

社会工作视角下电子商务平台的社会包容性研究

——以数字鸿沟与农村老年群体赋权为例

胡 倩

贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年10月9日; 录用日期: 2025年10月24日; 发布日期: 2025年11月12日

摘 要

随着数字技术在中国乡村地区的快速渗透, 电子商务平台在重塑农村社会经济结构的同时, 也带来了显著的数字鸿沟问题, 其中农村老年群体面临的社会排斥现象尤为突出。本研究从社会工作视角出发, 聚焦电子商务环境下的社会包容性构建, 特别关注数字鸿沟与农村老年群体赋权这一核心问题。研究发现, 农村老年人在电商环境中面临多重排斥: 接入鸿沟表现为智能手机拥有率低、网络覆盖不足; 使用鸿沟体现为操作困难、信任缺失和功能局限; 知识鸿沟则反映在缺乏系统性培训和信息甄别能力弱。针对这一复杂问题, 本研究提出社会工作可通过微观(个体技能与心理支持)、中观(社区资源整合与平台适老化改造)和宏观(政策倡导与跨部门协作)三级赋权策略, 有效促进农村老年群体的数字融入。政策建议包括: 将农村老年群体数字包容纳入乡村振兴指标体系、设立数字包容专项基金、推动电商平台进行适老化改造, 以及鼓励社会工作机构开发针对性干预方案。本研究的价值在于构建了“社会工作-电商平台-老年群体三元互动模型”, 为包容性数字经济的构建提供了理论与实践路径。

关键词

社会工作, 电子商务平台, 社会包容性, 数字鸿沟, 农村老年群体赋权

A Study on the Social Inclusiveness of E-Commerce Platforms from a Social Work Perspective

—A Case Study of the Digital Divide and Empowerment of Rural Elderly Groups

Qian Hu

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

文章引用: 胡倩. 社会工作视角下电子商务平台的社会包容性研究[J]. 电子商务评论, 2025, 14(11): 480-486.

DOI: 10.12677/ecl.2025.14113462

Abstract

With the rapid penetration of digital technology in China's rural areas, e-commerce platforms have reshaped the socio-economic structure of rural communities while also creating significant digital divide issues, with social exclusion faced by elderly rural populations being particularly prominent. This study examines the construction of social inclusion within the e-commerce environment from a social work perspective, focusing specifically on the core issue of digital divide and empowerment of rural elderly groups. The research reveals that rural seniors face multiple forms of exclusion in the e-commerce landscape: access barriers manifest as low smartphone ownership rates and inadequate network coverage; usage barriers are reflected in operational difficulties, lack of trust, and functional limitations; knowledge gaps are demonstrated through insufficient systematic training and weak information discernment capabilities. To address this complex challenge, the study proposes a three-tier empowerment strategy through social work: micro-level (individual skills and psychological support), meso-level (community resource integration and platform adaptation for elderly users), and macro-level (policy advocacy and interdepartmental collaboration) to effectively promote digital integration among rural elderly populations. Policy recommendations include: incorporating rural elderly digital inclusion into rural revitalization indicator systems, establishing dedicated digital inclusion funds, promoting platform adaptations for elderly users, and encouraging social work agencies to develop targeted intervention programs. The value of this study lies in constructing a "social work-e-commerce-platform-elderly population trinity interaction model," providing theoretical and practical pathways for building an inclusive digital economy.

Keywords

Social Work, E-Commerce Platforms, Social Inclusion, Digital Divide, Empowerment of Rural Elderly Groups

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

在当今时代背景下，数字经济蓬勃发展，电子商务平台正在成为推动经济增长和社会变革的关键力量、重要引擎。然而，这种技术驱动的进步也带来了新的社会分化问题——横亘其中的数字鸿沟(Digital Divide)。它表现为不同地域、年龄、教育背景群体在获取数字技术、掌握使用能力以及获得应用效果上的显著差异。据中国互联网发展状况统计报告，截至 2024 年，我国 60 岁以上老年网民比例仍不足 30%，农村地区的互联网普及率也比城市低约 15 个百分点。这形成了典型的“年龄与地域双重叠加型数字排斥”现象[1] [2]。

