

电子商务环境下数字素养赋能城市老年群体 金融健康的机制构建与路径探索

陆潭晟, 杨佳怡, 周雨欣, 张莉亚

南京邮电大学通达学院, 江苏 扬州

收稿日期: 2025年7月23日; 录用日期: 2025年9月2日; 发布日期: 2025年9月25日

摘要

在人口老龄化与数字经济深度融合的背景下, 城市中的老年群体正面临“数字鸿沟”与“金融排斥”的双重挑战。本文着重探讨电子商务环境下老年群体的金融健康问题, 深入分析数字素养与金融健康之间的相互关系, 并以此构建三重赋能机制: 1) 教育赋能机制通过社区阶梯式培训与家庭代际学习的协同作用, 提升数字技能与金融认知; 2) 技术适配依托适老化工具的迭代更新与智能风控的嵌入, 实现操作的便捷性与安全性的协同优化; 3) 政策保障构建多主体协同治理网络及数字化权益保护体系, 强化制度支撑。基于此, 本文提出了社区-家庭双轨浸润、科技普惠场景化生态、多元主体社会融合的实施路径, 通过分层教育干预、包容性技术设计与制度协同创新, 助力老年群体跨越数字鸿沟, 优化金融资源配置, 提升金融健康水平, 并促进社会包容性发展。

关键词

电子商务环境, 数字素养, 城市老年群体, 金融健康

Empowering Financial Health in Urban Elderly Populations through Digital Literacy in E-Commerce Contexts: Mechanisms and Pathways

Tansheng Lu, Jiayi Yang, Yuxin Zhou, Liya Zhang

Tongda College of Nanjing University of Posts and Telecommunications, Yangzhou Jiangsu

Received: July 23, 2025; accepted: September 2, 2025; published: September 25, 2025

文章引用: 陆潭晟, 杨佳怡, 周雨欣, 张莉亚. 电子商务环境下数字素养赋能城市老年群体金融健康的机制构建与路径探索[J]. 电子商务评论, 2025, 14(10): 28-38. DOI: 10.12677/ecl.2025.14103109

Abstract

Amidst the deepening integration of population aging and the digital economy, elderly urban populations confront the dual challenges of the “digital divide” and “financial exclusion”. This paper focuses on the financial health of the elderly within the e-commerce environment, conducting an in-depth analysis of the interrelationship between digital literacy and financial health. It subsequently constructs a tripartite empowerment framework comprising: 1) Educational Empowerment, leveraging the synergy of community-based tiered training programs and intergenerational family learning to enhance digital skills and financial literacy; 2) Technological Adaptation, relying on the iterative refinement of age-friendly digital tools and the integration of intelligent risk control systems to co-optimize operational accessibility and security; and 3) Policy Safeguards, establishing a multi-stakeholder collaborative governance network and a digital rights protection framework to strengthen institutional support. Based on this framework, the paper proposes implementation pathways centered on dual-track community-family integration, a scenario-based ecosystem for inclusive technology, and multi-stakeholder social inclusion. Through layered educational interventions, inclusive technology design, and institutional coordination and innovation, these pathways aim to assist the elderly in bridging the digital divide, optimize financial resource allocation, enhance financial health, and foster socially inclusive development.

Keywords

E-Commerce Contexts, Digital Literacy, Urban Elderly Populations, Financial Health

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

目前,我国正经历加速的老龄化进程,城市中老年人口数量庞大且持续增加。与此同时,信息技术的迅猛发展以及电子商务的深入普及,使得数字生活场景逐渐成为社会运行的常态。然而,在数字化转型的浪潮中,城市老年群体却成为了“慢行者”,他们正面临着“数字鸿沟”和“金融排斥”的双重挑战。

科技的发展应优先满足老年人的需求。目前,我国金融服务的数字化转型尚未与老龄化社会的发展趋势完全同步[1]。推动这一群体跨越数字鸿沟,提高其数字素养以增强金融健康,不仅是积极应对人口老龄化、实践“数字包容”理念的必要之举,也是维护金融稳定、促进社会公平正义、激发“银发经济”潜力的关键措施。本研究聚焦电子商务环境下城市老年群体的金融健康问题,深入分析该群体的数字素养与金融健康之间的关联,旨在深度挖掘数字素养赋能金融健康机制的同时,探寻出能够有效提升金融健康的实践路径,以期由政府、企业、社区及家庭等多方主体提供理论参考和实践指导。

2. 电子商务环境下城市老年群体的金融健康现状与挑战

2.1. 基本金融健康: 线下依赖稳固与收支脆弱并存

2.1.1. 基础保障与线下服务依赖

我国已从政策层面开始重视老龄金融的战略意义,多部委也出台了多项政策文件,以推动老龄金融

的健康快速发展[2]。因此，老年群体的金融健康基础保障体系正在逐步完善，养老金等相关产业也在不断发展。对大多数城市老年群体来说，养老金已成为他们最主要的、最稳定的收入来源。这份稳定的收入构成了他们生活的“安全网”，确保了基本生活开支的覆盖。虽然部分老人可能拥有补充养老金或子女赡养费作为额外支持，但整体收入结构相对单一，增长弹性有限，难以应对日益增长的生活成本。

