

数字包容视角下社会工作介入提升老年人社区电商使用能力的路径探索

杨千影

贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年10月13日; 录用日期: 2025年10月27日; 发布日期: 2025年11月24日

摘要

随着信息技术的发展, 社区电商(如美团优选、多多买菜)已深度融入城市生活, 却因老年群体面临技能不足、信任缺失、身体限制及心理障碍等困境, 导致其遭遇数字边缘化。本研究从社会工作“数字包容”视角出发, 通过需求评估, 从小组工作、个案辅导、社区支持网络构建三维度探索介入路径。本研究预期该综合模式不仅旨在提升老年人社区电商使用技能, 更增强其自信心、社会连接感与幸福感; 还可为推动数字包容战略落地、促进老年人数字时代社会参与及生活质量提升提供参考。

关键词

社会工作, 数字包容, 老年人, 社区电商

Exploring the Path of Social Work Intervention to Improve the Ability of Elderly Community E-Commerce from the Perspective of Digital Inclusion

Qianying Yang

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: October 13, 2025; accepted: October 27, 2025; published: November 24, 2025

Abstract

With the development of information technology, community e-commerce (such as Meituan Youxuan and Duoduo Shopping) has been deeply integrated into urban life, but the elderly groups

文章引用: 杨千影. 数字包容视角下社会工作介入提升老年人社区电商使用能力的路径探索[J]. 电子商务评论, 2025, 14(11): 2067-2073. DOI: 10.12677/ec.2025.14113659

face difficulties such as lack of skills, lack of trust, physical limitations and psychological disorders, resulting in digital marginalization. Starting from the perspective of “digital inclusion” of social work, this study explores the intervention path from the three-dimensional construction of group work, case counseling and community support network through demand assessment. Practice shows that this comprehensive model not only improves the skills of the elderly in the community to use e-commerce, but also enhances their self-confidence, sense of social connection and happiness. The research can provide reference for promoting the implementation of digital inclusion strategies, promoting the social participation of the elderly in the digital age and improving the quality of life.

Keywords

Social Work, Digital Inclusion, The Elderly, Community E-Commerce

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

随着信息技术的飞速发展，电子商务已经成为现代生活必不可少的一部分。社区电商(如美团优选、多多买菜等)以其便捷性和高效性，迅速融入城市居民的日常生活，成为城市生活基础设施的重要组成部分。然而，老年群体在接入和使用这些服务时面临显著困难，导致他们在数字时代被边缘化。在民政部 and 全国老龄办最新发布的《2024 年度国家老龄事业发展公报》中，截至 2024 年末，全国 60 周岁及以上老年人口已达 31031 万人(约 3.1 亿)，占总人口的 22.0%；65 周岁及以上老年人口 22023 万人(约 2.2 亿)，占总人口的 15.6% [1]。这一庞大的老年群体在数字技术面前显得尤为脆弱，面临着“数字鸿沟”带来的诸多不便。老年数字鸿沟主要表现为三方面：分别是接入沟、使用沟和知识沟三方面[2]。数字技术的普及不仅改变了人们的生活方式，也重塑着社会结构和经济模式。然而，老年人由于数字技能不足，面临着“数字排斥”的困境。这种排斥不仅体现在技术层面，还体现在心理和社会层面。许多老年人对新技术感到恐惧和不适应，担心网络诈骗，害怕学不会，甚至担心给子女带来麻烦。这些问题导致老年人在数字时代被边缘化，影响了他们的生活便利性和社会参与度。传统的技术培训往往忽视老年人的心理需求和学习特点，效果有限；老年人面临的不仅是技术问题，更是心理抗拒、社会隔离等综合性问题。老年人在数字鸿沟中的接入沟、使用沟和知识沟三方面分别反映了技术与治理、行政与自治、增权与赋能的三大困境[3]。因此，如何通过专业的社会工作方法，提升老年人使用社区电商的能力，成为亟待解决的问题。社会工作以其“赋能”、“优势视角”和“生态系统理论”为基础，能够为解决老年人数字鸿沟问题提供新的、更人性化的思路。

2. 老年人社区电商使用能力的现状

2.1. 技能不足

许多老年人在使用智能手机和电子支付方面存在显著困难，这严重限制了他们对社区电商的使用。中国互联网络信息中心(CNNIC)发布的《第 50 次中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至 2022 年 6 月，中国 60 岁及以上网民占比仅为 11.3%，远低于其他年龄段[4]。这表明老年人在数字技术的普及上明显滞后，他们在智能设备时面临着诸多障碍。具体来说，老年人在操作复杂的智能手机界面时感到

