

湖北省数字普惠金融适老化建设的现实困境与突破路径

霍芬¹ 陈琴弦¹ 曹香妮²

1. 武昌首义学院, 中国·湖北 武汉 430064

2. 武汉英中高级中学, 中国·湖北 武汉 430030

摘要: 在人口老龄化与数字普惠金融快速发展的双重背景下, 老年人数字普惠金融融入问题日益凸显。本文基于湖北省老年人问卷调查数据, 从使用行为、认知态度、风险感知、服务偏好四个维度系统分析湖北省数字普惠金融适老化建设的现实困境。研究发现, 当前湖北省老年人数字普惠金融呈现“基础支付高普及、复杂业务低渗透”的有限接入特征, 使用沟、知识沟、信任沟是数字鸿沟的主要表现形式。困境的深层原因包括技术适老化浮于表面、老年群体内部数字素养分化明显、社区支持严重缺位、政策执行存在梗阻等问题。针对上述困境, 本文从技术适老、教育支持、协同保障、安全防护四个方面提出突破路径, 为湖北省数字普惠金融适老化建设提供实践参考。

关键词: 湖北省; 数字普惠金融; 适老化; 老年人; 数字鸿沟

The Real Dilemmas and Breakthrough Paths of the Construction of Digital Inclusive Finance for the Elderly in Hubei Province

Huo Fen¹, Chen Qinxian¹, Cao Xiangni²

1. Wuchang First Uprising University, China Hubei Wuhan 430064

2. Wuhan Britain-China School, China Hubei Wuhan 430030

Abstract: Against the backdrop of an aging population and the rapid development of digital inclusive finance, the issue of the elderly's integration into digital inclusive finance has become increasingly prominent. Based on the questionnaire survey data of the elderly in Hubei Province, this paper systematically analyzes the current predicaments of the elderly-friendly construction of digital inclusive finance in Hubei Province from four dimensions: usage behavior, cognitive attitude, risk perception, and service preference. The research finds that the current digital inclusive finance for the elderly in Hubei Province shows a limited access feature of "high penetration of basic payments and low penetration of complex services", and the main manifestations of the digital divide include usage gap, knowledge gap, and trust gap. The deep-seated reasons for the predicaments include superficial adaptation of technology for the elderly, significant digital literacy differentiation within the elderly group, severe lack of community support, and obstacles in policy implementation. In response to the above predicaments, this paper proposes breakthrough paths from four aspects: elderly-friendly technology, educational support, collaborative guarantee, and security protection, providing practical references for the elderly-friendly construction of digital inclusive finance in Hubei Province.

Keywords: Hubei Province; Digital inclusive finance; Age-appropriate; Elderly; Digital divide

0 引言

截至 2025 年底, 湖北省 60 岁及以上老年人口已达 1444 万人, 占总人口的 24.8%, 标志着已进入中度老龄化阶段。与此同时, 数字普惠金融快速发展, 移动支付、线上理财、手机银行等金融服务已深度嵌入日常生活, 其服务渗透率持续攀升。然而, 在应对老龄化问题方面, 数字普惠金融的潜在价值尚未得到充分挖掘与合理利用。一方面, 老年群体对金融服务的需求虽持续增长, 但其仍主要依赖传统服务渠道; 另一方面, 现有数字普惠金融产品的

设计逻辑与服务流程多面向年轻群体, 老年人在使用过程中面临操作繁琐、信息晦涩、风险识别困难等多重障碍。老年人因“不会用”“不敢用”“不愿用”而被排斥在数字普惠金融服务之外, 形成了所谓的银色数字鸿沟。

这种数字化与老龄化之间的异步困境, 既是技术发展的伴生问题, 也是社会治理的重要课题。在此背景下, 系统审视湖北省老年人数字普惠金融使用现实状况, 识别关键障碍因素, 探索适老化建设的有效路径, 具有重要的理论价值与现实意义。