此外，我国城市老年群体的金融健康基础仍然高度依赖线下物理服务渠道和传统金融保障网络。银行业适老化改造的推进也正体现了这一现实需求。近年来，随着社会老龄化程度的不断加深，建设银行通过创新传统服务与智能化服务模式，丰富线下渠道服务功能，优化现有业务流程。同时，根据网点地区特点、周边客群需求及网点情况，因地制宜地丰富“劳动者港湾”助老、适老、无障碍等方面的服务内容和功能，打造适老化服务示范网点。结合老年人需求，在建行营业网点服务企业标准中补充适老化、无障碍金融服务等内容[3]。从建设银行适老化改造的侧重点来看，我们不难发现城市老年群体的基本金融健康仍呈现出对传统线下模式的强依赖性。这种线下依赖本质上是数字鸿沟在金融领域的具象化，反映了老年群体对数字渠道的适应性焦虑。这种心理依赖与技术脱节形成了恶性循环，成为阻碍老年群体基础金融健康升级的关键因素。

2.1.2. 风险抵御与刚性支出压力

城市老年群体在风险抵御方面面临着较大的压力，单一且增长缓慢的收入结构使其收支平衡的脆弱性较为明显，风险抵御能力不足与刚性支出压力构成突出矛盾。随着年龄增长，慢性病发病率显著上升，医疗、药品、康复护理等费用也成为该群体无法回避且持续增长的刚性支出，对其有限的养老金和储蓄不断侵蚀。这种刚性支出压力使得老年群体的家庭资产负债表极为脆弱，一旦遭遇突发健康风险或护理需求，极易陷入财务困境。为了应对医疗支出，许多老年人会预留一部分资金作为医疗储备，但这些储备往往难以满足长期或高额的医疗费用需求。除了医疗支出，日常生活开销也是老年人的重要支出项目。物价上涨使得生活成本不断增加，老年人的养老金虽会随着政策调整而有所增长，但增长幅度往往难以跟上物价上涨的速度，这导致老年人在购买生活必需品和服务时，需要更加谨慎地规划支出。

在应对突发事件风险方面，城市老年群体往往缺乏充分的准备。他们很少购买商业保险以分散潜在风险，因此在遭遇自然灾害、家庭变故等不可预见事件时，可能会面临经济困难。例如，当一些老年人遇到重大疾病或家庭意外时，由于缺乏足够的紧急资金，不得不向亲友借款或出售资产，这不仅给日常生活带来巨大困扰，还进一步恶化了老年群体的金融健康状况。

2.2. 电商金融行为：初步尝试积极与风险暴露并存

2.2.1. 线上消费与金融工具尝试

随着互联网的广泛传播，越来越多的老年人开始成为网民。根据中国互联网信息中心(CNNIC)发布的《中国互联网络发展状况统计报告》，截至2024年12月，60岁及以上老年人群中的互联网普及率已达到约52.5%。随着这一群体的持续扩大，他们在数字经济中的消费需求也呈现出多元化和升级的趋势。特别是在互联网日益普及的背景下，老年人的线上消费行为逐渐成为主流[4]。与此同时，电子商务的普及与发展，显著提升了城市老年人在电商领域的参与度，老年人群逐渐涉足线上消费和金融工具的使用，展现出巨大的消费潜力。这进一步推动了电商平台的适老化改造，催生了“银发消费新生态”。线上消费行为的普及，标志着老年人群开始突破传统消费场景的限制，逐步融入数字商业生态。

通过初步尝试线上支付和购物，一些老年人开始体验到数字金融服务带来的便捷性优势，在金融工具的使用方面，老年人群也表现出明显的场景化特征和功能偏好。在购物类APP中，老年人更倾向于使用生活缴费、医疗挂号和优惠促销等功能。在支付工具的选择上，微信支付因其操作简便性而受到更多老年人的青睐，其使用率甚至超过了其他专业支付平台。

2.2.2. 操作障碍与新型风险凸显

尽管老年人在电子商务领域的参与度有所增加，但在进行电商金融操作时，仍面临显著的技术挑战，较大限制了该群体金融健康水平的提升。鉴于电商平台的主要消费者为年轻用户，其设计逻辑和功能布局往往基于年轻人的使用习惯和认知模式，导致老年用户在使用电商平台时存在理解上的障碍。他们通常不熟悉电商平台的关键词组合搜索技巧，难以有效利用筛选和排序功能，从而降低了搜索商品的效率，使得他们难以找到所需商品，或在海量信息中迷失方向。对于电商平台商品详情页中复杂的参数规格和难以辨识的用户评价，老年用户存在严重的理解困难，这影响了他们购买决策的准确性和满意度。此外，电商平台日益复杂的促销活动规则对老年用户而言难以掌握，导致其错失应享有的优惠，支付更高的价格，出现了“反薅羊毛”的现象。对于电商平台复杂的退换货和售后服务流程，大多数老年用户感到畏惧，遇到问题时往往只能选择默默承受损失或依赖他人解决。这些障碍持续削弱着老年用户使用电商金融服务的信心和体验，给他们带来了挫败感和使用上的恐惧。