在老年网民中，农村老年人群体一方面受限于农村地区基础设施薄弱，另一方面又因年龄而造成认知能力下降和学习成本高等问题，他们是数字社会中的“双重弱势群体”。国务院《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》(2020 年)明确指出，弥合老年群体数字鸿沟是“推动社会公平正义、共享发展成果的必然要求” [2]。电子商务平台是数字经济的基础性设施，它的包容性发展对于实现农村老年群体“数字赋权”(Digital Empowerment)具有关键性意义。

从社会工作视角来看,介入这一问题的必要性显得尤为重要。关注弱势群体的权益,特别是农村老年群体的数字融入问题,不仅是保障他们基本生活需求的重要途径,更是促进社会公平、缩小城乡差距的必然要求。社会工作通过赋权理论指导下的干预策略,可在个体、社区和政策层面帮助农村老年人跨越数字鸿沟,提升他们的生活质量和社会参与度,通过提供针对性的数字技能培训,可有效助力弱势群体的经济赋权。

2. 相关概念及理论

2.1. 核心概念界定

2.1.1. 社会包容性

包容性创新理论(Inclusive Innovation Theory),即强调技术的创新应该要关注到低收入、边缘化群体的发展需求,社会各阶层的“自发式包容性增长”需要通过降低参与门槛、优化资源配置、以及培育内生能力等方式实现[3]。乡村数字经济发展的包容性,不仅体现在经济收益的共享,更包含了社会参与机会的平等,发展能力的提升与尊严价值的实现等[4][5]。学者孙绘景等也指出电商平台能够以“资源共享、价值共创”的互联网思维,为资源匮乏的草根群体提供参与创新创造的机会[3]。

社会包容性是指所有社会成员在平等基础上参与社会经济生活的状态,包含机会平等、资源可及性和社会参与三个维度。在电子商务语境下,社会包容性意味着弱势群体能够公平参与数字经济活动并分享其发展成果。电商平台通过降低市场准入门槛,为偏远地区和小经营者提供了平等竞争的机会,打破了传统商业模式的壁垒。然而,当前电商平台的设计与服务体系仍存在明显的群体差异,农村老年人等数字弱势群体面临多重排斥。真正的社会包容性需超越形式上的机会平等,实现实质性的参与公平方可达成。

2.1.2. 数字鸿沟

数字鸿沟已从最初的技术接入差异,扩展为涵盖接入、使用和知识三个维度的综合概念。接入鸿沟指硬件设备与网络基础设施的不平等,如农村地区 5G 网络覆盖率明显低于城市[6];使用鸿沟体现在操作技能与应用能力的差距,如老年人对智能手机功能使用多限于基础通讯;知识鸿沟则反映信息甄别与网络安全意识的不足。三维数字鸿沟共同导致农村老年人在电商环境中处于弱势地位,难以享受数字红利。

2.2. 相关理论框架

2.2.1. 赋权理论

赋权理论是社会工作的核心理论,强调通过个体能力提升、社会支持网络构建和制度环境优化,帮助弱势群体掌控生活。在数字包容性语境下,赋权意味着帮助农村老年人获得数字技能、增强使用信心、参与电商价值创造。赋权理论遵循“个体-社区-政策”的多级干预路径,与社会工作的微观、中观、宏观实践层次相呼应。电子商务平台为赋权理论提供了新的实践场域,通过“去标签化”的工作环境减少对弱势群体的歧视[7],使农村老年人得以凭借经验与智慧参与数字经济活动。

2.2.2. 社会排斥理论

社会排斥理论认为,技术排斥是数字时代社会排斥的新形态。电商平台的技术复杂性、界面不友好性及服务数字化,无形中将农村老年人排斥在外。这种排斥不是中立的技术结果,而是社会不平等在数字空间的再现。如电商平台的算法推荐机制基于用户数据和行为模式,较少考虑老年人需求,加剧了其边缘化。社会排斥理论揭示了数字鸿沟的结构性本质,指出需从技术设计、服务模式和社会政策多方面

