E-Commerce Letters 电子商务评论, 2025, 14(9), 914-919
Published Online September 2025 in Hans. https://www.hanspub.org/journal/ecl
https://doi.org/10.12677/ecl.2025.1492994

Hans汉斯

社区电商对老年群体的影响及社会工作介入路径研究

程欣雨

浙江理工大学法学与人文学院，浙江 杭州

收稿日期：2025年8月15日；录用日期：2025年8月25日；发布日期：2025年9月9日

摘　要

在数字经济深入发展与人口老龄化加速的背景下，社区电商作为城乡数字消费生态的重要构成，对老年群体的影响呈现显著二元性：既通过时空压缩、社交激活与消费理性化赋能老年生活自主性与社会连接，又因数字鸿沟、权益保障不足与服务适配缺陷引发排斥风险。当前研究多聚焦社区电商的商业逻辑，对老年群体的特殊性及社会工作介入的关注不足。本文立足数字经济城乡协同发展语境，系统解析社区电商对老年群体的赋能效应与排斥风险，从技能培育、网络搭建、权益保障、服务优化四个维度构建社会工作介入路径，并探索政府、平台、社会组织等多元主体的协同机制，旨在为破解老年群体数字融入困境、提升其数字时代生活质量提供实践方案，丰富数字社会治理中的社会工作专业范式，助力包容性数字文明建设。

关键词

社区电商，老年群体，数字鸿沟，社会工作介入，数字经济

Research on the Impact of Community E-Commerce on the Elderly Group and Social Work Intervention Paths

Xinyu Cheng

School of Law and Politic, Zhejiang Sci-Tech University, Hangzhou Zhejiang

Received: Aug. 15th, 2025; accepted: Aug. 25th, 2025; published: Sep. 9th, 2025

Abstract

Amid the in-depth development of the digital economy and accelerating population aging, community

文章引用: 程欣雨. 社区电商对老年群体的影响及社会工作介入路径研究[J]. 电子商务评论, 2025, 14(9): 914-919.
DOI: 10.12677/ecl.2025.1492994

e-commerce, a key part of urban-rural digital consumption ecosystems, shows marked duality in its impact on the elderly: it empowers their life autonomy and social connections through time-space compression, social activation, and consumption rationalization, yet also triggers exclusion risks due to the digital divide, inadequate rights protection, and poor service adaptation. Current research mostly focuses on community e-commerce's business logic, with insufficient attention to the elderly's particularities and social work intervention. Against the backdrop of urban-rural coordinated digital economic development, this paper systematically analyzes such empowering effects and exclusion risks. It constructs a social work intervention path covering skill cultivation, network building, rights protection, and service optimization, and explores collaborative mechanisms involving the government, platforms, and social organizations. The goal is to provide practical solutions for the elderly's digital integration, improve their quality of life in the digital era, enrich social work's role in digital governance, and contribute to inclusive digital civilization.

Keywords

Community E-Commerce, Elderly Group, Digital Divide, Social Work Intervention, Digital Economy

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

随着互联网技术的飞速发展和数字经济的不断渗透，社区电商凭借“线上下单、线下配送”“邻里拼团、便捷实惠”等特点，逐渐成为居民日常生活不可或缺的一部分。党的二十大报告提出“推进城乡融合发展”，强调数字技术对优化城乡资源配置的赋能作用，2024 年《数字乡村发展工作要点》中“激发县域数字经济活力”的部署，亦为城市社区数字消费生态的完善提供了政策参照。老年群体作为人口结构转型中的重要组成，其在数字时代的生活质量与社会适应问题日益凸显[1]。社区电商在为老年群体带来便利的同时，也因老年群体自身的数字素养、生理心理特点等因素，使他们面临诸多困境。

