

# 数字鸿沟视域下老年人数字普惠金融参与困境研究

霍芬

武昌首义学院, 中国·湖北 武汉 430064

**摘要:** 在人口老龄化与数字化进程深度交织的时代背景下, 数字普惠金融在老年群体中的参与度远低于预期, 其深层制约因素在于日益凸显的“银色数字鸿沟”。本文从“接入—使用—知识—信任”四维数字鸿沟的整合视角出发, 深入剖析老年人参与数字普惠金融的现实困境及其生成机理。研究发现, 老年人在设备接入、技能操作、金融素养及心理信任四个层面面临层层递进的金融排斥; 这一困境的形成源于个体、家庭、社会等多方面交互作用。研究认为破解困境的核心在于从“形式适老”转向“内核适老”, 通过构建多元协同治理体系, 助力老年群体跨越数字鸿沟, 平等共享数字金融红利。

**关键词:** 数字鸿沟; 数字普惠金融; 老年人; 金融排斥; 适老化

## A Study on the Participation Dilemma of the Elderly in Digital Inclusive Finance

Huo Fen

Wuchang First Uprising University, China Hubei Wuhan 430064

**Abstract:** Against the backdrop of the deep interweaving of population aging and digitalization, the participation of digital inclusive finance among the elderly is far lower than expected. The deep-seated constraint lies in the increasingly prominent "silver digital divide". This paper, from an integrated perspective of the four-dimensional digital divide of "access - use - knowledge - trust", delves deeply into the real predicaments and generation mechanisms of the elderly's participation in digital inclusive finance. The study found that the elderly face progressive financial exclusion at four levels: device access, skill operation, financial literacy, and psychological trust. The formation of this predicament stems from the interaction among individuals, families, and society. The research suggests that the key to breaking through the predicament lies in shifting from "formal elderly-friendly" to "core elderly-friendly" by building a multi-party collaborative governance system to help the elderly cross the digital divide and share the benefits of digital finance equally.

**Keywords:** Digital divide; Digital inclusive finance; Seniors; Financial exclusion; Age-friendly

## 1 数字浪潮与银发社会的双重变奏

中国社会当前正值人口老龄化与数字化转型的“双峰交汇”阶段。截至2025年末, 我国60岁及以上人口已达23.0%, 老年化水平不断攀升(国家统计局, 2026)。与此同时, 数字技术正以前所未有的力度重塑经济社会形态。老年群体既是数字时代的重要参与者, 同时也因多重因素沦为“数字弱势群体”。截至2025年12月, 我国60岁及以上老年人占全国非网民的比例高达53.6%(中国互联网络信息中心, 2026)。当然, 老年人的数字弱势不仅表现在触网水平相对低, 我们还观察到, 部分老年人即使已经接入互联网, 其使用也只停留在浏览、聊天等低门槛功能, 数字鸿沟已成为横亘在老年群体面前的现实屏障。

数字普惠金融作为普惠金融与数字技术融合的产物, 理论上可通过缓解融资约束有效提升老年群体的金融福祉。然而, 理想与现实之间存在显著张力。大量老年人因各种

原因被排斥在数字普惠金融服务体系之外, 这种排斥不仅使其错失数字红利, 更可能加剧其在信息社会中的边缘化地位。

本文聚焦于数字鸿沟对老年人数字普惠金融服务获取与使用的制约。既有研究多从单一维度或宏观视角切入, 缺乏对老年人参与过程中多重鸿沟交织作用的微观、系统性分析。基于此, 本文从“接入—使用—知识—信任”四维综合视角出发, 构建老年数字普惠金融排斥的整合性分析框架, 以期丰富数字鸿沟与普惠金融理论的交叉研究, 为政府完善数字适老化政策、金融机构优化产品设计、社区及家庭提供有效的反哺策略, 提供理论依据与现实参照。

