



**寒假**

**博文杯百项实证创新基金项目**

**成果名称： 电子支付在老年人群中推广的**

**障碍性因素分析**

**成果类别： 经济管理类**

**主 持 人： 邹睿**

**团队成员: 刘雨燕 钟晓璇 刘剑聪 黄建乐**

**指导教师： 张海年**

中南财经政法大学

**“博文杯”大学生百项实证创新基金项目**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项 目 名 称 | | | | | | | |
| 电子支付在老年人群中推广障碍性分析及对策研究  ——以武汉市为例 | | | | | | | |
| 主持人 | | 邹睿 | 联系方式 | 电 话 | | 15827263548 | |
| 电子信箱 | | 54742340@qq.com | |
| 指导教师 | | | 张海年 | | | | |
| 参加人 | 姓 名 | | 学 院 | | 专 业 | | 年 级 |
| 钟晓璇 | | 经济学院 | | 经济学 | | 大一 |
| 刘雨燕 | | 经济学院 | | 国际商务 | | 大一 |
| 刘剑聪 | | 经济学院 | | 国际商务 | | 大一 |
| 黄建乐 | | 工商管理学院 | | 人力资源管理 | | 大一 |

目录

[调研思路图 3](#_Toc429610372)

[一、选题背景 4](#_Toc429610373)

[二、文献综述 8](#_Toc429610375)

[（一）国内有关电子支付推广的文献研究 8](#_Toc429610376)

[（二）国外有关电子支付推广的文献研究 9](#_Toc429610377)

[三．调查问卷及访谈 12](#_Toc429610378)

[（一）调研地点与对象 12](#_Toc429610379)

[（二）问卷分析 12](#_Toc429610380)

[（三）访谈实录 19](#_Toc429610381)

[四、电子支付在老年人群中推广的发展现状分析 22](#_Toc429610382)

[（一）电子支付拓展业务对于老年人群的忽视 22](#_Toc429610383)

[（二）电子支付相对于传统支付的优势可以给老年人群带来极大便利 22](#_Toc429610384)

[(三)障碍性因素分析 23](#_Toc429610385)

[五、在老年人群中推行电子支付的可行性及对策分析 27](#_Toc429610387)

[（一）“银发一族”自身存在有学习使用电子支付的能力和意愿 27](#_Toc429610388)

[（二）“银发经济”成为新的电子商务增长热点 27](#_Toc429610389)

[（三）互联网+浪潮下亟需增加针对老年人的电子支付场景 28](#_Toc429610390)

[（四）减少操作环节以及交易程序 29](#_Toc429610391)

[（五）在基层社区构建B2C、P2C模式下老年支付场景与电子支付系统 30](#_Toc429610392)

[六、电子支付在目标人群中推广的综合评估 31](#_Toc429610393)

[（一）电子支付在目标群体中的推广对策分析——基于AISAS模型分析 31](#_Toc429610394)

[（二）推进电子支付在老年人群中的战略SWOT分析 32](#_Toc429610395)

[七、附录 35](#_Toc429610396)

[（一）调查问卷 35](#_Toc429610397)

[（二）参考文献 37](#_Toc429610398)

# 调研思路图

****

**电子支付在老年人群中推广障碍性分析**

**——以武汉市为例**

# 一、选题背景

## （一）电子支付概述

近年来，随着计算机、网络通讯技术的不断进步，电子商务迅猛发展。作为电子商务系统。

但是在这些辉煌的发展数据背后，我们也不能忽视电子支付在将来的发展中可能会遇到的诸多问题。第一，当前电子支付市场竞争激烈，在产品和服务趋于同质化的背景下，电子支付如何谋求在创新中发展是未来电子支付发展的一大难题。第二，电子支付市场在经历高速增长后逐渐趋向于饱和，即将面临发展瓶颈。为摆脱瓶颈，进一步加快发展需要牢牢地把握市场发展的机遇，加快支付行业基础性建设，着力推动产品创新与服务的提升，积极拓展市场、加强合作，推动电子支付行业做大做强，为实体经济增长和促进经济结构调整发挥重要作用。

而在“互联网+”大浪潮下，电子支付业务当前的目标是进一步优化完善“互联网+支付”体系，提升客户体验，为客户实现更大价值，并将电子支付推广到更多人群中去。

## （二）老年人群使用电子支付现状

#### 1.人口老龄化背景下对电子支付的需求增加

我国人口的老龄化进程正在不断加快，老年人群也需要充实的物质文化生活，关心老年人，满足老年人的各方面需求已经提上了议事日程。而通过这么多年发展，电子商务和电子支付已经走入了我们的经济生活。互联网的受众群体也不再仅仅是年轻人，更多的老年人群也开始参与进来。受益于计算机技术的快速发展，人口老龄化开始和电子商务、电子支付紧密结合。

自上世纪90年代以来，我国老年人群的收入明显增加。需要指出的是，虽然中国老年人群生活水平有了很大提高，但其消费额占社会消费总额的比例还很小，仍然还有很大的拓展空间。如果电子支付运营商能够把握住老龄化背景下夕阳经济的机遇，必将能摆脱发展瓶颈，在规范和创新中进一步加快发展步伐。

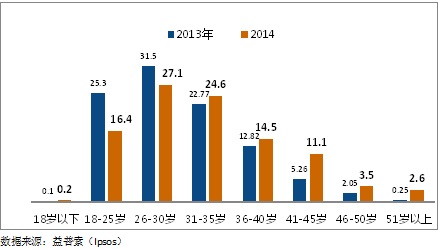
但是，目前电子支付运营商在拓展业务时对于老年人群还不是很重视。老年人对医疗保健、养老保险和其他生活服务的需求突出，但当前电子支付运营商在满足老年人群的需求方面着力点仍不够。电子支付和电子商务平台正在积极寻找下一个增长点，越来越多的电子支付平台将客户发展目标投向老年人群。

#### 2.使用电子支付，尤其是移动支付的老年人群不断增加

根据2011年由“腾讯·大楚网”发布的《电子支付行为大调查》，较之去年，45岁以上有过电子支付经历的人群明显增加，电子支付行为已逐步开始由18-35岁的年龄层向更高年龄层扩散。虽然目前使用电子支付的人群仍主要集中在18-35岁之间，但电子支付用户群老龄化的特征在不断加强。

2014年7月发布的《第三十四次中国互联网络发展状况统计报告》显示，在整个电子支付市场中，移动支付的用户规模发展最为迅速，用户群的老龄化趋势也最为明显。与2013年12月的调查结果比较发现，30岁以上互联网人群中，使用移动支付工具的人群，与半年前相比呈现出增加趋势，移动支付用户群老龄化趋势显现。

整体上看，目前使用电子支付的人群仍主要集中在18-35岁之间的主流用户，电子支付在老年人群中推广的空间和潜力还相当大。而且电子支付用户群呈现老年化趋势决定了，电子支付运营商在拓展业务时需要更加重视老年人群，认真考虑产品流程及功能设计上如何满足中老年用户的需求。



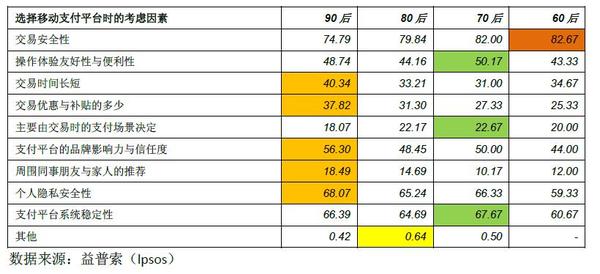
**图1 2013年与2014年移动支付使用人群比较图**

#### 3.老年人群更加看重移动支付的安全性

调查显示，老年人群对于移动支付的安全性更加心存顾虑。在选择移动支付平台考虑因素中，安全性仍然是消费者的首要顾虑，且随着年龄的增长客户对交易安全性愈加看重。

相较其他年龄段人群，60后对移动支付的交易安全性最为看重。

而70后对于支付平台系统稳定性和操作体验友好性与便利性的需求高于其他群体，同时选择支付工具的目的性更强。



**图2 各年龄段人群选择移动支付平台时的考虑因素比较图**

#### 4.使用电子支付给老年人群带来极大便利

与传统的支付方式相比，电子支付方式具有方便、快捷、高效、经济的优势。

**表1 电子支付与传统支付比较表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **传统支付** | **电子支付** |
| **款项支付方式** | 通过现金的流转、票据的转让及银行的汇兑等物理实体 | 采用先进的技术通过数字化的方式进行款项支付的 |
| **工作环境** | 在较为封闭的系统中运作 | 基于一个开放的系统平台（即互联网）运作 |
| **支付效率** | 支付时间相对较长，效率较低，费用高 | 短时间内完成支付，费用仅相当于传统支付的几十分之一，甚至几百分之一。 |

