

dr Ewa M. Kwiatkowska  
ekwiatkowska@kozminski.edu.pl  
Akademia Leona Koźmińskiego

## **Wykluczenie cyfrowe seniorów na obszarach wiejskich**

### **Wprowadzenie**

Współczesny świat staje się coraz bardziej cyfrowy. Coraz więcej usług i świadczeń przenosi się do sieci. Dodatkowo pandemia COVID-19 jeszcze przyspieszyła ucyfrowienie wielu aspektów życia codziennego i funkcjonowania jednostki w społeczeństwie XXI wieku. W pewnych sytuacjach niemożność skorzystania z usług lub zasobów w formie cyfrowej może zamknąć dostęp do nich.

Osoby korzystające z nowoczesnych technologii są beneficjentami postępującej transformacji cyfrowej. W sieci m.in. robią zakupy, kupują bilety czy obsługują konto bankowe. Osoby niekorzystające z Internetu i tym samym niecierpiące korzyści z ułatwień, jakie niosą za sobą usługi świadczone drogą cyfrową mogą natomiast stać się wyłączone z dostępu do pewnych zasobów czy usług. W takiej sytuacji mogą stać się wykluczone ze społeczeństwa, pogubione; mogą nie radzić sobie z podstawowymi czynnościami dnia codziennego, a w konsekwencji mogą być wręcz sfrustrowane. Wykluczenie cyfrowe uznawane jest za nowy typ wykluczenia społecznego.

Wykluczenie cyfrowe jest bardzo istotnym, a także obserwowanym powszechnie problemem wśród polskich seniorów, szczególnie wśród tych, którzy zamieszkują obszary wiejskie. Istnieje wiele definicji wykluczenia cyfrowego<sup>1</sup>. Do osób wykluczonych zaliczamy zarówno tych, którzy nie mają dostępu do sprzętu – komputera, laptopa czy innego urządzenia pozwalającego na łączenie się z Internetem, jak i tych, którzy nie mają dostępu do sieci. Niekorzystanie z Internetu może być właśnie spowodowane brakiem dostępu do sprzętu lub posiadaniem sprzętu słabej jakości, a także brakiem dostępu do sieci internetowej lub dostępem do sieci o niewystarczającej przepustowości. Wykluczenie może także wynikać z braku odpowiednich umiejętności pozwalających na korzystanie z technologii cyfrowych, w tym z

---

<sup>1</sup> Zob. szerzej: E.M. Kwiatkowska, H. Kujawska-Danecka, A. Lange i in., *Wykluczenie cyfrowe*, [w:] P. Błędowski, T. Grodzicki, M. Mossakowska, T. Zdrojewski (red.), *Polsenior2. Badanie poszczególnych obszarów stanu zdrowia osób starszych, w tym jakości życia związanej ze zdrowiem*, Gdański Uniwersytet Medyczny, Gdańsk 2021, s. 980–981.

usług cyfrowych. Osoby niepotrafiące korzystać z sieci mogą też nie mieć motywacji do nauki podstawowej obsługi komputera lub Internetu. Może to wynikać m.in. z braku wiedzy co do wykorzystywania możliwości Internetu, w tym braku wiedzy, w jakich aspektach życia Internet może pomóc. Nawet w przypadku posiadania odpowiedniej jakości sprzętu i dostępu do sieci oraz wiedzy, jak poruszać się w Internecie, część osób może nie móc korzystać ze świata cyfrowego na skutek wynikającego z wieku lub choroby braku pełnej sprawności lub wręcz występującej niepełnosprawności. Brak korzystania z sieci może również wynikać z obaw przed światem wirtualnym, w tym szczególnie obawy przed korzystaniem z usług bankowych, usług związanych z ochroną zdrowia, załatwianiem spraw urzędowych czy płaceniami przez Internet.