## 2 文献综述

### 2.1 数字鸿沟理论的演进

数字鸿沟的概念自上世纪90年代提出以来, 内涵不断深化。早期的研究主要集中在“接入沟”上, 即在计算

机和网络访问上,不同群体之间存在着不对等的现象。随后,研究重心转向“使用沟”,关注点从物理可及性延伸至使用技能与方式的差异<sup>[1]</sup>。随着研究的深入,学者们意识到,即便拥有相同的接入条件和使用技能,人们从互联网中获益的能力也存在显著差距,由此提出“知识沟”,强调因信息获取、处理和应用能力不同而导致的收益分化<sup>[2]</sup>。有学者进一步指出,老年人群体由于身体机能衰退、记忆力减退及受教育水平参差,在“接入沟”和“使用沟”之外,还面临着更为隐蔽的“知识沟”<sup>[3]</sup>。

在老年群体研究中,这一框架得到了更具针对性的拓展。研究表明,尽管老年网民规模激增,他们在即时通信等基础功能上与年轻群体差距不大,但在投资理财、健康管理等进阶功能上存在显著差距<sup>[4]</sup>。从需求侧出发,有研究补充了“信任沟”这一维度,认为老年人对数字技术的“心理恐惧”和对隐私安全的担忧,构成了一道独特的心理屏障<sup>[5]</sup>。综合既有研究,本文所定义的“四维数字鸿沟”包括:接入沟、使用沟、知识沟以及信任沟。

## 2.2 老年群体数字普惠金融参与的相关研究

关于数字普惠金融对老年群体的积极效应,已有研究证实,数字金融发展能提升老年群体的风险识别能力和金融操作便利性,进而改善家庭金融健康水平。同时,数字金融发展能显著提升老年人群投资金融风险资产的概率和金额,进而改善其财富结构和水平<sup>[7]</sup>。

然而,关于老年人面临的金融排斥问题,同样揭示了诸多障碍。数字鸿沟通过弱化社会网络、加重健康风险和扩大金融排斥三个维度,加剧了老年家庭的金融脆弱性<sup>[6]</sup>。同时,对城市老年人的访谈研究也发现,老年人容易将自身正常的生理老化现象过度归因于能力不足,这种心理障碍往往比技术障碍本身更难逾越<sup>[8]</sup>。

## 2.3 研究述评

通过对既有文献的梳理可以发现,现有研究多从单一维度切入,缺乏对“四重鸿沟”如何交织作用于数字普惠金融参与行为的系统分析;虽然宏观层面的定量研究较为丰富,但缺乏对老年人主体经验、心理动因及社会互动过程的微观考察。基于此,本文依托支付、信贷、理财、保险等数字普惠金融参与场景,从数字鸿沟视角来探究老年人数字普惠金融参与行为的深层阻碍机制,以期揭示老年人数字普惠金融发展受限的复杂机制。

## 3 老年人数字普惠金融参与概况

综合现有调研数据可以发现,当前老年人数字普惠金融参与呈现出鲜明的“低水平、浅层次、高风险”特征。

一项覆盖全国的中老年网民调查显示,高达82.9%的受访者在互联网使用中面临各类障碍<sup>[4]</sup>。在具体金融功能的使用上,老年人呈现出明显的风险规避心理:对于操作简单、风险较低的娱乐社交功能,其使用意愿较高;对于涉及个人信息的政务服务功能,即使操作繁琐,部分老人也愿意尝试;但对于与资金安全直接相关的网络支付、网络理财、网络借贷等进阶功能,老年人普遍持谨慎态度,呈现非必要不尝试的行为特征。然而,这种看似保守的参与状态,其成因远不止于风险意识单一维度,而是个体、家庭与社会多重因素交织作用的结果。

