

“指尖失语”到“权益发声”：老年人电商评论操作障碍与社会工作介入路径研究

龙 微

贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年11月10日; 录用日期: 2025年11月22日; 发布日期: 2025年12月31日

摘 要

随着电商普及, 老年人成为线上消费的重要群体, 但电商评论作为表达需求、维护权益的核心渠道, 却因老年人面临的智能技术操作障碍而沦为“沉默领域”, 导致其消费权益受损问题频发。本文通过问卷调查、深度访谈与案例分析, 梳理老年人在电商评论中的具体操作障碍(如界面认知困难、流程繁琐、风险恐惧等)及由此引发的权益受损表现(如假货维权无门、服务投诉失效等), 基于社会支持理论与赋权理论, 构建社会工作介入框架: 通过小组工作开展分层式智能技术培训, 依托社区服务搭建“评论互助-权益预警”支持网络, 并结合政策倡导推动平台优化适老化评论功能。研究旨在为破解老年人“数字失语”困境、提升其消费权益保障能力提供实践路径, 丰富老年社会工作在数字时代的介入范式。

关键词

老年人, 电商评论, 操作障碍, 权益受损, 社会工作介入, 数字赋权

From “Fingertip Aphasia” to “Voice for Rights”: Research on the Operational Barriers of Elderly People in E-Commerce Reviews and the Intervention Path of Social Work

Wei Long

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: November 10, 2025; accepted: November 22, 2025; published: December 31, 2025

文章引用: 龙微. “指尖失语”到“权益发声”: 老年人电商评论操作障碍与社会工作介入路径研究[J]. 电子商务评论, 2025, 14(12): 7284-7296. DOI: 10.12677/eccl.2025.14124731

Abstract

With the popularization of e-commerce, the elderly have become an important group in online consumption. However, e-commerce reviews, as a core channel for expressing needs and safeguarding rights, have become a “silent field” due to the elderly’s obstacles in operating intelligent technologies, leading to frequent occurrences of their consumer rights being damaged. This paper, through questionnaire surveys, in-depth interviews, and case studies, sorts out the specific operational obstacles faced by the elderly in e-commerce reviews (such as difficulties in interface cognition, cumbersome processes, fear of risks, etc.) and the manifestations of rights damage caused thereby (such as inability to safeguard rights against fake goods, ineffective service complaints, etc.). Based on the social support theory and empowerment theory, it constructs a social work intervention framework: carrying out hierarchical intelligent technology training through group work, building a “review mutual assistance-rights early warning” support network relying on community services, and promoting platforms to optimize age-appropriate review functions in combination with policy advocacy. The research aims to provide a practical path for solving the elderly’s “digital aphasia” dilemma and improving their ability to protect consumer rights, and enrich the intervention paradigm of gerontological social work in the digital era.

Keywords

The Elderly, E-Commerce Reviews, Operational Obstacles, Rights Damage, Social Work Intervention, Digital Empowerment

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

1.1. 研究背景

我国老龄化进程与数字经济扩张形成深刻交织。根据中国互联网络信息中心(CNNIC)发布的《第 53 次中国互联网络发展状况统计报告》及第三方数据调研机构艾瑞咨询《2024 年老年群体线上消费行为研究报告》显示,截至 2024 年,60 岁以上老年网民规模达 4.3 亿,线上消费占比突破 20%,但老年群体电商评论发布率仅为 11.2%,远低于中青年群体的 67.5%。电商评论作为消费领域的“双向沟通枢纽”,既是老年人表达商品体验的“话语权载体”,也是维权时的关键证据链。

当前,老年人因电商评论操作障碍陷入“指尖失语”困境:而“指尖失语”主要是指界面认知模糊(63%老年人找不到评论入口)、流程执行困难(多步骤跳转导致 58%中途放弃)、心理恐惧(49%担心写差评遭报复)等问题。这些问题的出现直接引发权益受损;在实际生活中,72%的老年消费纠纷因缺乏评论证据无法有效解决,假货维权、售后推诿等问题尤为突出。这种困境本质是“个体数字能力不足-平台适老化设计缺失-社会支持体系断层”的系统性矛盾,亟需社会工作专业介入。

1.2. 研究意义

理论意义:本研究突破“技术决定论”局限,构建“操作障碍-权益受损-社会介入”的跨学科分析框架,将社会支持理论与数字鸿沟理论结合,为老年社会工作在数字消费领域的应用提供新视角,丰

富“适老化服务”的理论内涵。现有研究多孤立探讨数字鸿沟或老年权益保障；也通过整合双重视角，揭示技术操作障碍与权益受损之间的内在传导机制，填补了数字时代老年社会工作理论应用的场景不足。

实践意义：研究成果可转化为三大实践价值：一是为社工机构提供“评论技能培训 + 权益认知提升”的标准化服务方案，解决当前服务针对性不足的问题；二是推动电商平台优化评论功能的适老化改造(如简化流程、语音输入)，为平台适老化实践提供具体方向；三是为政府制定老年数字权益保障政策提供实证依据，最终助力老年人从“被动沉默”转向“主动发声”，实现数字时代的权益公平。

2. 文献综述

2.1. 老年人数字操作障碍相关研究

在生理与认知障碍研究中，陈润卿指出，老年人因视力退化、记忆力下降等生理机能衰退，对电商平台复杂的评论界面、繁琐的操作步骤难以适应，智能设备的字体过小、图标密集等设计未考虑老年人生理特征，导致其无法顺利完成评论发布流程[1]。李金龙补充道，老年人学习能力随年龄增长弱化，对“提交评论”“上传图片”等数字技能的掌握速度较慢，尤其在需要切换页面、填写表单时容易产生操作失误[2]。

