

# 数字鸿沟视角下社会工作助力老年农户融入 电商助农体系的策略研究

庾梦辰

贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年11月11日; 录用日期: 2025年11月24日; 发布日期: 2025年12月18日

## 摘 要

随着数字乡村建设的深入推进, 农村电子商务成为推动乡村振兴的重要力量。然而, 老年农户因数字技能匮乏、设备使用障碍、心理排斥及服务体系不匹配等问题面临着显著的“数字鸿沟”, 使其难以有效融入电商助农体系。本研究基于数字鸿沟理论与赋权理论, 探讨社会工作在助力老年农户跨越数字鸿沟、融入电商助农体系中的专业优势与实践路径。本研究不仅为促进老年农户的数字融入提供了理论依据与实践指引, 也为推动数字乡村的包容性发展与社会工作介入乡村振兴提供了新思路。

## 关键词

数字鸿沟, 社会工作, 电商助农, 乡村振兴

# Research on Strategies for Social Work to Assist Elderly Farmers in Integrating into the E-Commerce for Agricultural Development System from the Perspective of the Digital Divide

Mengchen Tuo

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: November 11, 2025; accepted: November 24, 2025; published: December 18, 2025

## Abstract

With the advancement of digital village construction, rural e-commerce has become a significant

文章引用: 庾梦辰. 数字鸿沟视角下社会工作助力老年农户融入电商助农体系的策略研究[J]. 电子商务评论, 2025, 14(12): 3194-3200. DOI: 10.12677/ec.2025.14124228

force in promoting rural revitalization. However, elderly farmers face a notable “digital divide” due to deficiencies in digital skills, barriers in device usage, psychological exclusion, and mismatches in service systems, making it difficult for them to effectively integrate into the e-commerce for agricultural development system. Based on the Digital Divide Theory and Empowerment Theory, this study explores the professional advantages and practical pathways of social work in assisting elderly farmers to bridge the digital divide and integrate into the e-commerce for agricultural development system. This research not only provides a theoretical basis and practical guidance for promoting the digital inclusion of elderly farmers but also offers new insights for fostering the inclusive development of digital villages and the intervention of social work in rural revitalization.

## Keywords

Digital Divide, Social Work, E-Commerce for Agricultural Development, Rural Revitalization

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

随着数字乡村建设的深入推进，农村电子商务在乡村振兴和农业现代化当中发挥着重要作用。自党的十九大提出乡村振兴战略以来，中共中央、国务院相继发布《乡村振兴战略规划(2018~2022年)》《数字乡村发展战略纲要》等政策文件，明确要求推动我国数字技术与农业农村深度融合，提升农村经济发展水平[1]。而农村电商能够有效拓宽农产品销售渠道，促进农民增收，成为了激活乡村经济的新动力[2]。

然而，农村电商在快速发展的同时，也面临着内部数字鸿沟加剧的结构性困境。实证研究表明，电子商务对农村经济增长的促进效应主要集中在距离城市较近、邻近城市规模较大的地区，而偏远农村未能充分享受数字红利[3]。尤其是在老年农户群体中，数字鸿沟问题更为突出。他们普遍面临数字技能匮乏、设备使用障碍、信息获取能力弱等问题，难以有效融入电商助农体系，导致其在数字经济浪潮中逐渐被边缘化。

社会工作以“助人自助”为核心理念，在乡村振兴中展现出独特的介入价值。

社会工作强调优势视角和赋能增权，不仅能够通过个案辅导、小组工作等方法提升老年农户的数字素养与心理适应性，还能通过资源链接帮助老年农户构建社会支持网络，推动构建老年人友好的电商服务环境[4]。因此，探讨如何发挥社会工作的专业优势助力老年农户跨越数字鸿沟、融入电商助农体系，不仅是对乡村振兴战略的积极响应，也是推动数字乡村包容性发展的现实需求。

