

# 使用与满足视角下农村老年群体 移动支付行为研究

——基于山东B村的个案研究

朱皓炜

南京邮电大学传媒与艺术学院, 江苏 南京

收稿日期: 2025年3月5日; 录用日期: 2025年3月19日; 发布日期: 2025年4月17日

## 摘要

移动支付是指用户直接以手机作为通用支付设备在零售点进行消费结算的支付方式。随着支付便利化举措的深入实施, 移动支付便捷程度持续提升。移动支付产业各利益相关方积极推进适老化改造, 通过流程简化和语音提示等功能完善, 着力提升老年群体移动支付体验, 从而推动该群体移动支付方式的普及应用。随着支付平台的持续优化, 越来越多的老年人开始将移动支付平台作为日常支付手段。在此背景下, 本研究将以山东省B村为典型案例, 深入探究该村老年群体移动支付使用状况, 重点考察其支付使用模式、行为特征及采纳动因。研究旨在系统把握B村老年群体移动支付的使用现状、影响因素, 以及在使用过程中所面临的满意度水平与现实困境。

## 关键词

移动支付平台, 使用与满足, 农村老年群体

# Research on the Mobile Payment Behavior of Rural Elderly Population from the Uses and Gratifications Perspective

—A Case Study of B Village in Shandong Province

Haowei Zhu

College of Media and Arts, Nanjing University of Posts and Telecommunication, Nanjing Jiangsu

Received: Mar. 5<sup>th</sup>, 2025; accepted: Mar. 19<sup>th</sup>, 2025; published: Apr. 17<sup>th</sup>, 2025

## Abstract

Mobile payment refers to a payment method where users directly use their mobile phones as a universal payment device at retail points. With the in-depth implementation of measures to enhance payment convenience, the level of convenience in mobile payments continues to improve. Various stakeholders in the mobile payment industry are actively promoting upgrades to accommodate the elderly, simplifying processes and adding voice prompts to enhance the mobile payment experience for older adults, thereby driving the adoption of mobile payments among this demographic. With the continuous improvement of payment platforms, an increasing number of elderly individuals are adopting mobile payment platforms as a daily payment method. Against this backdrop, this study will take B Village in Shandong as a case study to conduct an in-depth investigation into the use of mobile payments among rural elderly population, exploring the usage patterns, behavioral characteristics, and motivations behind mobile payment adoption. The study aims to gain a deeper understanding of the current status, influencing factors, and the satisfaction and challenges faced by rural elderly population when using mobile payments.

## Keywords

Mobile Payment Platforms, Uses and Gratifications, Rural Elderly Population

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

移动支付指的是用户在零售点直接使用移动电话作为通用支付设备的一种支付方式。随着各种相关通讯基础设施的完善，互联网、手机等设备在农村也已经得到了普及，即使是农村的老年人，智能手机也已经成为他们的标配，而移动支付这种新型的支付方式，也在慢慢在老年群体中普及开来，不少农村的老年人甚至开始积极学习使用移动支付来完成日常的消费活动，针对老年人开始学习使用移动支付这一现象，本文将从使用与满足这一经典的理论视角出发，选取山东 B 村作为个案研究对象，探索老年人使用移动支付平台的动机、需求以及当下使用移动支付平台面临的困难等基本问题，并提出相应的中肯建议，其研究旨在帮助农村老年人更好地融入数字生活，同时为相关学术界对于老年人数字适应、老年人对于移动支付平台使用情况等相关研究提供有益补充。

从现有文献来看，关于移动支付对老年群体消费行为的影响已经有一些研究。例如，有研究选取 2016 年和 2018 年中国家庭追踪调查(CFPS)数据，运用 OLS、IV2SLS 和 PSM-DID 方法探讨移动支付对老年群体消费的影响，发现移动支付显著地促进了老年群体消费总量的提高，尤其是促进了网上购物消费、生存型消费和文教娱乐消费支出[1]。此外，还有研究基于 CGSS 2018 数据的实证分析，探讨了数字时代下老年群体网络支付影响机制，发现城市户籍、低龄、受教育程度越高、互联网使用频率越高、认知能力越强、个人收入越高、家庭成员上网的老年群体更有可能使用网络支付[2]。研究层面涉及个体、家庭和社会三个层面。个体层面上，研究指出年龄、教育背景、收入、健康状况和认知能力等因素对老年群体的网络支付行为产生显著影响。家庭层面上，有家庭成员上网和高家庭收入的老年人网络支付使用率较高。社会层面上，经济地位、社会心理、参保情况以及社交活动频率对老年人使用互联网影响不大。