相较传统支付，使用电子支付可以给老年人群带来极大的便利，由于老年人群年龄较大，腿脚不方便，外出易发生危险等原因，电子支付对于老年人群的生活有很大帮助。并且，在老年人群中发展电子支付不仅为电子支付企业到来经济效益，也方便并满足老年人的各方面的物质文化需求，最终能达到企业经济效益与社会效益的统一。

# 二、文献综述

## （一）国内有关电子支付推广的文献研究

对于国内，尤其是近几年来，对电子支付的探讨研究一直是学术界的热点问题，众多学者结合各方面发展因素及条件，从不同角度对电子支付发展情况进行了深入研究。然而涉及到电子支付的推广的问题时，必然要考虑到在老年人群中推广的问题。人口老龄化的推进,使得老年人数量逐渐增加,老年群体逐渐受到重视,老年服务业也逐渐兴起。互联网已成为人们生活中相互交流的必备的工具。网络也不再成为年轻人的专利,触网的老年人越来越多,老年人网购、网上聊天、网上冲浪成为一些老年人生活的一部分。针对电子支付在老年人群中的普及率问题，众多学者展开了研究。

齐新在2006年将消费心理放入电子商务的背景下进行了深入分析，探求了电子商务中消费者的消费心理的变化及特点。在我国，老年人数量占人口总数的10%以上约一亿多人口，因而研究老年人的消费心理十分重要。文中提到，老年人作为一个特殊群体，不易受消费风俗的影响，有自己独特的需求，对于消费心理与行为最大的特点是首要考虑安全性与便利性，这一点放在电子商务中同样成立。制约老年消费者电子商务消费的心理因素有以下几个方面：传统购物观念受到了束缚，价格预期心理得不到满足，个人隐私面临威胁，对网上支付机制缺乏信任感，对虚拟的购物环境缺乏安全感，对物流配送缺乏保障感。其中阻碍电子支付的推广的最大因素就是对网上支付机制缺乏信任感。从消费者的心理角度分析，企业必须通过针对电子商务中的消费者心理制定相应的策略，主动地影响消费者的心理。电子商务中的营销具有针对性强、消费者选择余地大、信息传递快捷、信息覆盖面广且廉价的特点。随着网民阶层的扩大及年龄层扩宽，网络消费者的数量必将逐年扩大。而在老年人群中的扩大面临着最大的挑战与问题，即电子支付的安全性与便利性。如果能攻克这两大难点，就更有利于电子支付在老年人群中的推广及普及

在2012年，李洪心和李巍也对银发一族产生了兴趣，探析了老年电子商务发展的现状及问题。有数据显示，50岁以上的中老年人所占网名比例不断提升，有32%的上网老人有过网购经历，2010年以来中老年网购人数及交易金额增长速度惊人，环比增长率达200%以上，可见老年电子商务还存在极大发展空间。而事实上，百度CEO李彦宏在2010年就已经认识到老年电子商务是未来电子商务发展的又一增长点，他说“老年人是互联网使用者中发展潜力较大的群体之一。”但是就目前的老年人上网的情况而言，仍存在诸多问题。首当其冲便是安全问题，老年人相对其他年龄层受骗率更大，这对于刚涉及网购的老年人来说，消极影响极大。再加上技术问题、自身生理条件限制问题，都在不同程度上阻碍了老年人与电子商务之间的接轨。作者在对策建议中着重强调了政府及相关单位应该制定完善先关法律法规及老年人上网安全措施来保障老年电子商务的健康稳步发展。

2014年焦世奇和蒋良骏讨论了电子商务是否应积极面向老年人推广以及研究了相关对策。作者首先解释了电子商务在老年人群中难以发展的原因有计算机应用水平低，学习新事物的意愿低，电子商务的相关软件环境不健全等。随着近几年电商的普及，虽然50岁以上的网民从事电子商务的比例不高，为7.2%，但是与往年相比较，环比不断提高，说明电子商务对于老年人群的普及是必然趋势。人口老龄化对于电子商务，既是挑战又是机会。企业应把握时机，紧抓“银发市场”，积极应对人口老龄化带来的问题。针对这些问题，作者在文章最后提出了富有价值的建议——要关注老年人的需求，开发并研制符合老年人需哟的铲平和服务。同时要加强老年教育，为老年电子商务发展奠定良好基础。作者还强调了发展老年电子商务产业的重要性，因为电子商务是新兴产业，而老年市场拥有巨大潜力，此二者的结合算得上是“强强联合”，将带来可观的经济效益。

## （二）国外有关电子支付推广的文献研究

国外方面，由于电子支付业相对更发达，其研究领域也更为广泛全面，对中国具有很大的参考价值及启示。

综合多篇文献资料及各方数据，不难得出国外老年电子商务现状。首先，国外老年电子商务与国内相比起步较早，其原因在于，主观方面国内外文化差异较大，国外老年人更善于接受新事物；客观方面，国外的老龄化比中国更早到来，有更多时间适应老龄化对社会的冲击。对于国外老年人来说，网络已不再新鲜。数据显示，2010年德国50~69岁的老年人中有40%的老年人有过网购经历。在美国，有超过50%的65岁以上的老人使用互联网，且老年人上网的比重已达到53%。调查发现，就目前老年网络消费的产品种类来看，项目还是比较单一的，但是企业可以不断更新发展来吸引更多老年人的目光，深入挖掘潜力巨大的老年市场。而且，随着人口老龄化的不断加剧，老年人口的数量价格急剧增加，这必将为老年电子商务的发展注入新活力。

日本作为亚洲人口老龄化最为严重的国家，王威于2013年对日本进行了社会老龄化对电子商务的影响的探究。文中提到，社会老龄化对国民经济的发展以及社会结构的影响是异常深刻的，日本自上个世纪90年代开始的经济衰退深层次的病根在于畸形的社会结构，也就是说老龄化问题才是拖累日本经济的首要因素，21世纪是电子商务迅猛发展的时代，通过发展老年电子商务产业的方式，可以在一定程度上缓解老龄化社会的危机。但与此同时，日本依旧是经济强国，其电子商务领域发展也十分发达。数据显示，近几年来日本电商领域老年人服务和产品所占份额比重显著增加，越来越多的老龄人口所产生的消费需求在老年电子商务领域激发出巨大商机。再加上日本科技的发达，智能机面向老人的推广十分有效，依附于电子商务之上的第三方支付手段也得到了极大的推动发展。作者强调，互联网和电子商务作为人类在二十世纪的重大发展成果，极大的提升了经济生活的效率，改变了人们的生活方式，企业应注重满足老年热的独特需求，以电子支付为手段，将电子支付推向日常生活中的各个方面，实现电子支付平台的普及以及老年电子商务的发展，从而带动日本经济的发展。

同时结合赵世卓和宋颖在2010年对日本的考察研究，新型电子支付方式的发展和良好的法制环境及监管政策环境联系密切。首先，确保经营金融业务的银行子公司的独立性的同时，屏蔽来自非金融机构母公司运营和其他风险的影响，避免泄露消费者的机密信息。以及通过合理的资本结构和周密的风险管理来降低各种风险，并为非面对面方式办理银行业务的消费者提供保护，大大提高了安全度。为了突破传统支付手段对时间地点的限制、满足消费者的需求，日本政府还积极推动电子结算方式的发展，日本经济产业省也正积极推动电子货币清算系统的标准化进程。日本的众多措施会使得相关领域的监管工作日趋完善，有利于电子支付业务的安全性与便利性，更加满足了老年人口的需求，合理解释了日本电子支付业的快速发展。

# 三．调查问卷及访谈

## （一）调研地点与对象

本文的调研主要采用问卷和访谈形式为主。而问卷调查中又分为网上投递问卷和实地发放问卷。为了保证问卷的有效性，我们需要在发放问卷时对受访者可能出现的对问卷的疑惑进行解答，所以我们会重点进行实地调研和实地走访。

本次问卷调研的地点主要是武汉市，主要为武汉市所辖的黄陂、武昌、新洲、江岸、硚口、青山、江汉7个区，该7个区为武汉市老年人口≥10万人的辖区，达到了基本覆盖武汉市全面，具有相当的代表性。对于各个地区，我们按照地区人口数等比例抽样。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **地区** | **人口数（万）** | **老年人口（万）** | **老年人口比例（%）** | **样本数（人）** |
| 黄陂区 | 111 | 20.6 | 0.20 | 100 |
| 武昌区 | 94 | 16.9 | 0.17 | 85 |
| 新洲区 | 96 | 15.7 | 0.15 | 75 |
| 江岸区 | 63 | 14.4 | 0.14 | 70 |
| 硚口区 | 54 | 13.1 | 0.13 | 65 |
| 青山区 | 45 | 11.5 | 0.11 | 55 |
| 江汉区 | 46 | 10.6 | 0.10 | 50 |
| 总计 | 509 | 102.8 | 1.00 | 500 |