困惑,例如,连接 Wi-Fi、下载 APP、搜索商品、比价、下单和售后处理等基本购物流程,对老年人来说都是巨大的挑战。根据阿里研究院《老年人数字生活报告》显示,老年人在网购中遇到问题时,50%的老年人会选择放弃,主要原因被认为是“麻烦”和“不会操作”[5]。这种技能的缺失不仅使得老年人在使用社区电商时面临诸多障碍,还可能导致他们在购物过程中产生挫败感和焦虑情绪。此外,老年人在理解和记忆复杂的操作流程方面也面临较大困难。他们可能难以掌握智能设备的基本功能,如安装和更新应用程序,以及进行简单的故障排除。根据相关研究,老年人在使用智能手机时,相对于年轻人,他们需要更多次地尝试才能成功完成一个简单的操作。这些技能的不足进一步加剧了他们在社区电商时的困难,使得他们难以充分享受数字技术带来的便利。

2.2. 信任缺失

网络诈骗的高发使得老年人对线上交易心存恐惧,他们通常担心个人信息泄露和财产损失,对电子支付的安全性缺乏信心。根据中国消费者协会发布的《2021 年全国消协组织受理投诉情况分析》显示,17.25%的被访老年人有在网络中受骗的经历;其中,超四成老人曾因购保健品被骗,近四成老年人因免费领红包被骗[6]。这表明老年人在使用社区电商时,面临着更高的安全风险和心理压力。另外,老年人在使用电商平台时,也往往缺乏足够的信息安全意识,他们的个人信息、支付密码等可能因不慎泄露或被不法分子利用,导致财产安全受到威胁。根据相关研究,老年人在使用电商平台时,还存在被诱导下载/付款的现象;在电商平台上,App 广告插件及诱导操作现象尚未杜绝,特别是在金融理财、社交通信、影音娱乐、实用工具类 App 中,存在诱导下载或诱导付款等情况,不少老年人手机账户被不明扣费[4]。这种对网络安全的担忧使得老年人在使用社区电商时更加谨慎,甚至放弃使用。

2.3. 身体限制

随着年龄的增长,老年人的视力、听力和手部灵活性下降,这使得他们在智能手机时面临更多的挑战。根据世界卫生组织(WHO)发布的数据,听力障碍在老年人中极为普遍,是全球致残性疾病第四位[7]。这严重影响了他们使用智能设备的能力,例如,字体过小、验证码复杂、操作界面不友好等问题,都增加了老年人使用社区电商的难度。此外,老年人在使用智能设备时,还可能面临操作不熟练导致的风险:如误点击广告、随意下载不明软件等行为,都可能引发安全问题。视力障碍也是老年人常见的失能状态之一,听力损失和视力损伤是全球老年人中常见的感官障碍,其患病率均随年龄增长而显著上升,且经常共存,对老年人的生活质量和社会参与构成重大挑战。这些问题不仅影响了老年人的购物体验,还可能导致他们在社区电商时产生恐惧和不信任感。

2.4. 心理障碍

许多老年人对新技术感到害怕和不适应,担心自己学不会,害怕给子女带来麻烦。这种心理障碍使得他们在面对社区电商时显得更加无助。部分老年人因操作失败的经历产生自我否定,形成“我学不会”的心理暗示,进而主动排斥社区电商。这种心理障碍不仅影响了老年人对社区电商的接受度,还可能导致他们在数字时代被进一步边缘化。他们难以理解和获取复杂的网络信息,会产生极大地心理落差,无用感也会上升[8]。他们在数字技术时,往往缺乏必要的心理支持,可能感到孤独和无助,尤其是在遇到技术问题时,缺乏及时的帮助和支持。这种心理障碍不仅影响了老年人对社区电商的接受度,还可能导致他们在数字时代被进一步边缘化。

3. 数字包容视角下社工介入的可行性分析

“数字包容”为矫治数字嵌入失衡问题提供了一种全新的调适进路,通过理念重塑、社会支持以及

权利保障等策略,建构了集制度、价值、主体、资源、权能等要素于一体的数字包容体系[9]。从理论层面而言,社会工作的增能理论、活动理论和生态系统理论为提升老年人社区电商使用能力提供了有力支撑。增能理论聚焦于增强个体能力与资源,社工可借助个案辅导、小组活动等形式,助力老年人跨越心理障碍,提升使用社区电商的自信心与技能水平。活动理论强调参与活动对老年人积极生活态度的塑造作用,通过组织智能手机操作培训、线上购物体验等与社区电商紧密相关的活动,老年人得以在实践中逐步掌握相关技能,同时增强社会参与感与归属感。生态系统理论则从更宏观的视角出发,倡导从家庭、社区、社会等多个层面构建支持性生态系统。社工可与家庭成员沟通,争取其对老年人学习社区电商的支持与配合;与社区合作,获取必要的资源与场地;与电商平台企业携手,争取技术支持与培训资源,全方位助力老年人适应数字时代。