当前，关于社区电商的研究多聚焦于商业模式创新、供应链优化等方面，针对老年群体与社区电商互动的研究相对较少，尤其缺乏社会工作专业视角的介入探讨。社会工作以“助人自助”为核心理念，在解决群体困境、促进社会融入方面具有独特优势。因此，本文立足数字经济城乡协同发展的时代背景，旨在分析社区电商对老年群体的双重影响，探索社会工作的介入路径，为提升老年群体在数字时代的生活质量提供思路。

2. 社区电商对老年群体的二元效应

社区电商作为数字消费生态的重要构成，其对老年群体的影响呈现显著的二元性特征：既通过技术赋能重构老年群体的生活场域与社会连接模式，又因数字适配性不足引发新的社会排斥与权益风险，这种矛盾性在人口老龄化与数字经济深度融合的背景下更显突出。

2.1. 赋能效应：数字技术重构老年生活范式

社区电商通过时空压缩机制重塑老年群体的日常生活秩序。其“线上下单–线下即时配送”模式突破传统购物的物理限制，使行动不便的高龄群体无需依赖他人即可完成生鲜采购、日用品补给等基础消费行为，本质上是对老年群体生活自主性的数字赋权。这种便利性延伸至时间维度，打破商超营业时间

的约束，形成“需求触发–即时响应”的消费闭环，尤其适配老年人作息规律与突发需求特点。

在社会资本激活层面，社区电商的“邻里拼团”功能构建起新型社交纽带[2]。老年群体通过参与团购形成的信息交换(如商品评价、优惠分享)，实质是将传统邻里互动转化为数字时代的弱连接优势，既强化了地缘性社会网络的凝聚力，又通过“拼单成功”的共同目标创造情感共鸣场域，对缓解空巢老人的孤独感具有显著积极作用。部分平台设计的“团长负责制”还为低龄老年人提供了参与社区公共事务的机会，实现从“被动消费者”向“主动服务者”的角色转型。

消费决策的理性化转型构成另一重赋能价值。社区电商的透明化比价系统、用户评价体系与溯源功能，帮助老年群体突破传统消费中的信息不对称困境，推动其消费模式从“经验依赖型”向“数据参考型”转变。线上支付的留痕特性则实现消费行为的可视化管理，既降低现金交易的安全风险，又为老年群体及其家庭提供消费结构分析的客观依据，助力理性消费习惯养成[3]。

2.2. 排斥风险：数字鸿沟衍生的多维困境

数字排斥的代际再生产构成最突出的挑战。老年群体面临的“技术门槛”具有复合性：硬件层面表现为智能终端操作的生理障碍(如视力退化导致的界面识别困难)；技能层面体现为对 APP 注册、支付流程等数字工具的认知盲区；认知层面则存在对算法推荐、隐私保护等数字逻辑的理解隔阂。这种多层级排斥使部分老年人被迫退出数字消费市场，形成与主流社会的“数字隔离”，其本质与农村电商发展中“基础设施滞后导致的区域数字鸿沟”具有同构性[4]。

消费权益的脆弱性在数字场景中被放大。老年群体因信息甄别能力弱化与数字维权意识不足，更易陷入“算法黑箱”设置的消费陷阱，如虚假促销、临期商品隐瞒、售后推诿等问题。其维权路径的认知模糊性(如不知晓平台投诉通道、缺乏电子证据保存能力)，进一步加剧权益受损风险。这种困境暴露出数字消费规则对老年群体的适配性缺陷，与农村电商中“农产品标准化缺失引发的信任危机”形成跨群体呼应。

社会参与的隐性萎缩构成潜在风险。过度依赖社区电商的“宅家消费”模式，可能导致老年群体物理空间社交的进一步减少，尤其对低龄老年人而言，传统购物过程中的街头相遇、市集交流等非正式互动的消失，可能引发社会资本存量的稀释[5]。同时，部分老年人因沉迷平台优惠活动产生的非理性囤积行为，不仅造成资源浪费，更可能引发家庭矛盾与心理负荷，形成数字消费异化现象[6]。