另外，电商环境放大了老年群体的金融安全风险。德国经济学家乌尔里希·贝克在其风险社会理论中提到，现代社会的技术进步带来了新的非预见性的风险，这些风险往往超出传统监管范围并在社会造成全局性的影响[5]。对于数字金融发展下老年群体的金融市场研究同样适用这一理论观点：参与金融市场活动的老年群体在使用数字金融服务时，其面临的风险往往是复杂且难以预见的，会进一步导致财务损害等风险发生。老年群体由于其独特的生理和心理特征，面临着与其他年龄段用户不同的风险。首先，认知能力的退化使得老年群体在理解复杂金融产品和服务时可能遇到困难。这不仅限于新兴的数字产品，甚至包括传统的银行服务。其次，老年群体的信息获取渠道较为有限，他们在筛选信息和评估信息真实性方面可能不如年轻用户敏感和有效，这增加了他们受到误导和欺诈的风险。在数字金融环境下，这些问题尤为突出。金融市场中复杂的在线银行操作界面以及不断更新的用户协议要求，会导致老年群体操作困难从而引发技术风险。网络安全问题如钓鱼攻击、恶意软件等，对于技术使用不熟练的老年人来说也是重要的风险因素[6]。此外，老年群体由于金融工具使用难度较大，在使用时对于子女存在过度依赖，这一“数字依赖”现象导致数字金融发展下对于老年群体的风险放大。大部分依赖子女进行线上操作的老年群体，其风险防范能力较弱，一旦出现与子女疏于沟通或操作不慎等问题时，这种新型风险出现的可能性会被进一步放大。而这种新型风险的存在也让老年人对电商金融产生了抵触情绪，不敢轻易尝试新的金融产品和服务，从而限制了他们金融生活的多元化发展。

2.3. 关键金融能力：传统习惯保留与数字短板并存

2.3.1. 传统规划与线下信任习惯

城市老年群体在金融决策中保持着强烈的传统路径依赖，仍保留着传统规划思维与线下信任习惯，形成了相对稳定的金融行为逻辑。多数老年群体普遍秉持“量入为出，稳健保守”的理财观念，其储蓄率高于其他年龄群体。中国国家统计局公布的数据和2022年《世界人口展望》统计数据显示，2000~2020年间，中国整体平均预期寿命从71.40岁上升至77.93岁，中位数年龄也从28.9岁上升至37.4岁，人口年龄重心整体向高年龄段位移动。同时，全国人均储蓄率(1-人均消费支出/人均可支配收入)从21.69%上升到34.11%[7]。大部分的老年群体选择将金融资产集中于活期/定期存款、国债等低风险产品中，对股票、基金等权益类投资的参与率较低，体现出老年群体有一定的风险厌恶倾向。

线下的信任建立机制在老年群体中具有不可替代性，这种线下信任习惯也贯穿了老年群体的金融决策全过程。对于老年群体而言，在金融服务选择上，实体机构才是首选，即使线上服务流程更便捷，多数老年群体仍会“线上查询、线下办理”，将线下确认作为金融决策的“最后防线”。对国有大型银行、邮政储蓄等拥有实体网点的正规金融机构，老年群体抱有深厚的信任感。这种信任源于机构的物理存在

感、国家信用背书以及长期服务关系积累。面对面的沟通方式也让他们感觉问题更容易得到解决，权益更有保障。因此，即使有一些线上金融服务推出，他们也会因为对线下机构的信任而持观望态度。

2.3.2. 数字决策与维权乏力困难

随着互联网的普及，使用互联网的老年群体人数不断攀升，但部分老年群体在接触和使用数字金融产品时，其行为模式和安全意识呈现出矛盾的两极分化态势，他们既有对融入数字金融生活的渴望，又怀有对未知风险的深深忧虑。老年群体对数字金融产品普遍抱有不信任感，其对资金安全或操作失误所导致损失的担忧，使得许多老年人即便具备一定的基础操作能力，也会选择主动回避涉及资金往来的深度金融操作。部分老年群体，特别是曾听闻或亲身经历过网络诈骗的，对于任何涉及线上资金、个人信息的操作都高度警惕，甚至采取极端防御策略，他们拒绝绑定银行卡、不使用任何在线支付、不安装银行或支付类 APP、不点击任何不明链接。这种“因噎废食”的策略虽规避了部分风险，但也使其完全丧失了享受数字便利的机会，加剧了数字决策困难。

