

老年群体数字消费障碍的心理机制研究—— 基于 SOR 模型与个体—情境适配视角的理论建构

肖必燕

潍坊科技学院经济管理学院

摘要 在数字经济快速发展的背景下，数字消费已逐渐成为居民日常生活的重要组成部分。然而，老年群体在数字消费过程中仍普遍面临操作困难、使用焦虑、风险担忧与持续性回避等问题。既有研究多从数字鸿沟、技术可达性或数字技能不足等角度解释老年群体的数字化困境，但较少从心理机制整合的视角揭示其数字消费障碍的形成过程。基于 SOR 模型与个体—情境适配视角，本文构建了老年群体数字消费障碍的多维心理机制整合模型。研究认为，数字消费环境特征与数字化转型压力共同构成外部刺激，当其超出老年消费者可用认知与心理资源时，会引发认知负荷，并进一步诱发技术焦虑与身份威胁；技术焦虑还会通过放大风险感知、削弱收益评价，形成负向风险—收益评估，最终推动数字消费回避行为的产生。同时，社会支持在技术焦虑与数字消费回避行为之间发挥调节作用，能够缓冲负向情绪向行为退出的转化。本文通过命题形式系统表达上述作用路径，拓展了老年消费者数字消费行为研究的理论解释，也为数字平台适老化设计、服务优化与数字包容治理提供了启示。

关键词 老年群体；数字消费障碍；SOR 模型；技术焦虑；社会支持

DOI <https://doi.org/10.6914/tpss.080302> 文章编号 2664-1127.2026.0803.9-21

引言

在数字经济快速发展的背景下，数字技术正在深刻改变消费方式与市场结构。从移动支付、线上购物到智能服务平台与算法推荐系统，数字消费逐渐成为居民日常生活的重要组成部分。然而，在数字消费不断普及的同时，不同群体之间的参与差异也日益明显，其中老年群体的数字消费障碍问题尤为突出。已有研究指出，在数字技术日益渗透社会生活的背景下，老年群体仍将长期面临数字鸿沟问题，其传统社会经验所形成的认知惯性、行为模式和价值倾向，容易与数字场域的虚拟性、迭代性和技术依赖性发生冲突^①。从实践层面看，老年人数字生活融入不仅涉及数字技能培训，也涉及智能技术供给、线上线下服务衔接、规则流程优化以及多主体协同支持等问题^②。尽管近年来我国老年人口规模持续增长，且其消费能力与消

© The Author(s) 2026. CC BY-NC-ND 4.0. **Article History:** Received: 15 May 2026; Accepted: 1 June 2026; Published: 15 March 2026 (online), 15 June 2026 (print).

社会科学理论与实践 (Shèhuì kēxué lǐlùn yǔ shíjiàn) *Theory and Practice of Social Science*, ISSN 2664-1127 (Print). Published by Creative Publishing Co., Limited 开元出版有限公司. Email: cpcl@cpcl.hk.

①吴燕霞. 老年群体数字鸿沟的生成与弥合——基于场域与惯习理论的分析 [J]. 中共福建省委党校 (福建行政学院) 学报, 2025, (06): 116-23.

②董焕晴, 曹高辉, 王靖坤. 从数字鸿沟到数字融入：老年人数字生活融入实践逻辑与优化路径研究 [J]. 情报科学, 2026: 1-22.

费需求不断提升,但相较于年轻群体,老年消费者在数字消费中的参与程度仍然明显偏低,并普遍面临操作困难、使用焦虑、风险担忧以及持续性回避等问题。

该现象意味着,老年群体所面临的问题可能不仅仅是是否接触数字技术,而更涉及为何在接触之后仍然难以持续参与数字消费。已有研究多从数字鸿沟、技术可达性或数字技能不足等角度解释老年群体的数字化困境,认为其障碍主要源于技术使用能力的缺失。然而,随着数字基础设施的不断普及,仅以“不会使用技术”来解释老年群体的数字消费障碍,已经难以充分揭示其背后的复杂心理过程。相关研究也发现,数字能力的表面提升并不必然意味着数字鸿沟被真正弥合,老年群体在不同数字场景中的能力差异、认知限制、社会支持不足以及技术设计缺陷,仍可能导致其陷入新的数字困境^②。在网络消费领域,老年人的个人特质与网络消费环境中的复杂风险相互交织,使其权益保护面临一般性法律保护不够精准、监管预防不足以及权利救济安排不合理等问题^③。因此,现实中大量老年消费者即便已经具备基本操作能力,仍然会在数字消费过程中表现出明显的犹豫、抗拒甚至主动回避。这表明,老年消费者的数字消费障碍并非单纯的技术能力问题,而更可能是多种心理机制共同作用的结果。

近年来,部分研究开始关注认知能力下降、技术焦虑、风险感知以及自我效能等因素对老年人数字技术采纳的影响。例如,关于在线医疗服务采纳的研究表明,技术焦虑和感知风险会负向影响老年人的使用意愿,而信任、绩效期望和努力期望则会促进其采纳行为^④。远程医疗使用研究也发现,情绪风险、成本风险、信任和服务环境等因素会共同影响老年人的使用意愿与实际使用行为^⑤。此外,年龄歧视与数字技术使用之间的关系也开始受到关注,相关研究表明,内化型年龄歧视可能降低老年人的数字技能自信,并引发焦虑与回避;关系型年龄歧视则可能通过社会互动进一步强化老年人对自身数字能力的负面认知^⑥。这些研究为理解老年群体数字消费障碍提供了重要启发,但现有文献仍存在以下不足:一是多数研究主要围绕单一变量展开,缺乏对不同心理机制之间关系的整合性解释;二是现有研究更多关注技术采纳本身,而较少解释老年消费者为何会在数字消费过程中形成持续性的心理退出与行为回避。换言之,已有研究虽然揭示了部分影响因素,却尚未形成一个能够解释“认知压力—情绪反应—身份威胁—行为回避”动态过程的完整理论框架。

基于此,本文尝试从消费者行为与老龄心理研究相结合的视角出发,对老年群体数字消费障碍的形成机制进行系统性整合。不同于既有研究主要关注单一变量或局部关系,本文认为,老年群体在数字消费中的障碍,本质来源于个体资源与数字消费环境要求之间的适配失衡。当数字消费环境中的任务复杂性、信息负荷与风险特征超出老年个体可用认知与心理资源时,个体更容易产生认知负荷、技术焦虑与身份威胁,并进一步形成对数字消费的负向价值评估,最终表现为持续性的回避行为。本文以SOR(Stimulus-Organism-Response)模型为总体理论基础,将数字消费环境特征视为外部刺激,将认知负荷、技术焦虑与身份威胁等心理机制视为个体内部状态,并以数字消费回避行为作为最终反应。在此基础上,本文引入“个体—情境适配”视角,强调老年个体资源与数字消费环境要求之间的匹配程度如何影响其行为决策过程,并构建老年群体数字消费障碍的多维心理机制整合模型,通过命题(propositions)的形式对不同心理机制之间的作用路径进行系统化表达,以期理解老年群体数字消费障碍提供更加完整的理论解释,同时为数字服务优化与适老化治理提供理论启示。

②袁静,张梅,孙俦,等.数字鸿沟的“弥合假象”:老年群体数字沉迷中的能力悖论[J].情报理论与实践,2026,49(03):46-56.

③刘芮.数字时代老年人网络消费保护的困境及其破解[J].学术研究,2025,(11):87-93.