1 相关文献回顾

1.1 数字普惠金融研究

数字普惠金融是指利用数字技术提供支付、储蓄、信贷、保险、理财等金融服务，它是传统金融在数字技术驱动下的延伸与升级。周利等（2020）指出数字普惠金融通过提高金融可得性呈现“数字红利”。陈平（2022）聚焦老年群体，发现数字普惠金融能显著降低老年多维相对贫困，且覆盖广度与使用深度效应显著。

1.2 数字鸿沟研究

数字鸿沟包含接入沟、使用沟、知识沟、信任沟四个层次，在老年群体中，使用沟、知识沟和信任沟更为突出。牛更枫等（2025）系统梳理老年人互联网使用特征，强调生理衰退、代际支持等影响因素。张勋等（2021）强调中国特色数字金融能抑制数字鸿沟扩大。李姝昕（2025）从社会认同视角分析银色数字鸿沟成因，主张提升数字素养与跨代互动。

1.3 适老化研究

适老化原指对物理空间进行适合老年人生活的改造，现已扩展至数字空间，强调数字产品与服务应适配老年人的生理特征、认知习惯与使用能力。黄婷、于恩洋（2024）提出从“老适技术”到“技术适老”的范式转换，主张构建政策、科技、社会三位一体融入路径。也有学者运用史密斯模型分析金融服务适老化政策，发现政策落地存在偏差、机构积极性不足等问题。

综合可见，现有研究在理论与实证上取得了显著进展，但存在区域研究不深入、老年群体内部异质性挖掘不足等局限。基于此，本论文主要对湖北省数字普惠金融适老化进行研究，将老年认知心理学、人机交互设计、公共政策评估等领域的理论工具引入到适老化研究中，在推动老年人数字普惠金融融入的同时，充分考虑群体内部的异质性，筑牢风险防线底线，提升研究的综合性和解释力。

2 调研设计与样本特征

本次调研采用线上线下相结合的方式，依托学生志愿者在湖北省武汉市区、地级市城区及农村地区发放问卷。问卷面向 60 岁及以上湖北省城乡老年人，共发放问卷 450 份，回收有效问卷 382 份。

样本基本特征如表 1 所示。从性别分布看，男性占 46.1%，女性占 53.9%，性别比例基本均衡。从年龄结构看，60~69 岁低龄老年人占 76.2%，70~79 岁占 17.0%，80 岁及以上占 6.8%，低龄老年人是本次调研的主体。从居住地看，武汉市区占 31.2%，地级市城区占 53.7%，农村占

15.1%，乡镇人口参与偏少。

表1 样本人口学特征分布（基于382份有效问卷）

变量	类别	频数 (n)	百分比 (%)
年龄	60-69岁	331	86.65
	70-79岁	41	10.73
	80岁及以上	10	2.62
性别	男	186	48.69
	女	196	51.31
居住地	大城市市区	151	39.53
	中小城市/县城	183	47.91
	乡镇/农村	48	12.57
居住状态	独居	62	16.23
	仅与配偶同住	138	36.13
	与子女同住	153	40.05
	其他（养老机构/亲友合住等）	29	7.59
月收入	1000元以下	5	1.31
	1000-2000元	65	17.02
	2001-3000元	103	26.96
	3001-4000元	97	25.39
	4000元以上	112	29.32

调研显示，智能手机拥有率为 94.2%，仅有 5.8% 的受访者使用老年机或没有手机。可见，当前湖北省老年人数字普惠金融面临的主要矛盾已经从“有没有智能设备”转变为“会不会用、敢不敢用、愿不愿用”。换言之，接入沟引起的数字鸿沟已明显收窄，使用沟、知识沟、信任沟成为主要障碍。

3 湖北省数字普惠金融适老化建设的现实困境

基于调研数据，本文从使用行为、认知态度、风险感知、服务偏好四个维度，系统呈现湖北省老年人数字普惠金融适老化建设面临的困境。

3.1 基础功能普及与复杂业务低渗透并存

调研显示，湖北省老年人在手机金融服务的使用上呈现明显的冰火两重天格局。在最基础的支付功能上，83.2% 的受访者表示使用过手机收付款、转账或收发红包功能，基础功能的广泛使用表明绝大多数拥有智能手机的老年人已经跨越了数字普惠金融服务的最低门槛。然而，当服务类型向更高层次延伸时，使用率急剧下降。使用过余额宝、零钱通等货币基金类产品的不足三成，在手机银行上购买理财、基金、股票等产品的不足一成，而使用过线上保险或借贷业务的受访者比例更低。这一格局呈现典型的哑铃型结构，这一状态表明，老年人并未从根本上拒绝数字普惠金融，而是在有限边界内选择性使用。