从老年人自身视角来看,心理层面的技术恐惧与自我否定构成第一道心理防线。通过对笔者所在社区老年人的深度访谈显示,许多老年人将“记性不好”“反应慢”“视力差”等正常的生理老化现象过度“自我标签”,进而形成“老了学不会新东西”的固化认知。这种先入为主的消极判断,使其在面对新兴金融业务时更容易望而却步。从家属视角来看,代际支持同样存在结构性困境。工作繁忙、生活压力大的子辈孙辈,出于时间和效率考虑,往往倾向于直接代劳,如代为支付、代为管理等。这种短期高效的解决方案,在客观上反复剥夺了老年人亲身实践和学习成长的机会,阻断了其数字技能螺旋式上升的路径。

从社区与金融机构的视角来看,社会支持不足与市场供给错位进一步加剧了困境。尽管国家层面已有明确的政策要求,但在基层执行中,适老化改造多停留在硬件设施配备等表面环节,对老年人真实需求的深度回应明显不足。针对老年人的智能设备培训供给存在较大缺口,且有限的培训资源常因形式单一、与老年人实际需求脱节而导致效果不佳。同时,老年群体自身的多元异质性也使得标准化的社区培训难以取得预期成效。综合多重视角可见,老年人数字普惠金融参与困境的破解,需要超越单一层面,协同多方资源,构建系统性的支持体系。

## 4 老年人数字普惠金融参与困境剖析

### 4.1 接入鸿沟:数字门槛的有形与无形

接入鸿沟是第一道门槛。从供给侧来看,目前市场针对老年群体开发的专用设备严重不足,多数所谓的“老年模式”或“大字体功能”仅作为普通机型的附加应用存在,品牌商更倾向于将资源投入能够快速提升市场效益的外观设计与附加功能上。研发生产真正符合老年群体需求、操作简单、价格亲民的专用设备,市场激励相对不足,企业缺乏内生动力。从需求侧来看,经济因素是制约部分老年人,特别是广大农村老年人购置智能设备的重要障碍。

他们中多数没有稳定的退休收入, 社会保障水平偏低, 智能设备消费成为难以逾越的“拦路虎”。

此外, 城乡之间网络基础设施的差异依然显著, 这种供需不匹配与基础设施差距, 共同构成了老年人跨越数字接入门槛的现实阻力。

值得注意的是, 接入鸿沟不仅表现为设备的有无。部分老年人虽已拥有智能设备, 但其使用仅停留在接打电话的层面, 从未真正尝试接入数字普惠金融应用。这种“拥有但不使用”的状态, 折射出更深层次的心理抵触与拒绝。他们对网络诈骗、隐私泄露等问题存在普遍担忧, 因而主动选择不接入, 形成一种自我保护的“数字撤离”策略。

#### 4.2 使用鸿沟: 操作技能与应用能力的障碍

相较于接入鸿沟, 使用鸿沟则更为普遍且棘手。从认知心理学视角来看, 老年人普遍面临感知力衰退、记忆力下降、学习新事物意愿减弱等多重生理心理障碍。智能设备迭代迅速, 应用软件频繁更新, 其操作逻辑与界面设计往往与老年人的认知习惯存在较大差异。这使得他们在面对手机银行、移动支付等复杂应用时, 难以跟上快速迭代的操作流程, 常因“看不清”“看不懂”而产生挫败感。

尤为值得关注的是老年群体的数字弱势还有一定的隐蔽性。老年人在数字休闲娱乐场景中表现出较高的参与度, 但在金融服务等需要深度操作的数字场景中, 其技能水平严重不足。部分老年人过度使用社交媒体或娱乐应用, 但这并未转化为处理实际问题的数字能力。在算法推送主导的信息环境中, 老年人更容易成为被动的信息消费者, 往往只会与智能设备浅层交互, 难以转化为处理复杂事务的数字能力。