④HUANG H, ZHU J, CHEN J, et al. Exploring the factors influencing the adoption of online medical services by older adults: a modified UTAUT2 based study [J]. Frontiers in Public Health, 2025, 13: 1559701.

⑤LI W, GUO J, LIU W, et al. Effect of older adults willingness on telemedicine usage: an integrated approach based on technology acceptance and decomposed theory of planned behavior model [J]. BMC geriatrics, 2024, 24(1): 765.

⑥GUDYNAITE G, ZAMALIJEVA O, PAKALNISKIENE V, et al. Experiences of ageism and digital technology use among older adults [J]. Frontiers in Psychology, 2025, 16: 1669321.

一、概念框架与理论基础

现有关于老年群体数字行为的研究,大多围绕数字鸿沟、技术采纳或技术使用能力展开,强调老年人由于认知资源下降、数字技能不足或外部支持有限,因而更难适应数字化环境。相关研究指出,老年群体在数字场域中面临的困境,不仅与其技术能力不足有关,也与数字场域的虚拟性、迭代性和技术依赖性特征有关,这些特征容易与老年群体长期形成的认知惯性、行为模式和价值倾向发生冲突^①。也有研究从数字失能视角指出,中国老年人整体数字失能程度较高,且内部异质性明显,认知型障碍、数字创作能力不足和社会功能限制等问题较为突出^②。这些研究对于理解老年群体进入数字社会的现实困境具有重要意义,但在解释数字消费障碍的形成过程时,仍然存在一定局限。尤其是在当前数字技术高度普及的背景下,越来越多的老年消费者实际上已经能够接触并使用基本数字工具,但其数字消费参与程度依然偏低,甚至在具备一定操作能力的情况下仍持续表现出回避倾向。已有研究也提醒,老年群体的“数字在场”并不必然意味着真正实现“能力在场”,数字沉迷或表面使用可能掩盖其在不同场景中的数字素养差异、认知限制以及支持不足等深层问题^③。这说明,数字消费障碍并不完全等同于技术能力缺失,而更可能涉及个体心理资源与数字消费环境之间更深层次的不适配。

本文试图从“个体—情境适配”的视角重新理解老年群体的数字消费障碍。所谓适配,并非简单意义上的是否会使用技术,而是指个体所具备的认知与心理资源,能否满足特定情境下的任务要求。相关研究已从任务—技术匹配角度发现,数字素养会通过感知任务—技术匹配影响老年人对智能养老产品的采纳意愿,积极老化态度还会强化这种匹配对采纳意愿的作用^④。这一发现说明,老年群体是否愿意接受数字服务,并不只取决于其是否具备一般性数字技能,还取决于数字技术能否与其具体任务需求、能力条件和心理状态形成匹配。当情境要求超出个体可用资源时,个体更容易产生压力、焦虑与失控感,并进一步形成对相关行为的回避倾向。对于老年群体而言,这种适配失衡在数字消费场景中尤为突出。

与传统消费相比,数字消费不仅具有更高的信息密度,也往往要求消费者在较短时间内完成信息识别、平台切换、支付确认、风险判断等多重任务。与此同时,数字消费环境中的界面设计、算法推荐与动态交互机制,也增加了任务的不确定性与复杂性。围绕老年网络消费保护的研究指出,老年人的个人特质与网络消费环境中的复杂风险相互交织,使其在网络消费中面临更加突出的权益保护与风险识别困境^⑤。类似地,智慧家居采纳研究也显示,老年人面对智能技术时的感知风险具有多维结构,涉及隐私安全、技术、性能、服务、财务、心理、社会支持以及政策法律等多个方面^⑥。对于认知资源相对有限、技术经验不足的老年消费者而言,这种复杂环境更容易超出其信息加工与心理调节能力,从而形成持续性的心理压力。

本文认为,老年群体数字消费障碍的形成,本质上是数字消费环境要求与个体资源之间适配失衡不断累积的结果。在这一过程中,认知、情绪与身份等多种心理机制并非彼此独立,而是呈现出递进式联动关系。首先,复杂的数字消费任务会提高个体的信息加工压力,并形成较高的认知负荷;随后,持续的认知压力会进一步诱发技术焦虑,使个体对数字消费中的风险与不确定性更加敏感。既有在线医疗服务采纳研究表明,技术焦虑和感知风险会负向影响老年人的使用意愿,而信任、绩效期望和努力期望则有助于促进其采纳行为^⑦;远程医疗使用研究同样发现,情绪风险、成本风险与信任机制共同影响老年人的使用意愿与

①吴燕霞. 老年群体数字鸿沟的生成与弥合——基于场域与惯习理论的分析[J]. 中共福建省委党校(福建行政学院)学报, 2025, (06): 116-23.

②王武林, 张奇. 中国老年人数字失能现状及演化机制[J]. 人口研究, 2025, 49(05): 70-84.

③袁静, 张梅, 孙倬, 等. 数字鸿沟的“弥合假象”: 老年群体数字沉迷中的能力悖论[J]. 情报理论与实践, 2026, 49(03): 46-56.

④MAO Z, YAN R, LIU H. Bridging the digital divide in smart older adult care: how digital literacy shapes adoption through task-technology fit and aging attitudes[J]. Innovation in Aging, 2026, 10(2): igaf139.

⑤刘芮. 数字时代老年人网络消费保护的困境及其破解[J]. 学术研究, 2025, (11): 87-93.

⑥LIU Y, TAMURA R, XIAO L. Barriers to older adults adapting smart homes: perceived risk scale development[J]. Buildings, 2024, 14(5): 1226.

⑦HUANG H, ZHU J, CHEN J, et al. Exploring the factors influencing the adoption of online medical services by older adults: a modified

实际使用行为^②。当这种负向体验不断重复时,个体对自身数字能力的信心也会逐渐下降,并进一步演化为身份层面的威胁感知。年龄歧视与数字技术使用研究表明,内化型年龄歧视可能降低老年人的数字技能自信,引发焦虑与回避;关系型年龄歧视也可能通过社会互动强化老年人对自身数字能力的负面认知^③。最终,上述心理状态将共同作用于个体对数字消费风险与收益的整体评估,并影响其是否继续参与数字消费。

基于这一逻辑,本文以刺激—有机体—反应(Stimulus—Organism—Response, SOR)模型作为总体分析框架。SOR模型强调,外部环境刺激会通过个体内部心理状态影响最终行为反应。已有关于老年群体数字消费的研究也开始采用SOR视角解释数字消费行为,例如在电商直播场景中,主播形象、使用难度、安全保障、社交体验等外部刺激会通过感知价值与信任机制影响老年群体的购买意愿^④。在数字消费情境中,复杂的任务结构、信息负荷与风险特征构成外部刺激,而认知负荷、技术焦虑与身份威胁则构成个体内部心理状态,最终表现为数字消费回避、低采纳意愿或持续性退出等行为结果。既有研究显示,老年人在数字场域中的困境并非单纯来自接入不足,而与数字场域的技术依赖性、迭代性及其与老年群体既有认知惯习之间的冲突有关^⑤;关于老年数字失能的研究也指出,主体、客体和环境等情境性因素会共同影响数字失能的演化过程^⑥。因此,本文并不将认知负荷、技术焦虑和身份威胁视为彼此并列的独立变量,而更强调其在行为形成过程中的动态关联。认知负荷不仅直接影响信息加工效率,也可能进一步诱发焦虑情绪;技术焦虑则不仅会放大风险感知,还会通过削弱自我效能感影响个体身份认同;而身份威胁一旦形成,又会反过来强化个体对数字环境的排斥倾向。换言之,老年群体数字消费障碍的形成,并非单一因素作用的结果,而是一个由认知压力逐渐扩展至情绪与身份层面的连续性心理过程。

