

社会组织赋能老年人数字素养提升的路径研究 ——以G市K社区科普志愿服务队为例

黄 善

桂林理工大学公共管理学院, 广西 桂林

收稿日期: 2025年12月23日; 录用日期: 2026年1月5日; 发布日期: 2026年2月14日

摘要

在数字化浪潮加速推进的背景下, 老年人因生理、认知与社会等多重因素, 普遍面临数字鸿沟问题。社会组织作为基层社会治理的重要主体, 在老年人数字素养提升中发挥着日益突出的作用。本文基于赋能理论, 构建“能力赋能 - 心理赋能 - 社会赋能”的分析框架, 选取G市K社区“拥抱人工智能”科普志愿服务队为典型案例, 系统剖析社会组织赋能老年人数字素养提升的具体机制与行动路径。研究发现, 社会组织通过资源整合、技能培训、情感支持、社交网络建设等多维路径, 有效推动老年人从“数字边缘群体”向“数字参与群体”转变, 助力老年人实现数字技术的接入、适应与融入。文章提出健全多元协作机制、优化数字技能培训供给、强化社区数字互助网络三项政策建议, 以期为我国智慧助老服务体系与老龄社会数字包容性治理提供理论参考与实践启示。

关键词

社会组织, 赋能理论, 老年人, 数字素养

Research on the Path of Social Organizations Empowering the Improvement of Digital Literacy among the Elderly

—A Case Study of the K Community Science Popularization Volunteer
Service Team in G City

Shan Huang

School of Public Administration, Guilin University of Technology, Guilin Guangxi

Received: December 23, 2025; accepted: January 5, 2026; published: February 14, 2026

Abstract

Against the backdrop of the accelerated wave of digitalization, elderly people generally face a digital divide due to multiple factors such as physiology, cognition, and social environment. As an important subject of grassroots social governance, social organizations play an increasingly prominent role in improving the digital literacy of the elderly. Based on Empowerment Theory, this paper constructs an analytical framework of “Capacity Empowerment-Psychological Empowerment-Social Empowerment.” Taking the “Embrace Artificial Intelligence” science popularization volunteer service team in K Community of G City as a typical case, the study systematically analyzes the specific mechanisms and action paths through which social organizations empower the digital literacy of the elderly. The research finds that social organizations effectively promote the transformation of the elderly from a “digitally marginalized group” to a “digitally participating group” through multi-dimensional paths such as resource integration, skill training, emotional support, and social network construction, helping them achieve access to, adaptation to, and integration into digital technology. The paper proposes three policy recommendations: improving the multi-party collaboration mechanism, optimizing the supply of digital skill training, and strengthening the community digital mutual aid network. This aims to provide theoretical reference and practical insights for the construction of China’s intelligent elderly care service system and the digital inclusive governance of an aging society.

Keywords

Social Organizations, Empowerment Theory, Elderly, Digital Literacy

Copyright © 2026 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

在全民数字化的浪潮中，老年群体因生理机能衰退、认知能力下降、信息获取障碍以及传统观念等多重因素，普遍缺乏数字工具应用能力、数字信息处理能力与网络安全防范意识，逐渐成为“数字边缘群体”。为了帮助老年人跨越“数字鸿沟”，中央政府高度重视老年人数字素养提升工作，陆续出台《国务院办公厅关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》与《全国老龄办关于开展“智慧助老”行动的通知》等重要行动方案。这些文件明确强调要“引导社会力量积极参与‘智慧助老’行动，培育和扶持以提升老年人数字素养为主的基层公益性、服务性、互助性社会组织”。然而，老年人数字素养的提升过程本质上不仅是技术应用能力的培养过程，更是涉及能力提升、心理认同重建与社会关系重塑的综合性赋能过程[1][2]。在社区基层治理实践中，社会组织如何有效发挥这种赋能作用，成为提升老年人数字素养的重要课题。

在学术意义上，社会组织赋能老年人数字素养提升是社会组织与智慧助老行动交互下的社会事实。目前有关社会组织赋能老年人数字素养提升的研究议题主要集中在三个方面。一是老年人数字素养提升的策略研究。该领域主要关注数字素养的概念界定、能力结构及干预策略[3][4]。二是社会组织参与智慧助老行动的必要性。现有文献普遍肯定社会组织在智慧助老行动中的独特价值[5]。三是社会组织促进老年人数字融入的实践路径。社会组织依托各类合作关系网络为主体，主要通过数字导师招募、资源供给