#### 4.3 知识鸿沟: 信息素养与风险认知的短板

知识鸿沟是阻碍老年人深度参与数字普惠金融的重要因素。从内因看, 多数老年人对数字普惠金融的操作逻辑、专业术语、市场波动等缺乏基本认知, 且由于信息搜索与甄别技能匮乏, 难以借助网络资源进行学习提升。从外因看, 网络环境复杂, 虚假信息与金融诈骗泛滥, 对信息甄别能力构成了严峻挑战。调研显示, 相当比例的中老年上网者曾遭遇网络谣言、虚假广告或网络诈骗, 老年人因识别能力不足, 确实更容易成为金融诈骗的目标。这种负面体验一旦发生, 便会迅速在老年社交圈中传播, 强化了对数字普惠金融的负面刻板印象, 进一步固化了知识鸿沟。

#### 4.4 信任鸿沟: 心理恐惧与制度信任的缺失

信任鸿沟是对传统数字鸿沟理论的重要补充。对于看不见、摸不着的数字货币, 老年人普遍缺乏传统现金交易

带来的实体感与掌控感, 这也导致了“感知风险”的过载。社区与家庭的常态化风险宣传, 虽在一定程度上提升了老人的防范意识, 但也可能强化其对虚拟交易的天然不信任, 构成深度参与数字普惠金融的心理屏障。他们或担心产生额外费用, 或害怕操作失误导致资金损失, 最终以“拒绝操作”作为保护自身财产的防御性选择。

网络诈骗频发的社会环境进一步加剧了这种不信任。面对层出不穷的诈骗手段, 信息不对称的老年人往往采取“一刀切”的低成本防御策略。与此同时, 当前适老化改造的形式主义问题也未能有效建立制度信任。多数手机应用实际操作流程依然复杂, 老年人即使通过机械记忆掌握了基本操作, 也因缺乏对操作逻辑的深层理解而信心不足, 不敢轻易在手机上办理金融业务。形式适老难以真正消解老年人的信任疑虑, 实现向内核适老的转变势在必行。

### 5 多重逻辑交织的鸿沟生成机理

#### 5.1 个体逻辑

老年人将正常的生理老化现象过度标签化为自身能力不足, 长期的心理暗示会潜移默化地让老年群体形成固定认知, 客观的视力下降与记忆力减退等生理现象会降低他们对新鲜事物的接受能力, 也容易让他们形成头脑灵活度降低等固有认知。这种过度的自我否定导致了更进一步的数字普惠金融排斥, 也是困境生成的内在根源。数字产品带来的便捷性, 在老年人“怕记错密码”“怕操作失误”的畏惧与谨慎情绪下荡然无存, 传统支付方式因其掌控感而成为首选。

#### 5.2 家庭逻辑

家庭内部重替代轻教学的现象普遍存在。快节奏生活中, 子女普遍缺乏耐心, 对于长辈的求助往往倾向于代劳, 而非耐心教导。这种替代性帮助虽在短期内解决了问题, 但长期看, 却剥夺了老年人宝贵的试错与学习机会, 进一步加剧了老年人的技术依赖性。

更值得警惕的是风险规避导向的过度保护。出于对网络诈骗的深切担忧, 许多子女对父母的数字设备采取功能限制措施, 如禁用支付功能、限制应用下载等。这种保护主义虽源于善意, 却在客观上强化了老年人的数字无能感。当每一次的尝试都被阻止, 或每一次求助都被代劳时, 其宝贵的学习动机和自信心便会受到严重打击。

#### 5.3 社会逻辑

“青年本位”的倾向在数字产品设计中是普遍存在的。从市场逻辑来看, 企业作为逐利主体, 其资源配置天然倾向于高净值年轻客群, 对投入大、回报周期长的“长尾”

老年市场缺乏深耕动力。这虽在一定程度上符合市场规律,但也直接导致了适老化改造多停留在放大字体、增加音量的表层,而对交互逻辑的简化、风险防控机制的优化等深层领域进展缓慢。

政策执行同样是难在“最后一公里”。尽管监管部门已出台多项指导性政策,但在基层的落实过程中存在显著差异,缺乏有效的激励与监督机制。目前,在智慧社区推广、适老化设备配置等方面的资金投入依然有限,适老化数字服务供给相对不足,使得政策效果大打折扣。