研究者发现,在现有的研究中,针对老年群体的使用情况研究更多的是集中于城市中老年群体,例如严三九等学者以上海老年人作为群体就老年人移动支付采纳意愿的影响因素展开深入探讨[3]。学者徐梦慧等人以广州市为例调查了老年群体使用移动支付平台的间歇性中辍行为[4]。而对农村老年群体的研究相对缺乏。在研究方法上,学者们大多以技术接受模型(TAM)、创新扩散理论等为理论基础,就老年人使用移动支付的影响因素展开讨论。尚未发现从使用与满足这一视角出发,对老年人的移动支付行为展开研究。

本文以使用与满足理论作为理论支撑,使用与满足理论是传播学受众研究的经典理论。使用与满足理论把受众看作是基于特定需求的个人,把受众的媒介接触行为看作是基于特定的动机去使用媒介。郭庆光认为,这一研究是将受众与媒介的交往看作是一种有意识的个体,具有特殊的“需求”,通过某种需求动机,对媒介进行“使用”,并最终获得“满足”的一种行动[5]。这一理论的重点在于,受众在运用媒介时,并非只是一种消极的、消极的方式,而是基于自己的心理及社会需求。本文将使用与满足理论应用于农村老年群体使用支付行为研究,主要基于以下考虑:首先,使用与满足研究的基本出发点是受众基于一定的动机去使用相关技术,其理论更加关注用户的主动性与使用体验。虽然老年群体在当下数字时代仍然属于“数字难民”群体,在有关老年群体的数字化适应等相关研究中,仍然将老年群体作为被动的群体去研究,但当下的实际情况是,越来越多的老年人开始积极拥抱新技术,并且积极使用新技术去解决生活中的问题,因此本文将从一种更加主动的视角,来探究农村老年群体使用移动支付平台的行为。其次,该理论关注用户在使用过程中的认知和情感体验,能够揭示农村老年群体在适应移动支付过程中面临的挑战和获得的收益。

## 2. 研究方法与设计

本研究采用质性研究方法,以深入了解农村老年群体使用移动支付平台的行为。本文选取山东 B 村作为个案研究对象主要基于以下考虑: B 村位于山东省泰安市,是一座典型的北方村落,村民大多以农村老人为主,且子女大多在外面工作,村内的老人大多都在使用智能手机,且基本都了解智能手机的基本功能,该村的老人在消费习惯上,有现金支付和移动支付两种方式,主要使用的支付平台包括支付宝和微信支付两种,在日常购物中,该村老人仍然以现金支付为主。选取该村作为研究对象,一是该村的人口构成以老年人为主,二是该村是作者的老家,每到寒暑假都要回去住一段时间,对该村老人的生活方式更加熟悉,因此更便于展开调查。

在数据收集阶段,研究者在 B 村于 2025 年 1 月进行了为期一个月的田野调查,在资料收集阶段,本研究使用深度访谈与参与式观察两种方式,笔者选取村内 20 位 60 岁以上的老年人进行了深度访谈,其中男性 8 人,女性 12 人,最高年龄 81 岁,最低年龄 60 岁,为保护老年人隐私,研究者对 20 位老人进行了编码,代码信息如下: 12 位女性老人分别为 W1-W12 (见表 1); 8 位男性老人分别为 M1-M8 (见表 2)。在访谈内容上,以微信支付与支付宝两种主要的移动支付平台作为案例,围绕老年人是否使用这两种支付平台、使用频率、使用动机、使用感受等方面进行展开,每次访谈时间大约在 30~40 分钟之间。

**Table 1.** Basic information of female interviewees

**表 1.** 女性访谈对象基本信息

访谈对象代码	年龄	工作(业余工作)
W1	70	手工业者
W2	65	务农
W3	74	手工业者

续表

W4	63	手工业者
W5	65	务农
W6	60	手工业者
W7	66	务农
W8	70	手工业者
W9	72	务农
W10	60	小卖铺老板
W11	62	手工业者
W12	64	手工业者