和活动嵌入等路径赋能[6]-[8]。综上,学界对社会组织赋能老年人数字素养提升的研究已取得诸多成果,但现有研究多聚焦于社区智慧助老行动中的经验总结与模式探讨,对于社会组织嵌入老年人数字融入过程中的赋能机制与成效路径关注不足。基于此,本文结合G市K社区数字助老服务的实践案例,构建理论分析框架,重点探讨社会组织如何赋能老年人数字素养提升,并进一步分析其赋能路径与实践影响。力求在理论与实践的对话中,梳理这一行动模式的经验启示与推广路径。

2. 理论基础

赋能理论作为公共管理领域的重要理论之一,“赋能”的核心内涵在于通过外部资源支持与内部潜能激发,提升个体与群体的自主能力、行动能力与社会参与能力[9]。在数字社会背景下,赋能理论亦被广泛用于分析如何促进老年人跨越数字鸿沟、实现数字融入[10]。从赋能理论视角看,数字素养的提升不仅是单一的技能获取过程,更是能力赋能、心理赋能与社会赋能的系统性过程,涉及知识技能的积累、心理认知的转变以及社会关系的“三重赋能”分析框架。能力赋能即通过系统化数字技能培训与实操指导,提升老年人基本的数字工具使用能力与信息处理能力。心理赋能侧重于激发老年人对数字技术的信任感与学习意愿。社会赋能强调通过拓展老年人的社会关系网络,推动其更深度地融入数字社会。

3. 案例选择

3.1. 案例引入

本文的案例选择遵循案例研究法中的典型性原则,选取G市K社区“拥抱人工智能”科普志愿服务队(以下简称志愿服务队)作为研究对象。G市近年来积极响应“人工智能+”“智慧助老”等国家战略,探索数字技术在社区治理与公共服务中的创新应用。K社区是典型的老龄化程度较高的城市社区,老年人群体规模较大、数字需求显著。为破解老年人面临的“数字鸿沟”问题,K社区聚焦老年群体数字素养提升的行动目标,依托社区党组织、科协与高校力量,成立了“拥抱人工智能”科普志愿服务队。该组织通过专题讲座、实操培训、入户指导、个性化帮扶等多元服务形式,帮助老年人掌握AI工具和智能设备的使用技能,进行网络安全防范知识普及、信息筛选能力提升以及社交互动能力建设等。与一般数字助老活动不同,该志愿服务队具有三方面突出特征:一是组织架构完善、服务模式系统化,涵盖“课堂教学+趣味互动+入户辅导+线上社群”四位一体的多元赋能路径;二是赋能效果显著、参与度高,老年人群体在能力、心理、社会等多个维度均实现了显著改善;三是社区嵌入性强、推广潜力大,依托社区基层党组织与志愿服务体系,具备良好的可持续性与复制推广价值。

3.2. 研究设计

本文所使用的研究方法为案例研究法,对典型案例的深入剖析可以挖掘其背后的深层逻辑。本课题组于2025年5月前往G市K社区围绕智慧助老行动开展调研,调研地点包括民政局、K社区、K社区居家养老服务站等,调研访谈对象主要包括政府工作人员、社区党委书记、志愿服务队负责人及队员、K社区居家养老服务站经理及工作人员等,与每位被访谈者的访谈时间都在30分钟以上,访谈人员与访谈内容详见表1。研究数据主要来源于实地调研和半结构化访谈等一手资料,并辅之以政府官方网站、公司官方网站与年度报告等二手资料,多重资料可以更好地支持资料的交叉验证,提升案例分析的效度,确保研究结果的可信度。本课题组对访谈资料和录音进行整理,同时将访谈过程中所拍摄的部分包含文字资料的图片转化为文字,获得了丰富的访谈资料,并获取了G市民政局、K社区等单位提供的文字资料数份,包含政府工作报告、智慧助老政策清单、科普志愿服务细则等多种资料。

Table 1. Interviewees and main interview topics
表 1. 访谈对象与主要访谈内容

编码	访谈对象	主要访谈内容
A1	G 市民政局负责人	老年人口数据、智慧助老的具体措施、与 K 社区合作情况、智慧助老行动中的困难与解决方案
A2	K 社区党委书记	社区老年人口基本情况、智慧助老行动的具体做法、与其他部门合作情况、创建志愿服务队的基本情况
A3	志愿服务队负责人	志愿服务队创建目的、志愿服务队的基本情况志愿服务队的服务内容及功能、如何进行政社协同
A4	志愿服务队队员	参加志愿服务的初心、志愿服务的工作内容、志愿服务的心得体会
A5	K 社区居家养老服务站经理	组织员工参与科普志愿服务队的动员工作、站点员工参与志愿服务的基本情况
A6	K 社区部分老年人	参加老年科普情况、使用数字技术能力、心理状况和数字社交情况等