这些从被访人员的开放性建议中也可以得到印证。有

受访者写道：“手机上那些理财的东西看不懂，还是存折放心。”另有受访者表示：“我只敢用微信付个钱，买理财怕亏了。”这些表明使用行为的局限并非单纯的操作能力问题，而是认知壁垒与风险规避心理共同作用的结果。

3.2 金融素养不足与学习意愿薄弱相互强化

认知层面的困境集中体现为老年人对数字普惠金融产品的理解深度不足，以及由此衍生的学习动力衰减。调研数据显示，在“我了解手机上的理财、保险、借钱等业务”这一问题上，选择“比较同意”或“完全同意”的受访者合计为 22.5%，而选择“不太同意”或“完全不同意”的超过六成（61.8%）。从具体业务的了解程度看，老年人对“用手机付钱、转账”这类操作型业务的了解程度相对较高，选择“比较了解”或“非常了解”的占 75.1%，而对“用余额宝、零钱通理财”以及“在手机上买保险、借钱”的了解程度显著下降，选择“非常了解”的比例均不足 10%。

可见，老年人在面对理财或保险产品时难以形成独立的判断力，极易依赖外部信息源，显著增加了信息误导和决策失误的风险。

更为棘手的是，认知不足并未有效激发老年人的学习意愿，相当一部分老年人在反复遭遇理解困难后，逐渐放弃主动了解的尝试。开放性建议中，有受访者坦言：“那些术语看了头昏，不想学了，直接用现金最省事。”这种消极心态的形成，与当前数字普惠金融产品的信息呈现方式密切相关——专业术语堆砌、条款冗长、结构复杂，这些也构成了老年人认知吸收的实质性障碍。正如一位受访者所说：“理财页面里那些专业术语太多了，什么收益率、净值什么的，看着头晕，最好能换成大白话讲清楚。”

3.3 安全焦虑泛化与风险识别能力不足形成双重压力

风险感知层面的困境是影响湖北省老年人深度融入数字普惠金融最为突出的障碍之一。在“您觉得用手机办金融业务安全吗”这一问题上，选择“不太安全”或“非常不安全”的受访者合计达 67.5%，而选择“比较安全”或“非常安全”的仅占 26.7%。在“担心自己的个人信息被泄露”方面，选择“非常担心”或“有点担心”的比例高达 84.8%，由此可见，信息泄露焦虑在老年群体中具有高度普遍性。

与此同时，老年人在风险识别能力上存在明显短板。关于“您能分清网上的诈骗信息吗”这一问题，选择“有时候能分清，有时候分不清”的占 41.6%，选择“很难分

清，容易相信”的占 22.5%。这意味着大多数老年人在面对精心包装的金融诈骗信息时缺乏有效的识别与防御能力。

安全焦虑的泛化与识别能力的不足之间形成了一种负向循环机制：一方面，由于缺乏精准的风险判断能力，老年人倾向于采取“一刀切”的防御策略，对所有数字普惠金融业务都保持高度警惕，甚至放弃原本安全的服务；另一方面，过度的安全焦虑又压抑了老年人通过实践积累经验、提升风险判断能力的机会，使其长期停留在“不敢用—不会用—更不敢用”的循环之中。

3.4 传统渠道依赖与数字渠道不信任叠加

从调研来看，湖北省老年人在金融服务渠道选择上呈现强烈的“柜台依赖”特征。柜台偏好的强度与文化程度呈负相关。大专及以上学历的老年人中选择柜台办理的比例为 43.9%，而初中及以下学历者这一比例高达 64.8%。这表明教育水平是影响老年人渠道选择的重要变量。