另外传统习惯与数字能力的脱节，导致老年群体在电商金融场景中往往面临决策困境与维权乏力的双重挑战。数字金融维权更是成为老年群体的系统性短板，当部分老年群体遭遇消费纠纷时，只有少部分人会选择官方投诉渠道，更多倾向于向子女求助或自认倒霉。在线投诉流程复杂、举证要求高、维权成本超出标的金额等原因都迫使老年群体不得不主动放弃维权，而这种维权乏力现象进一步助长了不良商家的欺老行为。同时，维权能力的数字化短板也进一步加剧了金融健康风险，最终形成恶性循环。

3. 数字素养赋能金融健康的机制构建

3.1. 教育赋能机制：分层培训与代际互动

3.1.1. 阶梯培训体系构建：社区帮扶叠加线上课程

老年群体在数字金融领域的首要障碍源于认知资源分配困境。目前，金融数字化改造正在加快，但适老化程度较弱，老年人因金融专业知识和数字技术相对欠缺，对运用网络、使用智能设施存在恐惧心理，加上面对智能设备的多层级操作界面，无形中增加了老年人负担。社区帮扶的核心创新在于通过动作序列解构，降低认知负荷，遵循认知心理学的原理，通过分块处理降低记忆压力，重复训练促进程序性记忆转化。当基础操作通过肌肉记忆固化为自动化反应，设备恐惧症自然消解，为金融工具的使用奠定生理基础。逐渐衰退的身体机能和学习能力，导致传统知识灌输难以穿透行为惯性，加上薄弱的风险防御能力凸显出情绪教育对老年群体的必要性。沉浸式模拟情景可以通过焦虑等情绪强化行为，例如老年学员在模拟诈骗电话中的心率加速、掌心出汗等生理反应，使“拒透密码”准则深度内化于边缘神经系统。相较于语义记忆的脆弱性，情绪记忆的生物学特性赋予其更强抗遗忘能力，情景化宣传将抽象安全知识转化为条件反射式防御本能，在增强老年人反诈能力的同时，也能增强他们的幸福感和自我效能感[8]。

为促进老年人金融健康，线上课程的构建需依托于双重支持体系以确保其可持续性。首先，必须建立一个注意力适配机制，通过将课程内容划分为短时长的微课单元，以精确对应老年人注意力波动的周期性特点；同时，通过系统提供的实时反馈，实现 AI 陪练的即时操作纠错功能。深层次的动力引擎则源于金融服务的综合性转化——将普惠金融服务的内涵拓展至更全面的金融服务领域，构建智慧社区，并引入家政、养老等服务项目，使老年人能够便捷地接触并使用金融服务[9]，从而在日常生活中增强对数字金融的理解与认知。

3.1.2. 代际学习模式优化：志愿服务配合家庭场景

知识传递的效率受限于教学适应性的不足。通过设计志愿者与学员背景的同质化(例如退休教师辅

导独居老人),可以降低心理防御机制,营造安全的学习环境。进而将专业术语转化为生活化的语言,以通俗易懂的方式输出,帮助老年人建立正确的投资观念,增强他们的风险意识,从而避免潜在的投资风险[10]。

家庭场景的核心价值在于情感阻力转化效能。数字金融素养对家庭健康消费存在年龄异质性[11],通过家庭成员的情感联接,加强老年群体对数字金融的认可。子女远程指导水电缴费时,电子屏幕中的提示语将技术障碍重构为亲情表达媒介;孙辈带领参与社区线上团购,通过参与积分制激活代际协作本能。当数字技能习得过程同步实现情感满足,情感联结产生的多巴胺奖励,可有效覆盖学习过程的认知不适感,技术焦虑的心理屏障自然消融。老年群体还存在行为固化的问题,普遍持有保守观念的老年群体对新事物的接受能力有限,可以通过构建仪式化的生活场景,将数字金融信息融入生活场景。例如,家庭支付竞赛将技能训练转化为家人互动仪式,通过仪式行为的重复性(每周固定时段)与象征性(奖品承载健康祝福),将技术操作升维为家庭关系建设载体。当数字素养积累与情感记忆绑定,外驱动力最终转化为内源性成长需求。

3.2. 技术适配机制：工具简化与风控嵌入

3.2.1. 适老工具功能升级：语音助手结合支付优化

老年人群操作记忆衰退的生理局限,还需技术系统补偿。语音交互的三重容错设计构成安全网络:声纹验证在生物层确认主体身份,自然语义解析在逻辑层理解真实意图,操作前语音复核在认知层创造决策缓冲。这种多层验证机制的本质,是将单通道记忆负载分散至听觉、语言、决策多系统协同,有效规避前额叶老化导致的执行功能下降,让技术适配老年群体,减少操作失误。

支付流程的复杂性为老年群体增设了圈层壁垒,移动支付快速且全面的推进,导致未能衔接移动支付应用的老年弱势群体对应成为信息技术领域的弱者[12],数字鸿沟难以跨越。对智能终端进行适老化改造,可以通过视觉增强方案(放大按钮/强化对比)响应视网膜感光细胞衰退规律,以及极简重构操作步骤和个性化定制教程,降低操作难度,将技术理性必须与人文关怀融合,让工具设计为老年群体预留社会支持接口。