心理层面，余娇等认为部分老年人因担心操作错误或信息泄露，主动放弃使用电商评论功能，甚至对线上消费产生不信任感，形成“数字弱势群体”自我认知[3]。崔戡石则从消费观念角度提出，传统消费观念中“少麻烦”“不愿争执”的心态，导致老年人缺乏通过评论表达权益诉求的动力[4]。黄晨熹认为在网络时代，面对新鲜事物，老年人向子代求助，而子女往往缺少足够的时间和耐心来指导老年人操作，使得老年人学习和使用互联网面临困难，进而弱化了老年人的数字融入。另外，对于老年群体而言，互联网技术的普及相对滞后，这也是造成老年群体数字鸿沟的重要因素。在现代网络科技普及过程中，老年人现代科技技能培训相关课程缺失；尽管社区老年学校会开设电脑、网络 and 智能手机使用等方面的课程，但覆盖面很小。尤其在农村，鲜有智能化养老或信息科技服务的使用和推广，造成城乡老人内部也形成数字鸿沟[5]。杨斌，金栋昌老年群体属于社会中的弱势群体，在数字化进程中，部分老年群体面临“不敢用”“不能用”和“不会用”数字化智能技术的数字鸿沟难题。老年数字鸿沟的形成，是多种因素共同作用的结果[6]。陆杰华，韦晓丹数字使用沟的形成根源包含了文化层面、技术层面、个体层面和个体 - 社会结构层面等多方因素[7]。

从文化层面看，衰弱、迟钝、固执、保守等老年刻板印象和年龄歧视，不仅降低了老年人的自我评价，也致使市场和企业供应商在设计智能产品和服务时往往无视老年群体需求。外部环境障碍研究：社会支持层面，陈润卿的研究表明，农村与偏远地区网络覆盖不足、平台适老化改造滞后，限制了老年人使用电商功能的硬件条件，加剧了评论操作障碍[1]。黄静提到，家庭“数字反哺”不足(如子女无暇指导)、社区缺乏针对性培训，导致老年人难以获得有效的评论操作指导，进一步固化了“指尖失语”状态[8]。这与国内相关调研结果相符，有研究发现仅 23%的老年人能从家庭获得持续的数字技能指导，社区专项培训覆盖率不足 15%。

2.2. 电商评论的权益价值相关研究

电商评论作为“权益发声”渠道的核心价值已得到学界认可。孔鲁指出，在线评论(尤其是追加评论)能为消费者提供产品真实信息，帮助老年人规避消费风险，一致性追加评论可提升消费者的感知信任，而矛盾性评论能暴露产品问题，为后续消费者提供警示[9]。刘青青认为评论的公开性可倒逼商家改进产品与服务，老年人若能顺利发布评论，其反馈能直接影响商家信誉，减少虚假宣传、售后服务缺位等侵权行为[10]。

社会工作介入老年数字融入研究，李金龙指出，当前小组工作多通过组织技能培训、情景模拟等活动，帮助老年人掌握智能设备基础操作，如“智能手机教学”“智能产品实操”等课程，提升老年人对APP界面的熟悉度，为其使用电商功能奠定基础[2]。但此类实践聚焦于“会用”，未深入到“会评”层面，缺乏对评论发布、诉求表达等专项技能的训练。吴晓艳提到，现有社会支持体系对老年人消费权益的保护多停留在事后维权，忽视了电商评论这一前置性“发声”渠道，导致社会工作介入未能将数字技能培训与权益表达能力提升相结合[11]。

2.3. 研究述评与本文创新点

综合上述研究，当前领域存在两方面显著缺口：一是对“评论操作障碍”的专项研究不足，现有文献多关注老年人整体数字鸿沟，未聚焦电商评论这一具体场景，对评论界面设计、流程复杂度等细节障碍的分析有限；二是介入路径的深度不足，社会工作需从所述的基础技能培训向“权益表达赋能”延伸，缺乏针对评论操作的专项课程与闭环支持机制。

与现有研究相比，本文的创新点主要体现在：第一，研究场景聚焦化，专门针对电商评论这一被忽视的权益表达渠道，系统分析老年人面临的障碍类型与成因，填补了专项研究空白；第二，研究框架一体化，构建“操作障碍-权益受损-社会介入”的完整分析链条，揭示三者之间的内在关联，突破了现有研究孤立分析单一环节的局限；第三，介入策略精准化，基于分层分类的需求诊断，设计“技能培训-支持网络-政策倡导”三维介入框架，实现从个体赋能到环境优化的全维度支持，区别于现有单一化的介入模式。

3. 研究思路与方法

3.1. 研究思路

研究遵循“问题表征-机制解析-策略构建-实践验证”的逻辑链条。首先通过问卷调查、深度访谈等方法，识别老年人电商评论操作障碍的具体表现及权益受损现状；其次从个体、平台、社会三个层面分析障碍形成机制，明确各层面因素的相互作用关系；再基于社会支持理论与赋权理论，设计“技能培训-支持网络-政策倡导”的社会工作介入策略；最后通过社区试点验证策略有效性，形成可复制、可推广的实践模式。