当然，柜台偏好的形成不仅源于学历差异，还与老年人对“面对面沟通”的情感依赖密切相关。有受访者表示：“在柜台有人跟我说清楚，心里踏实”“手机上点了也不知道钱去哪了，还是当面办放心”。柜台服务对老年人而言不仅是功能性的业务办理渠道，更承载着信息确认、情感慰藉和风险规避的多重功能。

面对当前银行网点减少、柜台窗口缩减、排队时间延长等客观现状，使得本就依赖柜台的老年人面临更大的办事成本，提升数字渠道信任度就变得尤为重要。

4 困境的深层原因分析

4.1 技术层面

适老化设计浮于表面，“老适技术”思维惯性未根本扭转。当前多数金融类 APP 的适老化改造仍停留在“放大字体、简化首页”的表层阶段，未能真正深入老年人的认知逻辑和使用习惯。调研中大量老年人反映操作步骤仍然繁琐、风险提示不够醒目、专业术语难以理解。一位受访者写道：“理财界面颜色太花哨了，像年轻人的游戏，最好能字大、背景白、功能少。”另有老年人提到：“有些金融 APP 的老人模式小字弹窗太多。”

可见当前的适老化改造缺乏对老年人认知特点的深入研究。老年人的信息处理速度、视觉搜索效率、操作容错需求与年轻用户存在本质差异，而多数适老化设计仅是“年轻版”的功能删减，而非基于老年认知特征的重新设计。此外，老年人迫切需要的“子女远程协助”功能在主流金融 APP 中几乎没有，使得代际支持只能通过线下实现，效率低下且受时空限制。

4.2 个体层面

老年群体内部数字素养的异质性与机能退化的同质性并存。老年人数字普惠金融使用状况受年龄、教育水平、城乡分布等因素的显著影响。调研数据显示,大专及以上学历的老年人在基础支付使用率、复杂业务了解程度、数字渠道接受度等方面均显著优于初中及以下学历者;60~69岁低龄老年人的数字金融使用水平明显高于70岁以上高龄老年人;城镇老年人的数字融入状况优于农村老年人。这表明,低学历、高龄、农村老年人是数字鸿沟最集中的群体。

与此同时,老年群体又面临着共同的生理机能退化问题。视力下降、听力减退、手指灵活性降低、记忆力衰退等与年龄相关的生理变化,普遍影响着老年人的数字设备操作能力。有受访者直言:“手指头不灵活,点屏幕经常点错”“记不住那么多密码”“字太小看久了眼睛累”。适老化既要面对老年人的共同困难,也要考虑不同群体的差异性,可见在AI时代我们还要呼吁更多的技术赋能,使得关注老年群体的差异化服务更好的落地。

4.3 社会层面

社区支持缺位与代际反哺机制不健全。调研数据显示,老年人遇到手机金融操作问题时,最主要的求助对象是“子女或孙辈”,占78.3%,这一数据清晰表明,家庭代际反哺是目前老年人获取数字普惠金融支持的最主要渠道。

然而,代际反哺的有效性受到多重因素制约。首先是时间因素,子女白天上班,难以随时提供帮助。其次是能力因素,部分子女对数字普惠金融产品的理解本身有限,难以进行有效指导。再次是技术因素,远程协助缺乏制度化的技术通道,还容易引发风险。

相比之下,社区层面的支持严重缺位。不到一成的受访者表示参加过社区组织的手机培训班或金融知识讲座,绝大多数老年人表示“社区从来没有办过这样的活动”。这种社会支持的空缺与老年人的巨大需求形成了鲜明反差。

4.4 政策层面

适老化政策执行存在“最后一公里”梗阻。尽管国家和省级层面已出台多项适老化政策文件,但在落地过程中仍存在明显落差。一是政策要求与基层实际情况衔接不够紧密,金融机构作为盈利性机构,缺乏提升服务质量的持续动力。二是金融机构长期以来的经营重心偏向中青年高净值客户,对老年客群的研究不足。三是多部门协同机制尚未有效建立,金融监管部门、老龄工作部门、社区管理