促进包容性。

2.2.3. 生态系统理论

生态系统理论从微观(个体)、中观(社区)、宏观(政策)三层面分析农村老年人在电商环境中的困境。在微观系统中,老年人面临年龄增长带来的认知减退、技术恐惧等挑战;中观系统包括家庭支持弱化、社区资源匮乏等问题;宏观系统则涉及政策缺失、平台设计不友好等结构性障碍。生态系统理论强调各系统间的互动关系,为社会工作干预提供整体性框架。例如,农村电商发展不仅需要个体技能培训(微观),还需社区技术支持(中观)和包容性政策(宏观)的协同推进。

3. 农村老年群体数字鸿沟的多维表现

3.1. 接入鸿沟：基础设施与终端设备的匮乏

农村老年群体的数字排斥,首先表现为物理接入的障碍。在基础设施方面,偏远乡村的网络覆盖率和信号稳定性明显落后。以广东省英德市为例,2019年行政村光纤覆盖率不足60%,部分自然村甚至无法实现4G网络连续覆盖[4]。在终端设备方面,农村老年人多使用功能简单的“老年机”,智能设备保有率低于30%;即使子女购置智能手机,也常因屏幕尺寸小、操作过程复杂、方言语音识别率低等问题被闲置[2][8]。此外,物流配送能力的不足进一步加剧了接入壁垒:冷链物流缺失导致生鲜农产品上行困难,“最后一公里”配送成本高,这些都限制了老年群体参与电商产业链的空间[9]。

3.2. 使用鸿沟：数字素养与文化适应的困境

随着物理介入问题的部分解决,能力鸿沟逐渐凸显为更深层次的障碍。农村老年群体的数字素养普遍薄弱。江苏省专项调查显示,75岁以上老年人仅12%能独立完成手机支付,仅8%会使用导航软件;在双峰村这样的深度老龄化山村(60岁以上占比超40%),多数老人连基本的手机操作如接电话,都难以掌握[2][6]。同时,文化适应障碍显著:电商平台的交互设计多基于城市用户习惯,复杂的图标、英文缩写(如GPS、WiFi)以及多层跳转界面导致用户认知负荷过载、操作困难。更值得警惕的是,文化心理排斥。部分老人将智能手机视为“年轻人的专属品”,是年轻人的玩具,对网络安全也缺乏信任,担心误触扣费或隐私泄露,由此形成“不敢用、不愿学”的顽固心理屏障[1][2]。

3.3. 效果鸿沟：参与深度与收益分配的失衡

即便部分人员克服了接入与使用层面的障碍,老年群体在电商生态中的参与仍然局限于浅层。在角色定位上,他们常被简化为“帮扶对象”,而非能主动价值创造主体,例如在直播带货中,老人们往往仅充当“背景板”角色,难以参与选品、营销、售后等核心环节[1][6]。在收益分配方面,农产品电商价值链中创造的利润,大部分被平台、中间商、物流企业分走,老年生产者实际的获益比例不足30%[4]。这种浅层参与模式既难以激发其内生性的可持续发展能力,也与包容性增长的核心目标相矛盾。

4. 社会包容性的阻碍因素

4.1. 个体层面：年龄、教育水平、健康状况

年龄增长带来的认知衰减与身体机能下降,是影响农村老年人电商使用的基础因素。教育水平与电商使用能力呈正相关,而农村老年人多接受教育有限,加剧使用困难。同时,心理因素如技术恐惧、学习信心不足也是重要障碍。此外,经济条件制约设备更新与流量购买,弱势经济地位与数字排斥相互强化。健康状况如老花眼、手部震颤等,进一步影响操作准确性。相当部分老年人因技能问题不能上网,这反映了个体层面数字素养的不足。