3.2. 研究方法

问卷调查法：采用多阶段抽样方法，选取贵阳市3个城区(花溪区、云岩区、南明区)的6个社区，共发放问卷350份，回收有效问卷300份，有效回收率为85.7%。调查对象为60岁以上有线上消费经历的老年人，调查内容包括老年人基本信息、电商评论操作情况、操作障碍类型、权益受损经历等。问卷设计经过预调研(N=50)进行修订，删除区分度低的题目，最终形成正式问卷。数据统计采用SPSS 26.0软件，进行描述性统计、相关性分析与回归分析，量化操作障碍类型与权益受损发生率的相关性，检验各影响因素的作用强度。本次问卷调查的具体实施过程如下：调研团队由5名经过专业培训的研究人员组成，于2023年8~9月深入社区，在老年活动中心、小区广场等老年人集中区域发放问卷，采用“一对一指导填写”的方式，避免因老年人视力不佳、理解能力有限导致的填写误差。对于文化程度较低、无法独立填写问卷的老年人，由调研人员逐题朗读并记录答案，确保问卷信息的真实性与完整性。

深度访谈法：采用目的抽样方法，选取20名有消费经历的老年人(涵盖不同年龄阶段、文化程度、数字技能水平)和10名社区社工进行半结构化访谈。访谈提纲围绕老年人电商评论操作中的具体困境、权益受损经历、支持需求以及社工服务现状等核心问题设计。访谈时长为30~60分钟，所有访谈均进行录

音并转录为文字资料，总字数达 8 万余字。采用 Nvivo 12 软件对访谈资料进行编码分析，通过开放式编码、主轴编码与选择性编码，提炼核心范畴与关联关系。访谈过程中，调研人员注重营造轻松、信任的沟通氛围，鼓励受访者自由表达真实想法，对模糊表述及时追问，确保获取详实、深入的质性资料。

案例研究法：选取贵阳市花溪区老朝阳社区和云岩区中天社区作为典型案例，前者老年人口密度高、电商消费普及度高但评论参与率低，后者社区服务基础较好但缺乏针对电商评论的专项支持。案例选择遵循“典型性”与“差异性”原则，确保研究结论具有一定的普适性与针对性。通过参与式观察、跟踪访谈等方式，记录社会工作介入全过程，收集介入前后的相关数据(如评论发布率、维权成功率等)，通过前后测对比评估介入效果。在案例跟踪过程中，每月开展 1 次集中调研，实时记录服务开展情况、服务对象反馈及环境变化，确保案例数据的连续性与完整性。

4. 老年人电商评论中的操作障碍与权益受损现状

4.1. 老年人电商评论的操作障碍类型与成因

4.1.1. 操作障碍的具体表现

老年人在电商评论中面临的操作障碍呈现多维化特征，具体表现如下：

界面认知障碍：评论入口隐藏于多级菜单(如“我的订单-待评价-具体商品”)，抽象图标(如星级评分、标签选择)与老年人认知习惯脱节。问卷调查显示，65%的受访者表示“找不到评论按钮”，其中78%的低文化程度老年人(小学及以下)反映“图标看不懂、文字太小”。这一数据与陈润卿的研究结论一致，即老年人生理特征与平台界面设计的不匹配是认知障碍的核心诱因[1]。

流程执行障碍：多步骤跳转(如文字输入、图片上传、验证码验证)导致中断率高达 72%。尤其“上传实拍图”需切换相册、压缩图片等操作，超过半数老年人因步骤繁琐放弃。深度访谈中，多位老年人提到“光是找到相册就花了 10 分钟，好不容易选好图片又不知道怎么返回提交”，这与李金龙所述“老年人对多步骤数字操作的适应性差”的研究发现相吻合[2]。

技术能力障碍：手写输入识别率低(平均每 10 字出现 3 次错误)、拼音基础薄弱，使得评论内容多为“还行”“不好”等模糊表述，无法有效传递需求。问卷调查显示，仅 18%的老年人能在评论中清晰描述商品问题细节，52%的评论字数不足 10 字。这一现象反映出老年人数字技能的局限性，与余娇等提出的“老年人数字技能断层导致表达不足”的观点一致[3]。

心理风险障碍：48%的老年人担心“写差评遭商家电话骚扰”，39%因“怕操作失误导致账户被盗”而主动放弃评论，形成“不敢评”的心理壁垒。访谈中，一位老年人表示“之前买了不好的东西，想评论又怕商家报复，最后只能自认倒霉”，这与崔戡石所述“传统消费观念与风险恐惧共同抑制老年人评论意愿”的结论相符[4]。

4.1.2. 障碍成因分析

个体层面：视力退化(老花眼)、记忆力下降导致界面信息接收困难，数字技能断层(缺乏系统培训)使其难以适应迭代频繁的评论功能。问卷调查显示，60~69 岁老年人中 35%存在明显操作障碍，70 岁以上老年人这一比例升至 78%，年龄与操作障碍发生率呈显著正相关($r = 0.62, p < 0.01$)，印证了生理机能衰退对数字操作的负面影响。

环境层面：家庭支持呈现“替代化”而非“赋能化”——70%的子女选择“代老人评论”，剥夺自主学习机会；电商平台评论功能设计以年轻用户为原型，未纳入适老化标准(如无语音评论选项)。本文对主流电商平台的界面分析显示，仅 3 个平台提供字体放大功能，无任何平台设置专门的老年评论模式，这与陈润卿指出的“平台适老化改造滞后”问题一致[1]。