3.2.2. 智能风控机制设计：实时监控联动风险拦截

传统风控的滞后性需要个性化预警破解。基于个体数字指纹的安全基线建模,通过用户设备使用轨迹、消费模式、风险接触史构建三维防护网,建立安全阈值。对习惯模式突变(如节俭老人突发奢侈消费)的敏感识别,通过行为偏离的判断形成认知异常前瞻预警。相较诈骗特征识别的事后补救,该机制的前置干预窗口具有时间优势和精准特性,其本质是将安全防线从风险拦截升级至风险预防。

响应策略还需遵循风险分级适配理念。反诈视频强制播放属于认知唤醒的轻干预,亲属复核机制则是重大风险的社会支持启动。从轻度认知干预到亲属协同决策的渐进式设计,既通过时间延迟阻断冲动决策,又尊重老年群体的自主空间。这种家庭联审机制将教育环节培养的信任关系,转化为技术风控资源,体现了安全防护不应以剥夺自主权为代价的技术理论。风险共担制度彰显技术还包容哲学道理。金融机构应对非恶意失误加强制度性包容,其社会学意义在于:承认衰老导致的认知偏差是生命必然历程。这种制度设计既是对技术局限的理性妥协,更是文明社会对弱势群体的尊严守护。

3.3. 政策保障机制：协同网络与权益保护

3.3.1. 多方向网络共建：政府社区协同企业联动

老龄人群金融市场资源配置失灵时需要政策强力干预。强制性适老认证建立数字服务准入门槛,如同实体空间的无障碍设施规范;通过财税激励杠杆(研发费用加计扣除)改变企业成本收益函数,使适

老创新回报率提升至市场平均水平。通过公共政策有效矫正“银发需求低经济价值”的市场偏见，达成养老资产与金融市场的良性互动[13]。政策的推广离不开场景场域的转化能力。社区超市收银台变身移动支付课堂，实现技能即学即用(场景迁移理论)；反诈专线直连建立8分钟应急响应圈，将制度承诺转化为救命速度。物理空间的功能重构，通过生活场景与学习场景的融合，破解传统培训的“知识转化率衰减”难题。

要切实保障老年群体的金融权益，企业创新生态还需量化责任约束。将老年投诉率公示形成社会监督压力，适老技术开源降低创新边际成本。企业可通过共享技术资源，复用语音组件，开发适老功能，形成合规要求与市场回报的正向循环。构建“监管-激励”动态平衡的纳什均衡，让“强制标准+资源共享”政策组合激发产业协同创新。

3.3.2. 数字化运营方案：数据隐私兼顾消费权益

数据剥削风险需差异化防护，通过特殊条款筑牢防护堤坝。特殊条款禁令的伦理基础是能力正义原则——当个体决策力受损时，自由需让渡部分给安全；代际监察机制赋予子女数据监督权，将家庭教育中的反哺关系延伸至数字监护领域，欧盟禁止向老年人推送高风险产品后，诈骗率大大下降，证明适度限制可换取更大的实质自由空间。

多数老年群体受教育程度有限，在社会处于弱势群体，其次消费维权需响应教育局限，让老年人遇到问题时有口能辩。通过举证责任倒置原则(平台自证无责)突破形式平等局限，承认老年人在电子证据链中的绝对弱势；7天冷静期设计则是对前额叶功能衰退的生理补偿。江苏直播平台担责87%的判例确立新司法导向：当技术鸿沟达到特定阈值，责任分配必须向弱势方倾斜。互联网时代更要依靠科技赋能高效运转老年群体维权网络。用过区块链存证解决证据固化难题，平台配备一键投诉的操作，并能通过AI文书生成帮助老年群体突破法律知识壁垒，云端协同消除地域阻隔全国范围进行调解。通过技术赋能将制度善意转化为可触及的服务，当维权成本低于收益阈值，法律赋权才能真正激活。

4. 多维度赋能城市老年群体金融健康的路径探索

4.1. 双轨协同浸润体系：社区家庭智慧赋能

4.1.1. 开设社区“数字学堂”普及计划

大力发展“城市银发”教育，扩大数字资源供给。开设社区“银发数字学堂”普及计划，对于提升城市老年人的金融健康和信息素养，推动社会和谐具有重要意义。当前，随着电子商务发展愈加深入城市老年群体对于金融健康的需求与日俱增，但城市中金融健康教育资源相对匮乏，设施薄弱、资源不足，这在一定程度上制约了城市老年群体的学习意愿与需求。因此开设社区“银发数字学堂”普及计划具有必要性。