既有研究为本课题奠定了坚实基础，主要围绕三条主线展开：一是聚焦于数字鸿沟的宏观表现与成因，揭示城乡、代际及区域间的数字鸿沟[5]；二是关注老年群体的数字融入困境，多从传播学、社会学视角分析其技能缺失与心理排斥[6]；三是探讨社会工作在乡村振兴中的角色与模式[7]。然而，现有研究多将“老年群体”与“农户”视为同质化群体，缺乏对“老年农户”这一兼具年龄与职业双重弱势特征的群体进行精细化剖析。因此，本研究旨在通过整合数字鸿沟与赋权理论，探索社会工作助力老年农户融入电商体系的专业化策略，以弥补现有研究的不足。

## 2. 理论基础

### 2.1. 数字鸿沟理论

数字鸿沟理论揭示了不同社会群体在信息获取、使用及收益方面存在的差距与不平等。这种鸿沟主

要体现在三个方面：第一道数字鸿沟关注是否拥有获取数字信息的技术，即不同群体在数字设备和网络基础设施覆盖上的差距，被称为接入沟。第二道鸿沟关注用不同方式使用信息通信技术的差异[8]，即是否具备操作数字设备、理解数字信息的技能，被称作使用沟。第三道数字鸿沟开始关注信息通信技术使用结果的不平等[9]，即用得好不好、是否能利用所获取的数字信息创造价值，被称为知识沟。该理论为剖析老年农户在电商助农体系中的边缘化处境提供了多维视角。

从接入沟角度，老年农户往往因经济条件、认知观念及农村地区网络基础设施覆盖不均等因素在设备的获取上处于劣势。从使用沟角度，老年农户普遍面临数字技能匮乏的困境，复杂的电商平台界面、在线支付流程以及直播操作技术构成了难以逾越的技术壁垒，导致其“有设备而不会用”。从知识沟角度，老年农户对电商运营的逻辑、网络市场的风险辨识、消费者权益保护等深层知识了解有限，使其难以有效融入数字电商助农体系，无法平等地享受数字经济带来的增收红利与发展机遇。综上，数字鸿沟理论系统地揭示了老年农户在电商助农体系中所面临的结构性排斥，明确了社会工作介入的核心问题。

## 2.2. 赋权理论

赋权理论是社会工作专业的核心理论之一，是通过一系列的专业干预挖掘或激发个体、群体或社区的潜能，协助他们克服结构性障碍，提升其对资源、生活及环境的控制能力，该理论为本研究构建助力老年农户的实践策略提供了方法论指引。在数字场景下，赋权理论的具体表现主要有以下几个维度：首先从心理赋权层面，社会工作者可以通过成功的数字体验帮助老年农户克服技术恐惧，提升自我效能感；技能赋权上可以通过针对性的数字技能培训帮助老年农户掌握必要的实用技能，使其获得参与数字经济活动的的能力，克服数字恐惧。社会赋权层面，可以通过组织老年农户成立互助小组、电商合作社等形式协助其构建社会支持网络，改变老年农户在数字生态中的孤立地位。经济赋权体现了我们服务的最终目标，即帮助老年农户通过电商渠道实现增收，提升其经济独立性及其在家庭与社区中的经济地位。社会工作者还扮演了政策倡导者与资源链接者的角色，推动政府与企业关注老年群体的数字需求从制度与环境层面消除参与壁垒。赋权理论启示我们，助力老年农户融入电商体系绝不能仅停留在工具层面的技能培训，而是一个系统工程，需通过个体能力建设、社区网络重构与制度环境优化的协同推进。

## 3. 老年农户融入电商助农体系的现实困境

### 3.1. 数字接入障碍

部分老年农户因经济条件限制并未配备智能手机、电脑等必要的终端设备，且许多老年农户身处农村地区，甚至是一些偏远山村，在这样的条件下，即便拥有设备，也面临着网络信号覆盖不稳定、流量费用相对较高等问题，使得其数字接入存在实质性障碍。此外，面对复杂的电商平台界面、繁琐的注册认证流程、在线支付操作以及直播软件应用，老年农户普遍存在“不会用、不敢用”的问题，使其难以跨越融入电商体系的第一道鸿沟——接入沟。