## **Wykluczenie cyfrowe na obszarach wiejskich – wyniki badania PolSenior2**

Wyniki przeprowadzonego w latach 2018–2019, na reprezentatywnej próbie 5987 osób w wieku 60 i więcej lat, badania PolSenior2<sup>2</sup> pozwoliły m.in. na oszacowanie poziomu wykluczenia cyfrowego wśród najstarszych mieszkańców Polski. W próbie ponad jedną trzecią (35,2%) stanowiły osoby zamieszkujące obszary wiejskie. Wśród 2105 uczestników badania mieszkających na wsiach było 1022 mężczyzn (34,9% mężczyzn objętych badaniem) i 1083 kobiet (35,4% kobiet objętych badaniem)<sup>3</sup>.

W Polsce e-wykluczenie seniorów jest zjawiskiem powszechnym. Ogółem, wśród osób w wieku 60 i więcej lat 56,6% (95% CI: 53,1-60,1) deklaruje, że nie używa Internetu<sup>4</sup>, co stanowi blisko 5,5 mln osób w tej grupie wiekowej<sup>5</sup>. Mieszkańcy mniejszych miejscowości częściej deklarują brak korzystania z sieci. Wśród mieszkańców obszarów wiejskich udział tych osób wynosi 71,3% (95% CI: 67,4-75,2), w małych miastach (poniżej 50 tys. mieszkańców): 53,6% (95% CI: 47,5-59,7), w średnich (50-200 tys. mieszkańców): 49,9% (95% CI: 44,5-55,4), zaś w największych miastach (powyżej 200 tys. mieszkańców): 40,7% (95% CI: 35,7-

---

<sup>2</sup> Badanie PolSenior2 pt.: *Badanie poszczególnych obszarów stanu zdrowia osób starszych, w tym jakości życia związanej ze zdrowiem*, sfinansowane zostało w ramach Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016–2020 ze środków otrzymanych od Ministerstwa Zdrowia (Umowa nr 6/5/4.2/NPZ/2017/1203/1257 zawarta dnia 7.11.2017 r. na realizację zadania z zakresu zdrowia publicznego w zakresie punktu 4.2 Celu Operacyjnego nr 5 NPZ).

Na temat charakterystyki badanej próby zob.: T. Zdrojewski, Ł. Wierucki, H. Kujawska-Danecka i in., *Organizacja, zakres i przebieg badania*, [w:] P. Błędowski, T. Grodzicki, M. Mossakowska, T. Zdrojewski (red.), op. cit., s. 116 i 125–128.

<sup>3</sup> T. Zdrojewski, Ł. Wierucki, H. Kujawska-Danecka i in., op. cit., s. 128.

<sup>4</sup> Szerzej na temat wykluczenia cyfrowego seniorów w Polsce: E.M. Kwiatkowska, H. Kujawska-Danecka, A. Lange i in., op. cit., s. 982 i nast.

<sup>5</sup> Zgodnie ze stanem z dnia 31.12.2019 r. w Polsce było 9 703 745 osób w wieku 60 i więcej lat. (GUS, *Ludność. Stan i struktura oraz ruch naturalny w przekroju terytorialnym w 2019 r. Stan w dniu 31.XII.*, tablice w formacie XLSX, Warszawa, 2020).

45,6)<sup>6</sup>. Odsetek osób nieużywających sieci jest więc ponad 1,75-krotnie wyższy wśród mieszkańców obszarów wiejskich niż największych miast.

Skala problemu wykluczenia cyfrowego jest powszechna, przy czym szczególnie występuje na obszarach wiejskich. Wśród mieszkańców wsi ponad 7 na 10 osób w wieku 60 i więcej lat deklaruje, że nie używa Internetu, co stanowi ponad 2,4 mln mieszkańców wsi w tej grupie wiekowej. Większość z nich – ponad 1,4 mln stanowią kobiety, zaś mężczyźni – blisko 1 mln<sup>7</sup>. Wśród mężczyzn w wieku 60 i więcej lat 65,9% (95% CI: 60,3-71,5) nie korzysta z Internetu. Kobiet nieużywających sieci jest o 9,4 pp. więcej i stanowią one 75,3% (95% CI: 70,6-80,0) kobiet mieszkających na obszarach wiejskich. Różnica ta nie jest jednak statystycznie istotna.

