

电商平台崛起与社会工作服务对象的新困境： 老年群体“数字鸿沟”的社工介入 路径探析

王光梅, 崔永霞

贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年8月7日; 录用日期: 2025年8月26日; 发布日期: 2025年9月18日

摘 要

近年来, 随着电商平台的快速崛起与生活服务的基本线上化, 老年群体因为缺乏数字技能, 面临着严峻的社会排斥风险。文章旨在聚焦电商普遍化时代下, 所引发的老年“数字鸿沟”新困境, 揭示其具体表现在以下几个方面: 一是复杂操作界面阻碍基础购物功能实现; 二是线下服务萎缩迫使被动触网; 三是电商场景诈骗风险高发, 以及符号性社会参与剥夺。文章基于社会工作赋权理论与生态系统视角, 研究提出了多层次的介入路径, 首先, 在个体层面, 可以开展情境化数字能力培训; 其次, 要激活家庭代际支持网络, 设计有针对性的陪伴式学习任务; 第三, 还可以整合社区资源建立“数字驿站”, 协同电商平台提供适老化设备与培训; 最后, 还要倡导政策落实及平台“老年模式”开发。文章强调了社会工作者要平衡技术赋权与尊重老年群体数字断连权利的原则, 为他们构建包容性数字生态提供实践框架, 同时, 推动倡导电商企业履行社会责任、完善适老化设计, 帮助老年群体消除数字鸿沟, 融入数字化时代。

关键词

电商平台, 数字鸿沟, 老年群体, 社会工作介入, 赋权理论

The Rise of E-Commerce Platforms and New Dilemmas for Social Work Service Recipients: Exploring Social Work Intervention Approaches to the “Digital Divide” among the Elderly

Guangmei Wang, Yongxia Cui

文章引用: 王光梅, 崔永霞. 电商平台崛起与社会工作服务对象的新困境: 老年群体“数字鸿沟”的社工介入路径探析[J]. 电子商务评论, 2025, 14(9): 1682-1690. DOI: 10.12677/ec.2025.1493093

Abstract

In recent years, the rapid rise of e-commerce platforms and the fundamental shift of daily services online have placed elderly populations at severe risk of social exclusion due to their lack of digital skills. This article examines the new challenges of the “digital divide” faced by older adults in the era of ubiquitous e-commerce, revealing its manifestations in several key areas: 1) Complex user interfaces hindering basic shopping functions; 2) The decline of offline services forcing passive digital adoption; 3) High prevalence of fraud in e-commerce scenarios; and 4) Symbolic exclusion from social participation. Grounded in social work empowerment theory and an ecological systems perspective, the study proposes multi-level intervention pathways. At the individual level, contextualized digital literacy training can be implemented. Secondly, inter-generational family support networks should be activated through tailored, accompanied learning tasks. Thirdly, community resources should be integrated to establish “digital assistance stations”, collaborating with e-commerce platforms to provide age-adapted devices and training. Finally, policy enforcement and the development of “senior-friendly modes” by platforms must be advocated. The article emphasizes social workers’ role in balancing technological empowerment with respect for elderly individuals’ right to digital disconnection. It provides a practical framework for building an inclusive digital ecosystem while urging e-commerce enterprises to fulfill corporate social responsibilities and improve age-friendly design. These efforts aim to bridge the digital divide and facilitate elderly integration into the digital era.

Keywords

E-Commerce Platforms, Digital Divide, Elderly Population, Social Work Intervention, Empowerment Theory

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. 研究背景及意义

随着电商平台崛起与生活服务线上化,老年群体因数字技能缺失面临严峻的社会排斥风险。数字技术革命重塑了消费、服务和社会互动模式,截至2025年,从零售到医疗、金融等基础民生服务均高度依赖数字平台。然而,这种效率提升却使老年人遭遇系统性排斥:技术层面,平台“效率优先”的设计构成天然屏障;服务层面,线下渠道萎缩形成强制性数字迁移;风险层面,电商诈骗高发使老年人成为主要受害者并强化其“避险”心理。现有政策多聚焦基础设施覆盖,忽视“技术适应性”的社会支持。社会工作亟需重构干预范式以弥合技术效率与社会公正的裂痕。本文具有重要的研究意义,在理论层面,突破传统“数字鸿沟”二元框架(接入沟/使用沟),提出“操作能力-设备获取-心理接纳”三维分析模型,揭示电商平台作为结构性排斥机制的运行逻辑,并整合赋权与生态系统理论构建“数字包容性干预框架”。在实践层面,为解决老龄化与数字化碰撞提供路径:创新“情境化电商教学法”降低学习成本;推动落实平台“老年模式”等适老化政策;探索整合企业、社区、政府资源的“社区数字驿站”支持网络;助力

