属激活

4.2.1. 兴趣聚合优化运营仪式

随着数字化浪潮的到来,电商直播为城市空巢老年人提供了一种新的社交娱乐方式,但是仅仅表层的直播互动无法满足老年群体深层的情感需求。通过社群身份重塑来增强老年群体的归属感,从兴趣汇聚以及仪式化的运营中创造社会关系连接的方式有助于城市空巢老年人通过数字环境在脑海中塑造群体性的感知,从而使其获得情感寄托和身份认同。为破解城市空巢老人社交难的瓶颈,就需要通过对大数据的运用、精准地把握老年人在浏览网页或者购物、行为习惯等方面的数据,并且通过线下问卷调查、线上直播等方式对老年人的一些喜好开展分析,定位老年人不同的兴趣点,并且在了解这些兴趣点的基础上组成戏曲票友类群组、花卉种植类群组、养生保健类群组等各种各样的垂直类群组,从整体上摆脱过去大水漫灌的模式,把每一个群组里面的兴趣相同的老年人集合在一起。

社群运营通过仪式化的手段,将日常锻炼转化为打卡挑战,将健康管理转变为一次宝贵的经验分享会。这种做法在潜移默化中促使老年人的生活方式发生改变,将原本个人化的晨练活动转变为大众参与的活动。老年群体每日在社群中记录运动步数、分享养生经验,无形中增强了自身的幸福感和归属感[13]。同时,社群和社区平台也有利于老年群体网络素养的提升,通过集体参与和互相帮助,促进老年社交方式的转变。借助同龄人传播文化的方式,帮助老年群体实现从虚拟到现实的过渡。

4.2.2. 虚实融合加强身份认同

对于部分老年人群来说,外出与人交往和交流颇具挑战。然而,通过数字化技术构建的专属虚拟社群能够打破这一物理距离的限制,为老年人提供了新的线上交流空间。使其能够摆脱往昔孤独的状态,在与老朋友和志同道合者之间的互动中找到陪伴、交流和沟通的机会。无论是通过 VR 技术构建的虚拟现实茶话会场景,还是通过算法实现的熟人社交群组匹配,都在悄然间减少了虚拟与现实之间的界限感。同时,每位参与话题讨论和线上活动的老年人,都成为了数字化社区中的真实存在。这不仅改变了老人对传统“生活圈”的认知,构建了一个适应老年人需求的“圈子”,也为社区综合服务站根据老年人的个性化需求提供规范化和常规化的社交渠道以及日常生活分享创造了有利条件[14]。在为老年人量身打造的线上社群中,技术不再是冷冰冰的代码和程序,而是成为了连接彼此心灵的纽带。通过大数据分析,技术能够精准匹配老年人的兴趣爱好和生活习惯,将他们与志趣相投的朋友联系起来,构建智能社交圈层,从而满足那些拥有共同爱好、相似兴趣和情感态度的老年人的精神需求。

在人口老龄化加深及社会结构变化的趋势下,城市空巢老年人群所面临的挑战日益严峻,导致其社会归属感的削弱和身份认同的危机愈发凸显。在老年人口基数庞大的背景下,数字代际鸿沟的扩大尤为明显,数字化生态的构建以场景为中心的趋势愈发显著。为老年群体量身打造的虚拟社群空间,利用数字技术突破了现实空间的限制,结合新兴科技手段和老年人真实需求,构建了虚拟现实场景。通过智能匹配用户的兴趣爱好,不仅促进了沉浸式的场景体验,还实现了用户间的互动,并通过多重联动的方式丰富了交互后的生活,增强了老年人的社会身份认同感。利用大数据技术精确捕捉老年人的兴趣点,并通过算法推荐构建了精准的智能社交网络,围绕戏曲、养殖、健康等领域进行垂直细分。对老年朋友而言,这不仅意味着接受信息和服务,更意味着融入这一群体,建立以共同兴趣为核心的虚拟社群,并在其中扮演内容创作者、活动组织者等角色,完成数字身份的重构。这样的同好虚拟社群,在消解传统时空限制的同时,还具备了共情共鸣的精神联系,使得老年人能够跨越时空相聚于此。在一定程度上,这