## （二）问卷分析

我们通过发放调研问卷，交流访谈等方式获取了有关课题研究的信息。分析整合问卷（140份）中的结果如下：

**1.您的年龄段在( ) [单选题]**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **选项** | **小计** | **比例** |
| A.55到60 | 76 | 59.38% |
| B.60到75 | 32 | 25% |
| C.75到80 | 12 | 9.38% |
| D.80以上 | 8 | 6.25% |
| **本题有效填写人次** | **128** |  |

分析：本次问卷线上线下共计投放140份，回收有效问卷128份，问卷有效率为91.42%。

。发放的地点为武汉市各大社区的老年活动室以及养老院。问卷目标的老年人群集中在55岁至75岁之间。

由此可见此次调研的对象选择，地点选择是合理的，从属于我们本次课题的科学调研范围。

**2.您最常使用的支付方式是？( ) [单选题]**

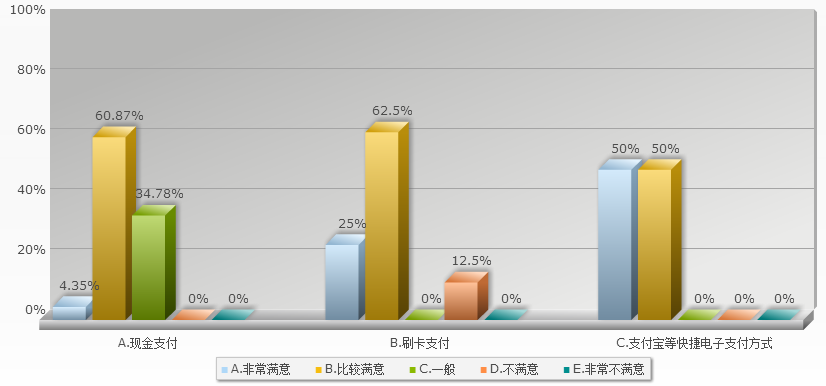
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **选项** | **小计** | **比例** |
| A.现金支付 | 92 | 71.88% |
| B.刷卡支付 | 28 | 21.88% |
| C.支付宝等快捷电子支付方式 | 8 | 6.25% |
| **本题有效填写人次** | **128** |  |

分析：在支付方式的选择当中，约有71.88%的人使用现金支付，而使用快捷电子支付方式的人群仅占总人数的6.25%。

因此我们可以的出这样的结论，在老年人群中，选择使用现金支付的的比例占据绝大多数。现金支付因为其一直以来作为唯一的支付方式，在老年人群中习惯势力根深蒂固。但是可以通过数据看出也有部分老人会在生活中使用更为安全便捷的银行卡支付，这一部分老人在采访中我们发现普遍具有较高的知识文化素养。但是电子支付行为在老年人群中基本是空白，而使用电子支付方式的老人普遍也是有网购习惯的老人。而其他的支付场景应用地很少。

**3.您对您现阶段最常使用的支付方式是否满意？( ) [单选题]**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **选项** | **小计** | **比例** |
| A.非常满意 | 16 | 12.5% |
| B.比较满意 | 76 | 59.38% |
| C.一般 | 32 | 25% |
| D.不满意 | 4 | 3.13% |
| E.非常不满意 | 0 | 0% |
| **本题有效填写人次** | **128** |  |



**图3 交叉分析支付方式选择及满意度**

分析：通过交叉分析比较我们可以看出现金支付的人群中多数老年人群对现金支付保持较为保守满意的态度，但是同时也有超过三成的老人对于现金支付存在着不满，主要体现在钱容易丢失，零钱太多和收到假币等状况。而相对而言使用了电子支付和银行卡支付的老人则相对满意度更高。

由此可见老年人群存在着尝试过快捷的支付方式之后，能够愿意为之改变一定的习惯势力，如何恰到好处的利用这些习惯势力，去分析对策是我们思考的方向。而与此同时，体现出我们课题选择的优势所在。

**4.您是否使用智能手机？手机里是否有支付宝之类的客户端？( ) [单选题]**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **选项** | **小计** | **比例** |
| A.使用智能手机，有客户端 | 36 | 28.13% |
| B.使用智能手机，没有客户端 | 56 | 43.75% |
| C.不使用智能手机 | 36 | 28.13% |
| **本题有效填写人次** | **128** |  |

分析：由图中可以看出，使用智能手机的人群占总人数的71.87%，而其中有电子支付app的仅占28.13%。

这出乎我们的意料，在50-60岁人群中使用智能手机的人群竟然不在少数，他们通常因为便捷的触摸手写功能等选择了智能手机，超过7成受访人群有在使用智能手机。但是其中大多数目标人群并不使用电子支付的app功能。由此可见大多数人是有使用APP的可行性条件，只是因为该功能并没有使目标人群体感兴趣。这一发现使我们觉得让电子支付在老年人群中推广是有很有可能的 。

**5.如果有一种新的支付方式出现，您是否愿意改变原有方式而尝试使用这一方式呢？( ) [单选题]**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **选项** | **小计** | **比例** |
| A.非常愿意，会主动尝试和推荐别人尝试 | 40 | 31.25% |
| B.比较愿意，会自己尝试但不会推荐给别人 | 24 | 18.75% |
| C.不太愿意，但如果有人推荐可能会尝试 | 48 | 37.5% |
| D.非常不愿意，绝不会尝试和改变原有方式 | 16 | 12.5% |
| **本题有效填写人次** | **128** |  |

分析：不太愿意，推荐会尝试的人是所有类型中比例最高的一类，约占37.5%，而非常愿意，主动尝试的人也相对较多，约占31.25%，非常不愿意的人群仅占12.5%

可见有一半的人在一种新的支付方式出现后愿意改变原有方式而尝试使用新的方式，但同时并不乐观地也有一半的人并不愿意接受新的支付方式，拒绝尝试使用。说明了大家对新生事物的接受程度还有待提高，面对新情况还需要相当一段时间适应。而在企业的角度，为了更快地推广，可以采取一些促销的方式或者加大力度来宣传新的支付方式，尽快提高普及使用率。

**6.您了解电子支付吗？( ) [单选题]**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **选项** | **小计** | **比例** |
| A.完全没听说过，不了解 | 12 | 9.38% |
| B.好像听说过 | 32 | 25% |
| C.了解一些(大致知道但未使用过) | 72 | 56.25% |
| D.很了解(曾经或经常使用) | 12 | 9.38% |
| **本题有效填写人次** | **128** |  |

分析：了解一些(大致知道但未使用过)占总人群的56。25%，完全没听说过和很了解的两个极端类型的人数均占9.38%，而好像听说过和了解一些的人占总认识的81。25%

通过对比分析我们可以看出绝大部分老年人在一定程度上了解电子支付的相关信息，但只有不到百分之十的老人能够熟练掌握使用电子支付的相关技能。总体来看电子支付尚未大规模普及，但已有部分老人逐渐跨入电子支付的用户范畴，并存在相当程度的潜在上升空间

**7.您觉得电子支付方式的使用方法容易学习吗？(　　) [单选题]**

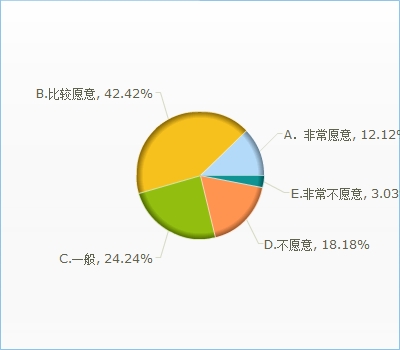
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **选项** | **小计** | **比例** |
| A.非常简单 | 8 | 6.25% |
| B.比较简单 | 36 | 28.13% |
| C.一般 | 56 | 43.75% |
| D.比较困难 | 28 | 21.88% |
| E.非常困难 | 0 | 0% |
| **本题有效填写人次** | **128** |  |

分析：由图表可知，对于电子支付使用方法的问题上，认为程度一般的人占43.75%，最多。而认为比较简单的人比比较困难的人多6%左右，认为非常困难的人为0，认为非常简单的人也不多。

从对数据的分析我们可以看出绝大多数人不觉得电子支付存在操作层面上的困难。选择比较困难的人数仅为2成，因此实质上电子支付在操作和界面上还是尽力做到了对老年人群的友好，不会让老年人群觉得上手存在技术上和理解上的困难。