### 3.2. 数字技能缺失

在数字接入之上，老年农户普遍面临严重的数字技能缺失问题[10]。首先，电商平台的复杂操作给老年农户带来了极大困难，加上老年人自身认知水平、身体机能的衰退，使得上架商品、修改价格等简单的操作对他们而言都可能是一个需要反复学习和记忆的挑战。其次，即使勉强掌握了基础操作，老年农户对整个电商平台的运行规则和深层逻辑也普遍缺乏理解，导致其参与行为低效且盲目。他们对平台的流量分配机制、活动报名规则等知之甚少，不懂得如何通过优化商品标题、关键词和主图来获取曝光，对于七天无理由退货、预售模式等线上商业逻辑感到陌生和不适应，对于平台、卖家、物流方、消费者

各自的权利与责任边界认识不清。数字技能的缺失使得老年农户在电商生态中始终处于“在场而不融入”的尴尬境地。

### 3.3. 心理与社会排斥

在硬件、技能与经济困境之外，老年农户在心理与社会层面也遭遇着无形排斥。首先，老年农户在面对数字技术和电商平台时，普遍存在显著的技术焦虑与习得性无助感，他们对复杂的数字设备心存畏惧，担心因误操作导致弄坏手机、把钱弄丢或泄露隐私。并且多次失败的尝试或学习中遇到的困难极易让他们产生低自我效能感，使其在接触新技术时缺乏自信，最终将其彻底阻隔在数字大门之外。此外，在迅速数字化的乡村社会中，老年农户的传统权威和经验价值面临贬值，使其产生强烈的社会疏离感和角色认同危机。在数字农业和电商体系中，决策更加依赖数据、市场和在线技术，老年农户传统经验的价值相对下降，导致其社会角色和自我价值感被削弱。这些社会心理问题从内部消解了老年农户的行动意愿，因此社会工作的介入必须充分重视这一维度，为老年农户跨越数字鸿沟注入强大的心理动能。

### 3.4. 服务体系不匹配

首先是平台适老化服务的不足。当前主流电商平台的文字与交互元素不够友好，普遍存在字体过小、颜色对比度低等问题，同时缺乏语音输入、语音播报和方言识别等适老化辅助功能，将视力和操作精准度下降的老年用户拒之门外。当遇到问题时，平台的智能客服通常无法理解老年人口语化、描述不清的提问，而转接人工客服的入口又深又复杂，使很多老年用户求助无门。此外，尽管各级政府、社会组织等开展了诸多电商培训，但其内容与形式往往与老年农户的真实需求和生活场景脱节。培训课程常常侧重于复杂的营销理论、流量算法、短视频剪辑技巧等，而老年农户最迫切需要的，是如何完成第一步——如何清晰地拍一张产品图、如何写一段简单的产品描述、如何打包发货、如何查询物流。因此社会工作需要推动重建一个对老年农户友好、包容的支持服务体系。

## 4. 社会工作介入优势

### 4.1. 价值理念契合

社会工作专业的价值理念与老年农户电商融入的需求高度契合。社会工作的核心理念是“助人自助”，强调通过专业介入来激发服务对象的内在潜能，在促进老年农户融入电商体系过程中，社会工作可以通过系统的数字技能培训和市场知识普及帮助老年农户掌握独立开展电商活动的能力，实现从“输血”到“造血”的转变，同时在介入过程中充分尊重老年农户的生产经验和生活智慧，将其视为合作者而非被动的受助对象。社会工作的利他主义精神使其天然关注弱势群体的福祉，在电商助农过程中平衡经济效益与社会效益，避免由于单纯追求利润而损害老年农户权益，构建老年农户参与电商活动的社会支持体系，同时尊重地方传统和习俗，在电商发展中保护并传承乡土文化特色。