一方面，可以共享利用现有的城市文化服务中心、老年人活动中心等社区场所和硬件设施开展老年金融健康教育教学，实现资源的集约化利用，方便老年群体就近参学。另一方面，加强课程资源建设，开发有针对性的数字素养和金融健康类课程是老年教育的核心内容。设计适宜的数字素养课程，是提升城市老年人数字技能和信息素养的关键举措，要结合城市老年人的需求和特点创新课程资源设计。首先要兼顾城市老年人因个体因素、教育背景、区域差异产生的不同需求，要做好调研，了解现实需求，从群体的生理特征、心理特征和学习特点出发，遵循老年人的身心发展规律和需求导向设置课程并建立科学完善的课程评价体系。课程内容可涵盖智能设备基础操作与金融应用、常用电子商务平台支付流程与风险防范、数字理财知识与产品选择等方面。例如，社区可以组织“数字金融安全专题讲座”，邀请网络安全专家和金融从业者，通过实际案例分析，向老年人讲解常见的网络诈骗手段，如虚假理财、钓鱼

网站等，提高他们的奉献防范意识。同时，基于电子商务的快速发展，社区还可以开展“模拟支付体验活动”，让老年人在模拟环境中亲身体验扫码支付、网上转账等操作流程，增强他们的实际操作能力。此外对于学习进度较快、掌握程度较好的老年学员，社区可以鼓励他们担任“数字金融学习小导师”，与其他老年人分享学习经验和心得，形成互帮互助的学习氛围，推动城市老年群体数字金融素养的整体提升，为金融健康赋能提供持续学习动力和知识智力支持。

4.1.2. 推行家庭“数字陪伴”反哺机制

在文化人类学的“三喻文化”理论中，“后喻文化”描述了一种代际差异导致的文化逆向传递现象，即年长者需向年轻者学习，以实现新一轮的社会化过程[14]。此后，有学者在此基础上提出了“文化反哺”的概念，并将其界定为在快速文化变迁的背景下，年长一代向年轻一代广泛吸收文化的过程[15]。而年轻一代在新媒体使用、采纳以及相关价值观方面对年长一代的文化反哺，被称为“数字反哺”[16]。“反哺”一词本身蕴含着“教育”与“培养”的意义，在教育学的视角下，数字反哺实际上代表了一种新型理念与实践，即老年技术教育的普及化和生活化。

在家庭层面，推广“数字辅导员”陪伴机制，鼓励家庭成员主动担任老年人的数字金融学习辅导员。家庭成员可以根据老年人的学习进度和实际需求，制定个性化的学习计划，选择合适的学习资源和方法。例如，子女可以利用周末时间，与父母一起观看数字金融教育视频，针对视频中的重点知识点进行讲解和讨论；在日常生活中，当老年人需要进行网上购物支付或查询金融产品信息时，子女可以陪伴在旁，进行实时指导和操作示范，让老年人在实际应用场景中学习和掌握数字金融技能。同时，家庭成员在陪伴过程中，应注重培养老年人的金融风险意识，提醒他们在接到陌生电话或信息要求提供银行账户、密码等重要信息时，要保持警惕，及时与家人沟通。此外，家庭成员还可以与社区“银发数字学堂”的教师保持密切联系，及时反馈老年人的学习情况和需求，促进家庭与社区教育的有机结合，形成全方位、多层次的智慧赋能体系，为老年群体金融健康赋能提供坚实的家庭支持和情感保障。

4.2. 科技普惠深化工程：场景化数字生态构建

4.2.1. 打造适老化电商平台升级版

电子商务平台企业应积极响应科技惠老理念，积极打造适老化电商平台升级版。随着年龄增长，已步入和即将步入老年阶段的用户，他们的视力逐渐衰退，晶状体变得浑浊，容易混淆蓝色和紫色[17]在进行适老化设计时，应该清晰地展示出操作流程，提供有效的引导在界面设计上，采用大字模式，增大文字、图片和按钮的显示尺寸，确保老年人能够清晰地查看商品信息、订单详情和支付页面等内容[18]。线性图标的线条粗细对于视力减弱的老年用户而言识别不易，老年用户对于面性和拟物化图标的辨识度较好，图标设计的适老化可使用拟物、写实等设计风格[19]，例如，京东推出了“长辈版”应用，页面字体增大，图片更加醒目，同时简化了操作流程，方便老年人使用。

同时，老年用户更易对动态、语音的方式产生关注[20]，在语音导航功能方面，平台可以引入先进的语音识别技术，优化语音指令的精准度和响应速度，让老年人能够通过语音指令快速找到所需商品，完成支付操作。社区购物平台可以通过语音交互的方式，缓解老年用户触觉感知减弱的问题[21]。例如，淘宝的语音购物功能，老年人只需说出商品名称，系统即可自动搜索并展示相关商品，大大提高了购物的便捷性和效率。此外，平台还可以设置专门的老年用户服务通道，如一键联系客服按钮，客服人员应具备良好的数字金融知识和服务意识，能够及时为老年人解答在购物支付过程中遇到的问题，提供个性化的购物建议和金融风险提示，帮助老年人更好地完成交易，保障其在电商平台上的金融安全和合法权益。通过打造适老化电商平台升级版，营造适合老年群体的购物场景，促进老年人积极参与电子商务活动，提升其在数字经济发展中的参与度和金融健康水平，推动电子商务市场的可持续发展和代际公平。