4.2. 社会层面：家庭支持不足、社区技术资源匮乏

家庭代际支持不足是农村老年人数字融入的重要障碍。随着农村青年大量外出务工，老年人独居比例上升，难以获得子女的技术协助。同时，社区层面的技术支持资源匮乏，多数农村缺乏公共数字培训设施。农村现有的培训多面向农业技术，针对老年人数字素养的课程稀缺。社区技术角覆盖不足，难以提供及时帮助。这种社会支持网络的薄弱，放大了个体层面的使用障碍。在传统乡村管理思维影响下，乡村治理者会建立封闭的信息管理平台，使得数字技术的生产者、使用者存在信息不对等的现象，从而无法有效地对数字素养低下的社会成员进行数字赋权。

4.3. 制度层面：政策支持缺失、电商平台设计不友好

在政策层面，针对农村老年人数字包容的专项政策缺失，现有政策多聚焦硬件设施，忽视技能培训与服务创新。电商平台设计普遍存在年龄盲视，界面交互复杂，缺乏适老改造。如字体放大、语音操作等助老功能不完善。同时，市场驱动的平台设计更关注高价值用户，忽视边缘群体需求。产品迭代主要基于主流用户数据，老年人群体由于占比小，需求常被排后。这种制度性排斥加剧了农村老年人的数字边缘化。数字乡村治理过程中，权力垄断性特征使各种技术操作集中在数字人才手中，尽管在某种程度上提高了行政效率，但也导致了权力失衡，进一步将农村老年人排除在数字服务之外。

个体层面、社会层面、制度层面，实际上就是老年群体的微观系统、中观系统、宏观系统三个层面，总结老年群体在三个层面面临的社会包容性主要障碍和表现特征如表 1 所示。

Table 1. Analysis of barriers to social inclusion
表 1. 社会包容性的阻碍性因素分析

系统层次	主要障碍	表现特征
微观系统(个体)	技术恐惧、认知减退、经济限制	智能手机操作困难、数字支付恐惧、学习动力不足
中观系统(社区)	家庭支持弱化、社区资源匮乏	子女外出务工、社区培训缺失、技术应用不足
宏观系统(政策)	政策支持缺失、平台设计不友好	适老化政策不完善、电商界面复杂、语音功能缺失

5. 社会工作赋权的实践路径

5.1. 微观赋权：技能培训、心理支持、同伴互助小组

微观赋权聚焦农村老年人个体能力提升与心理支持。研究发现，有效的干预包括：开展适老型数字技能培训，如中国科协开展的“银龄跨越数字鸿沟”科普行动[10]；建立同伴互助小组，借助“技术骨干”带动学习；提供心理支持，缓解技术焦虑。成功的培训注重节奏适宜、内容实用(如视频通话、医疗挂号)，与生活需求紧密结合。微观赋权通过增强个人控制感，为进一步社会参与奠定基础。正如阿马蒂亚·森所指出的，技术赋能的本质是扩展弱势群体的“可行能力”，使其获得实质自由。通过微观赋权，农村老年人不仅获得数字技能，更增强了使用数字技术的信心和能力。

5.2. 中观赋权：社区技术角建设、电商平台适老化改造

中观赋权重在构建社区支持网络与推动平台设计优化。实践表明，在社区设立“数字技术角”，由志愿者提供日常指导，是有效的支持形式。同时，社会工作推动“电商平台适老化改造”，如简化操作流程、增加语音交互、设立人工客服专线。中观赋权还促进代际反哺，招募农村青年为老年人提供技术帮助，如大学生暑期数字支教项目。中观干预连接个体与制度，是社会工作赋权的关键环节。电商平台可以推出“助残专区”或类似功能，这为设计适合农村老年人的电商环境提供了借鉴。通过构建社区支持