与此同时,本文认为,风险—收益评估并不属于独立的心理机制,而是上述心理过程向行为结果转化的重要环节。当老年消费者在数字消费中持续感受到较高的认知压力、技术焦虑与身份不适时,其对数字消费的整体评价将更容易呈现“高风险、低收益”的倾向,并最终强化回避行为。相关研究表明,老年人在采纳在线医疗服务时,技术焦虑与感知风险会削弱其使用意愿,而信任、绩效期望和努力期望则有助于提升采纳意愿^⑦;远程医疗使用研究也发现,情绪风险、成本风险会削弱信任,并进一步影响老年人的使用意愿与实际使用行为^⑧。在智慧家居场景中,老年人面临的感知风险也具有多维结构,包括隐私安全、技术、性能、服务、财务、心理、社会支持及政策法律等方面^⑨。这些研究说明,老年群体的数字消费决策往往是在风险感知、收益判断与信任水平共同作用下形成的。因此,风险—收益评估更适合作为连接心理机制与行为结果的整合路径,而非与认知、情绪或身份机制并列的独立维度。

此外,数字消费障碍的形成也并非完全不可逆转。外部支持条件在一定程度上能够缓冲低适配状态所带来的负向影响。家庭成员的帮助、社区数字支持以及平台适老化设计,均可能降低老年群体在数字消费中的任务压力,并增强其对数字环境的控制感与安全感。既有关于老年数字生活融入的研究指出,老年人数字融入需要政府主导与多方协同、线上线下融合服务、数字技能培训与素养提升、规则流程标准化等多

UTAUT2 based study [J]. *Frontiers in Public Health*, 2025, 13: 1559701.

②LI W, GUO J, LIU W, et al. Effect of older adults willingness on telemedicine usage: an integrated approach based on technology acceptance and decomposed theory of planned behavior model [J]. *BMC geriatrics*, 2024, 24(1): 765.

③GUDYNAITE G, ZAMALJEVA O, PAKALNISKIENE V, et al. Experiences of ageism and digital technology use among older adults [J]. *Frontiers in Psychology*, 2025, 16: 1669321.

④王虎,陈玥.数字消费中信任对老年群体购买意愿的影响研究——以电商直播场景为例[J].*文化产业研究*, 2024, (02): 134-55.

⑤吴燕霞.老年群体数字鸿沟的生成与弥合——基于场域与惯习理论的分析[J].*中共福建省委党校(福建行政学院)学报*, 2025, (06): 116-23.

⑥王武林,张奇.中国老年人数字失能现状及演化机制[J].*人口研究*, 2025, 49(05): 70-84.

⑦HUANG H, ZHU J, CHEN J, et al. Exploring the factors influencing the adoption of online medical services by older adults: a modified UTAUT2 based study [J]. *Frontiers in Public Health*, 2025, 13: 1559701.

⑧LI W, GUO J, LIU W, et al. Effect of older adults willingness on telemedicine usage: an integrated approach based on technology acceptance and decomposed theory of planned behavior model [J]. *BMC geriatrics*, 2024, 24(1): 765.

⑨LIU Y, TAMURA R, XIAO L. Barriers to older adults adapting smart homes: perceived risk scale development [J]. *Buildings*, 2024, 14(5): 1226.

元要素共同作用^①；从适老化设计角度看，也有研究强调，应通过政策支持、科技优化和社会帮扶共同为老年群体搭建顺畅的数字参与通道^②。同时，年龄歧视与数字技术使用研究发现，积极的社会互动可能帮助部分老年人抵抗负面年龄刻板印象，而消极互动则可能强化其自我怀疑与技术回避^③。因此，社会支持不仅是影响数字消费行为的重要情境因素，也可能在技术焦虑与行为回避之间发挥缓冲作用。

基于上述分析，本文构建老年群体数字消费障碍的多维心理机制整合模型，并将数字消费环境复杂性视为外部刺激，以认知负荷、技术焦虑与身份威胁作为核心心理机制，通过风险—收益评估影响最终的数字消费回避行为。同时，社会支持作为重要情境变量，被纳入整体框架之中，以进一步解释不同老年群体在数字消费行为上的差异性。图 1 展示了本文的整体概念框架。

