

电子商务在老年人群体中的发展现状与前景分析

张明玥

上海工程技术大学管理学院, 上海

收稿日期: 2024年11月1日; 录用日期: 2024年11月25日; 发布日期: 2025年1月24日

摘要

随着全球人口老龄化的加速发展, 老年人群体的消费需求日益成为社会经济中不可忽视的重要部分。电子商务作为一种便捷、高效的购物方式, 正逐渐在老年人群中普及, 展现出巨大的市场潜力。本文深入探讨了电子商务在老年人群体中的发展现状, 并对其未来前景进行了展望, 电子商务在老年人群体中的市场需求将持续增长。本文提出, 当前电子商务在老年人群中仍面临一些挑战, 如老年人的技术接受度相对较低, 对电子商务的认知和信任度有待提高, 同时电子商务平台的商品和服务质量参差不齐, 仍需加强监管和保障。因此, 本文提出相应的措施, 指出相关企业和服务提供商应更加关注老年人在互联网和电子商务方面的需求, 考虑这一群体的技术接受度和认知能力, 同时加强市场监管和保障措施, 确保老年人在电子商务交易中的权益得到保护。

关键词

电子商务, 老年人, 发展现状, 前景

Analysis on the Development Status and Prospect of Electronic Commerce in the Elderly Group

Mingyue Zhang

School of Management, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai

Received: Nov. 1st, 2024; accepted: Nov. 25th, 2024; published: Jan. 24th, 2025

Abstract

With the accelerated development of global population aging, the consumption demand of the elderly

group has increasingly become an important part of the social economy that cannot be ignored. As a convenient and efficient way of shopping, e-commerce is gradually becoming popular among the elderly population, showing a huge market potential. This paper deeply discusses the development status of e-commerce in the elderly group, and looks forward to its future prospects. The market demand of e-commerce in the elderly group will continue to grow. This paper proposes that e-commerce still faces some challenges in the elderly group, such as the relatively low acceptance of technology among the elderly, the cognition and trust of e-commerce needs to be improved, and the quality of goods and services on e-commerce platforms is uneven, so supervision and protection are still needed. Therefore, this paper proposes corresponding measures, pointing out that relevant enterprises and service providers should pay more attention to the needs of the elderly in terms of Internet and e-commerce, consider the technical acceptance and cognitive ability of this group, and strengthen market supervision and safeguard measures to ensure that the rights and interests of the elderly in e-commerce transactions are protected.

Keywords

Electronic Commerce, The Elderly, Development Status, Foreground

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

随着全球人口老龄化的不断加剧，老年群体的消费需求日益凸显，成为社会经济中不可忽视的一部分。电子商务，作为一种便捷、高效的购物方式，正逐渐在老年人群中普及，并展现出巨大的市场潜力。随着当前经济的迅速发展，数字产品逐渐在人们的日常生活的工具中占据了相对主导地位，随之而来的就是对电子商务接触频次的增加。但是由于部分老年人在原生长过程中较少接触到数字产品，也就相应较少使用过电子商务功能，这也使得老年人对电子商务的信任感和使用的熟练程度较低。要使得电子商务向着更加全面的方向发展，就需要注意到老年人的需求，倾听老年人的呼声，发现电子商务仍存在的不足之处，使得电子商务真正做到为老年人带来便利。在电子商务不断改进的过程中也提高老年人的生活幸福感和便利度，提高老年人的生活质量。本文旨在深入探讨电子商务在老年群体中的发展现状，并预测其未来前景，以期为企业和服务提供商提供有益的参考。

2. 电子商务在老年群体中的发展现状

2.1. 老年人电子商务接触频次提高

随着数字社会的不断发展，越来越多的老年人开始主动接触和使用电子商务平台。老年群体不再局限于过去传统的线下购物方式，而是逐渐愿意尝试通过电脑、手机等智能设备，浏览和购买各类商品。一部分老年人已经掌握了在线搜索、比较价格、下单支付等电子商务等操作，甚至开始享受电子商务带来的便捷和乐趣。其次，老年人在电子商务平台的消费额度和消费频次相比过去也有所增加。除日常生活中的必需品之外，老年群体逐渐开始尝试购买更多品类、更高质量的商品，以满足自身不同层次的需求，包括精神需求和娱乐需求等[1]。除此之外，老年人的购物频次也在不断提高，一些老年人开始习惯于在电子商务平台上进行定期采购，以满足自身和家庭的消费需求。