### 4.2. 方法论适配

社会工作丰富的方法论为应对老年农户融入电商体系的复杂困境提供了多样化的介入工具。个案工作方法能够针对老年农户的个体差异提供精准支持，通过专业评估工具准确识别每位老年农户的数字技能水平和学习特点，制定符合个体认知特点和身体状况的学习方案，缓解老年农户的技术焦虑和失败恐惧，提升老年农户自我效能感。小组工作方法通过开展各类社会工作小组为老年农户创造集体学习和相互支持的环境，利用同龄人之间的共鸣促进数字技能传播，并且定期举办经验交流会，让成功案例的老年农户为其他有需要的服务对象传授经验。社区工作方法可以在社区层面构建老年农户融入电商体系的



支持系统，系统梳理社区内的设备、技术、人才等各类资源建立资源共享平台，搭建政府、企业、社会组织多方参与的协作平台。

### 4.3. 角色定位清晰

社会工作者在助力老年农户融入电商体系的过程中扮演着多重关键角色[11]。作为资源链接者，社会工作者负责帮助老年农户对接电商平台、物流企业等市场资源，同时协助老年农户申请各类创业补贴和扶持政策，做好政策资源衔接工作。作为能力建设者，社会工作者设计符合老年人认知特点的培训课程，提升老年农户的数字素养，传授拍摄产品图、上架商品等实用技能，并通过开展网络安全、防诈骗等主题教育强化老年农户的风险防范意识。作为文化调适者，社会工作者推动数字技术与地方知识的有机结合，实现技术本土化，促进年轻一代与老年农户在数字技能上的有效传递，帮助老年农户在数字时代重新定位自身价值。

## 5. 社会工作助力老年农户融入电商助农体系的路径构建

基于前述现实困境，社会工作需采取系统化、差异化的介入策略。为实现精准赋能，可依据数字素养水平与电商参与意愿两个维度将老年农户划分为四种类型，以此作为构建所有后续路径的基石。首先是积极学习者，他们数字素养较低，但学习意愿强烈，社会工作的重点是提供耐心的基础技能培训和心理支持，建立其初期的成功体验；其次是潜在参与者，他们具备一定的数字基础，但对独立运营电商心存疑虑或不知从何入手，社会工作的重点是通过组建互助小组、链接简化后的电商工具降低其入门门槛；观望退缩者的数字技能薄弱，且因过往失败经历或心理恐惧而参与意愿低下，社会工作的重点是先进行心理疏导和情感支持，通过成功案例的现场观摩激发其兴趣；最后是资源依赖者，他们本身参与意愿不强，或更倾向于将产品销售环节交由子女、合作社等代劳，对这类群体，社会工作的重点应是协助其与家庭、合作社建立公平、透明的代销合作关系，保障其经济利益，实现间接融入。下文所述的路径均需贯穿这一类型学视角，针对不同群体的核心特征与需求进行组合与侧重，从而确保介入策略的精确性与实效性。

### 5.1. 政策协同与制度保障

社会工作者应在政策倡导与制度建设中发挥关键作用，积极推动政府部门将老年群体的特殊需求系统地纳入数字乡村建设的整体规划之中。具体而言，社会工作者可依托深入的实地调研与结构化的需求评估了解老年农户参与电商助农的现状及切实需求，从而向政策制定部门提供具有现实依据与操作性的建议，推动出台针对老年农户的专项数字融入支持政策。这些政策应涵盖电商平台的强制性适老化改造，例如简化注册与支付流程、优化界面视觉设计、增加语音导航与方言交互等功能，从源头上降低老年用户的使用门槛[12]。此外，社会工作者还应该推动构建并完善老年农户电商创业的专项补贴机制与风险保障体系，为其提供设备购置、流量资费、物流启动等方面的资金支持，并引入适合农村场景的电商保险产品，有效缓解老年农户参与电商活动的经济压力与市场不确定性，这些制度层面的系统性保障可为老年农户构建一个安全、友好、可持续的电商参与环境。

### 5.2. 能力建设与技能培训

老年农户数字技能的缺失导致其无法妥善利用电商平台拓宽农产品销路，也成为了这一群体融入数字乡村建设的主要障碍。针对这一痛点，社会工作者需立足老年群体记忆力衰退、抽象思维较弱等认知特点，充分考虑其“学以致用、急用先学”的学习规律，开发更加适配老年群体的培训体系，将复杂的电商知识转化为直观易懂的本土化教学内容，有效降低学习门槛，且培训体系应具有梯度性，针对“积极