**Table 2.** Basic information of male interviewees**表 2.** 男性访谈对象基本信息

访谈对象代码	年龄	工作(业余工作)
M1	70	务农
M2	66	木匠
M3	68	退休教师
M4	62	早餐店老板
M5	60	包工头
M6	61	务农
M7	72	务农
M8	61	外出务工

参与式观察主要是在农村小卖铺、当地的农村大集(一种露天的农村集市)、农村小卖部等场景进行,研究者通过深入观察当地农村老人在买东西时是否使用移动支付平台(扫码支付),记录了他们使用移动支付的操作过程、遇到问题以及针对移动支付的相关交流等。同时,研究者在征得访谈对象同意的前提下,进入访谈对象的家庭生活之中,对访谈对象日常的转账、发红包、线上购物等使用移动支付平台的行为进行了较为细致的观察。

### 3. 情感维系：使用移动支付的内在动因

通过对 B 村老年人的访谈,研究者发现,相比于大多数人使用移动支付平台进行日常消费不同,该村老年人使用移动支付平台更多体现在给晚辈发红包、随份子等转账行为。“家里的小孩都在外面上学,他们都习惯用手机付钱,平常想给孩子一些零花钱花,或者过年给压岁钱,一般都会用手机给他们转账,就算给了现金,他们也会存到支付宝、微信绑定的银行卡里用手机花钱。”(W1)

同时研究者还发现,在 20 位访谈对象中,有 16 位表示给别人转账的时候一般都会用支付宝、微信进行转账,而自己在平时生活中的日常开销,更倾向于使用现金支付。“家里的孩子都在外面打工,他们平常给我钱都是用微信转账给我,我不想要,但是毕竟是孩子的一份心意,我一般都会把他们存在微信钱包里,等到哪家出门在外有个事情需要帮衬,我可以直接把钱转给他们,倒是也方便。”(M3)

“平常儿子女儿在外面工作,不能经常回来,隔一段时间就会给我打点钱,本来我也不会用支付宝这些东西,但是听他们说现在在外面基本都是用这个转账买东西,后来我就跟着在家附近的工厂上班的那

些人学着使用支付宝和微信，确实方便很多，一到过年的时候，我也会用微信给孙子发红包，这样钱能直接到孙子手里，他很开心，我看着也开心。”(W3)

在该村老年人心里，使用移动支付所包含的情感作用，要远远大于付款、生活缴费等移动支付平台的基本功能。并且他们认为，使用支付宝、微信支付等移动支付平台给自己的孩子、街坊四邻或者其他具有亲密关系的人转账，可以很好起到维系关系的作用，同时他们中的很多人也正是因为需要通过转账这种行为去维系日常生活中的情感联系，才会主动学习使用支付宝等移动支付平台，因此，保持与亲人朋友的情感联系，可以视作是 B 村老年群体使用移动支付平台的首要内在动因。

老年人之所以将转账等使用移动支付行为看作是维系情感的一种手段，与当下社会生活的变迁有着密切联系。随着数字化时代的到来，各种数字设备开始取代传统设备成为人们生活中的重要组成部分，以支付宝、微信支付为代表的移动支付平台也逐渐成为人们当下主要的支付方式，使用移动支付转账成为人们主要的交易方式之一，被认为是“数字难民”的老年群体为了适应当下社会的变化，开始逐渐学习使用移动支付平台，同时，年轻人也将移动支付平台视作是代际数字反哺的一种载体，子女们通过指导家中的老年人使用移动支付平台，从而建立情感连接。“我大儿子家的孩子在外面做生意，他用支付宝用得比较多，过年回家的时候，经常指导我怎么用支付宝，我也愿意学，他教我用支付宝他也觉得很有意思，觉得教我学东西很有‘拉头’（在当地，拉头表示很有话题的意思）。”(M2)