从实践层面来看,社工介入老年人社区电商使用能力提升项目同样具备高度可行性。社区居委会、老年活动中心、社工服务站等场所作为老年人日常活动的重要场地,易于获取且环境熟悉,为活动开展提供了便利条件,降低了项目成本,提高了老年人的参与度。社区老年人群体庞大,招募服务对象相对容易,通过社区宣传和动员,如张贴海报、发放传单、举办社区讲座等,能够吸引大量老年人参与。在人力资源方面,可整合社区志愿者(如大学生)、电商平台企业共同参与,形成多方合作模式。大学生志愿者可提供技术支持和操作指导,电商平台企业能提供专业培训素材和优惠券,激励老年人积极参与;社区内的退休教师、技术人员等也可作为志愿者参与项目,发挥专业优势,为老年人提供个性化辅导。此外,社会工作已形成成熟的介入方法,如小组工作流程、评估工具等,可直接应用于该项目,提高项目效率与效果,确保可持续性。政府对老年人数字包容的重视也为社工介入提供了政策支持,国家出台的鼓励社会力量参与老年人数字技能培训的政策使得社工可争取项目资金,扩大项目覆盖面与影响力。综上所述,社会工作介入老年人社区电商使用能力提升项目,理论依据充分,实践条件具备,能有效提升老年人数字技能,增强其社会参与感与幸福感,对构建包容性数字社会具有重大意义。

4. 数字包容视角下社会工作介入提升老年人社区电商使用能力的实践路径

4.1. 需求评估与关系建立

在社会工作介入提升老年人社区电商使用能力的过程中,需求评估与关系建立是至关重要的第一步。通过问卷调查、焦点小组访谈、社区漫步等方式,可以深入了解目标老年群体的数字技能水平、学习意愿、主要担忧及具体需求。问卷调查能够广泛收集老年人的基本信息、使用社区电商的频率、遇到的问题等量化数据;焦点小组访谈则有助于挖掘老年人在使用过程中遇到的具体困难和心理障碍,如对网络安全的担忧、对新技术的恐惧等;社区漫步可以让社工实地了解老年人的生活环境和社区资源分布情况,为后续的介入提供依据。在评估过程中,社工应注重与老年人建立信任关系,通过耐心地沟通与专业的指导,让老年人感受到被尊重、被理解,从而更愿意参与到后续的活动中。

4.2. 分层介入实施

在完成对老年群体社区电商使用能力的需求评估,并成功与他们构建起稳固的信任关系之后,社会工作者可依据评估结果,从小组工作、个案管理和社区工作三个维度,精准且有针对性地开展分层介入实施。这一策略旨在通过多元化的社会工作方法,全方位提升老年人的社区电商使用能力,助力他们跨越数字鸿沟,融入数字时代的生活。

4.2.1. 小组工作:“智能手机小课堂”系列

小组工作是提升老年人社区电商使用能力的重要实践路径。在小组中,成员们具有共同的社会目标,面临相同的社会困境,社会工作者可依据此总结老年人在使用社区电商的现状,分析老年小组的内部需

求,更好地开展小组工作服务[10]。通过系统设计的“智能手机小课堂”系列小组活动,从基础操作到进阶应用,逐步引导老年人掌握社区电商的使用技能。小组活动内容涵盖连接 Wi-Fi、下载 APP、搜索商品、比价、下单、售后等环节,确保老年人能够熟练操作社区电商平台。

(1) 慢速教学

考虑到老年学习者在认知速度与信息处理能力方面的特点,小组教学需采用分阶递进的教学策略。社会工作者应将复杂的操作流程分解为连续的阶段性任务,逐步讲解并配合多次示范,以契合老年人的学习节奏。这种缓慢而清晰的教学节奏不仅能够降低学习过程中的认知负荷,也有助于缓解老年人的学习焦虑。在每一教学单元中,社会工作者需确保阶段指令明确、演示充分,并预留充足的内化与练习时间,从而保障知识的有效吸收和技能的实际掌握。这种适应性强、节奏可控的教学方法,能够显著提升老年人的学习效能和自我效能感。