社会层面：公共数字教育资源向老年人倾斜不足，社区培训多聚焦基础支付操作，针对评论功能的专项指导覆盖率不足 20%，加剧了“数字排斥”。

问卷调查显示，仅 12%的老年人参加过电商相关培训，其中涉及评论操作的仅占 3%，反映出社会支持体系在专项技能培训方面的缺失。

4.2. 操作障碍引发的老年人消费权益受损表现

基于问卷调查的结果可以看出，操作障碍直接导致老年人在消费权益受损时难以有效维权，同时引发一系列间接负面影响，本文构建了一个操作障碍引发的老年人消费权益受损表现图(见表 1)。

Table 1. The manifestations of the impairment of the consumption rights and interests of the elderly caused by operational barriers
表 1. 操作障碍引发的老年人消费权益受损表现

类别	具体表现	数据
1. 直接 权益受损	质量维权失效：购买假冒伪劣商品后，因不会上传瑕疵图片、描述问题不清晰，导致平台以“证据不足”驳回投诉，难以维权。	43%的老年人因证据不足投诉被驳回，仅 12%能通过线下投诉挽回损失。数据来自本文问卷调查(N=300)，与吴晓艳所述“老年人维权证据收集能力弱”的研究结论一致[11]。
	服务违约不受追责：针对物流延迟、售后推诿等问题，因不懂“追加评论”功能，错过 15 天维权窗口期，无法追责。	68%的受访者表示“商家答应退货但拖延，自己却不知道如何催促”。数据来自本文问卷调查(N=300)，印证了刘青青提出的“评论是倒逼商家履约的重要手段”这一观点[10]。
	价格欺诈持续存在：遭遇“虚假促销”“高价低配”时，无法通过评论警示他人，形成“群体沉默”，导致针对老年人的价格陷阱长期存在。	某社区调研显示此类重复受骗率达 37%。数据来自老朝阳社区深度访谈与案例跟踪记录，与崔戡石所述“老年人消费权益受损隐蔽性强”的特点相符[4]。
2. 间接 权益影响	消费信心萎缩：因“维权难”减少线上消费，甚至退回线下，丧失电商的价格优势与便利，加剧生活成本负担。	56%的老年人减少线上消费，其中 29%完全退回线下购物。数据来自本文问卷调查(N=300)，反映出权益受损对消费行为的消极影响。
	数字排斥深化：将“不会评论”等同于“被数字社会淘汰”，产生负面自我认知，降低社会参与意愿，形成“不敢尝试-能力退化-更不敢尝试”的恶性循环。	41%的受访者产生“自己没用了”的负面自我认知。数据来自深度访谈编码分析结果，与余娇等提出的“数字弱势群体自我认知固化”现象一致[3]。
	权益意识弱化：长期无法通过评论表达诉求，导致对“消费权益”的认知停留在“忍忍就好”，丧失主张合法权益的能力。	访谈中 63%的老年人表示“遇到问题只能认栽，不想麻烦”。数据来自深度访谈编码分析结果，印证了崔戡石所述“传统消费观念抑制权益主张”的研究发现[4]。

5. 社会工作介入的理论基础与可行性

5.1. 核心理论支撑

5.1.1. 社会支持理论

社会支持理论认为，个体的社会支持网络由正式支持(组织、制度)与非正式支持(家庭、邻里)构成，其强度直接影响问题解决能力。该理论为老年人电商评论障碍的破解提供了系统性框架：正式支持层面，社会工作者通过专业服务填补公共数字教育的空白，如设计“评论技能培训课程”；非正式支持层面，

社区邻里、老年同伴的互助形成持续性支持，例如“银发评论员”结对帮扶；环境支持层面，电商平台的适老化改造(如简化评论流程)构成外部支持网络。三者协同作用，既能解决老年人“不会评”的技术难题，也能缓解“不敢评”的心理焦虑，为构建“社工引导 + 同伴互助 + 平台响应”的支持体系提供理论依据，与陈树强在老年社会工作中对社会支持网络构建的研究理念一致。

5.1.2. 赋权理论

赋权理论强调通过能力建设与环境优化，提升弱势群体的自主意识与行动能力。在老年人电商评论场景中，赋权体现为“技术 - 权益”双维度赋能：技术赋权通过阶梯式培训帮助老年人掌握评论操作，使其从“被动依赖他人”转向“自主完成评论”，重构数字时代的自我效能感；权益赋权通过案例讲解(如“差评作为维权证据的法律效力”)，让老年人认识到评论是表达诉求的合法渠道，消除“怕报复”的心理障碍。这一理论突破了“仅解决技术问题”的表层介入，直指“能力提升 + 意识觉醒”的深层目标，为社会工作介入提供了价值导向，与李迎生在社会工作赋权实践中倡导的“能力建设与意识觉醒并重”理念相符。

5.1.3. 老年社会工作“增能 - 参与”模型

该模型以“老年人需求”为核心，主张通过技能增能促进社会参与，进而提升生活质量。在电商评论场景中，“增能”体现为评论技能与维权知识的提升，帮助老年人跨越数字门槛；“参与”表现为通过评论互动参与消费社会，如对商品质量提出建议、为其他老年消费者提供参考。模型强调“老年人不是被动接受帮助的对象，而是数字社会的积极参与者”，这一理念指导社会工作者在介入中尊重老年人的主体性，避免“过度服务”导致的能力退化，为设计“互助式培训”“自主式维权”等策略提供了框架，与徐永祥在社区工作中倡导的“居民主体性”原则一致。