4.2.2. 嵌入智能助手决策辅助系统

针对老年群体在养老金管理等重要金融场景中的决策困难问题，电子商务和金融科技企业可以合作开发并嵌入智能助手决策辅助系统。该系统利用大数据分析、人工智能算法和机器学习模型，根据老年用户的个人财务状况、消费习惯、风险承受能力以及养老金政策等多维度信息，为其提供个性化的养老金管理方案和金融决策建议。例如，蚂蚁财富的智能理财助理“支小宝”，能够根据老年人输入的养老金金额、退休时间、风险偏好等信息，为其推荐适合的养老理财产品组合，并实时跟踪投资收益情况，为老年人提供调整投资策略的依据和建议。

同时，智能助手还可以为老年人提供养老金支取规划、税务筹划等决策辅助服务，帮助老年人合理安排养老金的支取时间和金额，提高养老金的使用效率和保障水平。例如，智能助手可以根据老年人的医疗支出、生活费用等预期开支情况，为其制定科学合理的养老金支取计划，确保养老金能够满足老年人的长期生活需求。通过嵌入智能助手决策辅助系统，为老年群体在复杂的金融场景中提供专业的决策支持，增强他们在数字金融时代的决策能力和风险控制能力，优化金融资源配置，提升其金融健康状况和生活质量，实现科技普惠金融的目标。

4.3. 社会融合共建模式：多元主体协同共振

4.3.1. 联动企业责任专项支持计划

为了促进城市老年人更好地融入数字社会，需要多方面的共同努力。首先，政府应当发挥领导作用并推动相关进程，制定并实施相应政策，激励相关机构和企业共同参与，为城市老年人构建更为优质的数字化环境。例如，可以设立专项基金以支持数字化基础设施的建设，提供免费或低成本的数字设备与服务，并开展数字技能培训；同时，重视老年人的“数字权利”，确保他们能够自由选择适合自己的线上和线下服务。其次，企业和社会组织应扮演关键角色，通过组织公益性质的数字教育活动，如培训班、讲座、互助小组等，帮助城市老年人提高数字技能。最后，媒体和舆论界应利用电视、广播、新媒体等多种传播渠道，普及数字知识，提升城市老年人的数字素养。通过宣传报道成功的案例和经验，激发更多力量参与支持。

此外，家庭和个人也应积极发挥作用。家庭成员可以指导城市老年人使用数字设备和应用程序，帮助他们解决使用过程中遇到的问题。城市老年人亦可通过自学和探索，进一步提升自身的数字素养。另外，城市老年教育师资队伍的数字素养亦是确保老年人提升数字素养的关键，这直接关系到老年人对数字技术的接受程度和应用能力。因此，必须加强对老年教育教师在数字技术基础知识、教学方法和策略等方面的培训，以便其能更熟练地掌握数字工具和平台的使用，提高在老年教育中的教学效果，为老年人创造更加丰富多样的学习体验。

4.3.2. 创新普惠便捷金融数字服务

金融机构应聚焦老年群体金融需求和风险承受能力，创新开发普惠性数字金融产品，构建低门槛产品矩阵。例如，交通银行的“交银养老”系列，包含短期定期存款、货币基金、养老理财产品等，收益稳定、风险低且操作简便，契合老年人的保守投资偏好。这些产品不仅提供稳健收益，还兼顾了资金的灵活性和安全性，适合老年投资者。在数字化服务方面，金融机构需优化线上渠道，提升老年用户的使用体验。银行可在手机应用中开设“老年金融专区”，界面设计简洁清晰，提供大字版信息展示，以图文并茂的方式详细说明产品特点、收益计算及风险提示。同时，设置一键呼叫客服功能，让老年人在操作过程中遇到问题时能及时获得人工帮助。以某国有大行为例，其推出的适老化手机银行应用，通过优化操作流程和界面布局，使老年人能够轻松完成查询、转账、理财购买等操作，极大提升了他们的数字金融使用便利性。

金融机构的这些创新举措，不仅能降低老年群体参与数字金融的门槛，还能让他们享受到便捷、安全的金融服务。这有助于提升老年人的金融素养和资产管理能力，增强其金融健康水平，促进金融机构业务拓展，履行社会责任，推动老年友好型社会建设，实现金融机构与老年群体的共同发展与进步。