同时，子女不在身边，也是老年人主动选择使用移动支付平台的一种原因，学者李芳等人通过对全国范围内老年人的数字融入行为进行研究后发现，子女外出比越高，老年人接入和使用互联网的概率越高，数字融入表现越积极。其中，子女外出比对老年人互联网接入的影响最大，其次是网络交易功能使用，最后是网络交流功能和网络娱乐功能使用[6]。子女外出比通过影响子代经济支持、异地情感联系和社会养老服务利用，提升老年人互联网接入和使用的概率。B 村的老年人大多为空巢老人，大部分老人的子女常年在外，使用移动支付平台给老人转账这种便捷的方式成为子女们关爱老人的主要方式之一，B 村老年人在这种趋势下开始积极使用移动支付设备。

同时，移动支付平台也可以视作是一种补偿性媒介，美国媒介环境学派代表人物莱文森曾经提出补偿性媒介理论，并认为所有媒介都是“非完美媒介”，但新媒介总能补救旧媒介显现的不足，同时也是对人的生理需要和人的延伸的全面发展的补偿。换言之，任何一种后继媒介都是对过去某一种媒介或某一种先天不足的功能的补救或补偿[7]。在子女都外出务工的背景下，过去的农村老年人只能通过电话与子女进行联系，但是传统的电话只能“听其音而不见其人”，后来随着技术发展，手机视频通话功能开始完善，视频通话可以让老年人既能听得到子女的声音，也能实时看到子女的面貌，从这个角度来讲，手机视频通话实际就是对过去电话的一种媒介间补偿。同理，移动支付平台的出现，无疑为子女与老人之间的情感联系提供了另一种方式，视频通话只能为子女与老人提供语言上的交流，移动支付的转账功能，无疑为子女关爱老人提供了一种更加具象化的方式，子女可以选择转账的方式可以表达对老人更加具象的关爱。事实上，该村老年人的子女也经常选择转账的方式来表达自己对父母的关爱，移动支付平台实际上也与视频通话一样，弥补了地理分隔造成的亲情缺失，创造虚拟在场的情感体验。

#### 4. 技术与工作：使用移动支付的外在动力

在对该村老年人进行访谈时发现，老年人在移动支付平台的使用动机方面，技术与工作的需要在其中起着显著的影响。

##### 4.1. 便利与压力：技术发展的双重推动

首先是技术发展上的原因，参与访谈的 20 位老年人，其中有 13 位表示技术发展得越来越快，接触

移动支付平台是为了适应当下“高科技的生活”。

“现在科技发展太快了，啥事儿都能通过手机去解决，过去买东西或者交电费啥的，自己都要带上一把零钱，生怕付钱的时候找钱找不开，现在好了，买什么东西都能通过手机去解决，在支付宝上输上几个数字钱就过去了，还不用找零。现在别说是零钱了，就连钱包都不用带了，带个手机就行了。”(W7)

技术发展对于老年人带来的最直接的影响就是生活的便利性，研究者发现，过去该村老年人的日常生活缴费，例如话费、水电费、网费等日常费用的充值，都要去村委会或者固定的充值地点去充值，而腿脚不便的老人或者距离充值点较远的老人，只能麻烦别人去充值，而随着移动支付平台的发展，该村的村委会以及相关工作人员很快就开通了线上支付渠道：他们设置了一个固定的收款码并将村里的常住老人及其子女拉进了一个微信群，到了该缴费的时候，相关工作人员就会把付款码发到群里，并提醒老人按时缴费，对于没有使用智能手机的老人，他们便通知子女代老人缴费，这种方式不仅提高了收费的效率，还方便了老人缴费所花费的时间。据研究者了解到，该缴费方式刚推出时，该村很多老人出于安全感以及不会使用等原因并不选择该方式，但是随着深入了解，越来越多的老人开始主动学习使用移动支付平台，并将移动支付作为日常生活缴费中的首要支付方式。

技术发展不仅为老年人带来了便利，还在无形之中给老年人带来了压力。自互联网进入商用阶段开始，老年群体似乎就是被互联网所隔绝的边缘群体，随着数字时代的到来，老年群体更是被看做是“数字难民”这样一种群体。中国社会科学院发表的《中老年互联网生活研究报告》显示，部分老年人显示出了对智能设备的“科技恐惧症”。老年群体的媒体接触行为还是多发生于传统媒体，对于新媒体的接触的缺乏让老年群体难以接受快速发展的数字媒体技术，同时也没有专门将老年群体作为主要用户的媒介，信息鸿沟的产生让老年人成为技术弱势群体，使其丧失在社会中的话语权[8]。