Podobnie jak wśród mieszkańców całej Polski skala wykluczenia cyfrowego seniorów zamieszkujących obszary wiejskie związana jest z wiekiem i z wykształceniem. Z Internetu istotnie rzadziej korzystają osoby starsze oraz te z niższym poziomem wykształcenia. Wśród mieszkańców wsi w grupie wieku 60-74 lat, 61% (95% CI: 55,9-66,2) nie korzysta z Internetu, w tym: 58,6% (95% CI: 51,3-65,8) mężczyzn i 63,3% (95% CI: 56,7-69,9) kobiet. Różnica między tymi grupami (4,7 pp.) nie jest jednak istotna. W grupie 75 i więcej lat aż 95,5% jest e-wykluczone (95% CI: 92,5-96,6), w tym: aż 90,1% (95% CI: 85,7-94,4) mężczyzn i aż 96,7% (95% CI: 94,9-98,4) kobiet. Różnica między kobietami, a mężczyznami w tej grupie wieku jest istotna. Co więcej, różnica w korzystaniu z sieci między osobami młodszymi (grupa wieku 60-74 lata) i starszymi (grupa wieku 75 i więcej lat) jest ponad siedmiokrotna. Udział osób nieużywających sieci zmniejsza się istotnie wraz ze zwiększaniem się poziomu ich wykształcenia. Brak używania Internetu deklaruje aż 95% (95% CI: 92,6-97,5) mieszkańców wsi z wykształceniem co najwyżej gimnazjalnym, 69,1% (95% CI: 62,2-75,9) z wykształceniem zasadniczym zawodowym, 46,5% (95% CI: 40,6-52,4) z wykształceniem średnim lub pomaturalnym i 23,8% (95% CI: 16,9-30,7) z wykształceniem wyższym. Między grupami o najniższym i najwyższym poziomie wykształcenia występuje blisko czterokrotna różnica.

Mimo zaobserwowanego wysokiego poziomu wykluczenia cyfrowego zobrazonego brakiem korzystania z sieci mieszkający na obszarach wiejskich seniorzy nie są zainteresowani nauką podstawowej obsługi komputera czy Internetu, w tym zwłaszcza ci, którzy nie korzystają

---

<sup>6</sup> E.M. Kwiatkowska, H. Kujawska-Danecka, A. Lange i in., op. cit., s. 983.

<sup>7</sup> Zgodnie ze stanem z dnia 31.12.2019 r. w Polsce na wsiach mieszkało 3 381 307 osób w wieku 60 i więcej lat, w tym 1 493 003 mężczyzn i 1 888 304 kobiet. (GUS, op. cit.).