3. 社会工作介入社区电商老年群体服务的理论依据

结合社区电商老年群体的核心困境，社会工作的介入需依托成熟的专业理论框架，确保干预方向的科学性与针对性，主要包括以下三个核心理论。

3.1. 增能理论：破解数字技能困境的核心逻辑

增能理论主张“通过专业干预提升弱势群体的能力感与自主性”，与老年群体在社区电商中“想参与却无能力”的核心矛盾高度适配。该理论认为，老年群体的数字弱势并非“能力缺失”，而是“能力未被激活”——部分老年人因操作失败经历产生自我否定，形成“我学不会”的心理暗示，进而主动排斥社区电商。

社会工作者可基于增能理论，通过“分层赋能”打破这一循环：在个体层面，通过“小步进阶” 式培训(如先学“浏览商品”，再学“下单支付”)，让老年人在成功体验中重建信心；在环境层面，推动社区电商平台优化适老化设计(如简化界面、放大字体)，减少外部环境对老年人能力发挥的限制。这种“个体能力激活 + 环境适配优化”的双路径，恰好回应了社区电商老年用户“不会用、不敢用”的双重困境。

3.2. 社会支持理论：构建权益保障网络的理论基础

社会支持理论强调“通过多元主体协同，为弱势群体提供情感、信息、资源等支持”，这与社区电商老年群体权益保障“需多方联动”的需求高度契合。老年群体在社区电商中遭遇的权益受损(如虚假宣传、售后推诿)，本质是“个体维权能力弱”与“支持网络缺失”的叠加结果——部分老年人既缺乏辨别虚假信息的知识，又无获取法律援助的渠道，导致权益受损后 “求助无门”。

社会工作者可基于该理论，搭建“社区 + 平台 + 社工机构 + 志愿者”的四维支持网络：社区提供场地与组织保障，平台承担主体责任(如设立老年维权专线)，社工机构提供专业服务(如纠纷调解、法律链接)，志愿者协助日常陪伴(如陪同维权、解读规则)。这种多元协同的支持体系，既能弥补老年群体个体能力的不足，又能形成权益保障的“闭环”，避免单一主体干预的局限性。

3.3. 优势视角理论：挖掘老年群体参与价值的思想内核

优势视角理论反对“将弱势群体标签化”，主张“挖掘个体与群体的潜在优势，实现自我价值”，这为激发老年群体在社区电商中的主动性提供了理论支撑。当前对社区电商老年群体的认知多聚焦“弱势”(如数字技能差、易受骗)，却忽视其独特优势——部分老年人熟悉社区人情网络、具备丰富的生活经验，这些优势恰好可与社区电商的“邻里化”特征结合(如担任社区团购团长、协助邻里下单)。

社会工作者可基于优势视角，通过“角色赋权”激活老年群体的潜在价值：选拔沟通能力强的老年人担任“社区电商体验官”，向平台反馈适老化需求；组织有责任心的老年人成为“邻里互助员”，帮助行动不便的同龄人使用社区电商。这种“以优势补短板”的干预方式，不仅能提升老年群体的社区电商参与度，更能让其在服务中获得“被需要”的价值感，缓解数字时代的“边缘化焦虑”。

4. 社会工作介入社区电商与老年群体互动的路径

4.1. 技能培育：提升数字应用能力

社会工作者联合社区、志愿者组织，针对老年群体认知节奏慢、对抽象概念接受度低的特点，设计分层递进的数字技能培训体系。基础课程聚焦智能设备操作、平台注册与支付流程，采用一对一辅导、图文手册辅助等方式降低老年人的学习门槛；进阶课程通过情景模拟还原拼团下单、售后咨询等场景，强化商品筛选、订单追踪等实用技能；专项课程则结合案例解析算法陷阱、隐私保护与电子证据留存技巧，提升老年人的风险防范意识。同步编制简化版操作手册与视频教程，方便老年人随时查阅，形成“课堂学习–场景实践–居家巩固”的能力提升闭环。