2.2. 老年群体电子商务平台互动参与度提升

当前，老年人群体在电子商务平台的互动与参与度正不断提升，这一变化具体体现在他们积极参与各类促销活动、详尽且真诚地分享商品评论及使用心得，以及通过社交媒体与评论区等渠道与其他消费者及商家建立起紧密且深入的互动关系。老年人不再仅仅是电子商务平台的被动接收者，而是成为了参与市场互动、影响消费趋势的重要力量。他们通过在线评论、晒单、问答等互动形式，为电商平台提供了丰富的用户反馈与商品评价，这些真实而具体的用户体验信息，不仅为其他消费者提供了宝贵的购物参考，也促使商家不断优化商品质量与服务水平，从而推动了整个电子商务市场的健康发展[2]。老年人在电商平台的互动与参与，还体现了数字包容性的显著提升与社会老龄化的积极应对。随着信息技术的不断发展与普及，电商平台逐渐成为老年人融入数字社会、享受数字红利的重要渠道。

综上所述，老年人对电子商务接受度的提升，不仅体现在他们开始主动接触和使用电子商务平台，更在于他们在电子商务平台上的消费行为和互动方式的显著变化。这一趋势预示着电子商务在老年市场中的巨大潜力和广阔前景，为相关企业提供了更多的市场机遇和发展空间。

2.3. 老年人电子商务相关政策相继出台

为了更加准确地理解当前党和中央对老年人电子商务的关注度，本文选取了2019年1月至2023年12月(近五年)的政策文本进行分析。以“北大法宝网”为主要政策文本来源，以“老年人”和“网购”、“网络购物”等为关键词进行搜索，最终得到现行有效的“元政策”11篇和地方政策21篇。政策专题分别涉及“依法治国”“网络犯罪”“突发事件”“互联网+”和“司法案例发布”几个领域。除了关注老年人的电子购物体验感，呼吁社会主体给予老年人创造更加便捷易于理解的电子商务渠道之外，更多的是老年人在网络电子购物方面遇到的安全问题。老年人对电子商务的了解还不深，对于网络上层出不穷的诈骗手段和话术没有足够的防范意识，这也导致了老年人对电子商务产品存在一定的不信任心理。当前的政策文本从比过去更加全面的角度出发，在提高老年人电子商务体验感的同时，从社会主体层面和老年人主观层面出发，保障老年人的消费安全，提高老年人对新兴生活方式的信任感[3]。这不仅是为电子商务在老年消费领域的发展指引方向，也是为老年人创造更好的生活环境，真正为老年人带来便利，设身处地为老年人考虑，提高老年人生活质量。

3. 电子商务在老年人群体中的前景分析

3.1. 电子商务老年市场需求增长

当前，电子商务在老年消费群体中的市场需求正在不断增长。老年人对电子商务的接纳度与信任感正稳步上升，他们日益依赖电子商务平台来满足日常购物、健康管理、社交娱乐及生活服务等多方面需求。这一趋势不仅反映了老年人群对便捷、高效数字生活方式的渴望，也揭示了电子商务在应对老龄化社会挑战中的潜力与机遇[4]。面对老年人市场需求的持续增长，电子商务平台正不断优化服务，推出更加人性化、安全、便捷的操作界面与服务模式，以适应老年人的使用习惯与特殊需求。同时，电商平台也在加强与医疗健康、养老服务等领域的合作，共同探索适合老年人的综合解决方案，如智能穿戴设备、远程医疗服务、社区养老平台等，进一步拓宽了电子商务在老年市场的应用边界[5]。电子商务在老年消费群体中的市场需求正经历显著增长，这一趋势不仅为电子商务行业的持续健康发展注入了新的活力，也为构建更加包容、智能、高效的数字社会提供了有力支撑。