尽管老年群体属于数字时代的弱势群体，但是技术的发展使得数字产品充斥着老年人的生活，为了适应数字时代的生活，老年人在这种技术发展所带来的压力之下也开始使用数字产品设备，而老年人使用移动支付平台，无疑就是这一过程的一种体现。

“家里的孩子、上班的大人都在使用支付宝、微信，平常交流这些新鲜玩意儿的时候也是津津有味，我一个老人家插不上话，觉得也是不是个滋味，后来我也开始学着用手机里的这些软件，这样跟他们说话也有‘拉头’，我虽然是个快80的人了，但是也不能真落后了啊。”(W3)

尽管学界很多研究都证明了不少老年人对于新技术的发展都存在一种心理上的恐惧，但是值得说明的是随着数字基础设施的完善以及普及，越来越多的老年人都在主动接触新技术。一方面，无论是政府社会层面还是企业层面，都在推动各种数字设备的“适老化改造”，另一方面，则是老年人在感受到技术发展所带来的压力下，一种自觉的适应行为。

## 4.2. 工作需求：主动与被动并存

工作需求是该村老年群体使用移动支付平台的另一个外在动力，在研究者所访谈的对象中，有15位老人有着正职或者兼职的工作，其工作主要包括农民、手工业者、维修技术工以及商铺老板等，同时在调查中研究者了解到，该村大部分老年人都有着自己的工作，而收款以及工资结算，大部分都是通过移动支付平台进行结算，而在这一方面，对于移动支付平台的使用可以分为主动接受和被动接受两种。

主动接受者多集中在小商店老板、包工头以及手工业小老板等群体，在这一群体中，他们或是有着自己的店铺，或是有固定雇佣的员工，且日常交易密切。访谈对象W10是该村一名60岁的女性老人，她在村中经营着一家小卖铺。“自从有了支付宝还有微信以后，我就开始设置了收款码，现在很多人都开始使用支付宝还有微信付钱了，有了收款码，他们付钱方便，我也方便，以前村里人给钱我都要准备好很多零钱找零，现在有了支付宝和微信，我很少准备零钱了，多少钱的商品就在上面输入多少数字，

点一点就过去了，而且我还设置了语音提醒，人多的时候谁付钱了谁忘了付钱，一听就能听出来。”

研究者认为，这类老人群体因为有着密切的交易往来，例如小卖铺老板的日常收款；手工业小老板、包工头给工人结算工资等。这类群体对于日常的支付行为有着很大的便利性需求，而移动支付平台恰好可以很好满足这类群体的需求，因此他们更愿意主动使用移动支付平台。

农民、手工工人以及其他工人群众，则属于被动群体，他们中的绝大多数在雇佣关系中处于被雇佣者，除了日常生活以及情感维系外，他们对于移动支付平台使用的另一个重要动机就是“领工资”。

“我平常不种地的时候，喜欢去村里负责做手工艺品的人家里领一点‘活儿’，我帮他们做手工，然后他们按照一件三块钱的标准给我算工资，之前他们给我现金，后来微信啥的也兴起来了，他们跟我说以后用微信给我结账，和我干活的其他人也都是用微信给他们工资，人家是老板，他们说啥我就听着，刚好我也学着用微信和支付宝买东西，给孩子发红包啥的，我就让我孩子教我用。”(W1)

同时值得注意的是，这类老年人使用支付宝、微信等移动支付平台领工资的原因除了顺应发展趋势以及老板要求外，还有一个原因就是“不搞特殊”，他们认为，当雇佣他们的老板提出使用移动支付平台进行工资结算时，他们都会认为身边的其他人都会使用移动支付平台去“领钱”，为了跟别人一样而不至于成为“单独领现金”的特殊存在，即使是不会使用移动支付平台的老人也会学着使用这种方式去领取工资。

## 5. 使用行为的满足与挑战

经过上述分析，情感需求与社交、适应社会、便利性以及工作需求是 B 村老年群体使用移动支付平台的四个主要使用需求，在需求的满足方面，所调查的访谈对象都表示使用移动支付平台都在一定程度上满足了他们的需求，特别是在便利性需求方面，无论是工资的结算还是生活的缴费，移动支付平台都给老人带来了极大的便利。但是在移动支付平台带给老年人极大便利的同时，也给该村老年人带来了许多挑战。