老年人从“数字难民”转变为“数字公民”，重塑社会工作专业时代价值。

2. 核心概念界定

2.1. 数字鸿沟

数字鸿沟指不同群体在获取和使用数字技术方面的差距，而数字失能则强调这种差距导致老年人能动性或主体性被剥夺的状态。研究表明，老年数字失能主要源于“经济沟”“技术沟”“心理沟”和“社会沟”的共同作用(汪斌, 2024) [1]。

陆杰华、韦晓丹指出，老年群体是受数字鸿沟影响最为广泛和深刻的特殊人群，伴随数字化建设进程的高速推进，因技术、制度、文化以及老年人自身等因素限制，老年群体与其他群体在信息技术的拥有和掌握程度上形成了较大差距，由此产生了明显的信息落差，致使他们主动或被动地与信息化时代相脱离，被排斥在数字社会体系之外[2]。

在本研究中特指老年群体在电子商务环境中遭遇的多维排斥，一是操作技能鸿沟，是指难以掌握电商平台复杂交互流程，如下载 APP、注册账号、支付授权等操作链条。例如直播电商的“限时秒杀”功能要求快速完成跳转支付，老年人因操作迟滞常错失购买机会。二是设备获取鸿沟，即智能手机、高速网络等硬件支持缺失。三是心理认知鸿沟，老年群体对网络安全存在深度焦虑，很多老年人因担心资金被盗拒绝绑定银行卡。

2.2. 电商平台

指基于互联网技术提供商品或服务交易的数字化场域，其形态已从传统购物网站演化为复合型生态体系，主要包括购物类平台、服务类平台、社交类应用等。本研究主要聚焦平台设计中存在的年龄盲区，如字体过小、验证码复杂、客服入口隐蔽等设计缺陷对老年用户构成的系统性障碍。

2.3. 社会工作介入

指社会工作者运用专业方法协助老年人应对数字排斥的系统性行动，核心功能包括赋能者、整合者、倡导者等。通过情景教学提升数字素养，如设计“反诈工作坊”解析电商诈骗话术。值得注意的是，介入过程需遵循伦理平衡原则：既要避免技术强制推广(如子女替代操作强化依赖)，也要尊重部分老年人的“数字断连权”。

3. 电商平台如何加剧老年群体的数字鸿沟

3.1. 技术门槛：操作界面复杂化的系统性排斥

随着年龄增长，老年人的记忆力、触觉、听觉逐渐出现生理性衰退，且因其文化水平较低影响了他们对新事物的理解能力，使他们在接受、学习、使用智能产品方面的难度高于其他群体。部分老年人外出办事主要由子女或志愿者代为操作，学习并熟练使用智能产品尚未成为他们日常生活中的迫切需求。虽然目前多数软件设置了“关怀版”“长者版”等适用老年人的功能，但老年人独立切换成“长者版”模式仍较困难。智能产品繁琐的操作界面给老年人造成了心理上的畏惧和排斥，不仅加重了老年人对子女和志愿者的依赖心理，也进一步弱化了老年人对自我的认知。因此，相较于新兴智能产品可能存在的的不稳定性，老年群体更偏好稳定且熟悉的生活模式[3]。