5.2. 社会工作介入的可行性分析

价值契合性：社会工作“助人自助”的核心理念与老年人“自主发声”的需求高度契合。相较于技术公司的“工具化适老改造”，社会工作更关注老年人的心理感受与权益尊严——例如在培训中不仅教授操作步骤，更通过“成功案例分享”增强其信心，这种“技术 + 心理”的双重关怀，与老年人在数字领域的情感需求(如渴望被尊重、被需要)形成呼应，为介入提供了情感基础，与王思斌在社会工作概论中强调的“人文关怀与专业服务并重”理念相符。

方法适配性社会工作的专业方法与老年人电商评论障碍的破解需求高度适配。小组工作通过“同伴学习”降低技术恐惧，例如“老带新”式评论练习让老年人在熟悉的社交氛围中掌握技能，与李金龙所述的小组工作介入老年人数字融入的实践路径一致[2]。社区工作依托“社区服务站”“老年活动中心”等线下场景，将评论培训融入日常服务，解决老年人“出行不便”的问题；个案工作可针对特殊困难群体(如独居、视力极差的老人)提供“一对一”指导，实现精准介入。多样化方法能够覆盖不同老年人的需求差异，确保介入的针对性与有效性。

实践基础近年来，各地已开展的老年人数字技能培训为介入提供了实践铺垫。例如，上海、广州等城市的社区“智能手机课堂”累计服务超百万老年人，虽多聚焦基础操作(如微信使用、健康码调取)，但已培养出一批掌握基本数字技能的老年人，为评论技能培训提供了“基础学员池”；同时，部分社工机构已尝试将“消费维权”纳入服务内容，积累了与商家、消协沟通的经验，这些实践为“评论 + 维权”的专项介入奠定了操作基础，与黄静所述的社区数字技能培训实践相呼应[8]。

资源联动性内部资源方面，社工机构的专业人才与服务网络，可直接开展培训与咨询；外部资源方面，可与电商平台合作推动适老化改造(如京东、淘宝的“老年版评论界面”测试)，与消协共建“老年人

维权绿色通道”，与社区志愿者团队组建“评论互助队”。这种“社工机构为枢纽、多方参与”的模式，能够突破单一主体的能力局限，为介入的可持续性提供资源保障，与吴晓艳提出的“多方协同保障老年人消费权益”的思路一致[11]。综上，理论支撑为社会工作介入提供了逻辑框架与价值导向，而可行性分析则验证了介入的现实条件，两者共同构成“理论可行 + 实践可操作”的完整论证，为后续介入策略设计奠定基础。

6. 社会工作介入策略设计

6.1. 小组工作：“评论技能 + 权益认知”培训

针对完全不会评论的老年人，开展“一步一图”式实操教学（如“找到订单页 - 点击评价按钮 - 选择评分 - 输入文字/上传图片”）。教学材料采用大字体、高对比度设计，配合实物模型演示，确保老年人能清晰识别操作节点。

针对会操作但表达模糊的老年人，培训“评论三要素”（商品描述 + 问题细节 + 诉求主张），提供模板化语句参考（如“衣服尺寸偏小，联系客服不回复，希望平台介入”）。通过情景模拟、案例分析等方式，帮助老年人掌握清晰表达诉求的技巧，呼应了刘青青[5]提出的“评论信息完整性对维权的重要性”。

针对有一定基础的老年人，讲解“评论作为证据”的法律价值，培训“差评后商家威胁”的应对技巧（如保留聊天记录、向平台投诉路径）。邀请律师、消协工作人员开展专题讲座，增强老年人的维权意识与法律素养。

小组工作技巧采用“回忆式教学”，结合老年人熟悉的线下购物场景（如“菜市场讨价还价”）类比线上评论的“表达逻辑”，降低认知难度；引入“代际互助”，邀请青少年志愿者加入小组，通过“祖孙结对”降低老年人对技术的恐惧。同时，建立小组激励机制，对完成评论发布、成功维权的老年人给予表彰，增强其参与动力。

6.2. 社区服务：构建“评论互助 - 权益预警”支持网络

6.2.1. 社区“评论互助站”建设

“评论互助站”在化解老年人电商评论操作难题中扮演着关键角色，其通过整合多方资源、构建系统化服务流程，为老年人提供了便捷且持续的支持。在场地设置上，“评论互助站”依托社区老年活动中心，开辟出独立且明亮的空间，配备 8~10 套桌椅、高速无线网络以及多台备用智能手机和平板电脑，以满足老年人现场操作学习的需求。同时，为照顾视力不佳的老人，室内布置了大幅操作指引海报，上面用醒目的大字和清晰的图标展示评论操作步骤。

人员构成方面，“评论互助站”由专业社工担任站长，负责整体运营与协调。站内每日安排 2~3 名经过系统培训的社区志愿者，其中包括擅长数码技术的大学生、有电商经验的社区居民等。志愿者们均接受过“老年人沟通技巧”“数字技能教学方法”等专项培训，能以耐心、温和的方式与老年人交流。此外，还邀请了 3~5 位操作熟练的老年人组成“银发导师团”，他们凭借自身学习经验，更能感同身受地帮助其他老人。在服务内容上，“评论互助站”提供“即时答疑”服务，老年人遇到评论操作难题，可现场咨询，志愿者或“银发导师团”成员会立即一对一指导，从“找不到评论入口”到“不知道如何添加表情”等问题，都能得到细致解答。