首先是技术上的挑战，老年群体被认为是“数字难民”的重要原因是他们缺乏使用各种数字设备所需要的技巧与知识，同时随着年龄的增长其学习能力也有所下降。有学者认为，50 后、60 后及更年长者都是“数字难民”的主要构成，在他们的成长过程中缺少智能媒介的陪伴，也因为年龄等因素丧失了完整的学习能力，不可避免地被排挤到智媒社会的边缘，生存在数字时代的夹缝中[9]。在调查中，不少访谈对象表示他们使用移动支付平台都要依靠年轻人的教授，且使用移动支付平台对年轻人有着很大程度的依赖性，即使是经常使用移动支付的老年人也要依靠年轻人完成日常的转账支付行为，例如发红包、线上购物等。

在对未使用移动支付平台的老年人进行调查时，研究者发现安全因素是老年人使用移动支付平台的另一个重要因素。“用支付宝付款倒是很方便，但是总感觉自己见不到现金没有安全感，而且现在网上骗人的这么多，万一手机上的钱被骗走了，要回来就很难了。”(M8)

农村老年人普遍担心账户被盗或误操作导致资金损失。一些老年人听说过网络诈骗的案例，这进一步加剧了他们对移动支付的不信任感。尽管移动支付平台提供了多种安全措施，如密码保护、指纹识别等，但这些功能往往增加了操作的复杂性，反而成为老年人使用的障碍。有研究指出，安全性是老年群体使用移动支付平台关注的焦点[10]。

社会支持系统的缺乏也制约了农村老年群体移动支付的使用。虽然大多数老年人依靠子女或孙辈的帮助学习使用移动支付，但这种非正式的学习方式往往缺乏系统性和持续性。一旦遇到问题，老年人难以及时获得有效的帮助。此外，农村地区专业的数字技术培训资源相对匮乏，难以为老年人提供系统的移动支付使用指导。

经济因素也在一定程度上影响了农村老年群体的移动支付使用。一些老年人认为移动支付更适合年轻人或经济条件较好的人群，而自己有限的收入和消费需求使得使用移动支付的必要性降低。这种观念在一定程度上阻碍了移动支付在农村老年群体中的普及。

## 6. 结论与建议

### 6.1. 研究结论

该研究对 B 村老年人的移动支付平台使用现状进行了考察，并且总结了该村老年人使用动机进行了讨论，相比较而言，农村老年群体使用动机与其他群体有着明显的不同，即农村老年群体使用移动支付平台的情感动机要大于消费、支付等理性动机。同时，研究者在对该村老年人进行访谈时也发现，当地农村老人在使用淘宝、抖音等其他线上平台的原因，也主要是为了情感交流的需要，当地老年人认为，只有当学会使用了这些数字产品时，才能更好地与年轻人进行沟通，从而有助于家庭和睦以及人际之间的往来。

在其他移动支付平台使用动机上，技术的便利性；技术发展所带来的感知压力；工作中的实际需求等，都是促使农村老年群体主动使用移动支付平台的相关原因。同时，在日常生活中有着较频繁的现金往来的老年人，要比其他老年人更具有主动接受的意愿。

### 6.2. 平台优化建议

根据结论，农村老年群体使用移动支付平台的情感诉求要高于理性诉求。有关平台在针对老年群体推出适老化改造时，应当照顾到农村老年群体相应的诉求，例如推出更加便捷的转账、发红包等功能，优化平台页面，使各种功能使用更加简约，推出更加适合老年人的应用模式。同时，针对老年人需求结合线下业务，构建老年人常见的医疗、家政和旅游等 P2C 业务，让他们能体验移动支付带来的极大的便利，提高他们的使用意愿[11]。也有学者认为，当下的移动支付平台可以从情感化的角度出发，简化操作流程，增强多感官交互反馈[12]。这些相关建议，都可以为当下移动支付平台的适老化设计提供有益的参考。