3.2. 服务替代：线下渠道萎缩的强制性数字迁移

电商经济引发的线下服务生态重构形成结构性压迫。在“线上流量优先”的商业策略驱动下，银行

网点、实体商超等传统服务场所大规模关闭, 民生服务供给模式向“APP + 小程序”迁移。这种转型对老年人产生双重挤压: 一是服务可及性剥夺, 水电缴费、医疗挂号等刚性需求被强制转移至线上平台, 但老年人因数字技能缺失无法独立完成操作; 二是替代性支持消解, 传统柜台服务中工作人员的面对面指导被标准化自助流程取代, 失去“人工缓冲带”的老年人面临操作真空困境(《零售与电商行业 2025 年报告》)。尤其社区团购模式的普及, 使菜市场等高频生活场景被整合进微信小程序, 未掌握群接龙、在线支付的老年人被迫依赖代购, 实质剥夺其消费自主权。

3.3. 风险暴露: 电商场景欺诈的脆弱性放大

平台经济的信息不对称特性使老年人容易成为风险转嫁的对象。电商交易依赖虚拟身份认证与远程支付的特性, 容易被欺诈分子利用, 衍生出针对老年人的定向骗局。例如, 假冒客服诈骗利用老年人对官方渠道辨识能力较弱的弱点, 通过伪基站发送“订单异常需退款”等虚假信息诱导转账; 算法诱导消费则基于用户画像的精准推送机制, 向老年人高频展示保健品、收藏品等高风险商品, 利用其健康焦虑或投资增值需求促成非理性消费。更为严峻的是, 平台投诉机制的复杂性往往阻碍了老年人有效维权。在线客服通常要求文字描述问题且响应延迟, 电话客服则设置复杂的多级语音菜单, 使得老年人难以有效举证并追溯欺诈行为, 最终陷入“欺诈易发 - 维权困难”的恶性循环。

3.4. 社会排斥: 电商社交化的符号性剥夺

电商向社交化消费场域的演进催生新型社会隔离。拼单砍价、直播互动、种草社区等功能将消费行为嵌入社交关系网络, 这种模式对老年人产生隐性排斥: 一是会导致文化资本断层, 直播带货中的网络流行语、弹幕互动等青年亚文化符号, 构成老年人难以解码的“技术方言”, 使其无法参与家庭成员的电商社交话题; 二是会导致关系网络割裂: 子女通过家庭微信群发起拼团时, 老年人因操作能力不足无法响应, 逐渐被排除在家庭消费决策圈外。这种排斥的本质是数字时代的社会身份重构——当电商消费成为维系亲密关系的重要媒介时, 那些无法参与其中的人就会被标记为所谓的“技术脱节者”, 进而强化其自身的社会边缘地位。

4. 社会工作介入老年数字鸿沟的理论基础与角色定位

4.1. 赋权理论

赋权理论强调通过提升个体对资源的控制力和决策自主性, 打破结构性压迫。在老年数字鸿沟干预中, 该理论的核心在于重塑老年人对数字技术的主体性。

首先, 帮助老年群体建构技术掌控力。通过技能培训增强老年人的自我效能感, 使其从“被动接受者”转化为“主动使用者”, 克服技术恐惧与依赖心理。数字资本的积累可在福利、获取、觉醒、参与和控制五个层次上促进技术赋权, 但当前干预多停留在基础层面(如福利和资源获取), 深层赋权(如意识觉醒和决策参与)仍显不足。其次, 要唤醒老年群体的批判性意识。通过帮助老年人辨识技术背后的权力关系(如算法偏见、数据垄断), 避免其沦为平台的“数据客体”。赋权需超越工具性技能培训, 导向对技术异化的反思能力, 从而维护数字时代的公民尊严。

4.2. 生态系统理论

生态系统理论最初由美国学者布朗芬布伦纳提出。该理论将个体所生存的生活环境看作是一个生态系统, 认为个体在发展过程中是相互联系、相互依存、相互作用, 形成互惠互利的状态, 正是在相互影响的交互过程中, 嵌入在环境中的个体才能在所处环境的各个系统中获得发展[4]。查尔斯·扎斯特罗在

此基础上将生态系统理论做了进一步的解读。他认为个人的行为会受到家庭和社会中群体成员与环境氛围的影响与制约, 提出将个体的社会生态系统划分成 3 个层次的系统, 分别为: 微观系统、中观系统和宏观系统。微观系统主要是指个人及其直接接触的环境及家庭; 中观系统是指个人在社会生活中接触较多的小规模社会群体, 如社区; 宏观系统是指个体未直接接触但对个体有较大影响的整体社会环境, 如风俗、文化等[5]。