3.2. 技术创新推动电子商务发展

移动互联网的普及和技术创新的推动打破了传统电子商务的物理限制，使得老年人能够随时随地通

过手机、平板等设备轻松接入网络购物平台。这不仅极大地丰富了他们的消费选择，还为他们提供了一个便捷、安全的购物环境[6]。针对老年人可能面临的数字鸿沟问题，开发者们正致力于设计更加直观、易于操作的界面，以及提供一对一的在线客服支持，确保每位老年用户都能享受到流畅的购物体验。人工智能技术的引入，特别是智能推荐系统的应用，为电子商务在老年人群体中的精准营销开辟了新路径。通过分析老年人的购买历史、浏览行为及偏好数据，AI 算法能够生成个性化的商品推荐，有效提升了购物的针对性和满意度。此外，语音识别技术的进步，使得老年人无需打字即可通过语音指令完成搜索、下单等操作，极大地降低了使用门槛，增强了用户体验。

3.3. 政策环境优化助力电子商务完善

目前，政府采取了一系列切实有效的政策措施为电子商务与养老服务的深度融合铺设道路。一方面，通过精心制定专项扶持政策，如税收减免、市场准入简化等，激励相关企业和服务提供商积极投身于老年友好型电子商务产品的设计与开发，力求在功能设置、操作流程、界面友好性等方面全面贴合老年人的使用习惯与心理需求，让数字红利真正惠及广大银发一族[7]。另一方面，政府还将设立专项基金，提供直接的资金支持与风险投资引导，帮助初创企业和中小企业克服资金瓶颈，加速其技术创新与市场推广步伐，为市场注入更多活力与创新力。同时，为了构建一个安全、可信的电子商务环境，政府将不断强化对电子商务平台的监管力度，完善相关法律法规体系，特别是针对老年消费者群体，出台更为严格的保护措施。这包括但不限于加强个人信息保护、打击网络诈骗、建立便捷的投诉与维权机制等，确保老年人在享受电子商务便利的同时，其合法权益能够得到及时、有效的维护。此外，政府还将推动建立电子商务与养老服务行业的标准体系，提升服务质量，促进公平竞争，为行业的可持续发展奠定坚实基础。

综上所述，政府通过多维度、多方位的政策环境优化，不仅为电子商务与养老服务行业的融合发展提供了强有力的政策支撑与资源保障，更为老年人群体拥抱数字生活、享受高质量服务开辟了广阔空间，实现了社会效益与经济效益的双赢局面。

4. 电子商务在老年领域的挑战与对策

4.1. 电子商务在老年领域的挑战

尽管电子商务在老年人群中展现出了广阔的发展前景，预示着数字红利将更深层次地惠及这一重要社会群体，但在其蓬勃发展的背后，仍不可避免地面临着一系列挑战，这些挑战既有来自老年人自身层面的，也有行业监管与服务创新方面的。

4.1.1. 老年人对电子商务接受度相对较低

当前，一部分老年人技术接受度普遍偏低，这一现状构成了电子商务普及过程中亟待解决的障碍。这一问题的根源较为复杂多样，涉及多个层面的因素。从年龄差异的角度来看，随着年龄的增长，老年人的认知能力、学习能力和记忆力等都会有所衰退，这导致他们在面对新兴技术时，往往难以迅速掌握并应用[8]。他们可能对新事物持有更为谨慎的态度，对新技术的接受速度相对较慢。同时，教育背景的不同也是影响老年人技术接受度的重要因素。相较于年轻一代，老年人在成长过程中可能没有接受过系统的信息技术教育，这导致他们在面对电子商务等数字化消费模式时，缺乏必要的知识储备和技能[9]。他们可能不熟悉互联网的基本操作，也不了解电子商务的运作机制和潜在风险，从而难以建立起对电子商务的信任感[10]。此外，生活习惯的惯性也是影响老年人技术接受度的关键因素。长期形成的购物习惯、支付方式以及社交方式等，使得老年人在面对电子商务等新兴消费模式时，往往感到陌生和不适。他们