**8.您愿意学习使用电子支付方式的方法吗？(　　) [单选题]**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **选项** | **小计** | **比例** |
| A．非常愿意 | 16 | 12.5% |
| B.比较愿意 | 52 | 40.63% |
| C.一般 | 32 | 25% |
| D.不愿意 | 24 | 18.75% |
| E.非常不愿意 | 4 | 3.13% |
| **本题有效填写人次** | **128** |  |

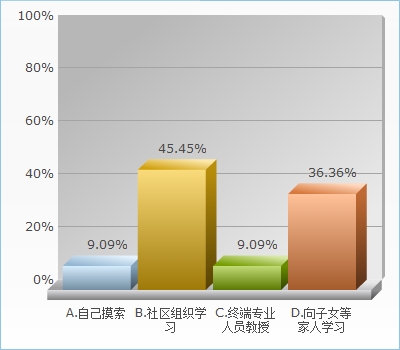


分析：在意愿度的调查问题上，持比较愿意态度的人占40.63%，为最多数，而不愿意或非常不愿意的人占21.88%左右，持中立态度的人占25%。

虽然习惯势力根深蒂固阻止这老年人群改变原有的支付方式，但是半数老年人群还是愿意接触和学习新兴的电子支付，也说明了电子支付凭借本身的前瞻性，便利性和在推广阶段的各种优惠政策也着实吸引了老年人群来投入和体验。

**9.您希望以何种方式来学习使用电子支付方式的方法？(　　) [单选题]**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **选项** | **小计** | **比例** |
| A.自己摸索 | 12 | 9.38% |
| B.社区组织学习 | 56 | 43.75% |
| C.终端专业人员教授 | 12 | 9.38% |
| D.向子女等家人学习 | 48 | 37.5% |
| **本题有效填写人次** | **128** |  |



分析：对于电子支付的学习方式，只有不到20%的人希望自己摸索或者请电子支付终端的专业人员教授，但是有超过40%的人希望能以社区为单位，统一组织有意愿的人集中学习，也有超过三成的人准备采用向子女或者其他家人学习的方式来熟悉电子支付的使用方法。说明对老年人而言，社区集中学习是最方便也是接受度最高的一种学习方式。

由此可以看出，在电子支付的使用方式上，依靠熟人宣传是我们可以考察采纳的方向。

**10.现阶段电子支付的安全系数已经达到了一个较高的水平，并且技术的进步和相关法律的完善还在不断提高电子支付的安全系数，那您现在会愿意选择这一方式吗？(　　) [单选题]**

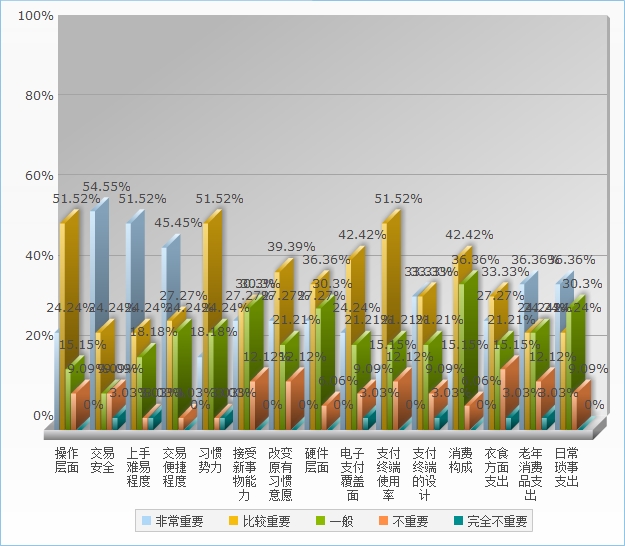
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **选项** | **小计** | **比例** |
| A.非常愿意 | 52 | 40.63% |
| B.不太愿意，等到它的安全系数达到我的认可了会接受 | 72 | 56.25% |
| C.非常不愿意 | 4 | 3.13% |
| **本题有效填写人次** | **128** |  |

分析：40%的人相信当前电子支付的安全系数，愿意在技术进步和相关法律的不断完善下使用这一支付方式，而同时也有超过一半的人选择在电子支付的安全系数达到自身认可之后才会选择使用这一支付方式。

表明安全仍然是大众考虑的最主要的因素，只有不断提高电子支付的安全系数才能更好地推广使用，方便大众。

**11. 请在下列影响老年人使用电子支付的因素中选出重要程度与您描述的最相似的一项。 [矩阵量表题]** **该矩阵题平均分：2.14**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **题目\选项** | **非常重要** | **比较重要** | **一般** | **不重要** | **完全不重要** | **平均分** |
| 操作层面 | 25% | 50% | 15.63% | 9.38% | 0% | 2.09 |
| 交易安全 | 56.25% | 21.88% | 9.38% | 9.38% | 3.13% | 1.81 |
| 上手难易程度 | 50% | 25% | 18.75% | 3.13% | 3.13% | 1.84 |
| 交易便捷程度 | 46.88% | 25% | 25% | 3.13% | 0% | 1.84 |
| 习惯势力 | 18.75% | 50% | 25% | 3.13% | 3.13% | 2.22 |
| 接受新事物能力 | 28.13% | 31.25% | 28.13% | 12.5% | 0% | 2.25 |
| 改变原有习惯意愿 | 28.13% | 40.63% | 18.75% | 12.5% | 0% | 2.16 |
| 硬件层面 | 28.13% | 11(34.38%) | 10(31.25%) | 6.25% | 0% | 2.16 |
| 电子支付覆盖面 | 25% | 40.63% | 21.88% | 9.38% | 3.13% | 2.25 |
| 支付终端使用率 | 15.63% | 50% | 21.88% | 12.5% | 0% | 2.31 |
| 支付终端的设计 | 34.38% | 34.38% | 18.75% | 9.38% | 3.13% | 2.13 |
| 消费构成 | 15.63% | 43.75% | 34.38% | 6.25% | 0% | 2.31 |
| 衣食方面支出 | 28.13% | 34.38% | 18.75% | 15.63% | 3.13% | 2.31 |
| 老年消费品支出 | 37.5% | 25% | 21.88% | 12.5% | 3.13% | 2.19 |
| 日常琐事支出 | 37.5% | 25% | 28.13% | 9.38% | 0% | 2.09 |



由图可知，在操作层面上比较重要，交易安全非常重要，交易便捷程度非常重要，习惯势力比较重要，接受新事物的能力持比较重要和一般的态度最多，改变原有习惯意愿比较重要，硬件层面，电子支付覆盖面，支付终端使用率以及支付终端的设计，消费的构成，衣食住行的支出都比较重要，而老年消费品支出，日常琐事支出都非常重要。

## （三）访谈实录

#### 1.对前湖北省福利事务处处长的访谈提纲

**访谈目的：**我们希望通过对一个对电子支付了解颇多的典型老年人代表的访谈，了解他们使用电子支付方式的原因和使用后的感受，从而希望能站在老年人的角度探究普及电子支付方式的方式。

**访谈形式：**座谈

**访谈地点：**湖北省民政厅宿舍

**受访人物与简介：**

前福利和社会事务处处长、湖北省劳动模范：邹冬琴。

曾拟定保障老年人、残疾人、孤儿等特殊困难群体的地方性社会福利救济规章办法和社会福利事业发展规划，负责管理六十年代部分精减退职老弱残职工的生活救济；开展社会福利方面的国际合作和国际交流工作等。

**访谈人：**刘雨燕

**记录人：**钟晓璇

**（以下为整理后的访谈记录）**

**刘雨燕：**你好，我们是中南财经政法大学博文杯百项实证创新经济项目分队，这次想就电子支付在老年人群体中推广的障碍性因素采访一下您，那么首先我们想请问一下您，您会在平常的生活中采用电子支付的方式进行付款吗？

**邹处长：**是的。我在去年跟上时代的步伐更换了智能手机之后

**刘雨燕：**那您是在什么场景下运用这些付款方式呢？

**邹处长**：首先是缴纳电话费，再就是网上购物，或者是给小孩的考试在网上交费。

因为我们在调查中了解到有很多老人因为很多顾虑是没有接受电子支付的方式，那么您认为邹睿：是什么原因让您觉得是可以尝试电子支付呢？

**邹处长**：我个人认为是一部分是因为老年人不懂电脑，不熟悉电脑操作。我认为电子支付的方式非常的快捷和简便，不用再外面奔走，在家能将事情搞定。更大的部分应该是害怕受骗的心理作用，再者就可能是老人家没有这个条件，比如说没有智能手机，电脑啊等等。