## 6 数字普惠金融适老化建设的相关建议

“接人一使用一知识一信任”四维数字鸿沟层层递进、相互强化,在共同作用的基础上将老年人推向数字普惠金融的边缘地带。困境的生成是多元主体共同作用的结果,打破这一困境也需要设计多元协同治理的破局方案。

### 6.1 精准滴灌与心理重塑

针对不同年龄段、教育背景的老年人,应开展分层、精准的数字素养与金融知识培训。可借鉴公益活动,对老年人进行面对面演示和手把手指导。同时,应加强心理健康支持,帮助老年人克服技术恐惧,培养积极的老龄化观念。金融机构及平台企业应联合社区开展各类公益活动,提高老年人的金融素养。心理健康工作者可通过认知行为干预,帮助老年人解构“自我标签化”的消极认知,重建学习信心。

### 6.2 编织多元主体协同网络

在家庭层面,应倡导从“代劳”向“教学”转变,鼓励子女给予父母更多耐心和有效的指导。在朋辈层面,引导先学会的老年人带动后学者,借助社区活动、老年人活动社群等形式,形成积极向上的数字学习氛围。在社区层面,鼓励设立老年数字服务站点,培育数字志愿者队伍,开展定期辅导和一对一帮扶,动员志愿者手把手、面对面帮助老人掌握数智技能。在金融机构与平台公司层面,可以通过产品简化和技术加持来进一步降低老人的操作难度和操作风险,例如利用 AI 等前沿技术推进适老化发展,2026 年春节假期,超 400 万 60 岁以上网民使用了千问“一句话下单”,其便捷简单的操作模式得到了老年用户的青睐,这也彰显了 AI 服务在适老化方面的显著成效。

## 6.3 金融创新与“内核适老”的深度融合

推动数字普惠金融的精准适老,需要多维突破。金融机构及平台企业应丰富适老化金融产品内涵,设计分层分级的产品体系,满足不同老年群体的异质需求。在产品设计上,应针对老年人“认知负荷低、容错性高”的需求特点,开发简化的交互机制。坚持传统服务与智能创新并行,保留并优化线下人工服务窗口,助力适老化的最后一公里落地。同时,还应完善涉老网络诈骗的专项打击与预防机制,加强信息保护,营造安全放心的数字环境,从制度层面筑牢信任基石。

### 参考文献:

- [1] Attewell,P.The First and Second Digital Divides[J]. Sociology of Education,2001, 74(3): 252-259.
  - [2] 陆杰华, 韦晓丹. 老年数字鸿沟治理的分析框架、理念及其路径选择——基于数字鸿沟与知沟理论视角[J]. 人口研究, 2021,45(3): 17-30.
  - [3] 刘荻. 适老化数字金融发展特征及可行方案研究[J]. 金融文坛, 2024(5): 88-92.
  - [4] 靳永爱, 胡文波, 冯阳. 数字时代的互联网使用与中老年人生活——中国老年群体数字鸿沟与数字融入调查主要数据结果分析[J]. 人口研究, 2024, 48(1): 40-55.
  - [5] 崔开昌. 需求视阈下银发数字鸿沟的“结”与“解”[J]. 上海交通大学学报(哲学社会科学版), 2024,32(4): 45-65.
  - [6] 龙海明, 闫文哲. 数字鸿沟会加剧老年家庭金融脆弱性吗? [J]. 金融研究, 2024(11):132-150.
  - [7] 周闻宇, 周榆钧, 潘士远. 数字金融发展与老年人群金融风险资产投资[J]. 财经论丛, 2024(10):26-36.
  - [8] 解菁华. 商业银行弥合支付领域数字鸿沟的研究——以 A 银行为例[D]. 山西财经大学, 2025.
- 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, 汉族, 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。