可能更倾向于传统的购物方式，如实体店购物，而不太愿意尝试在线购物等数字化消费方式。

综上所述，老年人的技术接受度偏低，不仅限制了他们享受互联网带来的便利和乐趣，也阻碍了电子商务的全面普及与发展。这一问题需要引起社会各界的广泛关注，并采取相应的措施加以解决。除此之外，电子商务平台的商品和服务质量参差不齐，也是影响老年人消费体验的重要因素[11]。在激烈的市场竞争中，一些平台或商家可能为了追求短期利益，而忽视了商品质量和服务标准的提升，这样不仅侵害了老年消费群体的权益，也使得电子商务行业失去一部分消费群体的信任[12]。因此，政府和相关监管机构应加强对电子商务平台的监督与管理，建立健全质量监管体系，严惩违法违规行为，保障老年人的消费安全。

4.1.2. 电商应关注老年群体消费需求

电商应更多地关注老年群体的消费需求。相较过去来讲，老年人在消费上的需求更加多样和个性，这也给相关企业和服务提供商提出了更高的要求。随着年龄的增长，老年人的身体状况、心理状态以及生活方式都发生了显著变化，这些变化直接反映在他们的消费需求上。他们不仅关注商品的功能性和实用性，更看重其是否符合自身的健康状况和生活习惯。在健康产品方面，老年人对营养品、保健品、辅助器械等有着强烈的需求，老年群体借助这些产品来改善或维持他们自身的健康状况。同时，由于身体机能的衰退，他们可能对产品的易用性、安全性有着更高的要求。在旅游服务方面，由于当前经济地发展和生活方式的变化，老年人对于休闲度假、文化观光等旅游活动也表现出比过去更加浓厚的兴趣，通过旅游来丰富晚年生活，拓宽视野，提高自己的生活幸福感。然而，由于身体状况的限制，他们在旅游过程中可能需要更多的照顾和协助，更为细致的行程安排、便利的交通出行以及老年人友好的住宿餐饮等方面的特殊需求。此外，家政服务也是老年人消费需求的重要组成部分。随着年龄的增长，老年人可能无法完全自理，需要专业的家政服务来支持他们的日常生活。这些服务包括家庭清洁、烹饪饮食、身体护理等多个方面，需要企业能够提供全面、细致、贴心的服务。

然而，要满足老年人这些多样化的消费需求并不容易。企业不仅需要加强市场调研，深入了解老年人的实际需求，还需要在产品设计、服务流程等方面不断创新，以确保提供的产品和服务能够真正符合老年人的期望和要求。这一过程中，企业需要投入大量的资源和精力，以确保能够满足老年人这一特殊消费群体的需求。因此，电子商务在老年人群体中的发展虽前景广阔，但仍需克服技术接受度低、商品服务质量不均、消费需求多样化等挑战。通过社会各界的共同努力，加强教育引导、强化监管措施、推动服务创新，我们有信心能够克服这些障碍，让电子商务真正成为提升老年人生活质量、促进社会和谐发展的重要力量。

4.2. 电子商务发展在老年领域的对策

针对电子商务在老年人群中发展所面临的挑战，本文深入剖析并提出了一系列针对性较强、操作性相对较高的对策，旨在推动电子商务与养老服务行业的深度融合，为老年人创造更加安全、便捷、个性化的消费环境。

4.2.1. 加强老年人电子商务的教育与培训

加强老年人互联网和电子商务的教育与培训，是有效提升他们技术接受度和认知能力的核心策略。这一目标的实现需要政府、社区、企业以及家庭等多方面的紧密合作与共同努力。政府层面，应发挥政策引导和支持作用，推动建立老年人数字技能培训的长效机制。可以设立专项基金，用于资助老年人互联网和电子商务教育的开展，同时制定相关政策，鼓励企业和社会组织积极参与其中。政府还可以联合高校、职业院校等教育机构，开发适合老年人学习的互联网和电子商务课程，确保培训内容的实用性和