4. 社会组织赋能老年人数字素养提升的行动路径

4.1. 能力赋能：数字技能培训的基础性赋能

能力赋能是提升老年人数字素养的基础性路径，其核心任务是通过系统的技能培训，帮助老年人掌握和应用数字工具。数字素养不仅仅是对电子设备的使用，更包括对数字信息的理解与处理能力[11]。在 K 社区“拥抱人工智能”科普志愿服务队的实践中，数字技能培训是其核心服务内容之一，主要通过以下几种方式实现：一是基础技能教学。志愿服务队首先从老年人最基本的智能设备操作开始，如智能手机、平板电脑、语音助手的使用等，逐步引导老年人掌握数字设备的基本操作。二是应用技能培训。针对老年人日常生活中的具体需求，志愿服务队提供诸如在线支付、社交软件使用、在线购物、智能家居控制等实用技能培训，帮助老年人有效利用数字技术改善生活质量。正如社区党委书记表示：“我们的志愿者教他们如何线上预约医院挂号，避免排队，教他们如何使用打车软件，方便出行，这些基础的技能极大提升了老年人的日常生活质量。”(访谈记录：20250514A2)三是个性化辅导。志愿服务队根据不同老年人群体的需求，实施定制化、个性化的数字技能培训。志愿服务队负责人在访谈中提到：“我们通过入户培训和一对一辅导，确保每个老年人都能跟上教学进度。比如，在教老年人使用智能手机时，我们会根据他们的接受能力，逐步引导他们掌握最基础的操作，确保每位老年人都能学会如何使用这些数字工具。”(访谈记录：20250514A3)可见，老年人作为数字时代中的“习得性无助者”，社会组织对其接受和运用数字技术、融入数字社会理应产生助推作用。以志愿服务队为例，社区志愿组织的介入不仅满足了老年人对技能的需求，还通过持续的支持增强了老年人的自我学习能力。通过与志愿者的直接互动，老年人能够看到身边的人如何通过数字技术提升生活质量，这种行为的模仿与扩散效应有助于老年人从“被动学习”转向“主动参与”。正如王奶奶在访谈中提到：“我看其他社区的智能点餐服务，只需语音输入就能完成点餐，餐食还送到家，这项技术确实很方便。在志愿者帮助下我也学会了网上点餐，之后我还教会了我家老头子和几位邻居一起网上点餐。”(访谈记录：20250514A6)因此，社会组织通过能力赋能不仅帮助老年人掌握了基本的数字操作，还使得老年人实现了数字生活中从“依赖他人”到“自主行动”的转变。

从能力赋能的实际效果看，志愿服务队之所以能够推动老年人实现真实而稳定的数字能力提升，关键在于其有效弥补了老年人数字学习中的结构性短板。一方面，志愿服务队高度嵌入社区生活场景，将数字技能培训紧密对接就医、出行、支付等高频生活需求，使技术学习直接转化为生活能力，降低了老

年人的学习门槛。另一方面，依托志愿服务的组织形式，培训过程具有更强的耐心性与持续性，通过反复示范、个性化辅导和入户指导，缓解了老年人因记忆力衰退带来的“学后即忘”问题。在这种贴近生活、低压力、可持续的学习环境中，老年人得以逐步完成从“被动接受帮助”到“自主使用技术”的能力转变。

4.2. 心理赋能：消除数字焦虑与增强自信心

在能力赋能的基础上，心理赋能起到了激发老年人数字学习信心、消除数字恐惧和焦虑的关键作用。心理赋能是指通过提供情感支持、认知转变与社会互动，帮助个体克服内心障碍，增强自我效能感与社会归属感[12]。在 K 社区科普志愿服务队的实践中，心理赋能的路径主要通过以下几种方式实现：第一，情感支持与陪伴。志愿服务队通过提供持续的情感支持，帮助老年人树立学习信心和参与信心。社区的志愿者不仅在技能培训中扮演教师角色，更是情感的支持者，他们通过温暖的语言、耐心的引导和关怀的陪伴，帮助老年人克服学习过程中的焦虑与不安。第二，认知转变与消除数字恐惧。笔者在调研中发现，K 社区部分老年人对数字技术有着深深的排斥心理，认为它们过于复杂、难以理解，甚至害怕犯错。