为解决老年人社会关系脱嵌问题提供了新的解决方案。随着技术的不断进步和应用场景的日益多元化，专为老年群体设计的虚拟社群空间将在养老服务体系日益完善的进程中，发挥更加重要的作用，帮助老年人摆脱现实生活的束缚，享受更加舒适和愉悦的晚年生活。

4.3. 社会疏离纾解：从分散行动到协同治理

4.3.1. 多方协同保障治理路径

在人口老龄化与数字鸿沟并存的背景下，城市中独居老年群体面临的社会孤立问题日益凸显。为应对这一挑战，需构建一个由政府、企业、社区、社会组织及家庭等多方参与的协同治理体系。该体系旨在整合分散的资源与行动，形成一个系统的治理过程，以解决老年人的社会孤立问题，并最终化解这一社会问题。为此，应根据各参与主体的相对优势，构建一个结构化互动、功能互补、机制互联的多主体公共产品供给体系[15]。

政府作为公共政策的制定者和公共资源分配的关键决策者，承担着宏观引领的角色。其职责包括制定规范以保障独居老年人的权益、调整资金以增加老年服务的投入、构建有利于政策和资源环境。企业则利用其在技术研发、市场运营经验及资金方面的优势，开发适合老年人使用的智能产品和服务平台，投资建设老年服务产业，以满足老年人的需求，并利用企业优势开拓老年服务市场。社区因其与居民的紧密联系，更了解居民情况，通过开展多样化的社区活动促进老年人之间的互助，并构建社区服务体系，为老年人提供全面的生活照料和健康护理服务。通过多方合作治理，形成优势互补、信息畅通、消除障碍和推进工作的良好局面，确保法律法规明确各方主体的权责，法治治理为各主体提供明确的行动依据。从而实现多元主体协同作用，优化公共服务资源配置，提升公共价值。

4.3.2. 技术迭代完善闭环管理

互联网、大数据等数字技术平台成为年轻一代开展数字反哺的技术依托，为老年群体跨越数字鸿沟提供重要途径。鉴于年轻人掌握更多数字技能和信息技术知识，对新兴数字技术和新媒体应用有更深入的理解，其愿意将这些知识传播给父母，并乐于投入时间教导老年人使用新工具上网学习，接受信息，从而跨越数字鸿沟。常见的情况是，年轻人教会长辈如何使用手机进行视频通话，如何进行各种类型的支付，以及如何获取信息等。这种数字反哺有助于老年人融入数字化社会，并促进不同年龄阶段人群之间的沟通理解，维护良好的家庭关系。

年轻人群体与老年群体之间存在有效的互动，即年轻一代指导并分享新技术、新媒体的使用方法给老年人，提高老年人对新技术和新媒体的接受度和采纳率，使其更好地适应时代发展的步伐，融入现代生活[15]。技术平台与闭环管理的协同作用能够增强多方协同治理的效能。技术平台作为闭环管理的一个通道，使得所有信息汇聚一处后形成闭环信息循环，使各管理主体能够实时了解老年人群的需求和治理成果，做出恰当的决策；闭环管理则通过对治理工作的持续调整，促进其更好地满足工作要求和发挥技术平台的功能，实现资源配置最优化和服务质量最大化。例如，在老年服务领域，通过闭环管理发现服务不足之处，并通过技术平台及时进行改进，从而确保对老年人的服务真正符合他们的需求。数字化发展为年轻向老年的闭环管理提供技术服务保障，使信息传递和交流更加迅速高效。闭环管理利用技术平台实时更新治理环节，二者相辅相成，共同推进多方协同治理效能的持续提升。

5. 结语

在电子商务领域迅猛发展的背景下，老年群体正以其特有的方式参与其中，重塑着数字化时代社会互动的格局。这一现象为解决城市空巢老年群体所面临的社会疏离问题提供了新的解决思路。通过重建数字时代的反哺机制和社会连接模式，技术的力量得以转化为促进社会融合的动力。目前，社会疏离的