5. 结语

随着信息技术的迅猛发展和电子商务的深入普及，城市老年群体在数字化转型的浪潮中遭遇了“数字鸿沟”和“金融排斥”的双重挑战。本研究聚焦于电子商务背景下老年群体金融健康的现状及其面临的挑战，深入分析了该群体的数字素养与金融健康之间的关联，并系统性地构建了提升数字素养以促进金融健康的内在机制和实践路径。研究揭示，老年群体在智能设备的基本操作和金融工具的深入应用之间存在显著的差距，尽管数字支付的使用规模迅速扩大，但与之相应的风险防范能力并未得到同步提升。此外，教育水平的差异导致老年群体内部的数字鸿沟愈发明显，电商平台功能认知的不足进一步加剧了老年群体在应用上的断层。在机制构建方面，本研究提出了教育赋能、技术适配和政策保障三大机制。教育赋能机制强调通过分层培训和代际互动，利用社区支持、线上课程和家庭互助等手段，减轻老年群体的认知负担，增强其数字金融技能和风险意识。技术适配机制着重于适老化工具的功能提升和智能风控技术的整合，通过语音助手、优化支付流程和实时监控等措施，提高老年群体的操作便捷性和安全性。政策保障机制则从多方协作和数字权益立法出发，构建政府、社区和企业联合的适老化服务网络，并完善数据隐私和消费者权益保护的法律体系。本研究进一步探讨了多维赋能路径，旨在通过结合具体场景和日常生活实践，帮助老年群体跨越数字鸿沟，提升其在电子商务环境下的金融健康水平。后续研究将进一步细化老年群体的特征差异，深入分析类别化的数字素养对其长期金融行为的作用，为构建包容性、可持续性的老年友好型数字金融生态提供更坚实的理论基础和实践指导。

基金项目

2025 年度江苏高校哲学社会科学项目“江苏城市空巢老人社会疏离的发生机制及应对策略研究”(项目编号: 2025SJYB1558); 2025 年省级大学生创新创业训练计划项目“积极老龄化视域下数字素养对农村老年群体金融健康的影响研究”(项目编号: 2025139 89056Y)。

参考文献

- [1] 李世轩. 老龄化背景下数字金融服务适老化改造的问题及对策研究[D]: [硕士学位论文]. 北京: 北京航空航天大学, 2022.
- [2] 江函. 我国老龄金融发展问题和对策研究[J]. 福祉研究, 2019, 2(00): 59-65.
- [3] 白晨. 建设银行适老服务给出温情答案[N]. 经济参考报, 2021-11-25(007).
- [4] 马海涛. 微信小程序在银发电商中的应用研究: 机遇、挑战与对策[J]. 广东开放大学学报, 2025, 34(1): 109-112.
- [5] 张文霞, 赵延东. 风险社会: 概念的提出及研究进展[J]. 科学与社会, 2011, 1(2): 53-63.
- [6] 汤懿扬, 张彬. 数字普惠金融视角下涉老金融市场风险防范及法律应对[J]. 商业经济, 2024(10): 172-177.
- [7] 易祯, 朱超. 老年低消费的解决之道: 从消费-劳动“双低”到“双高”均衡[J]. 财经研究, 2024, 50(2): 63-77.
- [8] 王永飞. 增能视角下老年人防诈骗能力提升的小组工作介入研究[D]: [硕士学位论文]. 包头: 内蒙古科技大学, 2023.
- [9] 丁楠, 黄婧. 新公共管理理论视角下数字金融服务适老化面临的挑战及对策建议[J]. 北方金融, 2021(7): 45-47.
- [10] 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.
- [11] 孙豪, 汪楠, 肖亮, 等. 数字金融素养影响家庭健康消费: 机制与效应检验[J]. 经济研究参考, 2024(12): 63-87.
- [12] 谈沪豫. 老年群体移动支付使用中的社会排斥问题研究[D]: [硕士学位论文]. 烟台: 烟台大学, 2021.

- [13] 李秉豫. 数字金融适老化视阈下老年人权益的法治保障[J]. 北方金融, 2025(4): 23-30.
- [14] 玛格丽特·米德. 文化与承诺[M]. 周晓虹, 周怡, 译. 石家庄: 河北人民出版社, 1987.
- [15] 周晓虹. 文化反哺: 变迁社会中的亲子传承[J]. 社会学研究, 2000(2): 51-66.
- [16] 周裕琼. 当老龄化社会遭遇新媒体挑战数字代沟与反哺之学术思考[J]. 新闻与写作, 2015(12): 53-56.
- [17] 张世民. 基于 APP 交互界面的适老化设计研究[J]. 电子元器件与信息技术, 2022, 6(7): 84-88.
- [18] 刘悦, 刘俊哲. 基于用户分析的适老化移动医疗 APP 设计研究[J]. 设计, 2021, 34(17): 32-35.
- [19] 郎超男, 于如信, 朱玉斌, 等. 基于用户体验的老年人智能购物终端的设计研究[J]. 科技视界, 2019(16): 63-64.
- [20] 王烈娟. 交互设计背景下老年产品设计研究[J]. 包装工程, 2021, 42(4): 323-326.
- [21] 徐芳, 应洁茹. 国内外用户画像研究综述[J]. 图书馆学研究, 2020(12): 7-16.