**刘雨燕：**站在您的角度上看，您认为老年人群体不太容易接受电子支付的现状要怎样才能改变呢？才能做到在老年人群体中推广和普及？

**邹处长**：比如说在老年人推广电子支付的使用方法以及好处，家庭中请他们的子女帮助他（她），甚至是社会上出现专门的志愿者，在社区里集中推广防盗受骗的方法，应该说有一定文化程度或者有一定条件的老人都会很乐意接受的。

**刘雨燕：**您觉得您使用电子支付之后，您觉得它给你带来哪些实质上的便利呢？老年人选择他最重要的是什么？

**邹处长**：老年人本来就腿脚不太方便，在外面不安全。买东西非要跑到商店去，交费非要跑到某个地方去，比如说交电信一定要去电信营业厅，交水电费一定要去专门交水电费的地方，现在在网上就可以一次性解决。

**刘雨燕：**是的。我们也考量到了这点，可是老年人的习惯是根深蒂固的，就您这么多年的工作经验来看，您一直在致力于保障老年人的权利嘛，您觉得有什么比较有针对性的方式可以帮助我们让电子支付在老年人群体中尽可能快速推广呢？

**邹处长**：这个..政府方面应该说该做的工作已经做了不少，政府方面的业务能够开通的都已经开通了，比如说交水电费，煤气费，中高考费用等等。现在的关键是老年人怎么去实行的问题。老年人为什么不去做，刚才我说的概括起来说我觉得就是三点。一是害怕的心理，第二是受文化限制的原因，老年人在银行取款都会比较胆怯，何况是在网络上。大部分老年人本来受文化程度就不高。第三就是经济条件的原因，网上操作需要的电脑或者是智能手机，有的家庭可能正是因为这个没有电子支付。我想排除这三方面基本上老年人是愿意电子支付的。

**刘雨燕：**好的，谢谢您。我们就是想站在老年人的角度考虑这些问题，希望电子支付能为老年：人带来切实可行的利处。也是感谢您百忙之中抽空来回答我们的问题，打搅了。真是谢谢您。

**邹处长：**再见

# 四、电子支付在老年人群中推广的发展现状分析

## （一）电子支付拓展业务对于老年人群的忽视

我国人口的老龄化进程正在不断加快，老年人群也需要充实的物质文化生活，关心老年人，满足老年人的各方面需求已经提上了议事日程。而通过这么多年发展，电子商务和电子支付已经走入了我们的经济生活。互联网的受众群体也不再仅仅是年轻人，更多的老年人群也开始参与进来。受益于计算机技术的快速发展，人口老龄化开始和电子商务、电子支付紧密结合。

如果电子支付运营商能够把握住老龄化背景下夕阳经济的机遇，必将能摆脱发展瓶颈，在规范和创新中进一步加快发展步伐。自上世纪90年代以来，我国老年人群的收入明显增加。需要指出的是，虽然中国老年人群生活水平有了很大提高，但其消费额占社会消费总额的比例还很小，仍然还有很大的拓展空间。

但是，目前电子支付运营商在拓展业务时对于老年人群还不是很重视。老年人对医疗保健、养老保险和其他生活服务的需求突出，但当前电子支付运营商在满足老年人群的需求方面着力点仍不够。电子支付和电子商务平台正在积极寻找下一个增长点，越来越多的电子支付平台将客户发展目标投向老年人群，而将电子支付推广到更多老年人群中去首先需要了解老年人群使用电子支付的现状。

## （二）电子支付相对于传统支付的优势可以给老年人群带来极大便利

与传统的支付方式相比，电子支付方式具有方便、快捷、高效、经济的优势。

**表2 电子支付与传统支付比较表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **传统支付** | **电子支付** |
| **款项支付方式** | 通过现金的流转、票据的转让及银行的汇兑等物理实体 | 采用先进的技术通过数字化的方式进行款项支付的 |
| **工作环境** | 在较为封闭的系统中运作 | 基于一个开放的系统平台（即互联网）运作 |
| **支付效率** | 支付时间相对较长，效率较低，费用高 | 短时间内完成支付，费用仅相当于传统支付的几十分之一，甚至几百分之一。 |

相较传统支付，使用电子支付可以给老年人群带来极大的便利，由于老年人群年龄较大，腿脚不方便，外出易发生危险等原因，电子支付对于老年人群的生活有很大帮助，并且最终能达到企业经济效益与社会效益的统一。

## (三)障碍性因素分析

#### 1.操作层面：

电子支付的类型按照电子支付指令发起方式分为网上支付、移动支付和电话支付等。网上支付是以互联网为基础，利用银行所支持的某种数字金融工具，发生在客户之间的金融交换过程。移动支付，也称手机支付，是一种允许客户使用移动终端（通常为手机）对所消费商品或服务进行账务支付的支付方式。电话支付是电子支付的一种线下实现形式，是指客户使用电话即可通过银行系统从个人银行账户里直接完成付款的方式。

**（1）交易安全**

调查显示，老年人群对于移动支付的安全性更加心存顾虑。在选择移动支付平台考虑因素中，安全性仍然是消费者的首要顾虑，且随着年龄的增长客户对交易安全性愈加看重。相较其他年龄段人群，60后对移动支付的交易安全性最为看重。

安全性仍为电子支付最主要发展瓶颈。不论是网上支付还是移动支付，安全性一直是所有人最关心的问题，尤其是老年人群最为看重。对于网上支付，虽然很多诸如动态密保卡、U盾等银保产品的出现让电子银行安全得到较大的改善。但是，目前电子银行发展的最大瓶颈依旧是安全问题。据调查，高达78.1%的网友因为对网上银行的安全性不放心而放弃使用网上银行。对于移动支付，就在2015年5月27日和28日“支付宝”和“携程”接连发生支付故障，让人们共同对移动支付市场的安全水平作了一次演算。移动支付比传统支付有着更高的安全管理难度，安全问题也空前严峻起来。安全问题是当前电子支付最需要改进的主要方向。而老年人群对于电子支付的安全需求，也不仅仅局限于技术层面上的安全，更多的是，需要通过革新改进技术手段、使用方式和规则让老年人群对电子支付的综合感受更加安全稳定才是硬道理。

**（3）上手难易程度**

当前电子支付平台易操作复杂，难以上手熟练使用。电子支付平台易操作力指的是从老年人群的操作体验来看，电子支付平台在操作方面的难易程度，这里对易操作力的分析一定要以老年人群的特殊性和他们对电子支付的使用习惯作为前提。易操作力是电子支付平台必须提高的技术层面的能力，目前阻碍电子支付在老年人群中进一步推广扩大的一大障碍就是操作使用困难。老年人群由于年龄原因，对复杂的支付手段较难接受，操作简单快捷、体验友好的电子支付最能满足老年人群使用需求。电子支付平台以及产品应该更加注重老年人群的用户体验，设计更加人性化、更加简单的系统，这样老年人群会更加容易上手，也就可以很好的融入到电子支付中。

**（3）交易便捷程度**

互动沟通力较为欠缺。电子支付平台的互动沟通力是指平台在日常运营过程中与客户进行双向互动，通过高效的信息传递实现无阻碍沟通的能力。老年人群对电子支付平台的互动沟通力有独特的个体特色要求，主要体现在功能与回馈时效两个方面，具体表现为在线帮助和投诉、紧急咨询解答等。老年群体在电子支付时经常需要寻求客服人员的在线指导帮助，频率较高，内容五花八门。但当前，电子支付平台在客服方面的人力物力投入仍不够。首先至少确保老年人能通过一种沟通方式(电话、网络社交媒体等)24小时无障碍与客服人员取得联系，获得及时的信息反馈。

#### 2.习惯势力

经过多年发展，电子商务和电子支付已经走入了我们的生活。互联网的受众群体也不再仅仅是年轻人，更多的老年人群也开始参与进来。受益于计算机技术的快速发展，人口老龄化开始和电子商务、电子支付紧密结合。将电子支付推广到更多老年人群中去首先需要了解老年人群使用电子支付的特点和现状。

**（1）接受新事物的能力**

根据2011年由“腾讯·大楚网”发布的《电子支付行为大调查》，较之去年，45岁以上有过电子支付经历的人群明显增加，电子支付行为已逐步开始由18-35岁的年龄层向更高年龄层扩散。虽然目前使用电子支付的人群仍主要集中在18-35岁之间，但电子支付用户群老龄化的特征在不断加强。

2014年7月发布的《第三十四次中国互联网络发展状况统计报告》显示，在整个电子支付市场中，移动支付的用户规模发展最为迅速，用户群的老龄化趋势也最为明显。与2013年12月的调查结果比较发现，30岁以上互联网人群中，使用移动支付工具的人群，与半年前相比呈现出增加趋势，移动支付用户群老龄化趋势显现。