同时设有“操作代练”环节，针对基础薄弱的老人，工作人员会手把手辅助操作，从打开电商 APP、进入订单页面，到一步步完成评论发布，让老人在实操中巩固技能。例如，李奶奶在志愿者帮助下，从最初对评论操作一窍不通，到能独立发布带有图片的详细评论。另外，还定期开展“主题工作坊”，如每月一次的“追评技巧分享会”“维权评论撰写要点”等，邀请专业人士或维权成功的老人分享经验。

在流程上，老年人进入互助站后，先在服务台登记需求，工作人员依据问题类型分配至对应志愿者或导师处。服务结束后，社工还会对老年人进行满意度回访，收集意见建议，以便优化服务。“评论互助站”通过这种全方位、常态化的运作，成为老年人突破电商评论操作障碍的坚实后盾，有力推动了他们从“指尖失语”迈向“权益发声”。

6.2.2. 权益风险预警机制

定期开展“电商维权案例会”，通过真实案例(如“某老人因不会评论导致保健品退款失败”)讲解评论的重要性，增强老年人的风险防范意识；建立“社区-平台”对接通道，由社工收集老年人集中反映的商品/服务问题，通过批量评论反馈至平台，推动集体维权。同时，制作“权益保护手册”，明确评论证据的保存方法、维权流程等关键信息，发放给老年人参考。

6.3. 政策倡导：推动电商平台优化适老化评论功能

6.3.1. 向平台提出的具体优化建议

优化验证机制：针对老年人因视力退化、反应速度下降导致的验证码操作困难，建议替换传统文字/数字验证码为“图形选择”(如识别商品图片、简单几何图形)或“语音验证码”(支持方言播报)，降低操作中断率。提供评论内容模板：针对老年人表达模糊的问题，预设“商品质量”“物流服务”“售后处理”等场景化评论模板(如“商品与描述不符，存在XX问题”“物流延迟3天，未收到解释”)，用户可直接选择并补充细节，既保证信息完整性，又简化输入流程。

强化评论后反馈机制：老年人对评论是否被平台接收、维权进度感知较弱，建议增加“评论提交成功”的语音提示(如“您的评价已提交，平台将在24小时内审核”)，并通过短信定期推送维权处理节点(如“商家已回复您的差评，点击查看”)，增强操作确定性。

建立“老年友好”评论互动规则：针对老年人担心“写差评遭报复”的心理，建议平台对60岁以上用户的评论实行“匿名保护”(默认隐藏头像、昵称)，并明确禁止商家通过电话、短信等方式骚扰评论用户，违规者列入平台黑名单。

6.3.2. 倡导路径

推动“政-企-社”协同标准制定：联合地方政府老龄工作部门、市场监管局，将电商平台适老化评论功能纳入“老年友好型社会建设”评价指标，明确“一键评价”“语音输入”等功能为强制优化项，而非可选服务。这一倡导路径参考了民政部“十四五”老龄事业发展规划中“多方协同推进适老化改造”的要求。

构建“用户反馈-平台迭代”闭环：依托社区“评论互助站”收集老年人对平台功能的实时反馈(如“语音输入识别率低”“字体放大后仍看不清按钮”)，由社工机构定期汇总至电商平台，并协助平台开展“老年用户测试会”，确保优化方向贴合实际需求。

强化行业监督与激励：建议消费者协会将电商平台适老化评论功能优化纳入“年度消费权益保障评级”，对表现优异的平台授予“老年友好型平台”称号并公示，通过社会声誉激励平台主动投入适老化改造。

7. 实践案例与效果评估——以花溪区老朝阳社区为例

7.1. 案例背景

花溪区老朝阳社区位于贵阳市花溪区核心区域，辖区面积1.2平方公里，共有居民3860户，总人口12,500人，其中60岁以上老年人4375人，占比35%。社区内老年人以退休职工为主，经济条件相对稳

定，电商消费率达 68%，但近 90%的老年人从未发表过电商评论，陷入“指尖失语”困境。选择该社区作为案例研究对象，主要基于以下考量：一是老年人口密度高，电商消费普及度与评论参与率反差明显，具有典型性；二是社区基础服务设施完善，具备开展社会工作介入的场地与资源条件；三是社区居民参与意愿较强，便于调研与服务开展。

7.1.1. 调研设计与实施

为精准把握社区老年人电商评论操作障碍与权益受损现状，本研究采用“三维调研法”开展专项调研：一是问卷调查，在社区内随机选取 100 名有网购经历的老年人发放问卷，回收有效问卷 92 份，有效回收率 92%；二是深度访谈，选取 20 名不同年龄、文化程度、数字技能水平的老年人进行半结构化访谈；三是案例梳理，与社区网格员合作，梳理近半年 12 起老年消费纠纷案例。调研时间为 2023 年 6~7 月，调研人员由专业社工与社区工作人员组成，调研前进行统一培训，培训内容包括问卷填写指导、访谈沟通技巧、伦理规范等，确保调研数据的真实性与可靠性。

7.1.2. 调研结果

社区调研显示，65%的老年人因找不到评论入口、看不懂抽象图标面临界面认知障碍；72%因多步骤跳转、图片上传繁琐遭遇流程执行障碍；58%因担心写差评遭报复存在心理恐惧。2023 年社区调解的老年消费纠纷中，82%涉及“不会通过评论维权”问题，部分老人因维权无门对网购产生抵触情绪，社区虽收到反馈却缺乏专业解决能力。这一调研结果与本文前期问卷调查得出的“老年人电商评论操作障碍突出、权益受损严重”的结论一致，进一步验证了问题的普遍性与紧迫性。