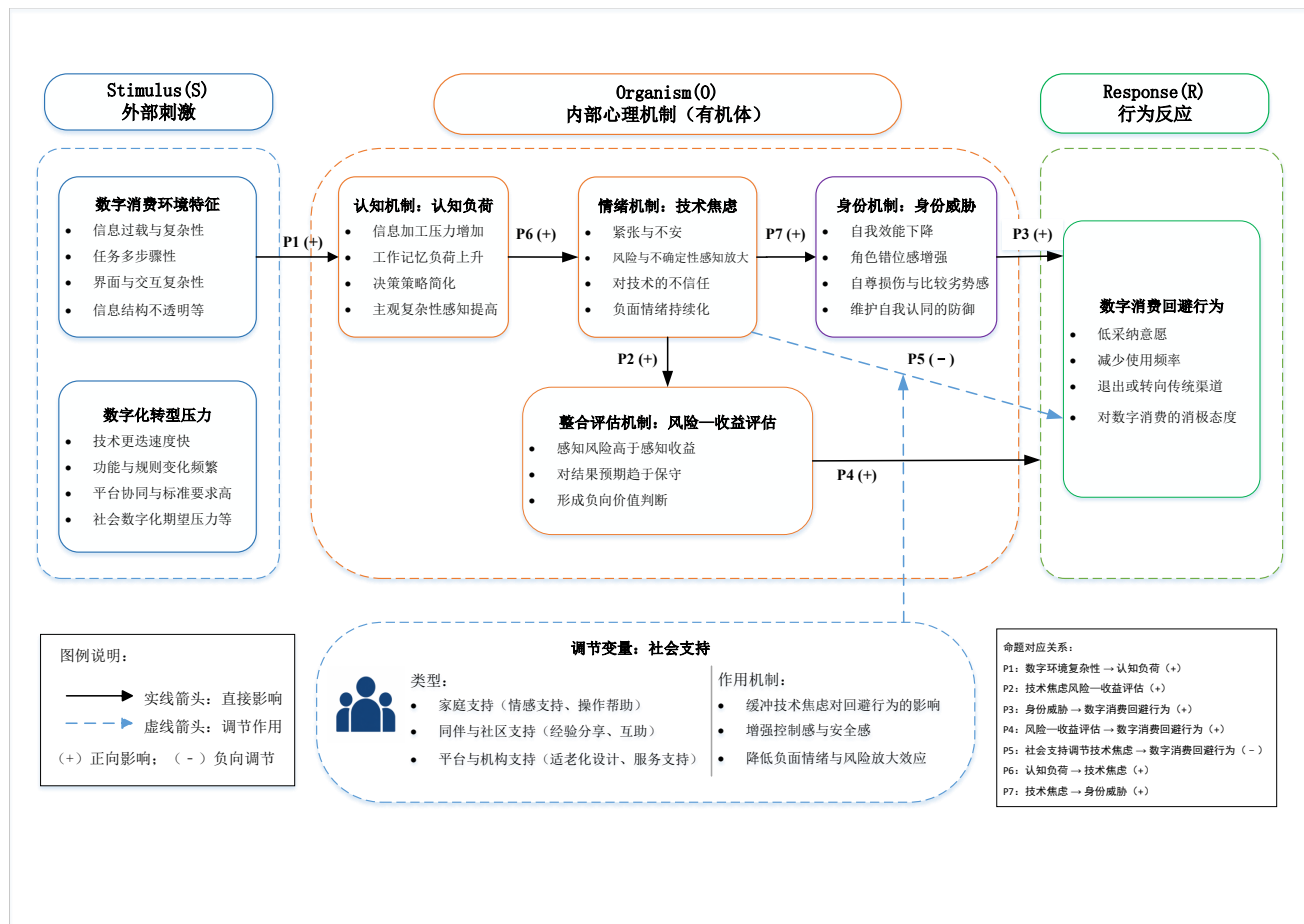


图 1: 老年群体数字消费障碍的多维心理机制整合模型

二、研究命题的提出

在前文概念框架的基础上，本文进一步围绕老年群体数字消费障碍的形成过程提出研究命题。与一般技术采纳研究不同，本文并不将老年消费者的数字消费回避简单理解为技术使用意愿不足，而是将其视为外部数字消费环境与个体心理资源之间持续不适配的结果。已有研究指出，老年群体数字鸿沟的形成不仅与技术接入不足有关，也与数字场域的虚拟性、迭代性、技术依赖性以及老年群体既有认知惯性之间的冲

①董焕晴, 曹高辉, 王靖坤. 从数字鸿沟到数字融入：老年人数字生活融入实践逻辑与优化路径研究 [J]. 情报科学, 2026: 1-22.

②戴媛. 老年群体数字鸿沟背景下的适老化设计与评估 [J]. 情报理论与实践, 2025, 48(S1): 207-10.

③GUDYNAITE G, ZAMALIJEVA O, PAKALNISKIENE V, et al. Experiences of ageism and digital technology use among older adults [J]. Frontiers in Psychology, 2025, 16: 1669321.

突有关^①。与此同时,数字失能研究也表明,老年人的数字困境具有主体、客体与环境共同作用的特征,个体认知能力、数字工具要求和外部支持条件均会影响其数字参与状态^②。因此,在本文框架中,数字消费环境特征与数字化转型压力共同构成外部刺激,并通过认知负荷、技术焦虑、身份威胁以及风险—收益评估等心理过程,最终影响老年消费者的数字消费回避行为。

(一) 外部刺激与认知负荷

数字消费环境中的复杂性是引发老年消费者心理压力的重要来源。与传统线下消费相比,数字消费往往要求消费者在较短时间内完成多项任务,包括信息识别、账户登录、界面切换、支付确认、风险判断以及售后追踪等^③。对于年轻消费者而言,这些操作可能已经成为高度熟悉的日常流程,但对于许多老年消费者来说,这些任务仍然意味着较高的信息处理要求与操作压力。已有研究指出,老年群体的数字素养具有明显的场景差异性,数字能力的表面提升并不必然意味着真正跨越数字鸿沟,部分老年人虽然能够进入数字场景,却仍可能因认知能力、知识水平、技术设计和社会支持不足而陷入新的数字困境^④。此外,数字消费环境的复杂性不仅体现在操作步骤本身,也体现在信息呈现方式与交互逻辑之中,如平台页面中的弹窗提示、算法推荐、优惠规则、动态链接以及多层级菜单,都会显著增加信息筛选与判断难度。围绕老年网络消费保护的研究也指出,老年人的个人特质与网络消费环境中的复杂风险相互交织,使其更容易在网络消费中面临风险识别、权益保护与救济困难等问题^⑤。当老年消费者需要同时理解界面信息、判断交易风险并完成具体操作时,其有限的工作记忆和注意力资源更容易被占用,从而产生较高的认知负荷。

除数字消费环境本身的复杂性外,数字化转型压力也会进一步加重老年消费者的适应负担。当前许多消费服务正从线下渠道转向线上平台,部分场景甚至呈现出非数字化不可达的趋势,例如线上挂号、扫码点餐、移动支付、电子优惠券领取以及线上售后服务等,此时的数字消费不再只是可选择的便利工具,而逐渐成为完成日常消费活动的必要条件。关于老年数字融入的研究指出,数字生活融入需要政府主导、多方协同、智能技术工具供给、线上线下服务融合、数字技能培训以及规则流程标准化等多元条件共同支撑^⑥。这也说明,当外部数字化转型速度快于老年群体的适应能力和支持条件建设时,数字消费便可能从“便利选择”转化为“适应压力”。对于老年消费者而言,这种由社会数字化转型带来的外部压力,会强化其对数字消费任务的被迫感与紧迫感,并进一步提高其主观认知负荷。

因此,本文认为,数字消费环境特征与数字化转型压力并非彼此孤立,而是共同构成老年消费者所面对的外部刺激。一方面,数字消费环境特征提高了任务本身的信息复杂性与操作复杂性;另一方面,数字化转型压力则增强了个体必须适应数字消费的现实压力。任务—技术匹配相关研究也表明,老年人对智能养老产品的采纳不仅取决于数字素养本身,还取决于技术特征能否与其任务需求、使用能力和老化态度形成匹配^①。由此可见,当数字消费任务要求与老年个体可用资源之间出现不匹配时,外部刺激便更容易转化为认知压力,使老年消费者感受到资源不足并形成较高的心理负担。基于此,本文提出如下命题。

P1: 数字消费环境特征与数字化转型压力共同构成外部刺激,并通过提高任务复杂性、信息处理要求与适应压力,增强老年群体在数字消费情境中的认知负荷。

(二) 技术焦虑与风险—收益评估

技术焦虑是老年消费者在数字消费情境中常见的情绪反应。当个体面对不熟悉的数字界面、复杂的支

①吴燕霞. 老年群体数字鸿沟的生成与弥合——基于场域与惯习理论的分析[J]. 中共福建省委党校(福建行政学院)学报, 2025, (06): 116-23.

②王武林, 张奇. 中国老年人数字失能现状及演化机制[J]. 人口研究, 2025, 49(05): 70-84.

③盛亦男, 张猛. 数字鸿沟对老年消费的影响[J]. 人口研究, 2025, 49(05): 35-51.; KHAN S, WEBSTER S, PUXTY J, et al. Key challenges and barriers to digital literacy for older adults: Scoping review[J]. JMIR aging, 2026, 9: e80647.

④袁静, 张梅, 孙倬, 等. 数字鸿沟的“弥合假象”: 老年群体数字沉迷中的能力悖论[J]. 情报理论与实践, 2026, 49(03): 46-56.

⑤刘芮. 数字时代老年人网络消费保护的困境及其破解[J]. 学术研究, 2025, (11): 87-93.

⑥董焕晴, 曹高辉, 王靖坤. 从数字鸿沟到数字融入: 老年人数字生活融入实践逻辑与优化路径研究[J]. 情报科学, 2026: 1-22.

①MAO Z, YAN R, LIU H. Bridging the digital divide in smart older adult care: how digital literacy shapes adoption through task-technology fit and aging attitudes[J]. Innovation in Aging, 2026, 10(2): igaf139.