“有些我们这年纪的人连微信支付他都不知道，他总是害怕用手机点错什么东西导致信息泄露或者财产损失；另外一种情况就是手机看不清，眼睛痛的不行，到市场买菜手机微信支付看不清、也不太敢用。”（访谈记录 20250514A6）为此，志愿服务队在开展数字技能培训时，特别注重认知层面的转变。志愿者通过简明的语言、通俗的案例和形象的演示，帮助老年人理解数字技术的实际用途与便捷性，并实地帮助老年人将智能产品调适为老年模式等，以此消除老年人对手机等智能技术的恐惧。第三，兴趣引导与自信心构建。志愿服务队通过展示人工智能技术如何在老年人的日常生活中提供便捷服务，如智能语音助手帮助老年人控制家居设备、在线健康管理等，激发了老年人对技术的兴趣。服务队志愿者表示“我们志愿者在专题课堂中教大家使用 DeepSeek、豆包这些 AI 软件，老年人们都很感兴趣，一些人已经会使用豆包来做旅游攻略和美食简朴了。”（访谈记录 20250514A4）在经过专题培训后，许多老年人开始不依赖志愿者的帮助，而是能够自信地运用智能设备，进行数字支付、在线挂号、社交互动等，并通过互帮互助的方式，让老年人在不断的数字学习中感受到成就感和社会认同，进一步强化了老年人融入数字社会的信心。

在心理赋能层面，志愿服务队能够有效缓解老年人的数字焦虑，核心并不在于技术难度本身的降低，而在于学习关系与互动氛围的重塑。志愿服务以“陪伴式”“互助式”教学弱化了传统培训中的权威性和评价压力，使老年人不必担心出错或被否定，从而降低了对数字技术的恐惧感。同时，志愿者在教学过程中更多扮演支持者和引导者角色，通过持续鼓励和正向反馈，帮助老年人在一次次成功操作中积累信心。由此，老年人逐步形成对数字技术的信任感，实现从“不敢用”到“愿意学、敢于用”的心理转变。

4.3. 社会赋能：构建社交支持网络与增强归属感

社会赋能是指通过促进个体与他人之间的互动，提供社交支持与资源共享，帮助个体增强社会归属感、社会参与感与自我效能感。在数字化社会中，老年人面临的不仅是技术层面的挑战，更多的是如何保持社交联系和融入社会[13]。对于老年人来说，社会赋能不仅是数字技能的提升，更是生活质量的全面改善。社会赋能通过搭建连接社会的桥梁，帮助老年人走出孤独，融入社区，促进他们在数字社会中获得更多的机会和资源，从而在精神和生活上都获得更大的满足感。“我们这些老人家现在很喜欢通过微信群聊天、买菜、网购等等，一些老人就喜欢把新学习到的东西分享给邻居们聊聊天，也分享一些生活琐事，就感觉社区的邻里关系更好了。”（访谈记录 20250514A6）K 社区依托志愿服务队对老年人进行社

会赋能的路径主要包括：一是社交互动平台的建立。社交互动平台是社会赋能的基础设施之一，帮助老年人通过线上线下的互动，建立起有意义的社交联系。在社区内，志愿服务队通过微信群、QQ群以及线下活动等形式，搭建了一个老年人社交交流平台，使老年人能够分享自己的数字技能学习经验，讨论日常生活中的问题，并通过社交活动增强彼此之间的联系。二是资源共享与互助合作。在社区场景中，老年人相互之间的帮助与支持可以显著提升他们的社会参与感和自信心。志愿服务队通过组织线上社交活动与线下互动环节，帮助老年人建立起互帮互助的社交圈子。例如，志愿者会鼓励老年人在微信群内分享学习心得，交流时事新闻，让老年人之间互相鼓励，互相学习。三是社会支持系统的强化。社会赋能的核心目标之一是通过社会支持系统的建设，帮助老年人形成一个长期有效的支持网络。志愿服务队通过联合社区中的其他资源，提供多层次、多维度的支持，不仅在技术上提供辅导，还在生活上提供帮助。例如，志愿者会与社区居家养老服务站中心合作，帮助老年人预约服务站的助餐、助医、助浴等服务，或者向老年人介绍可以改善生活质量的数字健康工具。“我们服务站点不少员工也作为志愿者参加过科普助老活动，教会老人家们使用手机或者一些智能监测设备后，他们要是有一些突发情况的话，就可以直接打电话给社区或打个电话给服务站点，该助餐的助餐，该助医的助医。”(访谈记录 20250514A5)志愿服务队通过这些社会赋能路径，使老年人逐渐摆脱了孤立与排斥，融入了数字社会网络的同时，还提升了生活质量，增强了社会参与感与自我效能感。