部门之间的信息共享与工作联动不够顺畅,难以形成政策合力。四是志愿服务体系尚未有效覆盖老年数字教育领域,社区培训资金和专业人员均存在较大缺口。

5 湖北省数字普惠金融适老化建设突破路径

5.1 深化“技术适老”设计,打造认知友好型服务终端

首先,应当简化操作流程,将转账、缴费、查余额等老年人高频需求功能置于首页最显眼位置,减少层级跳转。其次,用通俗语言替代专业术语,如以“一年能拿多少利息”替代“年化收益率”,以“存多久能取”替代“封闭期”。再次,强化风险提示的视觉与听觉显著性,采用红色标红、弹窗确认、声音警示等多模态提醒方式,确保老年人能清晰感知关键风险信息。最后,开发“子女远程协助”标准化功能模块,在老年人授权的前提下,允许子女远程协助完成复杂操作,既保障安全又提升便利性。

5.2 构建“社区+家庭+机构”三位一体的数字普惠金融教育体系

在社区层面,应将老年数字技能培训纳入社区公共服务清单,定期举办场景化手机培训班,聚焦医保缴费、养老金查询、水电费缴纳等实用场景,采用“手把手”教学方式。在家庭层面,鼓励并便利化“数字反哺”行为,开发适合家庭场景的“子女远程帮教”功能,降低代际指导的技术门槛。在机构层面,金融APP应设立“老年客服专属按钮”,一键触达人工客服,提供慢语速、方言可选的答疑服务,弥补老年人自助操作的不足。

5.3 完善多元主体协同保障机制

政府应加大社区培训的资金支持力度,将适老化建设纳入数字普惠金融考核体系,建立对金融机构适老化改造的激励约束机制。金融机构应开发专属适老金融产品,简化条款、明确风险,创新适老金融服务方式,从“有没有”向“好不好”转变。社会组织应动员志愿者开展“智慧助老”专项行动,调动更多社会资源参与适老化建设,形成政府引导、市场主导、社会参与的协同格局。

5.4 构建老年人数字普惠金融安全防护网

在风险防控方面,应在老年人主动申请的基础上,建立“大额转账子女确认”等风险共管机制,赋予老年人更多的安全保障选择权。在APP中嵌入实时防骗提醒与异常交易监测功能,必要时账户异动可关联通知指定第三方(如子女或社区联系人)。同时,保留并优化银行柜台人工服务,将其定位为老年人数字普惠金融安全问题的“最后防线”和“答疑窗口”,而非简单的业务办理渠道。

参考文献:

[1] 周利, 冯大威, 易行健. 数字普惠金融与城乡收入差距: “数字红利”还是“数字鸿沟” [J]. 经济学家, 2020 (5): 99-108.

[2] 陈平. 数字普惠金融对老年人口多维相对贫困的影响研究[D]. 山西财经大学, 2022.

[3] 黄婷, 于恩洋. 从“老适技术”到“技术适老”: 适老化视域下代际数字鸿沟的纾解之道[J]. 图书馆, 2024 (10): 43-51.

[4] 牛更枫, 金斯好, 史晓涵等. 跨越年龄数字鸿沟: 老年人互联网使用行为及其促进和阻碍因素[J]. 心理发展与教育, 2025(5): 740-749.

[5] 张勋, 万广华, 吴海涛. 缩小数字鸿沟: 中国特色数字金融发展[J]. 中国社会科学, 2021(8): 35-51.

[6] 李姝昕. 银色数字鸿沟的冲突、认同与和解——老年群体数字化生存的困境与突围[J]. 科技传播, 2025(15): 41-45.

基金项目: 2023年度湖北省教育厅科学研究计划项目, 数字鸿沟视角下湖北省数字普惠金融的适老化建设研究, 项目编号: B2023364。

作者简介: 霍芬(1981-), 女, 湖北黄冈人, 硕士, 武昌首义学院经济管理学院, 副教授, 研究方向: 普惠金融, 金融教学。