在所访谈的老年群体中，不使用移动支付平台的老人首要考虑的便是安全问题，同时，正在使用移动支付平台的老人也在不同程度上表现出自己对手机使用环境的担忧，例如近几年越来越多的电信诈骗等问题，因此相关政府部门以及平台应当加强对互联网信息的监控，及时排除流传到互联网上的虚假信息。在关于老年人的使用体验方面，有学者指出，老年人风险感知相对于其他群体要更强，对科技更容易产生恐惧感，有关平台可以通过过滤风险广告的方式来提升用户使用体验[13]。另外也有学者指出，针对老年用户金融知识相对欠缺、风险防范意识比较差的特点，各机构上线的老年版移动支付 APP 更应突出安全性，在做好传统硬件防范的同时将更多的防范电信诈骗功能植入软件设计，提高应用 APP 对于疑似电信诈骗的识别能力，降低老年人交易风险[14]。

### 6.3. 相关研究展望

在帮助老年人使用移动支付平台的相关研究方面，例如家庭间的数字反哺、社区间的帮助，相关学者已有诸多讨论，在此不做过多赘述，值得一提的是，无论是有关数字反哺的讨论，还是老年人数字适应的讨论，亦或是将老年人看做是“数字难民”，相关研究大部分都是将老年人当做是相对被动的一方。正如前文所述，本文通过使用与满足的理论视角，从老年人本身的主动性出发来探讨当下老年群体移动支付平台的使用行为。虽然老年人在数字时代确实属于弱势群体，但是仍不能忽视老年人本身对于各种数字设备使用的主动性与能动性。在相关研究方面，有关学者应当注意到老年人本身的主动性，从老年

人本身的主动适应这一视角来探讨相关问题。

本文通过对具体某一村落的老年人进行研究，其观点也仅体现当地老年人移动支付平台的使用特征，其结论如果要推断整个农村老年群体，还需在更广阔的范围进行相应的实证考察，但关于老年人的移动支付平台使用情况，研究者认为在当下移动互联网越来越发达的时代仍然是一个可以更加深入探讨的话题。

## 参考文献

- [1] 尹元元, 罗霞. 移动支付对老年群体消费影响的实证研究[J]. 商学研究, 2023, 30(5): 51-68.
- [2] 郑嘉泰. 基于 SEM 模型的城市老年群体移动支付使用意愿及影响因素研究[J]. 黑龙江金融, 2023(6): 40-44.
- [3] 严三九, 郑彤彤. 老年人移动支付采纳意愿的影响因素研究——以上海市老年人为例[J]. 现代传播(中国传媒大学学报), 2022, 44(10): 15-26.
- [4] 徐梦慧, 余倩倩, 张荣, 等. 移动支付平台老年用户间歇性中辍的影响分析——以广东省广州市为例[J]. 现代商业, 2021(33): 85-87.
- [5] 郭庆光. 传播学教程[M]. 第 2 版. 北京: 中国人民大学出版社, 2022.
- [6] 李芳, 李朝晖. 子女外出比、“不在场”反哺途径与老年人数字融入[J/OL]. 兰州学刊, 1-20. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/62.1015.C.20250122.0908.002.html>, 2025-02-07.
- [7] 刘兰芳. 微信改变了什么——以补偿性媒介技术演进看微传播的影响[J]. 西部广播电视, 2013(15): 7+9.
- [8] 赵晓玲. 智能媒体时代“数字难民”的生存现状研究[J]. 采写编, 2023(2): 100-102.
- [9] 雒有谋, 张正. 智媒时代“数字难民”处境与安置探究[J]. 安庆师范大学学报社会科学版, 2024, 43(3): 29-35.
- [10] 徐茜. 支付领域数字鸿沟现象分析——以青海省为例[J]. 青海金融, 2022(1): 26-30.
- [11] 张建钦. 老年人移动支付使用意愿影响因素分析[J]. 商业文化, 2021(25): 136-137.
- [12] 吴利亭, 张红梅. 老年人移动支付界面的情感化设计研究[J]. 设计, 2024, 37(17): 120-123.
- [13] 余倩倩, 陈雅文, 夏文涛, 等. 移动支付平台银发用户使用现状调查——以广州为例[J]. 全国流通经济, 2021(29): 151-153.
- [14] 刘九硕, 姚培森. 当前支付服务适老化建设的探索与对策[J]. 财务会计, 2021(11): 40-43.