**（2）改变原有习惯的意愿**

从经济的角度来看，老年人群，年纪大，改变原有习惯的动力与能力相对欠缺，正是在此背景下成为一个关注度不高且备受轻视的特殊群体，而我国老龄化程度不断加深，老年人口基数大，生活上更加需要更加方便快捷的方式提高生活质量，适应社会发展，因此拓宽电子支付市场中老年人的比重具有很大的发展空间与潜力。而我们不难发现，在电子支付市场蓬勃发展相对成熟的现阶段，该群体的现实状况，特点及困境等其实也在一定程度是让电子支付走向一个新高度必须解决的问题及其瓶颈的真实反映。因此，走进该群体的研究具有必要性与现实的紧迫性。

#### 3.硬件层面

近年来，随着计算机、网络通讯技术的不断进步，电子商务迅猛发展。作为电子商务系统的重要组成部分，电子支付衍生于电子商务却又在一定意义上脱离电子商务系统自成体系，并且也在不断地发展完善。

**（1）电子支付覆盖面**

工信部的数据显示，2009年上半年，我国手机支付用户突破1,920万户，实现交易6268.5万笔，支付金额共170亿元。但是，这些新兴的企业，却依然像当年通信业的SP企业依靠电信运营商生存一样，要为四大银行“打工”。据中国人民银行2009年的统计，我国已经有各类电子支付企业300多家，这些企业大多集中在上海、广东、北京等金融业发达的城市。对于中小城市和中小企业而言，电子支付的覆盖率偏低，是阻碍电子支付进一步发展和在老年人群体中推广的主要障碍性因素之一。

**（2）支付终端使用率**

支付终端使用率有待提高，我国近几年的电子支付发展速度虽然比较快，但是存在着发展不均衡的问题，例如同样是客运车票，火车票和机票就实行了电子支付而汽车票却没有推行，当然其中有很多因素制约着电子支付的普及。推动电子商务在主观和客观上困难都很多，齐头并进不容易也不现实，所以我们在具体实施上应该分步骤进行。首先，在一些管理和经营的特点比较适合电子商务发挥长处的领域中宣传并推行电子商务，其次，对那些经济比较发达、信息化程度相对较高的地区，特别是一些有条件的沿海省市，以及内地的少数省会城市和中心城市，应鼓励他们不失时机地发展各种方式的电子支付。

#### 4.消费构成

我国人口老龄化进程正不断加快，老年人群也需要充实的物质文化生活，关心老年人，满足老年人的各方面需求已经提上了议事日程。自上世纪90年代以来，我国老年人群的收入明显增加。需要指出的是，虽然中国老年人群生活水平有了很大提高，但其消费额占社会消费总额的比例还很小，仍然还有很大的拓展空间。如果电子支付运营商能够把握住老龄化背景下夕阳经济的机遇，必将能摆脱发展瓶颈，在规范和创新中进一步加快发展步伐。

**（1）衣食方面及日常琐事支出**

老年人在衣食琐事上面的支出较多，但交易场景很难达到使用电子支付的要求。而相较传统支付，使用电子支付却又可以给老年人群带来极大的便利。由于老年人群年龄较大，腿脚不方便，外出易发生危险等原因，电子支付可以让老年人足不出户便可在家中便捷高效地完成支付，对于老年人群的生活有很大帮助。并且，在老年人群中发展电子支付不仅方便并满足老年人各方面的物质文化需求，也为电子支付企业拓宽电子支付业务人群，带来经济效益，让电子支付企业抓住夕阳经济的机遇，最终能达到企业经济效益与社会效益的统一。

**（2）老年消费品支出**

老年人对医疗保健、养老保险和其他生活服务的需求突出，但当前电子支付运营商在满足老年人群的需求方面着力点仍不够。当前，各电子支付平台迎合老年人群需求的电子支付场景过少。其中，如图所示，在移动支付的主要应用场景里，缺少医疗、养老、保险等老年人群特别需要的电子支付场景。而迎合老年人群需求的医疗、养老、保险等电子支付场景恰恰是“互联网+”浪潮下，电子支付的主要发展方向之一。

需要看到好的一面是，电子支付和电子商务平台正在积极寻找下一个增长点，越来越多的电子支付平台将客户发展目标投向老年人群，不重视在老年人群中推广电子支付的现象有所减少。

# 五、在老年人群中推行电子支付的可行性及对策分析

## （一）“银发一族”自身存在有学习使用电子支付的能力和意愿

在电子商务与电子支付迅速发展的今天，线上购物已然成为一种时尚的标志，小到生活中的一针一线、大到冰箱彩电三件套都可以在网络上找到卖家。根据中国互联网络信息中心所发布的《第30次中国互联网发展状况统计报告》所统计的数据显示，我国网民年龄结构也在悄然发生着极大的变化，从报告上可以看出五十岁以上中老年人所占据的权重正在不断提高，银发一族使用网络成为互联网发展过程中一个巨大的亮点。即使互联网电子商务和电子支付已成为年轻人的代名词，但两鬓花白的老年人也不甘示弱。

2010年的在宁波市举办的首届老年人e生活技能大赛”给整个国人留下深刻的影响，一群白发老人齐上阵，最小的选手也有五十二岁，最大的已然有八十一岁，他们在比赛中认真答题堪比新生代对网络的了解的精神令人敬佩。据统计，老年人网购的比例正在逐年增加，在2012年约有17％的老年人都有过网购的经历。另据淘宝网进行的有关调查问卷数据显示，在使用网络的老年人约有32％有过相关的网购的经历。近年来，互联网和电子商务及支付不但颇受年轻人的欢迎，而且也激起了老年群体网购的热情。所以，老年网站、老年网上商城随之产生，因为老年电子商务其营销战略对特定目标人群的针对性也受到了诸多老人的青睐。

## （二）“银发经济”成为新的电子商务增长热点

众所周知的国内搜索引擎的巨擘百度CEO李彦宏很早就看清了互联网的未来发展走势，他始终相信在中国当前电商发展趋于饱和的背景下，老年电子商务是未来电子商务发展的又一增长点。李彦宏他告诉我们“老年人无疑是互联网使用者中发展潜力较大的群体之一，老年搜索将来必将在中国市场占据重要的发展地位。”

在老年电子商务发展中上海、烟台表现的尤为突出。老年人触网引起了政府的高度重视，电子商务及支付平台也逐渐意识到了这一商机。近年来在互联网中不断新增开设的老年人网站，成功将老年人群所需求的相关产品以及针对他们的娱乐信息等家等加入到了网络之中。据统计近年来老年人电子商务网站发展势头有增无减，比如中国老年网、老人网、乐龄网、晚霞网等。

根据2012年4月份淘宝网与其合作的市场调研咨询公司联合发布的《中国消费风向标报告（2012)》显示，进入2010年以来，我国的中老年人群正在不断成为异军突起的网购“新生代”，不管是在消费人数上还消费金额上都有了迅猛的增长，年环比增长率达200％以上。据中国互联网信息中心发布的报告显示，1999年六十岁的老年人数量仅有3．56万人，占到总网民比重的0．4％；2011年底，60岁％及以上老年人网民数量已达350万人左右，占总网民比重的1．7％。

这也就催生了电子支付平台的互动沟通力，意在能够实现平台在日常运营过程中与客户进行双向互动，通过高效的信息传递实现无阻碍沟通的能力。老年人群对电子支付平台的互动沟通力有独特的个体特色要求，主要体现在功能与回馈时效两个方面，具体表现为在线帮助和投诉、紧急咨询解答等。

老年群体在电子支付时经常需要寻求客服人员的在线指导帮助，频率较高，内容五花八门。当前需要加大电子支付平台在客服方面的人力物力投入，首先至少确保老年人能通过一种沟通方式(电话、网络社交媒体等)24小时无障碍与客服人员取得联系，获得及时的信息反馈。

## （三）互联网+浪潮下亟需增加针对老年人的电子支付场景

互联网+作为国家提出的重要发展部署。互联网与大数据智能化正在与我们生活中的放放面面相结合。随着我国人口老龄化的逐步到来，老年人群无疑越来越受到重视，不论是他们的物质生活方面，还是他们的精神层面都在备受关注。互联网给老年人的精神生活注入活力的同时，也使得老年人可以足不出户地享受诸多便利。

我们看今天的政府和机构都在建设“扶老上网”工程，希望能够使得老年人真正能够实现老有所乐，而是享受到互联网带给老人们的乐趣。然而电子支付作为电子商务的衍生品已然自成体系，从单单作为电子商务的媒介同互联网+相结合后，老人能够极大地简便各方各面的支付程序。