付流程或不确定的交易结果时,容易产生紧张、不安和担忧。对于老年消费者而言,这种焦虑往往并不只是对技术工具本身的害怕,而是与操作失败、资金损失、隐私泄露、误触功能以及无法挽回错误等担忧交织在一起。已有关于老年数字健康技术焦虑的研究发现,“担忧隐私泄露”是技术焦虑网络中的核心节点之一,数字健康技术能力、社会支持和自我效能等因素也会与技术焦虑相互关联^②。这说明,老年群体的技术焦虑并非单一的情绪反应,而是与隐私安全、能力感知、支持条件和风险判断共同交织的复杂心理状态。

技术焦虑会改变老年消费者对数字消费的判断方式。处于焦虑状态下的个体往往更容易注意到潜在损失,而较少关注数字消费可能带来的便利、效率和服务可及性。换言之,技术焦虑会使老年消费者在评估数字消费时更偏向风险导向,而不是收益导向。关于老年人在线医疗服务采纳的研究表明,技术焦虑和感知风险会负向影响老年人的使用意愿,而绩效期望、努力期望、社会影响和信任则能够正向预测其使用意愿^③。这表明,即便某一数字消费工具在客观上具有便利性和有用性,焦虑情绪仍可能使个体高估其不确定性,并低估其使用价值。

在数字消费情境中,这种风险—收益评估并非完全理性的计算过程,而是受到情绪状态的显著影响。当老年消费者对技术缺乏信任,或担心自己无法控制操作后果时,其对数字消费的整体评价便更容易呈现风险高于收益的倾向。远程医疗使用研究也发现,情绪风险和成本风险会降低老年人的信任水平,而信任在感知有用性、服务环境、主观规范与使用意愿之间发挥重要中介作用^④。类似地,智慧家居采纳研究指出,老年人面对智能技术时的感知风险具有多维结构,涵盖隐私安全、身体风险、技术风险、性能风险、服务风险、财务风险、心理风险、社会支持风险以及政策法律风险等多个方面^⑤。这些研究共同说明,老年消费者对数字消费的判断往往不是单纯基于功能收益,而是在情绪风险、信任缺失和多维风险感知共同作用下形成的综合评价。

因此,技术焦虑在模型中不仅是情绪机制的核心变量,也是影响价值评估的重要前因。它通过放大风险感知、强化不确定性感知并削弱收益预期,使老年消费者形成更加负向的风险—收益判断。这种负向评估不仅会降低其采纳意愿,也会为后续回避行为提供心理上的合理性。基于此,本文提出如下命题。

P2: 技术焦虑会放大老年群体对数字消费风险与不确定性的感知,并削弱其对数字消费收益的评价,从而形成更加负向的风险—收益评估。

(三) 身份威胁与数字消费回避行为

数字消费障碍并不只是操作层面的困难,也可能具有更深层的身份含义。随着数字技术不断嵌入日常生活,数字能力逐渐成为个体社会适应能力的重要象征。对于老年消费者而言,数字消费中的反复失败,可能不仅意味着“这一任务没有完成”,还可能被理解为“自己已经跟不上时代”或“自己不再适应当前社会”。已有研究指出,数字年龄歧视可能存在于结构、制度和个体多个层面,数字服务设计、算法应用、健康照护和终身学习等领域都可能因对老年人的刻板预设而造成排斥和偏见^①。这说明,老年人在数字环境中的不适应并不只是个人能力问题,也可能与数字社会对老年群体的能力想象和身份定位有关。

在这种情况下,数字消费困难容易从具体任务层面上升到自我评价层面。当老年消费者在公共场景中

②赵剑春,杜浩玮,王海潮,等.老年冠状动脉硬化性心脏病患者数字健康技术焦虑网络特点及影响因素[J].军事护理,2025,42(10):10-4.

③HUANG H, ZHU J, CHEN J, et al. Exploring the factors influencing the adoption of online medical services by older adults: a modified UTAUT2 based study [J]. Frontiers in Public Health, 2025, 13: 1559701.

④LI W, GUO J, LIU W, et al. Effect of older adults willingness on telemedicine usage: an integrated approach based on technology acceptance and decomposed theory of planned behavior model [J]. BMC geriatrics, 2024, 24(1): 765.

⑤LIU Y, TAMURA R, XIAO L. Barriers to older adults adapting smart homes: perceived risk scale development [J]. Buildings, 2024, 14(5): 1226.

①FERNÁNDEZ-ARDÈVOL M, GRENIER L. Exploring data ageism: What good data can (’t) tell us about the digital practices of older people? [J]. New Media & Society, 2024, 26(8): 4611-28.; VAN LEEUWEN M J. Digital ageing: How ageism and technology influence the ageing experience of older adults [D]; University of the Western Cape, 2024.

因扫码、支付、验证或线上操作失败而感到尴尬,或频繁依赖子女、店员和他人帮助时,其自我效能感可能受到削弱。Gudynaite 等(2025)的研究发现,内化型年龄歧视会降低老年人的数字技能自信,并引发焦虑与回避;关系型年龄歧视则可能通过日常互动进一步强化老年人对自身数字能力的负面认知。该研究还显示,自信型数字技术使用者与犹豫型使用者在面对年龄歧视时反应不同,前者可能将负面评价转化为适应动力,而后者则更容易因刻板印象强化而减少技术参与^②。由此可见,老年消费者在数字消费中的能力感下降,可能进一步引发身份威胁,使个体感到自身在数字社会中的独立性、自主性和社会价值受到挑战。

身份威胁一旦形成,老年消费者可能会通过回避数字消费来维护自我认同。此时,回避行为并不只是由于技术难度较高,也是一种避免再次经历失败、尴尬和自我否定的心理防御。已有关于老年消费的研究表明,老化心态会影响老年人的消费行为,老化威胁感知在老化心态与消费意愿之间发挥中介作用^③。类似地,关于数字鸿沟与生命质量关系的研究也发现,老化态度在数字鸿沟与老年人生命质量之间具有中介作用,提示数字困境可能通过影响老年人的自我认知与老化态度进一步影响其生活状态^④。这些研究说明,当数字消费情境不断激活老年人的能力不足感、年龄弱势感或角色错位感时,其行为反应可能不再只是技术层面的退缩,而是与身份维护和自我保护密切相关。

因此,本文认为,身份威胁对数字消费回避行为具有直接影响。当数字消费情境持续强化老年消费者的能力不足感和角色错位感时,个体更可能减少数字消费接触,转向传统渠道,甚至主动排斥相关数字服务。换言之,数字消费回避可以被理解为老年消费者在身份受威胁时采取的一种自我保护策略。基于此,本文提出如下命题。

P3: 身份威胁正向影响老年群体的数字消费回避行为。即身份威胁感越强,老年消费者越可能减少数字消费参与并表现出更高的回避倾向。

(四) 风险—收益评估与数字消费回避行为

消费者是否持续参与某一消费方式,在很大程度上取决于其对该消费方式风险与收益的综合判断。数字消费虽然能够带来便利性、效率提升、价格优惠和服务可及性增强,但同时也伴随着支付安全、隐私泄露、信息误读、售后不确定以及网络诈骗等风险。对于老年消费者而言,由于其数字经验相对有限,对风险识别和后果控制的信心不足,数字消费中的风险因素往往比收益因素更加突出。已有关于老年网络消费保护的研究指出,老年人的个人特质与网络消费环境中的复杂风险相互交织,使其在网络消费中更容易面临权益保护不精准、监管预防不足和权利救济困难等问题^⑤。此外,智慧家居采纳研究也表明,老年人面对智能技术时的感知风险具有多维结构,涵盖隐私安全、身体风险、技术风险、性能风险、服务风险、财务风险、心理风险、社会支持风险以及政策法律风险等方面^⑥。这些研究说明,老年消费者在数字消费中的风险判断并非集中于单一损失,而是涉及安全、财务、服务、心理和制度保障等多个维度。

当老年消费者感知到数字消费风险高于收益时,其回避行为便具有较强的心理合理性。此时,继续使用数字消费工具意味着可能承担无法预期或难以控制的损失,而回到线下渠道或依赖熟人帮助则被认为更加安全、熟悉和可控。关于老年人在线医疗服务采纳的研究发现,技术焦虑和感知风险会显著降低老年人的使用意愿,而信任、绩效期望和努力期望则有助于提升其采纳意愿^①。远程医疗使用研究同样表明,情

②GUDYNAITE G, ZAMALIJEVA O, PAKALNISKIENE V, et al. Experiences of ageism and digital technology use among older adults [J]. *Frontiers in Psychology*, 2025, 16: 1669321.