(2) 反复练习

为了巩固学习成果,每次小组活动都应安排足够的练习时间。社工可以设计一些简单的任务,如让老年人自己连接 Wi-Fi、下载并安装社区电商 APP,通过多次练习,帮助他们熟悉操作流程。在练习过程中,社工应提供即时反馈,帮助老年人纠正错误,增强他们的自信心。这种练习方式能够有效提升老年人的操作熟练度,减少操作失误。

(3) 同伴互助

老年学习小组中,同伴互助是促进知识内化与社会联结的重要机制。通过结构化的小组练习,成员间得以共享操作经验与情境化技巧,形成有效的知识传递路径。小组工作不仅显著提升学习动机和参与持久性,还有助于增强自我效能感与群体归属感。在小组活动中,老年人通过互相帮助,不仅能够提高技能,还能增强彼此的自信心和归属感。社会工作者需要积极引导互动进程,鼓励老年人积极参与讨论与互助,营造安全、包容且具反馈性的学习环境。这种互助模式通过社会嵌入与认知协作,有效促进老年人的技能习得与社会融入。

(4) 成功经验分享

当有老年人成功完成操作时,及时给予鼓励和表扬。社工可以通过组织经验分享会,让老年人展示自己的成果,分享自己的成功经验和学习心得,增强他们的成就感和自信心以及激励组内其他老年人积极参与学习。这种分享方式能够有效提升老年人的学习动力,增强他们的学习积极性。

4.2.2. 个案管理

对于学习困难或有特殊需求(如残疾、高龄)的老人,提供一对一辅导和心理支持是必要的。通过个案管理,社工可以深入了解这些老年人的具体困难,制定个性化的辅导计划。

(1) 个性化辅导

个性化辅导能够显著提高老年人的学习效果和满意度,社工应根据每个老年人的具体情况,制定个性化的辅导计划,确保辅导内容和方法符合他们的需求。对于视力不佳的老年人,社工可以教授他们如何调整手机字体大小、使用语音助手等功能,以便更好地使用社区电商;对于听力不佳的老年人,可以提供文字说明和操作手册,帮助他们更好地理解操作步骤。这种个性化辅导方式能够有效提升老年人的学习效果,增强他们的自信心。

(2) 心理支持

社工应关注老年人的心理状态,提供情感支持,帮助他们克服对新技术的恐惧和焦虑。心理支持能够显著减少老年人在学习新技术时的焦虑感和恐惧感,通过耐心地倾听和鼓励,让老年人感受到被支持和理解,增强他们的自信心;社工还可以通过定期的电话回访和面对面交流,及时了解老年人的心理状态,提供必要的支持和鼓励。这种心理支持方式能够有效提升老年人的学习积极性,增强他们的心理韧

性。

(3) 家庭支持

家庭成员的鼓励和帮助对老年人的学习效果有着重要的影响，家庭支持能够显著提高老年人的学习效果和参与度。在个案管理过程中，社工可以与老年人的家庭成员沟通，争取他们的支持和配合。例如，通过家庭会议、电话沟通等方式，社工可以与家庭成员建立良好的合作关系，共同帮助老年人克服学习困难。这种家庭支持方式能够有效提升老年人的学习效果，增强他们的社会支持网络。

4.2.3. 社区工作

建立“社区数字伙伴”志愿者制度，招募社区志愿者为老年人提供长期支持。志愿者可以通过定期上门辅导、电话咨询等方式，帮助老年人解决使用社区电商时遇到的问题。此外，与电商平台协商设立“社区助老购物日”，提供专属优惠和客服通道，也是提升老年人使用体验的有效途径。举办成果展示会则可以鼓励老年人分享经验，提升成就感和社区归属感。在展示会上，老年人可以互相学习，互相鼓励，增强使用社区电商的信心。

(1) 志愿者支持

志愿者支持能够显著提高老年人的使用体验和满意度。志愿者通过定期上门辅导、电话咨询等方式，为老年人提供及时的帮助和支持。此外，志愿者还可以定期组织社区活动，如智能手机使用技巧分享会，增强老年人的数字技能。社工及社工机构应定期培训志愿者，提高他们的专业能力和辅导技巧，确保志愿者能够提供高质量的支持。这种志愿者支持方式能够有效提升老年人的使用体验，增强他们的社会支持网络。

(2) 电商平台合作

社工可以与电商平台协商设立“社区助老购物日”，提供专属优惠和客服通道，通过电商平台的支持，降低老年人使用社区电商的门槛，增强他们的使用意愿。研究表明，电商平台的支持能够显著提高老年人的使用频率和满意度[10]。社工应与电商平台保持密切合作，定期反馈老年人的需求和问题，共同优化服务内容。这种电商平台合作方式能够有效提升老年人的使用频率，增强他们的使用意愿。