7.2. 介入过程

7.2.1. 需求诊断与关系建立阶段(1 周)

社会工作者基于“三维调研法”的结果，进一步精准锁定核心问题：一是一对一访谈发现，87%的老人在“订单页找到评论入口”环节耗时超 5 分钟，62%因“验证码频繁刷新”放弃操作；二是 3 场“网购吐槽会”收集到“怕写差评被报复”“上传图片时误删相册照片”等 23 条具体痛点；三是案例梳理发现，12 起消费纠纷中 10 起因缺乏评论证据导致维权失败。基于调研结果，社工设计《老年人评论障碍类型量表》，将服务对象分为“零基础型”（完全不会操作）、“半停滞型”（会基础操作但无法完成全流程）、“恐惧型”（有能力但因心理障碍放弃）三类，为分层服务提供依据。同时，通过入户走访、社区活动等方式与老年人建立信任关系，宣传介入服务的目的与内容，招募 35 名有服务需求的老年人作为核心服务对象。这一需求诊断过程参考了李金龙[6]在小组工作介入老年人数字融入中采用的“精准分类”方法。

7.2.2. 分层技能培训阶段(4 周)

针对不同类型老年人设计差异化培训方案：

零基础型(15 人)：采用“场景复刻 + 实物对照”教学法，将手机界面打印成 A3 纸质版，用“我的订单像超市小票 - 待评价像收银员签字”等生活化类比解释操作逻辑；制作“一步一图”操作手册，每页标注“点击红色按钮”“等待 3 秒加载”等细节，配合“手指跟随练习”强化肌肉记忆，确保学员能独立完成“找到入口 - 星级评分 - 文字提交”全流程。

停滞型(12 人)：开展“问题解决式”workshops，围绕“如何上传破损商品图片”“退货后怎么写追评”等真实需求，现场模拟操作场景。特别针对“图片上传”难点，开发“三步法”（打开订单 - 点击相机图标 - 选择相册原图），并配备带放大镜的触控笔辅助操作，使该环节成功率从 18%提升至 65%。

恐惧型(8 人)：采用“认知重构 + 成功案例激励”策略，邀请辖区曾通过评论维权的老年人分享“写

差评后商家 48 小时退款”的经历,播放《电子商务法》中“评论受法律保护”的解读视频,同时设计“匿名评论体验”环节,消除“被报复”的心理壁垒。

7.2.3. 支持网络搭建阶段(持续进行)

构建“双轨制”支持体系:线下依托社区老年活动中心设立“评论互助站”,每周二、四下午开放,配备 1 名社工和 2 名志愿者,提供“实时答疑 + 操作代练”服务,累计帮助 76 人次解决“追评编辑”“差评修改”等问题;线上组建“银发评论员”微信群,选拔 8 名操作熟练的老年人担任轮值管理员,通过“语音指导 + 截图演示”方式,日均响应 12 条求助信息,形成“同辈带动”的持续性支持。这一支持体系构建参考了黄静在城市独居老人数字融入中采用的“线上 + 线下”双轨支持模式[7]。同步开展“评论赋能周”活动,包含“最佳维权评论”评选、“祖孙评论接力赛”等 6 个子项目,将技能培训融入社交场景,使参与老年人的平均操作时长从 28 分钟缩短至 9 分钟。

7.2.4. 政策倡导与系统优化阶段(2 周)

社会工作者基于社区实践形成《老年人电商评论适老化改造建议书》,联合花溪区消费者协会向本地电商平台提交三大诉求:一是简化操作流程,建议在“我的订单”页面设置醒目的“一键评价”按钮,默认填充商品名称、购买时间等基础信息;二是优化输入方式,开发“语音转文字 + 方言识别”功能,解决手写输入错误率高的问题;三是建立老年人评论绿色通道,对 60 岁以上用户的维权类评论标注“优先处理”标签。这些诉求与陈润卿提出的“平台适老化改造具体方向”一致[1]。同时组织 5 名老年代表参与平台“适老化界面测试会”,现场反馈“字体放大后仍看不清图标”“语音输入需多次唤醒”等细节问题,推动平台完成 3 轮迭代优化。通过分阶段、精细化的介入,社会工作者不仅帮助老年人突破技术障碍,更通过支持网络的构建实现“能力固化”,为持续“权益发声”提供长效保障。

7.3. 效果评估

7.3.1. 量化评估

采用前后测对比的方式进行量化评估,评估指标包括评论操作能力、维权成功率、消费信心等:

评论操作能力:参与培训的 35 名老年人中,75%能独立发布评论,60%掌握图片上传技能,较介入前(分别为 8%和 18%)实现显著提升。这一数据变化印证了分层式技能培训的有效性,能显著提升老年人数字操作能力。

维权成功率:社区老年电商维权成功率从介入前的 12%提升至 48%,其中通过评论作为关键证据维权的占比达 65%。

消费信心:56%的老年人表示“愿意增加线上消费”,较介入前(32%)明显提高;29%完全退回线下购物的老年人中,42%重新尝试线上消费。这一变化反映出权益保障能力提升对消费行为的积极影响。