③王静,王雪华,范秀成.经验获益还是时间损失?老化心态对时尚消费的影响机制[J].*心理学报*, 2026, 58(01): 151-65.

④郑慧妍,林思含,何佳鸣,等.老年人数字鸿沟对生命质量的作用路径研究:老化态度的中介作用[J].*中国卫生事业管理*, 2025, 42(11): 1275-9.

⑤刘芮.数字时代老年人网络消费保护的困境及其破解[J].*学术研究*, 2025, (11): 87-93.

⑥LIU Y, TAMURA R, XIAO L. Barriers to older adults adapting smart homes: perceived risk scale development [J]. *Buildings*, 2024, 14(5): 1226.; LIEBERMANN Y, STASHEVSKY S. Perceived risks as barriers to Internet and e-commerce usage [J]. *Qualitative Market Research: An International Journal*, 2002, 5(4): 291-300.

①HUANG H, ZHU J, CHEN J, et al. Exploring the factors influencing the adoption of online medical services by older adults: a modified UTAUT2 based study [J]. *Frontiers in Public Health*, 2025, 13: 1559701.

绪风险和成本风险会削弱老年人的信任水平,进而影响其使用意愿与实际使用行为^②。在电商直播场景中,也有研究发现,信任缺失是阻碍老年群体进行数字消费的重要因素,安全保障、使用难度、主播形象等因素会通过感知价值和信任影响老年群体的购买意愿^③。由此可见,当老年消费者难以形成足够的信任与收益预期时,负向风险—收益评估会直接削弱其数字消费参与意愿,并推动其形成回避行为。

需要指出的是,风险—收益评估并不是独立于前述心理机制之外的判断,而是认知负荷、技术焦虑和身份威胁共同作用后的综合结果。认知负荷会限制信息处理能力,使老年消费者更难充分理解和比较数字消费中的信息;技术焦虑会放大不确定性,使潜在损失在决策中更加突出;身份威胁则会强化个体对失败后果的敏感性,使其更倾向于选择熟悉且可控的传统消费渠道。相关研究也显示,老年群体的数字困境往往并非单纯能力不足,而是由个体资源、技术环境、社会支持和风险结构共同作用形成的复杂结果^④。这些因素共同影响老年消费者对数字消费的价值判断,使其更容易形成“风险大、收益小、不值得继续尝试”的结论。

因此,风险—收益评估在本文模型中承担着连接心理机制与行为结果的重要作用。当老年消费者对数字消费形成负向价值判断时,其数字消费回避行为将进一步增强。也就是说,数字消费回避并不一定意味着老年消费者完全否定数字技术本身,而是在其主观判断中,数字消费所带来的便利性、效率性和服务可及性,尚不足以抵消其感知到的安全风险、操作风险、心理压力和身份损耗。基于此,本文提出如下命题。

P4: 负向风险—收益评估正向影响老年群体的数字消费回避行为。具体而言,当老年消费者感知到数字消费风险高于收益时,其数字消费回避倾向将增强。

(五) 社会支持的调节作用

尽管技术焦虑会增强老年消费者的数字消费回避倾向,但这种影响并非在所有情境下都同样强烈。社会支持作为一种重要的外部资源,能够在老年消费者面对数字消费压力时发挥缓冲作用。家庭成员、同伴群体、社区工作人员、平台客服以及适老化服务设计,都可能为老年消费者提供情感支持、操作帮助、经验分享和风险提示,从而降低其面对数字消费时的不安感和失控感。已有关于老年数字生活融入的研究指出,老年人数字融入并非单纯依靠个体技能提升,而需要政府主导、多方协同、线上线下融合服务、数字技能培训与规则流程标准化等多元要素共同作用^⑤。从适老化设计角度看,也有研究强调,应通过政策支持、科技优化和社会帮扶共同为老年群体搭建顺畅的数字参与通道,减少其被数字社会排斥的可能性^⑥。这说明,社会支持不仅能够提供具体操作帮助,也能够通过改善外部环境降低老年消费者的数字适应压力。

社会支持之所以能够发挥调节作用,关键在于它改变了老年消费者对技术焦虑的应对方式。当个体知道自己在遇到困难时能够获得及时帮助,便更容易形成安全感和控制感。即使仍然存在技术焦虑,个体也不一定会直接选择回避,而可能愿意在支持条件下继续尝试。相关研究表明,老年数字健康技术焦虑并非孤立存在,而与社会支持、数字健康技术自我效能、电子健康素养等因素相互关联,其中客观支持是连接相关变量与技术焦虑的重要桥梁节点^①。这意味着,外部支持能够通过提升能力感、增强控制感和降低不确定性,削弱技术焦虑对老年人数字行为的负向影响。相反,当社会支持不足时,技术焦虑更容易被放大,并直接转化为逃避、退出或拒绝使用。

在老年群体数字消费情境中,社会支持不仅能够提供实际操作帮助,也能缓解个体因技术失败而产生

②LI W, GUO J, LIU W, et al. Effect of older adults willingness on telemedicine usage: an integrated approach based on technology acceptance and decomposed theory of planned behavior model [J]. BMC geriatrics, 2024, 24(1): 765.

③王虎, 陈玥. 数字消费中信任对老年群体购买意愿的影响研究——以电商直播场景为例 [J]. 文化产业研究, 2024, (02): 134-55.

④袁静, 张梅, 孙倬, 等. 数字鸿沟的“弥合假象”: 老年群体数字沉迷中的能力悖论 [J]. 情报理论与实践, 2026, 49(03): 46-56.; 王武林, 张奇. 中国老年人数字失能现状及演化机制 [J]. 人口研究, 2025, 49(05): 70-84.

⑤董焕晴, 曹高辉, 王靖坤. 从数字鸿沟到数字融入: 老年人数字生活融入实践逻辑与优化路径研究 [J]. 情报科学, 2026: 1-22.

⑥戴媛. 老年群体数字鸿沟背景下的适老化设计与评估 [J]. 情报理论与实践, 2025, 48(S1): 207-10.

①赵剑春, 杜浩玮, 王海潮, 等. 老年冠状动脉硬化性心脏病患者数字健康技术焦虑网络特点及影响因素 [J]. 军事护理, 2025, 42(10): 10-4.