在电子支付领域里，除了直接通过网上银行和电子信用卡等支付的方式之外，还有另一种电子支付方式，那就是正在迅猛发展起来的利用第三方机构的支付方式。第三方支付平台指与政府部门和银行签约、并具备一定实力和信誉保障的第三方独立机构提供的交易支持平台，主要有支付宝（阿里巴巴旗下）、财付通（腾讯旗下）、快钱（99bill）、百付宝（百度C2C）、网易宝（网易旗下）等。目前，这些第三方支付平台之间的竞争相当激烈，各种支付平台各自错综发展，且并未实现电子支付平台标准的统一化。

电子支付平台尤其是第三方支付平台在老年人群中推广需要进行支付标准统一化，实行机构间协作原则，建立健全关于电子支付的法律法规并且加强对电子支付平台的监督管理。

例如水电煤是与公众生活密切相关的支付服务，而且是老人们也会使用频率非常高的几项服务。在智能手机终端逐步普及老年人群体的大环境之下，电子支付应当采取更加便捷的针对老年人群体的支付方式。如NFC、水电卡等方式，通过水电煤等生活场景支付在将电子支付推广向目标群里，争夺更多的下一阶段发展用户。

无疑电子支付要想在老年人中繁荣着实不易，错综复杂的环境是最大的拦路虎。首先，以水电煤为代表的生活缴费都带有强烈的地方主义色彩，每个地区都有当地政府指定的传统支付平台或支付渠道。各种平台错综复杂没有统一的标准，进而无法实现支付场景的全面覆盖造成了今天应用场景仍旧不够丰富。

## （四）减少操作环节以及交易程序

从老年人角度来看，电子支付在生活场景中的应用能否繁荣，重要的一个关键点便在于针对他们的用户体验。习惯势力强大是阻碍老年人使用便捷的电子支付的重要障碍因素，因此减少老年人各种场景下电子支付的环节和交易程序是支付方和政府所需要考量的。

支付平台在金融市场不断规范的今天可以预先被充值，通过NFC近场支付、手机支付、

刷卡支付等手段，免输入密码、一键开启支付，更多的操作在收银终端被操作等多种方式减少老年人群体使用电子支付的障碍。与此同时必须着重提高的是支付的安全性，牺牲了交易环节复杂性带来一定的安全隐患需要支付商通过设备绑定、身份绑定、特定特征绑定等多种方式保证操作上的便捷不会造成支付安全的阙漏。

最后，无论是从横向的广度还是从纵向的深度方面看，各大移动支付商都在重视用户群的体验，也在针对不同层面的用户提供差别化的体验。整个移动支付产业正在崛起，不断发展和完善。

## （五）在基层社区构建B2C、P2C模式下老年支付场景与电子支付系统

据调查影响城市老年人购物和支付决策最主要的三个因素依次为购物地离家距离、价格因素和购物地所提供商品种类丰富程度，归结为低成本主导型的倾向。在互联网盛行的今天，今后老年人生活也必然是一直将向网络信息化发展。利用先进的现代信息技术，搭建老年社区电子商务及支付系统，增加多个场景接入窗口。同时通过社区内专门人员或志愿者的服务能够减少老年人使用电子支付的阻力，减小他们的学习上手的难度或者帮助他们进行相关操作。这些同时也不失为的在老年人群中进行电子支付宣传和拓展目标人群的有效途径，更是极大丰富老年人生活的一个有效的办法。

老年人群衣食需求小、老年消费品需求大，日常琐事支付较多。电子支付平台需要考虑到老年人群的消费构成，进一步完善日常琐事的小数额电子支付。由于对新事物的接受意识以及担心安全隐患等原因，要吸引老年人群客户第一次使用电子支付相对困难，但客户一旦开始使用电子支付，其对电子支付的接受程度会稳步提高，电子支付会成为一种习惯的行为。随着以后的发展，使用电子支付的年龄层覆盖面会越来越广泛，使用功能需求会越来越多，用户粘性也将越来越大。

于此同时，与国家发展基层医疗、基层基础设施相对应地，引入B2C、P2C模式，在构建老年人常见的医疗、家政和旅游等P2C业务，对于老人来说能够他们能够在社区内部通过刷手机、NFC支付等优于传统支付手段的电子支付方式，以及简单的操作又无疑给予了他们极大的便利。而电子支付本身记录下的数据又能有效地帮助企业和政府了解老年人群消费构成及需求，更好地通过相关性的比较制定相关的电子支付针对老年人群的战略及政府政策。

# 六、电子支付在目标人群中推广的综合评估

## （一）电子支付在目标群体中的推广对策分析——基于AISAS模型分析

#### 1.AISAS模型

AISAS模型是电通公司针对互联网与无线应用时代消费者生活形态的变化，而提出的一种全新的消费者行为分析模型。该理论认为消费者从接触到信息到最后达到购买，会经历五个阶段Attention（引起注意）、interest（引起兴趣）、Search（信息搜索）、Action（购买行动）、Share（人人分享）。该模型在社交网络中会得到很好的体现，并且形成闭环。

#### 2.利用AISAS模型推广分析

**（1）Attention阶段**

电子支付平台的互动沟通力是指平台在日常运营过程中与客户进行双向互动，通过高效的信息传递实现无阻碍沟通的能力。老年人群对电子支付平台的互动沟通力有独特的个体特色要求，主要体现在功能与回馈时效两个方面，具体表现为在线帮助和投诉、紧急咨询解答等。

老年群体在电子支付时经常需要寻求客服人员的在线指导帮助，频率较高，内容五花八门。当前需要加大电子支付平台在客服方面的人力物力投入，首先至少确保老年人能通过一种沟通方式(电话、网络社交媒体等)24小时无障碍与客服人员取得联系，获得及时的信息反馈。

**（2）Interest阶段**

即客户培养阶段。老年人群注重支付方式的安全性能、快捷方便程度。只有对症下药，才能化难为易，培养长期客户。

因此对电子支付的推广应注重口碑营销——看重实在与品质、简易方便；要取得目标用户的信任，需要不断保持和目标用户的联系。在线帮助和投诉、紧急咨询解答等线上服务必须进一步完善。推广客服要保持亲和力，让目标人群感受到企业是负责人的组织；在电子支付方式的改良上下苦功夫，才能吸引越来越多的目标客户。  
 **（3）Search&Action&Share阶段：**

即粉丝互动环节。老年人群通过在各个平台上的即时搜索，直接进入电子支付企业在电子商务平台上的服务界面。让电子支付产品与老年人群需要的服务无缝对接，使老年人群获得更清晰、更即时、更精准的信息。在默认搜索词提示里设置老年人需要的信息，帮助老年人更方便快速地搜索。

同时采用电子支付手段限时打折活动和特价信息，助推消费者的购买行为。在此环节中，让购买行为不再是购物行为的终结，而是分享行为的开始。将运用电子支付方式与各社交平台的评论，转发等分享功能绑定起来。目标用户会将购买与使用体验与更多人分享，影响其他人的购买决策，从而为目标用户的产生提供助力，再次进入第一个Attention阶段，最终形成闭回。

## （二）推进电子支付在老年人群中的战略SWOT分析

#### 1.S （strengths）优势分析

近年来，随着通讯技术及电子商务的迅猛发展。作为电子商务系统的重要组成部分，电子支付也在不断完善。而在“互联网+”大浪潮下，电子支付业务当前的目标是进一步优化完善“互联网+支付”体系，提升客户体验，为客户实现更大价值，并将电子支付推广到更多人群中去，其中就包括老年人群。

而通过统计调查发现，中老年人群手机银行和第三方支付工具的使用率并不低。2014年7月发布的《第三十四次中国互联网络发展状况统计报告》显示，在所有互联网人群中，手机银行的普及率达59.3%，第三方支付的普及率达94.4%。

其次，老年人群对电子支付的需求逐步增加。我国人口老龄化进程不断加快，应格外注意到老年人群也需要充实的物质文化生活，要关心老年人，满足老年人的各方面需求。而通过这么多年发展，电子商务和电子支付已经走入了我们的生活。互联网的受众群体也不再仅仅是年轻人，更多的老年人群也开始参与进来。受益于计算机技术的快速发展，人口老龄化开始和电子商务、电子支付紧密结合。自上世纪90年代以来，我国老年人群的收入明显增加。需要指出的是，虽然中国老年人群生活水平有了很大提高，但其消费额占社会消费总额的比例还很小，仍然还有很大的拓展空间。如果电子支付运营商能够把握住老龄化背景下夕阳经济的机遇，必将能摆脱发展瓶颈，在规范和创新中进一步加快发展步伐。将电子支付推广到更多老年人群中去首先需要了解老年人群使用电子支付的特点和现状。