为有效推进老年人数字鸿沟的弥合工作, 还需构建一个包含政府、企业、社区、家庭等多方参与的协同机制。这一机制旨在整合各方资源, 形成强大合力, 提升老年人的数字素养与技能水平。在此过程中, 社会工作者应充分发挥其桥梁与纽带作用, 促进不同主体之间的有效沟通与深度合作, 推动资源共享与优势互补, 确保各项举措能够精准对接老年人的实际需求, 助力其跨越数字障碍, 共享数字时代的红利[6]。

4.3. 社会工作介入的理论框架与角色功能对应表

文章整合赋权理论与生态系统理论, 构建出社会工作介入老年数字鸿沟的多维理论框架。赋权理论强调通过提升老年人的技术掌控力和批判意识, 实现从“被动接受”到“主动使用”的转变; 生态系统理论则着眼于微观、中观与宏观系统的互动, 推动家庭、社区与政策层面的协同干预。社会工作介入的具体理论框架与角色功能对应见表 1。

Table 1. Correspondence table of theoretical framework and role functions
表 1. 理论框架与角色功能对应表

理论维度	核心内涵	实践指向	对应社工角色
赋权理论	提升技术掌控力与批判意识	个体能力建设与权利觉醒	赋能者
生态系统理论	多层系统互动与资源整合	家庭 - 社区 - 政策协同干预	经纪人/倡导者
数字包容伦理	平衡技术效率与年龄公正	推动适老化设计标准	倡导者

5. 社工介入数字鸿沟的实践路径设计

5.1. 路径设计的原则

社会工作的核心价值在于调和与技术效率与社会公正, 要避免技术霸权, 警惕算法逻辑对照护伦理的侵蚀(如标准化服务模块取代情感支持), 需在效率至上主义中植入“适老化节奏”; 同时也要尊重老年群体的数字断连权, 并非所有老年人都需融入数字生态。社工应保障其选择线下服务的权利, 同时倡导保留实体渠道(如现金支付、柜台办理), 防止技术强制成为新型排斥。

5.2. 个体层面：数字能力建设的赋能路径

5.2.1. “反套路” 风险防御培训

反电信诈骗在保护老年人合法权益中也是不容忽视的, 应当进一步完善银警协作机制, 共同防范和打击电信网络诈骗, 为老年人创造安全的移动支付使用环境[7]。

针对电商场景高频欺诈话术(如“订单异常需转账解冻”“信用积分不足需验证”), 设计模块化培训课程, 通过话术解构 - 风险模拟 - 应对推演三阶段训练, 强化老年人对欺诈逻辑的辨识力。可以编制《电商反诈话术手册》, 将诈骗话术归类为“资金安全威胁”“限时优惠诱导”“身份伪装”三大类型, 提供标准化应对话术模板(如“拒绝转账, 联系官方客服核实”); 采用“红蓝对抗”演练模式, 由社工扮演诈骗者模拟话术攻击, 老年人运用所学话术防御, 形成肌肉记忆式反应能力。

5.2.2. 情境化教学体系构建

以老年人刚性生活需求为导向, 将抽象数字技能嵌入“买菜-支付-售后”等连续场景, 通过流程拆解降低认知负荷。引入渐进式复杂度设计: 初级任务仅需3步操作(如社区团购接龙), 中级任务增加支付验证环节, 高级任务纳入维权操作(如申请退款), 适配老年人学习曲线。

其在个体层面介入逻辑是以功能性素养为基础, 通过风险防御与流程实操的双轨训练, 将技术能力转化为生活掌控力, 呼应赋权理论中“工具性赋权”向“批判性赋权”的跃迁。

5.2.3. 提高社会参与度

为了增强老年人的社会参与感与归属感, 需定期策划并举办一系列适宜其参与的社区活动, 如数字技能竞赛、健康知识讲座及文化娱乐活动等, 旨在丰富老年人的精神文化生活, 同时提升其社会融入度。通过各类活动, 引导老年人紧跟社会步伐, 关注时事动态, 积极参与公共议题讨论, 培养其社会责任感与主人翁精神[8]。