学习者”提供从 0 到 1 的系统课程，对“潜在参与者”则提供运营优化等进阶指导。在内容设计上应摒弃复杂的理论灌输，将电商运营、在线支付、物流查询、农产品线上展示等核心知识转化为实际的操作流程，围绕本地常见的果蔬、畜禽等农产品拆解“手机拍照上架、简单文案撰写、订单接收处理”等实操步骤，用“一步一图”、“方言解说”来降低老年农户理解门槛。同时，社会工作者应该积极发掘并利用社区内部资源，选拔社区内熟悉数字技术的低龄老人、大学生志愿者及村干部组建“老年数字辅导员”专项队伍并进行社会工作专业培训，从而通过同伴教育和邻里互助的形式为老年农户提供持续、便捷的数字技能支持，形成社区内部自我服务、相互学习的良性循环机制。

### 5.3. 资源整合与平台搭建

社会工作者应充分发挥资源链接者的专业优势，积极整合企业、高校、社会组织及志愿者等多方力量，构建支持老年农户电商发展的资源网络。社会工作者通过与科技企业合作以获取设备支持，与高校合作获得技术指导和人才资源，与社会组织合作拓展销售渠道，形成多元主体协同助力的良好局面。在此基础上，推动建立“社区电商服务站”作为实体支撑点，集中提供设备使用、产品拍摄、网络对接、物流寄送等一站式服务，有效解决老年农户在电商实践中遇到的实际困难，打造家门口的电商服务枢纽。对于“资源依赖者”，社区电商服务站可提供代运营、代发货等托管服务，使其无需精通前台操作也能享受电商便利。

### 5.4. 心理支持与社会融入

面对老年农户普遍存在的技术恐惧和社会排斥心理，社会工作者需提供专业的心理支持服务。社会工作者可以开展数字心理辅导，帮助老年农户缓解技术焦虑，重建学习自信，并开展小组活动，建立一个开放安全的环境让老年农户相互分享交流数字经验，使小组成员得以相互支持，在此过程中小组工作的设计应尤其关注“观望退缩者”，通过营造安全的团体氛围逐步消解其心理壁垒。此外，社会工作者应推动构建老年农户电商互助网络，促进其形成稳定的同伴支持系统，在技术学习、经验交流和情感支持等方面实现互帮互助，增强老年农户的社会归属感和群体凝聚力，为持续参与电商活动提供心理动力。

### 5.5. 技术适配与工具创新

社会工作者应积极推动技术环境的适老化改造，以老年农户的生理特征、认知习惯和使用场景为核心，通过适老化技术改造与专用工具开发，将数字技术从“技术壁垒”转化为“助农利器”。首先要做的就是电商平台的适老化改造，界面设计上应采用较大且排列有序的字体、高对比度配色与圆润图标，减少冗余文本信息，降低视觉识别难度；交互设计中强化语音交互技术应用，实现语音输入、语音播报与方言识别功能，解决老年农户文字输入与阅读障碍[13]。同时，借助“科技 + 社工”双轨模式将技术工具与专业服务相结合，开发包含智能引导、在线咨询等功能的社工服务模块，实现技术支持与人工帮扶的实时衔接[14]。此外，主流电商平台各有特点，社会工作者需要引导老年农户选择适配其资源与能力的平台。如直播电商类平台强调表现力与即时互动，对老年农户的挑战最大，社会工作者可鼓励具有表演欲、语言表达能力强的“积极学习者”尝试，并重点培训其简单的直播话术、产品展示技巧；社交电商类平台更多基于熟人社交网络，信任度高，非常适合“潜在参与者”，可指导其利用现有亲友关系链进行分享销售；而淘宝、京东等传统电商平台运营规则复杂，店铺装修、流量获取门槛高，不建议大多数老年农户独立运营，但可引导其成为“资源依赖者”，将产品供应给村里已成熟的店铺或合作社，由专人负责统一运营。这一过程既需要深入乡村场景的需求调研，也需要社会工作者发挥桥梁作用，推动技术供给与老年农户需求的有效对接，最终实现数字技术与老年农户生产生活的深度融合。