4.2. 网络搭建：强化社会支持效能

以“多元联动、精准触达”为原则，构建“邻里互助 + 家庭联动 + 社会协同”的三维支持网络[7]。在社区层面，由社会工作者牵头组建互助小组，鼓励年轻居民与志愿者提供代下单、代收验等服务，通过拼团分享会等活动强化邻里联结；在家庭层面，通过社区宣传栏、亲子活动等形式引导子女通过共学、陪伴购物等方式传递数字技能，将数字工具使用转化为情感互动载体；在社会层面，社会工作者主动链接多方资源——电商平台开发适老化功能、企业捐赠智能设备、公益组织开展设备检修与网络义诊，形成多元资源互补的支持生态。

4.3. 权益保障：筑牢消费安全防线

围绕“事前预防、事中干预、事后救济”的逻辑，建立全链条权益保护体系。预防阶段注重风险前置教育：通过社区讲座、短视频等形式普及《消费者权益保护法》，讲解虚假宣传识别、交易证据留存等技

巧。干预阶段强化现场支持：在社区设立维权服务站，由社工与律师驻点提供纠纷调解、投诉代理服务。救济阶段侧重长效治理：定期汇总老年群体的维权案例与共性诉求，联动市场监管部门建立侵权黑名单，对高频违规平台实施约谈惩戒，同时汇总老年群体诉求反馈至监管部门，推动监管部门将老年用户投诉处理率纳入电商平台信用评价体系，推动行业规范。

4.4. 服务优化：升级适老消费体验

社会工作者以“需求导向”为核心，与电商平台建立常态化沟通机制，推动服务适老化改造[8]。在功能层面，结合老年群体操作习惯提出具体建议：简化操作流程，增设语音导航、字体放大等便捷功能，删除冗余弹窗与复杂营销活动。在内容层面，推动平台精准对接老年需求：开设老年用品专区、慢病食材馆等精准模块，结合健康需求优化商品推荐。在服务层面，重点提升响应效率与便捷性：推动建立 10 分钟响应的老年专属售后绿色通道，为行动不便老人提供送货上门与当面验货服务，针对视力退化群体开发商品信息语音播报功能，全面提升老年群体的消费体验。

5. 多元主体协同介入的运行机制

社会工作介入的有效 5 开政府、电商平台、社会组织、社区、家庭等多元主体的深度协同与联动，需通过构建“政策引导－平台响应－专业支撑－基层落实－家庭参与”的闭环运行体系，形成多方合力。

政府层面需充分发挥政策引导与资源统筹的核心作用：将社区电商适老化改造纳入老年友好型社区建设的核心评价维度，作为衡量社区服务质量的重要指标；出台针对性补贴政策，重点支持面向老年群体的数字技能培训项目与智能设备捐赠行动，降低老年人融入数字消费的经济门槛；统筹市场监管、民政、网信等多部门资源，建立老年消费维权跨部门协作机制，通过定期会商、信息共享、联合执法等方式形成监管合力，为老年群体的消费权益保障提供坚实的制度支撑。

电商平台需主动承担技术适配与社会责任：成立由产品设计、技术开发、客户服务等多领域人员组成的专项团队，聚焦老年群体生理与认知特点，开发简化版操作界面、语音交互系统、大字体显示等适老化功能；建立常态化的老年用户反馈通道，通过线上问卷、社区座谈等形式定期收集使用体验与需求建议，将“老年友好”理念深度嵌入产品设计、功能迭代、服务优化的全流程；主动参与社区公益培训，为老年人提供线下操作指导、设备调试等技术支持，推动技术红利向老年群体下沉[9]。

社会组织需发挥专业支撑与资源链接的桥梁作用：社工机构依托个案工作、小组工作和社区工作等专业方法，为老年人提供结合其认知节奏的个性化技能辅导与心理支持；行业协会联合电商企业、法律专家、老年学者等共同制定社区电商老年服务标准，明确服务流程规范、维权渠道指引等内容，提升行业服务的专业性与统一性；公益组织精准对接企业捐赠意愿与老年群体需求，开展智能设备捐赠、网络故障义诊等普惠服务，填补市场化服务未能覆盖的空白领域。