#### 2.W （weaknesses）劣势分析

目前电子银行发展的最大瓶颈依旧是安全问题。据调查，高达78.1%的网友因为对网上银行的安全性不放心而放弃使用网上银行。而对于老年人来说，更是看重安全问题。对于移动支付，就在2015年5月27日和28日“支付宝”和“携程”接连发生支付故障，让人们共同对移动支付市场的安全水平作了一次演算。移动支付比传统支付有着更高的安全管理难度，安全问题也空前严峻起来。

另外一方面，当前电子支付平台较难操作。电子支付平台易操作力指的是从老年人群的操作体验来看，电子支付平台在操作方面的难易程度，这里对易操作力的分析一定要以老年人群的特殊性和他们对电子支付的使用习惯作为前提。老年人群由于年龄原因，对复杂的支付手段较难接受，很难掌握，这直接影响了电子支付在老年人群的推广发展。

此外，电子支付平台互动沟通力较为欠缺。老年人群对电子支付平台的互动沟通力有独特的个体特色要求，主要体现在功能与回馈时效两个方面，具体表现为在线帮助和投诉、紧急咨询解答等。老年群体在电子支付时经常需要寻求客服人员的在线指导帮助，频率较高，内容五花八门。但当前，电子支付平台在客服方面的人力物力投入仍不够。首先至少确保老年人能通过一种沟通方式(电话、网络社交媒体等)24小时无障碍与客服人员取得联系，获得及时的信息反馈。

最后，目前各电子支付平台迎合老年人群需求的电子支付场景过少。在移动支付的主要应用场景里，缺少医疗、养老、保险等老年人群特别需要的电子支付场景。而迎合老年人群需求的医疗、养老、保险等电子支付场景恰恰是“互联网+”浪潮下，电子支付的主要发展方向之一。

#### 3.O（opportunities）机会分析

目前电子支付用户群老龄化现象明显。根据2011年由“腾讯·大楚网”发布的《电子支付行为大调查》，电子支付行为已逐步开始由18-35岁的年龄层向更高年龄层扩散。虽然目前使用电子支付的人群仍主要集中在18-35岁之间，但电子支付用户群老龄化的特征在不断加强。

2014年7月发布的《第三十四次中国互联网络发展状况统计报告》显示，在整个电子支付市场中，移动支付的用户规模发展最为迅速，用户群的老龄化趋势也最为明显。与2013年12月的调查结果比较发现，30岁以上互联网人群中，使用移动支付工具的人群，与半年前相比呈现出增加趋势，移动支付用户群老龄化趋势显现。

电子支付用户群呈现老年化趋势决定了，电子支付运营商在拓展业务时需要更加重视老年人群，认真考虑产品流程及功能设计上如何满足中老年用户的需求。

#### 4.T（threats）威胁分析

首先，当前电子支付市场竞争激烈，在产品和服务趋于同质化的背景下，电子支付如何谋求在创新中发展是未来电子支付发展的一大难题。电子支付清算服务主体风险管理水平参差不齐，支付运营服务中不断出现新的问题和风险，行业监管制度和机制还处于不断完善中，对于风险的监测分析体系还需要健全，以规范化促进电子支付进一步发展势在必行。同时电子支付市场在经历高速增长后，现在逐渐趋向于饱和，即将面临着发展瓶颈。

除了上述电子支付本身发展内部会面临的威胁外，其外在威胁——现金支付及银行卡支付的传统支付方式虽然受到了一定冲击，但对于老年人来说，方便、简单、安全的传统支付方式有其无法取代性。尤其是老年人不擅长接受新事物，他们更愿意维持原有的支付方式，使得以现金支付为主的传统支付方式在老年人群中的地位稳固，电子支付很难进入老龄层的市场。

# [七、附录](#_Toc413408831)

## [（一）调查问卷](#_Toc413408832)

**老年人群对电子支付推进的障碍性因素调查问卷**

先生/女士：

您好。我们是中南财经政法大学经济学院的学生，正在进行2015年暑假社会实践的课题调研。感谢您参加本次问卷调查。对于您的答题，我们会完全保密。谢谢您的支持和配合。

除特殊注明外，均为单选题。

1.您的年龄段在（ ）

A.55到60 B.60到75 C.75到80 D.80以上

2.您最常使用的支付方式是？（ ）

A.现金支付 B.刷卡支付 C.支付宝等快捷电子支付方式

3.您对您现阶段最常使用的支付方式是否满意？（ ）

A.非常满意 B.比较满意 C.一般 D.不满意 E.非常不满意

4.您是否使用智能手机？手机里是否有支付宝之类的客户端？（ ）

A.使用智能手机，有客户端 B.使用智能手机，没有客户端 C.不使用智能手机

5.如果有一种新的支付方式出现，您是否愿意改变原有方式而尝试使用这一方式呢？（ ）

A.非常愿意，会主动尝试和推荐别人尝试 B.比较愿意，会自己尝试但不会推荐给别人

C.不太愿意，但如果有人推荐可能会尝试 D.非常不愿意，绝不会尝试和改变原有方式  
6.您了解电子支付吗？( ）

1. 完全没听说过，不了解 B.好像听说过

C.了解一些（大致知道但未使用过） D.很了解（曾经或经常使用）

7.您觉得电子支付方式的使用方法容易学习吗？（　　）

A.非常简单 B.比较简单 C.一般 D.比较困难 E.非常困难

8.您愿意学习使用电子支付方式的方法吗？（　　）

A．非常愿意 B.比较愿意 C.一般 D.不愿意 E.非常不愿意

9.您希望以何种方式来学习使用电子支付方式的方法？（　　）

A.自己摸索 B.社区组织学习 C.终端专业人员教授 D.向子女等家人学习

10.现阶段电子支付的安全系数已经达到了一个较高的水平，并且技术的进步和相关法律的完善还在不断提高电子支付的安全系数，那您现在会愿意选择这一方式吗？（　　）

A.非常愿意 B.不太愿意，等到它的安全系数达到我的认可了会接受 C.非常不愿意

11. 请在下列影响老年人使用电子支付的因素中选出重要程度与您描述的最相似的一项。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **非常重要** | **比较重要** | **一般** | **不重要** | **完全不重要** |
| **操作层面** |  |  |  |  |  |
| 交易安全 |  |  |  |  |  |
| 上手难易程度 |  |  |  |  |  |
| 交易便捷程度 |  |  |  |  |  |
| **习惯势力** |  |  |  |  |  |
| 接受新事物能力 |  |  |  |  |  |
| 改变原有习惯意愿 |  |  |  |  |  |
| **硬件层面** |  |  |  |  |  |
| 电子支付覆盖面 |  |  |  |  |  |
| 支付终端使用率 |  |  |  |  |  |
| 支付终端的设计 |  |  |  |  |  |
| **消费构成** |  |  |  |  |  |
| 衣食方面支出 |  |  |  |  |  |
| 老年消费品支出 |  |  |  |  |  |
| 日常琐事支出 |  |  |  |  |  |

12.您对电子支付方式在老年人群体普及有什么建议吗？

十分感谢您对本次问卷调查的支持！

## （二）参考文献

1. 《电子支付指引(第一号)》2005
2. 《中华人民共和国第十一个五年规划》2006
3. 《2006——2020年国家信息化发展战略》2006
4. 《非金融机构支付服务管理办法》2010
5. 《2010年上半年中国电子商务市场监测报告》2010
6. 《2013电子支付服务安全倡议书》2013
7. 《支付机构跨境电子商务外汇支付业务试点指导意见》2013
8. 《2014年中国电子商务领域十大政策解读》2014
9. 《中国人民银行关于加强商业银行与第三方支付机构合作业务管理的通知》（银监发[2014]10号）2014
10. 《关于组织开展移动电子商务金融科技服务创新试点工作的通知》2014
11. 《中国支付清算发展报告(2015)》2015
12. 《关于大力发展电子商务加快培育经济新动力的意见》2015
13. 熊湘辉. 论中国电子支付的现状及改革对策[J]. 北方经济, 2007, (10):57-58.
14. 张翼. 消费者使用电子支付平台影响因素实证研究. 重庆大学, 2006.
15. 高雷. 中国电子商务中第三方支付问题研究. 华北电力大学（北京）, 2010.
16. 章诗琦. 电子支付网站用户帮助平台的用户体验研究与设计. 上海交通大学, 2013.
17. Strategies for Improving the U.S. Payment System 2015
18. 黎和贵. (2005). 推广完善非现金结算--美国支付结算的经验与启示. 中国金融电脑(6), 73-75.
19. 王学颖. (2005). 欧洲电子商务发展现状. 中国管理信息化(12), 43-44.
20. 赵世卓, & 宋颖. (2010). 日本针对电子和移动支付的政策环境. 世界电信(11), 36-39.