针对性[13]。同时,社区作为老年人日常生活的重要场所,也应承担起数字技能培训的重任。定期举办老年人互联网基础课程、电子商务应用讲座等培训活动,邀请专业人士进行现场讲解和示范,让老年人在轻松愉快的氛围中学习新知识,还可以设立数字技能学习角,提供电脑、智能手机等设备,供老年人随时进行实践操作,加深学习印象。在企业方面,应发挥自身优势,为老年人提供更加便捷、贴心的数字技能培训服务。企业可以开发老年人专属的互联网和电子商务学习平台,提供丰富的在线课程和学习资源,让老年人能够随时随地自主学习。此外,企业还可以与社区、养老机构等合作,开展定制化的数字技能培训项目,根据老年人的实际需求,提供个性化的学习方案。除此之外,家庭作为老年人的坚强后盾,也应成为他们数字技能学习的有力支持者。家庭成员可以扮演“数字导师”的角色,通过亲情陪伴和耐心指导,帮助老年人掌握基本的网络操作技能和电子商务知识。家庭成员还可以与老年人共同学习、共同进步,共同享受数字生活带来的便利和乐趣。

通过形式多样的数字技能培训活动,可以有效提升老年人的技术接受度和认知能力,帮助他们更好地融入数字生活,享受电子商务带来的便利和乐趣。同时,加强电子商务平台的监管和保障措施,也是确保商品和服务质量与安全的重要一环。政府应建立健全电子商务平台的监管体系,加强对平台运营、商品质量、交易安全等方面的监督与管理,维护老年人的合法权益。同时,推动建立电子商务平台的信用评价体系,鼓励消费者参与评价,为其他消费者提供参考,促进平台间的良性竞争。此外,加强网络安全防护,提高老年人对网络诈骗的识别能力,建立便捷的投诉与维权机制,确保老年人在电子商务交易中的安全感和信任感。

4.2.2. 深入洞察老年人消费需求和偏好

加强市场调研和需求分析,是深入洞察老年人消费需求和偏好,从而提供更加精准和贴心服务不可或缺的基石。企业若想在竞争激烈的市场中脱颖而出,就必须深入老年人群体,通过一系列科学、系统的方法,全面而细致地掌握他们的消费习惯、兴趣偏好以及健康需求等信息,为产品设计和 service 优化提供坚实的科学依据。具体而言,企业应采用多元化的调研手段,如问卷调查、深度访谈交流以及大数据分析等,来全方位地了解老年人的真实需求。问卷调查可以覆盖更广泛的老年人群,收集到大量的一手数据,访谈交流则能深入挖掘老年人的内心想法和潜在需求,获得更为深入和细致的信息,而大数据分析则能通过对老年人消费行为的追踪和分析,揭示出消费趋势和偏好,为企业的市场策略提供有力的数据支持。在掌握了老年人的消费需求和偏好后,企业应将这些信息融入到产品设计和 service 优化的全过程中。针对老年人对智能手机和互联网应用的使用困难,企业可以开发适合老年人使用的简化版 APP,界面简洁明了,操作简便易懂,让老年人也能轻松享受数字生活的便利[5]。同时,企业还可以提供定制化的健康监测服务,如血压、血糖等生理指标的实时监测和提醒,帮助老年人更好地管理自己的健康状况。此外,推出老年人专属优惠活动,如生日折扣、节日特惠等,也能让老年人感受到企业的关怀和尊重。

除了在产品设计和 service 优化上下功夫外,企业还应注重服务的个性化与差异化。每个老年人都有自己独特的消费需求和偏好,企业应通过细致入微的服务,满足他们的个性化需求。加强与医疗机构、养老服务等领域的合作,共同开发适合老年人的综合解决方案,让老年人在家中就能享受到专业的医疗指导。与养老服务机构合作,提供紧急救援服务,确保老年人在遇到突发情况时能够得到及时的帮助和救援。这些综合解决方案的推出,不仅能进一步提升老年人的生活质量和幸福感,还能为企业赢得更多的市场机会和口碑。