现状主要表现为物理空间的隔离和人际关系的断裂,前者由于高层住宅的封闭式设计和数字地理的隔离而缩小了社交空间,后者则体现在不同代际间互动频率的降低,导致情感支持的不足。电商直播的兴起为数字时代的反哺提供了新的实践平台。这种反哺的可行性建立在不同代际间能力的互补和情感需求,以及平台在技术适配方面的积极努力之上。数字反哺通过工具性的代际技术合作和情感性的文化赋能两种途径,实现了从技术赋能到社会关系重构的深刻转变,并在个体和社群等多个层面产生了积极的影响。电商直播的价值不仅在于创造消费场景,更在于重塑了数字时代的代际伦理。当技术反哺与情感联结产生共鸣,当虚拟社群与现实关系实现相互融合,城市中独居老年人群体的社会疏离问题才能得到根本性的缓解,进而有效推动银发社会朝着更加包容的方向发展。

基金项目

2025 年度江苏高校哲学社会科学项目“江苏城市空巢老人社会疏离的发生机制及应对策略研究”(项目编号: 2025SJYB1558)。

参考文献

- [1] Commission on Social Connection, World Health Organization (2025) From Loneliness to Social Connection: Charting a Path to Healthier Societies.
- [2] 国家统计局. 中国统计年鉴 2024 [EB/OL]. <https://www.stats.gov.cn/sj/ndsj/2024/indexch.htm>, 2025-05-09.
- [3] 陈肖敏. 短视频平台代际互动助力积极老龄化研究[J]. 传媒论坛, 2025, 8(4): 4-6+49.
- [4] 周泽玄, 韩会然, 杨成凤. 县域尺度下长三角城市群人口老龄化时空特征及影响机理[J]. 经济地理, 2024, 44(2): 90-101.
- [5] 蒋永霞. AI 机器人直播带货或重塑电商生态[N]. 中国商报, 2025-04-03(001).
- [6] 王可欣, 余昉, 邓劲松, 等. 数字反哺中子女低头对老年人的心理健康影响研究[J]. 全球传媒学刊, 2024, 11(6): 156-176.
- [7] 杨强, 霍佳乐, 鲁艺, 等. 乡音的力量——乡村振兴背景下方言直播对农产品销售的双刃剑效应[J]. 南开管理评论, 2024, 27(7): 49-62.
- [8] 靳永爱, 胡文波, 冯阳. 数字时代的互联网使用与中老年人生活——中国老年群体数字鸿沟与数字融入调查主要数据结果分析[J]. 人口研究, 2024, 48(1): 40-55.
- [9] 陈保同, 尤吾兵. 老年人“数字融入”的伦理危机与关怀应答[J]. 西华师范大学学报(哲学社会科学版), 2025(3): 89-99.
- [10] 孙高慧. 农村中老年人接受数字反哺的影响因素及作用机制研究[D]: [硕士学位论文]. 郑州: 河南工业大学, 2024.
- [11] 梅海玲. 农村空巢老人智能手机用户的数字融入与再社会化研究[D]: [硕士学位论文]. 郑州: 河南财经政法大学, 2022.
- [12] 李昊泽. 基于社会支持理论的城市老年群体数字鸿沟弥合研究[D]: [硕士学位论文]. 淮北: 淮北师范大学, 2023.
- [13] 施赵宏, 李毅. 文化反哺视角下老年群体互联网直播的使用探索——以黔南州为例[J]. 文化创新比较研究, 2024, 8(27): 49-53.
- [14] 苗政军. 老年群体数字鸿沟之弥合路径[J]. 长白学刊, 2023(1): 123-130.
- [15] 徐倩. 老龄数字鸿沟根源剖判与数字包容社会构建方略[J]. 河海大学学报(哲学社会科学版), 2022, 24(2): 94-101+112.