社区需强化基层动员与场景搭建的落地功能：以居委会为枢纽统筹协调，整合网格员、楼栋长等基层力量形成网格化服务网络，组建由低龄老人、社区志愿者组成的“银发互助队”；在社区活动中心设置固定的数字技能培训点与消费维权咨询台，提供常态化服务；结合邻里节、健康讲座等社区活动，在互动中自然融入电商操作演示、拼团体验等场景，让老年群体在熟悉的社交环境中学习使用数字工具，降低对技术的疏离感。

家庭需履行情感支持与代际传递的基础责任：引导子女在日常互动中传授社区电商操作技巧，如陪伴老人完成首单购物、共同设置支付密码等，将技能传递转化为情感交流的载体；鼓励孙辈参与“祖孙共学”活动，通过游戏化、趣味化的方式化解代际数字鸿沟；在家庭聚会中分享社区电商的购物体验，以轻松的氛围强化老年人使用数字工具的信心，让家庭成为老年群体融入数字生活的温暖后盾。

6. 结论与展望

社区电商对老年群体的影响呈现深刻的辩证性：一方面，其打破时空限制、重构社交场景、优化消费体验的特性，为老年群体提升生活自主性、拓展社会连接提供了新可能，成为激活老龄化社会老年活力的潜在载体；另一方面，数字技能门槛、权益保障漏洞、服务适配不足等问题，又构成老年群体融入数字生态的现实障碍，暴露出数字经济发展中“年龄平等”价值的实践落差。社会工作的介入恰是对这种辩证性的回应：通过技能培育提升数字适应力、支持网络强化社会联结力、权益保障筑牢安全线、服务优化升级体验感，形成“个体赋能–环境优化–系统协同”的全链条方案；而多元主体协同机制更整合了政府、平台、社会组织等各方动能，既丰富了数字时代社会工作的实践范式，也为破解“数字鸿沟”提供了具人文温度的专业思路。

未来，随着社区电商的不断发展和老年群体需求的变化，社会工作介入需要进一步深化和创新。应加强跨部门合作，整合多方资源，形成政府、企业、社会组织、社区、家庭等共同参与的支持体系。同时，不断探索适合老年群体特点的介入方法和模式，持续关注老年群体在社区电商使用中的新问题、新需求，为提升老年群体的福祉和促进社会和谐发展贡献力量。

参考文献

[1] 陈杰, 马丽华, 黄悦琦. 银发数字鸿沟: 影响因素、类型及跨越之策[J]. 成人教育, 2025, 45(3): 34-41.

[2] 许艳. 数字社区: 以“社区 + 电商 + 数字服务”推进数实融合[J]. 传媒, 2024(13): 23-25.

[3] 唐静怡, 毛春. 技术便利与代际支持助力鸿沟跨越: 老年群体网络购物行为影响因素研究[J]. 科技传播, 2024, 16(2): 130-135.

[4] 黄斌, 彭熙予. 社会支持理论视角下老年人数字化生存困境与优化路径研究[J]. 社科纵横, 2025, 40(2): 112-119.

[5] 高艳. 银发经济视角下平台经济发展对老年群体消费的影响[J]. 商业经济研究, 2024(21): 53-56.

[6] 吕明阳, 张益. 使用互联网有助于老年人获取代际支持吗? [J]. 调研世界, 2022(7): 35-45.

[7] 唐兰叶. 发展性社会工作取向下老年社会工作初探[J]. 黑河学院学报, 2022, 13(7): 73-77.

[8] 王赟璐. 探析电子商务养老模式的体系建设[J]. 经济研究导刊, 2021(34): 121-123.

[9] 朴辰晟. 数字经济背景下银发经济的创新驱动与产业融合[J]. 中国集体经济, 2025(24): 21-24.