5. 结论

在当前的大环境下,电子商务在老年人群体中已经展现出一定的市场潜力和发展前景,这不仅是对传统商业模式的革新,更是对老年人生活质量提升的一次重要机遇。随着互联网技术的日益普及和持续

创新,电子商务正更加深入地融入到老年人的日常生活中,更加精准地对接并满足了他们多样化的消费需求,从日常用品采购到健康管理服务,电子商务正逐渐融入老年人的日常生活。

面对这一趋势,相关企业和服务提供商应敏锐捕捉市场信号,积极探索电子商务与养老服务的深度融合点,通过技术创新和服务优化,开发设计出更加贴合老年人使用习惯、满足其特定需求的产品和服务。这要求企业不仅要关注产品的易用性和安全性,更要注重服务的个性化和贴心度,确保更多老年消费者都能享受更高品质的购物体验。

同时,政府作为政策制定者和行业监管者,应充分发挥其引导和支持作用,通过制定专项扶持政策、加强行业监管、完善法律法规体系等措施,为电子商务与养老服务行业的融合发展创造更加良好的外部环境。政府还应鼓励社会各界积极参与,形成政府引导、企业主体、社会参与的多元共治格局,共同推动电子商务在老年人群体中的健康、有序发展,不仅满足他们的物质需求,更将提升他们的精神文化生活,让更多老年人都能在数字时代中感受到更为良好的社会氛围,共享社会发展的成果,真正实现老有所养、老有所乐的愿景。

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, 1065(17): 75-82.
- [2] 赵一凡, 赵玉峰. 智能手机使用对老年人消费的影响及其机制研究——基于 2018 年中国老年社会追踪调查(CLASS)数据的实证分析[J]. 兰州学刊, 2023(10): 123-138.
- [3] 陈功. 积极应对人口老龄化背景下社会保障的战略思考[J]. 社会保障评论, 2024, 8(5): 57-72.
- [4] 杜亚斌. 供需互动视角下数字政府建设对公众数字获得感的影响机制研究[J]. 公共管理与政策评论, 2024, 13(5): 46-61.
- [5] 谢永飞, 刘轶锋. 健康老龄化视角下的老年数字鸿沟: 成因与治理[J]. 中央民族大学学报(哲学社会科学版), 2024, 51(5): 125-134.
- [6] 杨柳, 孙小芳. 数字经济对老年家庭消费的影响及机制[J]. 消费经济, 2022, 38(5): 86-96.
- [7] 汪斌. 数字红利视角下老年数字失能表现、成因及治理新路径[J]. 云南民族大学学报(哲学社会科学版), 2024, 41(2): 60-67.
- [8] 高和荣, 李松林. 人口老龄化的经济增长效应及其区域差异[J]. 西北大学学报(哲学社会科学版), 2024, 54(6): 94-114.
- [9] 原新, 陈友华, 李志宏, 等. 大力发展银发经济, 助力中国式现代化——“实现银发经济高质量发展”跨学科专家笔谈[J/OL]. 人口与经济, 2024: 1-25. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/11.1115.f.20241105.1119.002.html>, 2024-11-13.
- [10] 余绪鹏, 郭文艳. 数字化诈骗的概念阐释、运作逻辑与治理路径[J]. 天津师范大学学报(社会科学版), 2024(6): 109-119.
- [11] 毛义华, 严喆昊, 张钊. 基于城市与家庭双视角的智慧养老社会福祉研究[J]. 人口学刊, 2024, 46(6): 112-128.
- [12] 刘建平. “后喻文化”时代的价值危机与新青年[J]. 学术界, 2022(1): 109-118.
- [13] 张琴. 运用人工智能技术处置重大风险中的个人信息保护[J]. 网络安全技术与应用, 2024(11): 132-135.