在社会赋能维度上，志愿服务队之所以能够促进老年人由个体学习走向群体融入，关键在于其成功构建了以数字学习为纽带的社区社交网络。通过微信群、线下活动和经验分享，老年人之间形成了稳定的互动关系，不仅实现了技能交流，也增强了情感联结和社区认同。同时，志愿服务队通过与社区居家养老服务站等主体协同，将数字技能嵌入社区公共服务体系之中，使老年人获得持续性的社会支持。这种基于社区的支持网络有效缓解了老年人在数字社会中的孤立状态，增强了其社会参与感和归属感，从而实现社会赋能的长期效果。

5. 结论与政策启示

在 K 社区智慧助老的实践中，志愿服务队作为社会组织的具体实施单位，扮演了促进老年人数字素养提升的重要角色。社会组织的行动路径可以概括为以下几个方面：首先，通过资源整合与技术传播，社会组织将社会各方力量有效汇聚，为老年人提供了从基础技能培训到生活应用的全面支持。其次，社会组织通过情感支持与社交互动，消除了老年人对新技术的恐惧，增强了他们的自信心和社会归属感。最后，社会组织通过社交平台的建立与社会支持系统的强化，促进了老年人之间的知识共享和资源交流，帮助他们通过数字技术改善生活质量，提升生活便利性。

基于 K 社区志愿服务队的实践经验与社会组织的赋能路径，推动老年人数字素养提升，亟需在政策层面加强多方协同与制度保障。第一，完善多元协作机制，健全社会组织参与数字助老服务的政策体系。政府应将社会组织纳入老龄化数字治理的长效机制，推动建立“政府主导、社会组织参与、社区协同、志愿服务补充”的多元化服务体系。第二，优化数字技能培训供给，提升老年人数字赋能服务的适配性与精准性。针对老年人群体的多样性，应推动社会组织开发分层分类、循序渐进的数字技能课程，注重“实用性 + 趣味性”的融合，提升培训的吸引力与实效性。第三，健全社区数字互助网络，强化老年人数字融入的社会支持环境。政府应引导社区党组织、居委会与社会组织共建数字互助平台，整合线上线下社交空间，为老年人搭建常态化、低门槛的学习交流渠道，促进老年人之间的互帮互助、资源共享与情感联结。

参考文献

- [1] 吉万年, 陆彩兰. 老年群体数字素养提升的价值意蕴、现实困境与实现路径[J]. 教育与职业, 2024(17): 75-82.

- [2] 瞻党臣, 吕心妍. 数字素养对低龄老年群体劳动参与的影响[J]. 管理学刊, 2025, 38(3): 103-113.
- [3] 曹献雨, 瞻党臣. 数字适老化: 老龄化和数字化叠加下银发经济发展困境及破解路径[J]. 新疆师范大学学报(哲学社会科学版), 2025, 46(5): 105-114.
- [4] 孙小莉, 白滨, 黄倩红. 我国老年人数字素养与数字障碍研究——基于一项北京市社区老年人数字素养的调查[J]. 职教论坛, 2025, 41(3): 94-102.
- [5] 付超, 钟海真. 政策工具视角下农村老年人数字融入路径分析——基于国务院和各部委政策文件的解读[J]. 图书馆, 2024(12): 9-16.
- [6] 黄高彦, 张俊, 商宪丽. 推动老年人数字融入: 英国数字冠军实践及对我国公共图书馆的启示[J]. 图书馆学研究, 2024(6): 50-60.
- [7] 曾粤亮, 吕晓龙. 政府主导视角下老年人数字素养提升举措与策略——以新加坡为例[J]. 情报资料工作, 2024, 45(1): 101-110.
- [8] 荣越, 张俊, 商宪丽. 赋能社区组织促进居民数字融入: 国外实践及其启示[J]. 图书馆工作与研究, 2024(11): 41-49.
- [9] 张泽滴. 智慧赋能养老服务的驱动要素、转型逻辑、实践困境与对策[J]. 西安交通大学学报(社会科学版), 2024, 44(3): 64-74.
- [10] 熊慧, 尤佳. “居间代理”与“技术赋能”: 智慧养老模式下老年居民数字融入路径评估与重构[J]. 现代传播(中国传媒大学学报), 2021, 43(11): 49-53.
- [11] 潘玉辰, 张俊, 商宪丽. 老年人数字素养提升情境下国外数字导师平民化研究[J]. 图书馆工作与研究, 2024(7): 39-47.
- [12] 代宝珍, 付方腾. 数字共享型老年友好社会构建[J]. 东南大学学报(哲学社会科学版), 2025, 27(1): 105-114.
- [13] 吴燕霞. 朋辈互助对城市老年人数字融入的作用探析[J]. 中共福建省委党校(福建行政学院)学报, 2023(6): 150-157.