

力减退使得银发群体难以阅读屏幕上的小字或识别细微的图标；操作小型电子设备，如智能手机和平板电脑，精细的触控操作、长时间的打字和复杂的手势控制对银发群体来说是一个不小的挑战；听力下降也限制了银发群体使用音频类数字服务，如视频通话或音乐播放，而这些服务正是提升银发群体社会互动和生活质量的渠道之一；手部灵活性和协调性的下降、认知能力的变化，尤其是记忆力和学习新事物速度减慢，均增加了银发群体在适应新数字技术方面的困难。

群体边缘：银发经济遭遇数字鸿沟之阻

在数字化浪潮推进社会发展的同时，社会经济结构和消费模式正在经历前所未有的变革。银发经济作为其中不容忽视的部分，其发展潜力和市场价值理应受到重视。然而在“数字鸿沟”的掣肘下，银发群体似乎正被悄悄地边缘化，逐步与这个时代的主流趋势产生距离。这不仅体现在技术接入的层面，更深刻地反映在信息获取、消费决策乃至生活方式的全方位差距上。

“数字鸿沟”不仅限制了银发群体享受数字化成果的机会，更影响了他们对社会经济贡献的潜力。消费决策环节的信息不对称、支付和购物方式的落后、线上线下融合服务供给的短缺、智慧养老和科技应用的滞后以及数字生活方式与银发群体脱节等关键问题，厘清银发经济发展遭遇数字鸿沟阻碍的具体因素，方能提出有效激发银发经济潜力的应对之策。

（一）消费决策环节的信息不对称

数字经济环境下，信息的获取和处理能力直接影响消费者的决策过程。消费决策环节的信息不对称成为银发群体面临的挑战，这种不对称性主要体现在信息的获取、理解和应用方面的困难，进而影响了银发群体的消费体验和决策质量。信息获取的障碍是造成信息不对称的主要原因之一。虽然互联网为用户提供了海量的信息资源，但银发群体往往因为缺乏必要的数字技能而难以有效访问和搜索这些信息。例如，银发群体未能掌握如何使用搜索引擎寻找相关产品的评价和比较，或无法访问专业的消费者论坛和评测网站。

此外，社交媒体和电子商务平台上的信息对于他们来说可能难以理解，导致错过重要的消费信息和优惠活动。数字经济时代的信息往往呈现出高度复杂和快速更新的特点，这对于认知能力和学习速度有所下降的银发群体而言是一个不小的挑战。复杂的产品规格、使用条款以及隐私政策等都需要较高的理解能力，而这正是许多银发消费者所缺乏的。因此，即便银发群体能够获

取到一定的信息，但在理解和处理这些信息上也面临着挑战。信息的应用障碍进一步加剧了消费决策的不对称性。银发群体即使能够获取并理解相关的消费信息，他们也可能不知道如何将这些信息应用于实际的消费决策中。例如，在比较不同产品和服务时，他们可能无法有效地评估和权衡这些信息，所以无法做出最符合自己需求和预算的选择。

（二）在线购物和数字支付的鸿沟之阻

数字化生活中，购物方式和支付的变革对于提升消费便利性和效率起着至关重要的作用。然而，在线购物和数字化支付的“鸿沟”不仅限制了银发群体享受数字经济成果的能力，也在一定程度上加剧了他们与现代社会的脱节感。电子商务和在线购物的兴起改变了传统的购物方式，但这一变化对银发群体来说并不完全是积极的。虽然在线购物提供了更广泛的商品选择、更便捷的购物体验 and 更有竞争力的价格，但银发消费者在使用这些平台时可能会遇到多种障碍。例如，复杂的网站界面、繁琐的购物流程、不便的商品搜索功能等，都可能影响他们的在线购物体验。

此外，对于产品质量的担忧、退换货流程的不透明等也是他们犹豫不决的重要原因。数字支付系统的普及几乎取代了传统支付。许多银发消费者习惯于使用现金或传统的银行服务进行支付，对于新兴的电子支付工具如移动支付应用、在线银行服务等不熟悉抑或抵触。究其原因，在于对新支付方式安全性的担忧以及对操作流程复杂性的顾虑。所以当面对需要电子支付的在线购物或服务时，他们可能会选择放弃或寻求他人帮助，在一定程度上限制了他们的独立消费能力。

（三）线上线下融合的服务供给短缺

数字经济迅速发展，线上线下融合服务成为提升消费体验、扩大市场覆盖的重要方式。对银发群体而言，这种能够将线上的便捷与线下的直观两者相融合的服务尤其关键，然而现实生活中，适合银发群体的线上线下融合服务供给相对短缺。尽管线上服务提供了购物、娱乐、医疗等多方面的便利，但对于许多银发群体成员来说，线下的互动和体验仍然不可替代。例如，在健康医疗服务方面，线上咨询和预约系统大大提高了效率，但银发群体往往更需要面对面的沟通和实际的医疗操作。同样，在购物领域，线上平台虽然提供了丰富的商品选择，但银发消费者更倾向于亲自体验产品质量和服务。当前，能够有效整合线上线下优势、专门针对银发群体设计的服务模式仍然不足，在一定程度上阻碍了他们享受数字化生活。