政府及社会各界应积极响应, 出台一系列支持性政策与措施, 如设立学习补贴、表彰优秀学员等激励机制, 以鼓励老年人积极学习数字技能并广泛参与社会活动。同时, 加强宣传引导工作, 提升公众对老年人学习数字技能重要性的认识, 营造全社会支持、尊重老年人学习新知的良好氛围, 共同推动老年人群体的数字素养提升与社会融入[9]。

5.3. 家庭层面: 代际支持网络的协同激活

5.3.1. 结构化代际任务设计

设计“祖孙电商任务卡”, 强制要求代际协作完成特定操作(如合作退货), 避免子女替代操作导致的依赖性。任务卡明确角色分工: 老年人负责界面导航与需求表达(如描述退货原因), 子女担任操作指导与技术解释; 嵌入反思性对话框, 任务完成后引导双方讨论“哪些步骤可独立完成”“哪些需支持”, 促进老年人自我效能认知。

5.3.2. 数字陪伴伦理规范

建立“三不三要”原则: 即不替代点击, 子女仅口头指导, 禁止直接操作设备; 不连续干预, 单次任务中子女要尽量减少提示次数; 不负面评价, 禁用“这么简单都不会”等贬损语言; 要情境关联, 将操作步骤与生活经验类比; 要正向强化, 每完成子任务即给予语言肯定; 要留白练习, 每周预留1项任务由老年人独立尝试。此规范可有效防止技术能力代际转移中的权力失衡, 保障老年人主体性。

该规范在家庭层面介入逻辑是通过任务结构化与沟通伦理化, 将家庭转化为数字技能传递的“安全实验室”, 契合生态系统理论中微观系统与中观系统的互动要求。

5.4. 社区层面: 资源整合与场景化支持

5.4.1. 社区数字驿站的多元共建

联合电商平台、通讯企业、社区居委会共建实体服务站点, 提供适老化数字设备与场景化辅导。配置大字屏终端、语音助手、NFC刷卡设备(模拟公交卡感应), 降低操作物理门槛; 嫁接电商平台API接口, 在驿站内嵌“一键客服”“语音搜索”等适老功能, 使老年人可在社工协助下体验简化流程; 采用“平台技术员+社工+志愿者”三方协作模式, 技术员讲解功能逻辑, 社工设计教学路径, 志愿者提供一对一实操辅导。

5.4.2. 老年志愿者“技术反哺”机制

培育掌握基础技能的老年人成为“银发导师”, 通过同辈教学消解技术自卑感。阶梯式赋能, 初级

导师仅需指导单一任务(如水电缴费), 高级导师可讲授反诈课程; 创设“代际知识汇”, 组织老年导师向青少年讲授传统生活智慧(如手写书信、实体购物技巧), 换取青少年协助解决技术难题, 构建尊严对等的知识交换生态。

这个机制在社区层面介入逻辑是以驿站为资源枢纽、反哺为关系媒介, 实现技术资源(平台)、空间资源(居委会)、人力资源(志愿者)的整合, 践行生态系统理论中社区子系统的支持功能。

5.5. 政策与平台层面：倡导协同与生态重构

5.5.1. 政策适配性推动

政策监管与权益保障机制视角下的相关研究关注制度层面的适老化改造路径。建议尽快出台《金融消费者权益保护法》及相关司法解释, 制定移动支付行业自律规则, 明确银行和支付机构在移动支付产品设计等方面的监管要求, 保护老年人合法权益[10]。

5.5.2. 平台适老化功能革新

技术赋能与适老化服务创新视角聚焦数字技术对老年人支付体验的优化潜力。产品设计方面, 有研究建议从界面显示、操作步骤等方面入手, 推出大字版、语音版等适合老年人使用的移动支付 App (吴利亭和张红梅, 2024) [11]; 还有研究从银行和支付机构等角度出发, 认为有关机构应以通俗易懂的语言制作宣传折页和情景剧视频, 让老年人“看得清、看得懂、学得会”, 并提高他们的风险防范能力和维权意识(范玉茜等, 2024) [12]。还有研究吸取了国际上适老化金融服务发展的经验, 强调整合多种生活服务资源, 打造一站式线上生活服务平台的重要性, 以帮助老年群体更好地融入数字社会(修佳志和汪华超, 2022) [13]。