的心理压力。尤其是在支付、挂号、线上购物和平台服务等高风险感知场景中,外部支持可以降低老年消费者对错误后果的担忧,并增强其继续参与数字消费的信心。围绕年龄歧视与数字技术使用的研究发现,积极的社会互动能够帮助部分老年人抵抗负面年龄刻板印象,并增强其继续使用数字技术的动力;而消极互动则可能强化其自我怀疑和技术回避倾向^②。此外,关怀伦理视角下的研究也指出,促进老年人良性数字融入需要构建相遇空间、凝聚社会合力并识别老年人的真实需要^③。这进一步说明,社会支持的作用不仅在于“替老年人完成操作”,更在于通过支持性互动、陪伴式学习和适切帮助,维护其自主感和尊严感。

因此,社会支持能够削弱技术焦虑对数字消费回避行为的正向影响。当社会支持水平较高时,老年消费者即便在数字消费中产生焦虑,也更可能通过寻求帮助、重复练习或依赖平台支持继续完成消费任务;而当社会支持不足时,技术焦虑则更容易直接转化为回避行为。基于此,本文提出如下命题。

P5: 社会支持在技术焦虑与数字消费回避行为之间发挥调节作用。当社会支持水平较高时,技术焦虑对老年群体数字消费回避行为的正向影响将减弱。

(六) 认知负荷与技术焦虑

认知负荷不仅影响信息加工效率,也会进一步诱发负向情绪反应。当老年消费者在数字消费中需要持续处理复杂信息、记忆操作步骤、判断交易风险并避免操作错误时,其认知资源会被不断占用。已有研究指出,数字场域具有虚拟性、迭代性和技术依赖性等特征,这些特征容易与老年群体长期形成的认知惯性、行为模式和价值倾向发生冲突,从而导致其在数字环境中面临更高的适应压力^④。同时,关于老年数字失能的研究也发现,老年人数字失能具有明显的情景性特征,其中认知型障碍较为突出,主体、客体和环境等因素会共同影响其数字参与状态^⑤。这说明,老年消费者在数字消费中遭遇的困难,并不只是某一操作步骤不会完成,而是数字任务要求与个体认知资源之间持续不匹配的结果。

一旦个体感到任务要求超出自身能力范围,便容易产生紧张、不安和无助感,从而引发技术焦虑。在数字消费情境中,认知负荷与技术焦虑之间具有明显的递进关系。较高的认知负荷使老年消费者更容易感到看不懂、记不住、怕点错或无法控制结果,这些体验会逐渐转化为对数字技术本身的不安。关于老年人就医技术焦虑的概念分析指出,老年人就医技术焦虑具有认知不足、负性情绪、行为回避和动态调节等属性,其前因包括自身因素、社会因素和外部因素,后果则可能表现为就医依从性降低、健康管理能力下降和心理问题加重^⑥。这一研究表明,认知不足与负性情绪之间存在紧密联系,当老年人在数字化服务中无法有效理解任务规则或操作逻辑时,认知压力便可能进一步转化为焦虑反应。

尤其是在多次经历操作失败之后,个体可能会形成稳定的负向预期,即在再次面对类似数字消费任务时预先产生焦虑反应。已有研究也指出,老年群体的数字能力具有明显的场景差异性,技术设计与社会支持不足会使其即便处于“数字在场”状态,也难以真正实现“能力在场”^⑦。这意味着,复杂数字消费任务所带来的认知负荷如果不能得到及时缓解,便可能不断累积为对数字技术的情绪性抵触。此时,老年消费者的技术焦虑并非突然产生,而是在反复的信息处理困难、操作失败预期和控制感下降中逐渐形成的。因此,认知负荷是技术焦虑的重要前因。当数字消费任务持续消耗老年消费者的认知资源时,个体不仅会感到操作困难,还会进一步形成对数字技术的情绪性抵触。基于此,本文提出如下命题。

P6: 认知负荷正向影响老年群体的技术焦虑。具体而言,认知负荷越高,老年消费者在数字消费情境中产生技术焦虑的可能性越高。

② GUDYNAITE G, ZAMALIJEVA O, PAKALNISKIENE V, et al. Experiences of ageism and digital technology use among older adults [J]. *Frontiers in Psychology*, 2025, 16: 1669321.

③ 武文颖, 管声华. 关怀伦理视角下老年人良性数字融入路径建构研究 [J]. *新闻与传播评论*, 2026, 79(01): 54-64.

④ 吴燕霞. 老年群体数字鸿沟的生成与弥合——基于场域与惯习理论的分析 [J]. *中共福建省委党校(福建行政学院)学报*, 2025, (06): 116-23.

⑤ 王武林, 张奇. 中国老年人数字失能现状及演化机制 [J]. *人口研究*, 2025, 49(05): 70-84.

⑥ 李梦, 刘艳萍, 王琳琳, 等. 老年人就医技术焦虑的概念分析 [J]. *护理学杂志*, 2026, 41(06): 21-6.

⑦ 袁静, 张梅, 孙倬, 等. 数字鸿沟的“弥合假象”: 老年群体数字沉迷中的能力悖论 [J]. *情报理论与实践*, 2026, 49(03): 46-56.

（七）技术焦虑与身份威胁

技术焦虑不仅会影响个体的风险判断和回避行为，还可能进一步作用于老年消费者的身份认同。当老年消费者在数字消费中反复体验到紧张、不安和失败预期时，其对自身数字能力的信心会逐渐下降。已有研究指出，老年人就医技术焦虑具有认知不足、负性情绪、行为回避和动态调节等属性，其后果可能包括就医依从性降低、健康管理能力下降和心理问题加重^①。这说明，技术焦虑并不只是短暂的情绪反应，而可能在反复数字化服务体验中逐渐累积，并进一步影响老年人对自身能力和行为选择的判断。对于老年消费者而言，当其在数字消费中不断产生紧张、不安和失控感时，技术焦虑便可能从情绪层面扩展至自我评价层面，转化为对自身数字能力和社会适应能力的负面认知。

对于老年群体而言，数字技术已经越来越多地与日常生活独立性、社会参与能力和消费自主性联系在一起。当个体在数字消费中持续感到焦虑，并认为自己无法独立完成必要操作时，其可能将这种焦虑归因于自身能力不足，进而产生身份层面的威胁感知。年龄歧视与数字技术使用研究发现，内化型年龄歧视会降低老年人的数字技能自信，引发焦虑与回避；关系型年龄歧视则可能通过日常互动强化老年人对自身数字能力的负面认知^②。这一发现表明，当老年人在数字消费情境中反复感受到“不会用”“学不会”或“需要别人帮忙”时，其技术焦虑可能进一步激活年龄相关的负面自我认知，使其认为自己不适应数字社会，或在与年轻群体比较时产生明显的落后感和无力感。

这种由技术焦虑引发的身份威胁，会进一步强化个体对数字消费的消极态度。换言之，技术焦虑不仅使个体害怕使用数字工具，也可能使其在心理上逐渐认同“自己不适合数字消费”。关于老年消费行为的研究表明，老化心态会影响老年人的消费意愿，老化威胁感知在老化心态与消费行为之间发挥重要作用^③。此外，数字鸿沟与生命质量关系研究也发现，老化态度在数字鸿沟与老年人生理、心理健康之间发挥部分中介作用，提示数字困境可能通过影响老年人的自我认知与老化态度，进一步影响其生活状态^④。由此可见，当技术焦虑不断强化老年消费者的能力不足感和年龄弱势感时，数字消费问题便可能从工具使用困难上升为身份认同层面的威胁。因此，技术焦虑是身份威胁形成的重要前因。当老年消费者在数字消费中持续体验到焦虑、失败预期和控制感不足时，其更容易形成自我效能下降、角色错位和身份受威胁的感知，并进一步强化对数字消费的消极态度。基于此，本文提出如下命题。

P7：技术焦虑正向影响老年群体的身份威胁感知。具体而言，技术焦虑越强，老年消费者越容易形成自我效能下降、角色错位和身份受威胁的感知。

三、讨论与启示

本文的理论贡献主要体现在以下几个方面。一是，本文将老年群体数字消费障碍从传统的技术能力不足解释，推进到个体—情境适配失衡的解释框架之中。既有研究多从数字鸿沟、技术可达性或技能缺失角度理解老年人的数字化困境，而本文进一步指出，在数字基础设施不断普及的背景下，老年消费者的数字消费障碍并不完全来自是否能够接触或使用技术，更重要的是数字消费环境的任务复杂性、信息负荷与转型压力是否超出了其可用认知与心理资源。二是，本文基于 SOR 模型，进一步揭示了认知负荷、技术焦虑与身份威胁之间的递进式关系。该框架有助于解释老年消费者为何会从最初的操作困难逐渐发展为情绪焦虑、身份受威胁，最终形成持续性的数字消费回避。三是，本文将风险—收益评估作为心理机制向行

①李梦, 刘艳萍, 王琳琳, 等. 老年人就医技术焦虑的概念分析 [J]. 护理学杂志, 2026, 41(06): 21-6.