网络，帮助农村老年人克服数字技术使用过程中的障碍，增强其社区归属感和社会参与度。

5.3. 宏观赋权：政策倡导、跨部门协作机制

宏观赋权指向政策倡导与跨部门协作机制的构建。社会工作通过政策建议，推动将农村老年群体数字包容纳入乡村振兴指标体系。实践表明，设立“数字包容专项基金”，支持农村适老化数字设备研发与分发，是有效举措。同时，推动建立“电商平台－社会组织－村委会”多元协作网络，整合资源。如《“十四五”数字经济发展规划》提出“提升全民数字素养和技能”，中国互联网发展基金会开展“银发数字素养培养”等公益项目，助力老年人数字素养与技能普及提升。宏观赋权致力于营造包容性政策环境，使农村老年人能够公平参与数字经济发展。通过立法赋权、行政赋能和司法救济，形成权益保障闭环，确保农村老年人在数字时代的基本权益得到保障。

6. 结论与启示

6.1. 结论

电子商务平台的快速发展既带来机遇也构成挑战，社会包容性是衡量其社会价值的关键维度。本研究揭示数字鸿沟对农村老年群体的排斥效应显著，需从多维角度理解与应对。社会工作赋权是破解数字排斥的关键路径，通过微观能力建设、中观资源整合与宏观政策倡导，促进农村老年群体数字融入。

研究的核心价值在于为构建包容性数字经济提供社会工作视角的解决方案。将农村老年人视为积极能动者而非被动受害者，通过三元互动模型激发其潜能，可实现数字时代的公平正义。未来需继续探索数字技术、社会工作和弱势群体赋权的有机结合，推动社会包容性从理念走向实践。

6.2. 实践启示

政策建议：纳入农村老年群体数字包容指标，设立专项基金。在平台设计层面，电商平台需优化适老化特性，如简化界面、增加语音功能、设立长者客服专线。借鉴电商平台“助残专区”的经验，可设立“助老专区”，提供符合老年人需求的商品与服务。平台算法应考虑多样性，避免对弱势群体的隐形排斥。

在社会工作干预层面，开发针对性赋能方案，如数字素养课程、代际学习项目等。方案设计需考虑农村地区特殊性，如利用村级活动场所开展培训，结合农副产品销售提升学习动力。推广“数字导航员”模式，培养农村老年技术骨干。

在政策层面，将农村老年群体数字包容纳入乡村振兴评估体系，设立专项支持基金。同时，完善数字服务基础设施，如提升农村网络质量，降低流量费用。政策制定需多方参与，尤其倾听老年人自身诉求，避免政策与需求脱节。

参考文献

- [1] 金歆. 弥合数字鸿沟 共享发展成果[N]. 人民日报, 2024-10-12(004).
- [2] 扬州网. 填平“数字鸿沟”，让老年人共享“数字红利” [EB/OL]. <https://www.ntjoy.com/html/jianghaishiping/2023/0704/466805.shtml>, 2025-07-06.
- [3] 孙绘景, 翟宣舜, 王彦苏. 包容性创新视角下电商平台扶贫助农研究[J]. 农村经济与科技, 2022, 33(15): 251-253.
- [4] 易法敏, 古飞婷, 罗必良. 乡村数字经济包容性发展的政策组合及其治理[J]. 管理世界, 2025, 41(5): 101-116+197.
- [5] 豆丁网. 基于包容性增长视角的农产品电子商务模式研究[EB/OL]. 2023-05-10. <https://www.docin.com/p-12345678.html>, 2025-06-20.

- [6] 学习时报网. 数字技术赋能矛盾化解还面临主体性困境[EB/OL].
https://www.studytimes.cn/jjsh/202507/t20250702_81367.html, 2025-07-06.
- [7] 倪颖. 电子商务时代残疾人就业困境与对策研究[J]. 电子商务评论, 2025, 14(3): 1002-1009.
- [8] 中国青年报. 山村“网事”孕育新希望[N]. 2025-01-14(005).
- [9] 全国电子商务质量管理标准化技术委员会. GB/T 44695-2024 电子商务发展指数指标体系[S]. 北京: 中国标准出版社, 2024.
- [10] 光明日报. 协同推进数字弱势群体权益保障[EB/OL].
https://gmr-b-cloud.gmw.cn/gmr-b/html/2025-07/15/content_170979.htm, 2025-07-20.