5.6. 实践路径的系统整合框架

文章从个体、家庭、社区、政策与平台四个层面提出了系统化的介入路径, 形成多层次、多主体协同的干预体系。个体层面注重数字能力建设与反欺诈培训; 家庭层面通过结构化任务与伦理规范激活代际支持; 社区层面整合资源建立“数字驿站”与“技术反哺”机制; 政策与平台层面则倡导适老化设计与制度保障。具体实践路径的系统整合框架见表 2。

Table 2. Systematic integration framework for practical pathways
表 2. 实践路径的系统整合框架

干预层面	核心策略	关键行动者	理论锚点
个体	反套路培训 + 情境化教学	社会工作者、老年学员	赋权理论(工具性能力)
家庭	代际任务卡 + 陪伴伦理	子女、孙辈	生态系统(微观系统联动)
社区	数字驿站 + 技术反哺	平台企业、居委会、志愿者	资源整合理论
政策与平台	规范倡导 + 界面革新	政府部门、行业协会、平台	制度变迁理论

6. 介入实践中的伦理困境与应对策略

6.1. 伦理挑战

6.1.1. 赋权目标与替代依赖的冲突

电商适老化干预的核心矛盾在于技术赋权与代际依赖的张力。一方面, 社工需通过技能培训提升老年人对数字技术的自主掌控力, 实现赋权理论强调的“主体性重建”; 另一方面, 家庭代际支持中子女

常因效率优先而替代操作(如代为支付、退货)，导致老年人丧失实操机会，强化其技术自卑感与依赖性。这种替代行为虽短期内解决具体问题，却长期削弱老年人自我效能感，违背社会工作“助人自助”原则，形成“越代劳 - 越无能”的恶性循环。

6.1.2. 技术普惠与数字断连权的矛盾

电商普及的强制性特征引发另一重伦理困境：当社会将“数字化生存”建构为唯一合法性路径时，部分老年人因身心限制或文化抗拒选择拒绝触网。若社工过度推广技术适配方案，可能构成对“数字断连权”的侵犯，实质是以“普惠”之名行“技术霸权”之实。尤其对认知衰退严重的老年群体，强推数字技能可能加剧焦虑与挫败感，违背“不伤害”伦理底线。

6.2. 应对原则

6.2.1. 自主优先：提供选择而非强制数字化

设计多元服务通道，保留并强化线下替代性服务(如现金支付、实体商超、人工柜台)，确保老年人可自主选择传统或数字化服务模式，避免“一刀切”线上迁移造成的结构性排斥；采用梯度干预策略，根据老年人技术接纳度划分“积极参与者 - 观望者 - 抗拒者”三类群体，设计差异化介入方案，对抗拒者仅提供风险防御教育(如反诈指南)，而非强制技能培训。对观望者提供低压力体验场景(如社区数字驿站观摩)。仅对积极参与者开展系统赋能。

6.2.2. 风险共担：建立平台 - 社工 - 家庭联防机制

反欺诈协同响应，推动电商平台开发银发安全盾系统，当老年用户触发高风险操作(如大额转账、陌生链接点击)时，自动向绑定亲属账号及社区社工发送预警信息，三方协同介入风险核查；技术伦理嵌入，要求平台在适老化界面中禁用行为诱导设计(如倒计时抢购、弹窗广告)，默认开启反诈提示(如对“验证码”“解冻金”等关键词强化警示)，从源头降低老年人决策风险。

6.3. 伦理应对策略实施要点

笔者聚焦社会工作介入过程中面临的伦理挑战，主要包括技术赋权与代际依赖的冲突、技术普惠与数字断连权的矛盾。针对这些困境，提出了“自主优先”与“风险共担”两大原则，强调保留线下服务通道、实施梯度干预、建立多方联防机制等策略。具体的伦理应对策略实施要点见表 3。