## 6. 结语

综上所述,为了改变老年农户在数字经济发展中的边缘地位,社会工作应该从制度保障、技能提升、平台搭建、心理赋能与技术适配多个维度共同发力,推动电商平台的适老化改造,为老年农户的数字融入提供制度与环境保障,推动其从“被动边缘”转向“主动参与”。展望未来,社会工作可以在以下方面进一步深化探索:在技术层面应加强适老化服务的智能融合,推动“线上平台+线下服务站”一体化建设,提升服务的精准度与便捷性;在研究层面可开展跨区域、多类型的比较研究,关注不同地域基础设施、经济水平与文化习俗对介入策略的影响,构建更具差异化和适应性的介入模式,增强研究的普适性与推广价值;在评估层面可建立长效追踪与动态优化机制,构建涵盖数字素养、经济收益、心理状态等多维度的评估体系,对介入成效进行长期跟踪与量化分析,并基于反馈结果不断优化介入策略,提升实践路径的科学性与实效性。

## 参考文献

- [1] 中华人民共和国商务部. 关于推动农村电商高质量发展的实施意见[EB/OL]. [https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/202403/content\\_6939283.htm](https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/202403/content_6939283.htm), 2025-03-08.
- [2] 农业农村部信息中心. 电商直播: 火了农产品 宽了就业路[EB/OL]. 农业农村部. [https://www.moa.gov.cn/xw/qg/202405/t20240515\\_6455447.htm](https://www.moa.gov.cn/xw/qg/202405/t20240515_6455447.htm), 2025-03-08.
- [3] 曹友斌, 郭峰, 熊云军, 等. 农村电子商务赋能乡村振兴——兼论农村内部的数字鸿沟[J]. 经济科学, 2025(5): 185-205.
- [4] 陈涛, 徐其龙. 社会工作介入乡村振兴模式研究——以北京市 Z 村为例[J]. 国家行政学院学报, 2018(4): 73-77+149.
- [5] 周一佳. 数字鸿沟与消费鸿沟——基于城乡居民消费不平等视角[J]. 商业经济研究, 2025(18): 46-50.
- [6] 武文颖, 郑文学. 能与力: 老年群体数字融入的困境与纾解[J/OL]. 新媒体与社会, 2025: 1-13. <https://link.cnki.net/urlid/CN.20251010.1533.003>, 2025-11-24.
- [7] 邱国成. 农村社会工作在乡村振兴中的角色与功能[J]. 中国农业资源与区划, 2025, 46(5): 247+256.
- [8] Vassilakopoulou, P. and Hustad, E. (2021) Bridging Digital Divides: A Literature Review and Research Agenda for Information Systems Research. *Information Systems Frontiers*, **25**, 955-969. <https://doi.org/10.1007/s10796-020-10096-3>
- [9] 韦路, 张明新. 第三道数字鸿沟: 互联网上的知识沟[J]. 新闻与传播研究, 2006(4): 43-53+95.
- [10] 雷欣. 农村老年群体数字融入困境与对策研究[D]: [硕士学位论文]. 武汉: 华中农业大学, 2024.
- [11] 黄钦. 发展性社会工作助力农产品销售的策略研究[J]. 热带农业工程, 2021, 45(3): 36-38.
- [12] 丁庆珍, 唐昌乔, 韩白雪. 基于 KANO-AHP 的传统村落电商 APP 适老化设计研究[J]. 包装工程, 2025, 46(18): 148-158.
- [13] 华江林. 面向老年用户的手机银行 APP 交互界面设计研究[J]. 工业设计, 2021(9): 88-90.
- [14] 王创, 杨爱慧. 基于工作记忆模型的老年康复类产品界面层级设计研究[J]. 工业设计, 2023(9): 77-80.