②GUDYNAITE G, ZAMALIJEVA O, PAKALNISKIENE V, et al. Experiences of ageism and digital technology use among older adults [J]. Frontiers in Psychology, 2025, 16: 1669321.

③王静, 王雪华, 范秀成. 经验获益还是时间损失? 老化心态对时尚消费的影响机制 [J]. 心理学报, 2026, 58(01): 151-65.

④郑慧妍, 林思含, 何佳鸣, 等. 老年人数字鸿沟对生命质量的作用路径研究: 老化态度的中介作用 [J]. 中国卫生事业管理, 2025, 42(11): 1275-9.

为结果转化的重要环节,并引入社会支持作为调节变量,从而补充了既有技术采纳研究对行为差异解释不足的问题。因此,本文不仅关注老年消费者是否愿意采纳数字消费方式,更强调其为何在具备一定操作能力后仍可能产生心理退出与行为回避,这为理解老年群体数字消费障碍提供了更为细致的机制化解释。

本文的实践启示在于,缓解老年群体数字消费障碍不能仅停留在技能培训或设备普及层面,而应围绕认知减负、情绪缓冲、身份保护与社会支持体系建设展开。对于数字平台和服务企业而言,应在界面设计、流程设置和信息呈现方面降低老年消费者的认知负荷,例如可通过减少不必要的弹窗与跳转,简化支付、验证和售后流程,提高关键信息的可读性与可理解性,并保留清晰、稳定、可逆的操作路径。对于容易引发风险担忧的数字消费场景,如移动支付、线上购物、互联网医疗和智慧出行,平台应通过更明确的风险提示、人工客服兜底、错误撤回机制和适老化帮助入口,降低老年消费者的技术焦虑与失控感。同时,企业和公共服务机构在推进数字化转型时,应避免将数字化作为唯一通道,而应保留必要的线下替代渠道和人工协助方式,以减少老年消费者因不会用、用不好而产生的身份挫败感。对于家庭、社区和政府而言,应将社会支持视为促进老年人数字消费参与的重要资源,通过家庭陪伴式教学、社区数字辅导、志愿者支持以及公共平台适老化服务,帮助老年消费者在安全、低压力的环境中逐步积累使用经验,从而增强其控制感、自我效能感和持续参与意愿。

未来研究可以在本文提出的理论框架基础上进一步展开实证检验。首先,后续研究可通过问卷调查、实验设计或结构方程模型,对本文提出的 P1—P7 进行系统验证,尤其是检验认知负荷→技术焦虑→身份威胁→数字消费回避的递进式心理链条是否成立。其次,不同数字消费场景可能具有不同的任务特征与风险结构,例如移动支付更强调资金安全,互联网医疗更强调信息理解与信任,线上购物更涉及评价识别和售后风险,智慧出行则更依赖即时操作和场景适应,因此未来研究可比较不同数字消费场景下各心理机制的作用强度是否存在差异。再次,老年群体内部并非同质群体,不同年龄阶段、健康状况、教育水平、城乡背景、数字经验和家庭支持条件,均可能影响其对数字消费环境的适配程度,未来研究有必要进一步考察这些个体差异和情境差异的作用。最后,本文主要从概念框架层面对老年群体数字消费障碍进行理论建构,后续可结合访谈、追踪研究或干预实验,进一步揭示老年消费者数字消费心理障碍的动态变化过程,并评估不同类型社会支持与适老化设计对降低技术焦虑、缓解身份威胁和促进数字消费参与的实际效果。

四、结论

本文围绕老年群体数字消费障碍问题,基于 SOR 模型与个体—情境适配视角,构建了老年群体数字消费障碍的多维心理机制整合模型。本文认为老年消费者的数字消费回避并非单纯源于技术能力不足,而是在数字消费环境复杂性与数字化转型压力共同作用下,个体可用认知与心理资源难以满足情境要求所形成的结果。具体而言,外部数字消费环境刺激会首先增强老年消费者的认知负荷,进而诱发技术焦虑;技术焦虑一方面会放大风险感知、削弱收益评价,形成负向风险—收益评估,另一方面也可能进一步引发身份威胁,并最终推动数字消费回避行为的产生。同时,社会支持能够在技术焦虑与回避行为之间发挥缓冲作用,降低负向情绪向行为退出转化的可能性。

本文从心理机制整合的角度重新解释了老年群体数字消费障碍的形成逻辑,强调数字包容不仅意味着提升技术可达性和使用技能,更需要关注老年消费者在数字消费过程中的认知压力、情绪体验、身份感受与支持条件。该框架有助于深化对老年消费者数字消费行为的理论理解,也为数字平台适老化设计、企业服务优化以及公共政策制定提供了参考。未来,随着数字消费场景的不断扩展,如何在提升数字效率的同时降低老年群体的心理负担,将成为推动数字消费包容性发展的重要议题。

引用本文 肖必燕. 老年群体数字消费障碍的心理机制研究——基于 SOR 模型与个体—情境适配视角的理论

建构 [J]. 社会科学理论与实践, 2026, 8(3):9–21. <https://doi.org/10.6914/tpss.080302>.

Cite This Article Biyan XIAO.(2026). Psychological Mechanisms of Digital Consumption Barriers among Older Adults: A Theoretical Construction Based on the SOR Model and Person-Context Fit Perspective. *Theory and Practice of Social Science*(*Shèhuì kēxué lǐlùn yǔ shíjiàn*), 8(3):9-21. <https://doi.org/10.6914/tpss.080302>

Psychological Mechanisms of Digital Consumption Barriers among Older Adults: A Theoretical Construction Based on the SOR Model and Person-Context Fit Perspective

Biyan XIAO

School of Economics and Management, Weifang University of Science and Technology

Abstract Against the backdrop of the rapid development of the digital economy, digital consumption has gradually become an important part of daily life. Older adults, however, still commonly face operational difficulties, technology anxiety, risk concerns, and persistent avoidance in digital consumption. Based on the SOR model and the perspective of person-context fit, this paper constructs an integrated multidimensional psychological mechanism model of digital consumption barriers among older adults. The study argues that digital consumption environment characteristics and digital transformation pressure jointly constitute external stimuli. When these stimuli exceed older consumers available cognitive and psychological resources, they trigger cognitive load and further induce technology anxiety and identity threat. Technology anxiety also amplifies risk perception, weakens benefit evaluation, forms negative risk-benefit assessment, and ultimately promotes digital consumption avoidance. Social support moderates the relationship between technology anxiety and avoidance behavior by buffering the transformation of negative emotions into behavioral withdrawal. The propositions proposed in this paper extend theoretical explanations of older consumers digital consumption behavior and provide implications for age-friendly digital platform design, service optimization, and digital inclusion governance.

keywords Older adults; Digital consumption barriers; SOR model; Technology anxiety; Social support

[责任编辑: 李昌奎 Email: cpcl@cpcl.hk]