(3) 成果展示会

成果展示会可作为重要的交流平台，其功能定位在于鼓励老年人展示学习成果、分享实践经验，从而有效提升其自我效能感与社区归属感。实践证明，此类活动通过公开展示与经验传递，不仅能够强化老年人的自信心与参与动机，也对社区凝聚力的形成具有显著促进作用。社会工作者应将其纳入常态化服务计划，定期策划并实施成果导向的展示活动，为老年人构建可见、可感的展示与反馈平台，从而进一步激发其参与热情，促进社会融入与心理福祉。

4.3. 评估跟进

在项目实施过程中，评估与跟进是确保项目效果的重要环节，主要包括过程评估和结果评估。

4.3.1. 过程评估

这种过程评估方式能够有效提升项目的实施效果，增强项目的适应性。社工可以记录老年人在小组活动中的参与度、互动频率、提问次数等，评估他们对活动的投入和参与情况；也可以通过观察小组参与度、成员互动情况等方式，评估小组工作的效果。通过过程评估，社工可以及时调整活动形式，增加互动环节，显著提高老年人的参与度。

4.3.2. 结果评估

通过前后测对比(技能测试)、满意度调查、跟踪回访(一段时间后是否持续使用)等方式，评估项目的

整体效果。社工可以通过技能测试,评估老年人在项目前后使用社区电商的技能水平变化;通过满意度调查,获取老年人对项目的满意度;通过跟踪回访,了解老年人在项目结束后是否持续使用社区电商。结果评估能够全面评估项目的长期效果,为项目的持续改进提供依据。通过结果评估,社工可以发现老年人在项目结束后持续使用社区电商的比例显著提高,表明项目取得了显著效果。这种结果评估方式能够有效提升项目的持续性,增强项目的长期效果。

5. 结论

本研究从社会工作的“数字包容”视角出发,探讨了如何通过专业的社会工作方法,提升老年人使用社区电商的能力。通过需求评估、小组工作、个案辅导及社区支持网络构建等综合介入模式,本研究不仅旨在提升老年人的电商使用技能,还增强了他们的自信心、社会连接感和幸福感。尽管本研究提出了一套较为系统的介入模式,但在实际操作中仍存在一些不足。例如,项目的可持续性需要进一步探讨,如何确保项目在长期运行中保持效果是一个需要解决的问题。此外,项目的推广和复制也需要更多的实践验证,以确保其不同社区中的适应性和有效性。未来的研究可以进一步探讨如何通过政策支持和资源整合,推动社会工作与社区电商的深度融合;还可以研究如何利用新兴技术(如人工智能、大数据)为老年人提供更加个性化和智能化的服务。通过这些研究,可以为构建包容性数字社会提供更多的理论和实践支持。

参考文献

- [1] 民政部,全国老龄办. 2024 年度国家老龄事业发展公报[EB/OL]. 2025-07-25.
<https://www.mca.gov.cn/n2623/n2684/n2703/c1662004999980006135/content.html>, 2025-09-29.
- [2] 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.
- [3] 沈费伟,曹子薇. 从数字鸿沟到数字包容:老年人参与数字乡村建设的策略选择[J]. 西北农林科技大学学报(社会科学版), 2023, 23(1): 21-29.
- [4] 中国互联网络信息中心(CNNIC). 第 50 次《中国互联网络发展状况统计报告》[EB/OL].
<http://www.cnnic.net.cn/n4/2022/0914/c88-10226.html>, 2025-09-30.
- [5] 阿里研究院. 老年人数字生活报告[EB/OL]. 央广网.
http://tech.cnr.cn/techph/20201023/t20201023_525307741.shtml, 2025-09-30.
- [6] 中国消费者协会. 2021 年全国消协组织受理投诉情况分析[EB/OL]. 2022-01-28.
<http://www.ccn.com.cn/Content/2022/01-29/1418404544.html>, 2025-09-30.
- [7] 世界卫生组织. 世界听力报告[R/OL].
<https://www.who.int/publications/i/item/9789240020481>, 2025-09-30.
- [8] 于浩如.“银发群体”融入新媒体传播的协同路径[J]. 中国地市报人, 2025(8): 88-89.
- [9] 芮国强,胡雯. 从“数字嵌入”到“数字包容”:乡村治理数字化转型的进路反思[J]. 南昌大学学报(人文社会科学版), 2023, 54(5): 93-103+132.
- [10] 姚乐. 老年数字鸿沟困境的社会工作介入路径研究[J]. 大众文艺, 2025(16): 223-225.