Table 3. Key points for implementing ethical response strategies

表 3. 伦理应对策略实施要点

伦理原则	核心措施	关键行动方
自主优先	保留线下通道 + 梯度干预	政府部门、社区居委会
风险共担	反诈联防 + 禁用诱导设计	电商平台、社工机构、家庭

7. 结论与建议

7.1. 研究结论

电商平台的快速普及在提升社会运行效率的同时，客观上重构了老年群体的社会排斥机制。这种排斥不再局限于传统的经济或空间维度，而是通过技术门槛(如复杂交互界面)、服务替代(线下渠道萎缩)、风险转嫁(电商欺诈高发)及符号剥夺(消费社交化)形成系统性压迫，将老年人置于数字时代的边缘地位。单一层面的干预无法破解这一结构性困境，必须依赖社会工作主导的全链条介入：在个体层面通过情境

化教学与反诈培训重建技术主体性；在家庭层面以结构化任务激活代际支持；在社区层面借力数字驿站整合平台资源；在政策层面推动适老化标准纳入制度设计。只有从个人、家庭、社区、政策几个层面共同发力，才能做到兼顾效率与公平。

7.2. 建议方向

对社工领域，应将数字素养纳入老年社会工作服务的核心能力标准，开发覆盖“基础操作－风险防范－维权路径”的阶梯式课程体系，并建立数字适老服务成效评估机制，推动从业者从传统服务者转向技术赋能者。对电商平台，需超越表面化的“老年模式”，深度开发银发友好型功能：例如嵌入语音导航购物车实现声控操作，简化支付跳转路径至两步以内，默认开启高风险交易拦截系统，并将老年用户测试纳入产品迭代流程，使适老化设计从附加功能升级为底层逻辑。对政府部门，应通过政策杠杆构建包容性数字生态：将“数字适老性”纳入社区养老服务采购清单的强制指标，对符合适老标准的企业提供税收减免或招标加分等激励；同时要求公共部门保留线下服务通道，保障老年人对传统服务方式的选择权，避免技术强制成为新型社会排斥的工具。

本研究揭示了电商技术异化与社会排斥的因果链条，为理解数字时代的年龄不平等提供了新视角；所提出的全链条干预框架，既为社工实践提供了可操作方案，也为构建年龄友好型数字文明确立了行动坐标——技术进步唯有以人的尊严为尺度，方能真正成为普惠发展的引擎。

参考文献

- [1] 汪斌. 数字红利视角下老年数字失能表现、成因及治理新路径[J]. 云南民族大学学报(哲学社会科学版), 2024, 41(2): 60-67.
- [2] 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.
- [3] 蔡灵姣, 虞满华. 农村老年人社会工作中数字鸿沟问题分析[J]. 湖南人文科技学院学报, 2025, 42(1): 115-120.
- [4] 车广吉, 丁艳辉, 徐明. 论构建学校、家庭、社会教育一体化的德育体系——尤·布朗芬布伦纳发展生态学理论的启示[J]. 东北师大学报(哲学社会科学版), 2007(4): 155-160.
- [5] 师海玲, 范燕宁. 社会生态系统理论阐释下的人类行为与社会环境——2004 年查尔斯·扎斯特罗关于人类行为与社会环境的新探讨[J]. 首都师范大学学报(社会科学版), 2005(4): 94-97.
- [6] 罗鑫悦. 社会工作弥合老年群体数字鸿沟的路径[J]. 青岛职业技术学院学报, 2022, 35(2): 6-10.
- [7] 潘先栋. 疏通老年人支付服务梗阻[J]. 中国金融, 2022(13): 102.
- [8] 潘小飞. 社会工作视域下农村留守老人跨越数字鸿沟的社会支持研究[D]: [硕士学位论文]. 哈尔滨: 黑龙江大学, 2023.
- [9] 张雯. 社会工作视域下农村老年人数字鸿沟介入策略[J]. 市场周刊, 2025, 38(4): 18-21.
- [10] 毕玉跃, 丁钰. 商业银行适老支付服务的难点与对策探究[J]. 新金融, 2023(5): 22-27.
- [11] 吴利亭, 张红梅. 老年人移动支付界面的情感化设计研究[J]. 设计, 2024, 37(17): 120-123.
- [12] 范玉茜, 张崑, 张嘉桐. 提升“适老化”金融服务水平[J]. 中国金融, 2024(23): 103.
- [13] 修佳志, 汪华超. 适老化金融服务发展的国际经验[J]. 中国金融, 2022(10): 25-26.