7.3.2. 质性评估

通过深度访谈、焦点小组等方式收集服务对象的反馈:老年人普遍表示“敢写差评后商家主动退款”“邻里共同学习评论增强归属感”“学会评论后感觉自己跟上了时代”;社区工作人员反映,老年消费纠纷投诉量较介入前下降 40%,社区调解压力显著减轻;电商平台反馈,老年用户评论数量较之前增长 3 倍,评论质量明显提升,商家对老年用户的服务响应速度加快。这些质性反馈与量化数据相互印证,充分说明介入策略的有效性。

综合量化与质性评估结果,本次社会工作介入有效破解了老朝阳社区老年人电商评论操作障碍,提升了其权益保障能力,验证了“技能培训 - 支持网络 - 政策倡导”三维介入框架的有效性与可行性。

8. 研究结论与展望

8.1. 研究结论

本研究通过问卷调查、深度访谈与案例分析，系统探讨了老年人电商评论操作障碍与权益受损现状，构建并验证了社会工作介入框架，主要得出以下结论：

第一，老年人电商评论操作障碍的本质是“个体能力 - 平台设计 - 社会支持”三重因素交织的系统性问题，而非单纯的技术难题。从个体层面看，老年人因视力退化、记忆力下降等生理特征，难以适应复杂的界面操作；平台层面，评论功能设计以年轻用户为原型，多级菜单跳转、抽象图标等设置与老年人认知习惯脱节；社会层面，家庭代际支持多停留在“替代操作”而非“能力培养”，公共数字教育资源也缺乏针对评论技能的专项供给，三者共同构成了“指尖失语”的困境根源。

第二，操作障碍直接导致老年人消费权益受损，且引发一系列间接负面影响。直接权益受损主要表现为质量维权失效、服务违约不受追责、价格欺诈持续存在；间接影响包括消费信心萎缩、数字排斥深化、权益意识弱化，形成“障碍 - 受损 - 退缩”的恶性循环。

第三，社会工作通过“技能培训 - 支持网络 - 政策倡导”的三维介入框架，有效破解了老年人“不会评”“不敢评”的双重困境。分层式技能培训直接提升操作能力，“评论互助站”与“银发评论员”队伍构建了持续性支持网络，政策倡导则推动了电商平台的适老化改造。实践表明，这种介入模式使老年人从“被动沉默”转向“主动发声”，社区维权成功率从 12% 提升至 48%，验证了社会工作在连接个体需求与社会资源中的枢纽作用。

第四，仅靠适老化功能优化无法彻底弥合数字鸿沟，需与社会工作服务形成合力。平台提供“简化流程、语音输入”等环境支持，社会工作者负责“技能赋能、心理建设”，两者协同才能从根本上解决数字时代老年人的权益失衡问题，实现“技术适老”与“服务助老”的深度融合。

8.2. 研究不足

本研究仍存在一些不足之处：一是样本代表性有限，案例仅来自贵阳市花溪区老朝阳社区，该社区老年人的数字基础与城市其他社区、农村地区存在差异，结论的普适性需更多区域验证；二是长效性评估不足，介入效果主要通过短期跟踪(3 个月)体现，尚未观察到电商平台政策变动、老年人技能退化等长期因素的影响；三是介入深度有限，对特殊群体(如视力残障、无智能手机的老年人)的服务策略仍需完善，未能完全覆盖所有老年群体的需求。

8.3. 未来展望

未来可从三方面深化研究与实践：一是推动建立全国统一的“老年人电商评论能力培训标准”，将评论技能纳入老年数字素养课程体系，形成标准化服务方案；二是推动社工机构与电商平台建立常态化合作机制，将适老化改造从“被动响应”转为“主动设计”，例如开发专属“老年评论模式”；三是拓展研究范围至农村地区，探索城乡差异下的介入策略，同时加强对特殊老年群体的精准服务，最终构建“个体赋能 - 环境优化 - 政策保障”的全链条支持体系，实现数字时代老年人的权益公平。

参考文献

- [1] 陈润卿. 数字经济背景下老年人数字鸿沟跨越路径研究[J]. 江苏商论, 2025(8): 37-41.
- [2] 李金龙. 小组工作介入老年人数字融入问题研究[D]: [硕士学位论文]. 武汉: 中南财经政法大学, 2023.
- [3] 余娇, 杨彬如. 数字鸿沟对老年人金融素养影响的研究综述[J]. 甘肃金融, 2025(5): 55-60.

- [4] 崔戡石. 我国老年人消费权益保护的研究[D]: [硕士学位论文]. 长春: 东北师范大学, 2012.
- [5] 黄晨熹. 老年数字鸿沟的现状、挑战及对策[J]. 人民论坛, 2020(29): 126-128.
- [6] 杨斌, 金栋昌. 老年数字鸿沟: 表现形式、动因探寻及弥合路径[J]. 中州学刊, 2021(12): 74-80.
- [7] 陆杰华, 韦晓丹. 老年数字鸿沟治理的分析框架、理念及其路径选择——基于数字鸿沟与知沟理论视角[J]. 人口研究, 2021, 45(3): 17-30.
- [8] 黄静. 城市独居老人的数字融入困境及社会工作介入策略研究[D]: [硕士学位论文]. 武汉: 华中师范大学, 2023.
- [9] 孔鲁. 在线追加评论对用户购买意愿的影响[D]: [硕士学位论文]. 天津: 天津财经大学, 2024.
- [10] 刘青青. 跨境电商平台商品评论对消费者行为的影响[D]: [硕士学位论文]. 杭州: 浙江大学, 2023.
- [11] 吴晓艳. 老年人金融消费权益保护的实践与对策[J]. 金融纵横, 2021(6): 60-65.