w wolnym czasie z komputera lub z Internetu. Całkowity brak zainteresowania taką nauką deklaruje ponad 7 na 10 seniorów w grupie wieku 60 i więcej lat (70,2%; 95% CI: 66,5-73,8), w tym istotnie mniej młodszych – 61,9% (95% CI: 57,2-66,6) osób w grupie wieku 60-74 lata, niż starszych – 88,7% (95% CI: 85,9-91,5) osób w grupie wieku 75 i więcej lat. Co więcej, wśród seniorów niekorzystających w wolnym czasie z komputera lub z Internetu całkowity brak zainteresowania taką nauką deklaruje istotnie wyższy, zbliżony dla komputera i Internetu, ich odsetek – w przypadku braku korzystania z komputera: 81,9% (95% CI: 78,6-85,3), zaś z Internetu: 81,6% (95% CI: 78,2-85) osób w grupie wieku 60 i więcej lat. W grupie wieku 60-74 lata całkowity brak zainteresowania taką nauką deklaruje również istotnie wyższy ich odsetek – 75,5% (95% CI: 70,7-80,4) niekorzystających z komputera i 75% (95% CI: 69,9-80) niekorzystających z Internetu. W grupie wieku 75 lat i więcej odsetek osób deklarujących całkowity brak zainteresowania taką nauką wśród niekorzystających z komputera lub z Internetu również jest wyższy, jednak różnica ta nie jest istotna (odpowiednio: 91,4%; 95% CI: 88,9-93,8 – brak korzystania z komputera i 91,3%; 95% CI: 88,9-93,7 – brak korzystania z Internetu). Bardzo duże lub duże zainteresowanie nauką podstawowej obsługi komputera lub Internetu deklaruje jedynie 11,7% (95% CI: 9,5-13,9) osób w wieku 60 i więcej lat, w tym istotnie więcej młodszych: 14,7% (95% CI: 11,6-17,7) osób w grupie wieku 60-74 lata, niż starszych: 5% (95% CI: 3-7,1) w grupie wieku 75 i więcej lat. Wśród osób, które nie korzystają w wolnym czasie z komputera lub z Internetu odsetek seniorów zainteresowanych taką nauką jest istotnie niższy. Zainteresowanie takie deklaruje bowiem jedynie 5,5% (95% CI: 3,7-7,4) osób w grupie wieku 60 i więcej lat niekorzystających z komputera i 5,4% (95% CI: 3,5-7,3) niekorzystających z Internetu, w tym grupie wieku 60-74 lata zainteresowanie to deklaruje istotnie mniej seniorów: jedynie 7,1% (95% CI: 4,4-9,8) niekorzystających z komputera i 6,9% (95% CI: 4,1-9,7) niekorzystających z Internetu, natomiast w grupie wieku 75 i więcej lat różnica ta nie jest istotna statystycznie. Wśród niekorzystających z komputera lub z Internetu jedynie 3,2% (95% CI: 1,7-4,7) osób w wieku 75 i więcej lat deklaruje zainteresowanie taką nauką.

Zamieszkujący obszary wiejskie seniorzy korzystający z sieci używają Internetu głównie do wyszukiwania informacji, np. o towarach i usługach, czy też informacji dotyczących zdrowia. W celu wyszukiwania tych pierwszych z sieci korzysta 21,3% (95% CI: 17,5-25,2) mieszkańców wsi w wieku 60 i więcej lat, w tym 28,9% (95% CI: 23,6-34,1) w grupie wieku 60-74 lata i blisko siedmiokrotnie mniej – jedynie 4,2% (95% CI: 2,3-6,1) w grupie 75 i więcej lat. Informacji dotyczących zdrowia w Internecie wyszukuje 12% (95% CI:

8,7-15,2) seniorów, w tym 16,1% (95% CI: 11,7-20,6) w grupie wieku 60-74 lata i tylko 2,5% (95% CI: 1,4-3,7) w grupie wieku 75 i więcej lat. Trzecim celem korzystania z Internetu jest wysyłanie i odbieranie e-maili, z czego korzysta 11,6% (95% CI: 7,8-15,4) seniorów, ponad szesnastokrotnie więcej młodszych – 16,3% (95% CI: 11,1-21,5), niż starszych – 1% (95% CI: 0,2-1,8). Korzystanie z bankowości on-line deklaruje jedynie co dziesiąty senior mieszkający na wsi (10,3%; 95% CI: 7-13,5), w tym 14,5% osób w grupie wieku 60-74 lata i aż dwudziestodziwięciokrotnie mniej – tylko 0,5% w grupie wieku 75 i więcej lat. W celu telefonowania, komunikatorów internetowych używa 9,2% (95% CI: 5,8-12,6) seniorów – 12,6% (95% CI: 7,7-17,4) w młodszej i 1,5% (95% CI: 0,4-2,6) w starszej grupie wiekowej. Robienie zakupów w sieci czy zamawianie biletów deklaruje 6,7% (95% CI: 3,5-10) osób w grupie wieku 60 i więcej lat, w tym 9,5% (95% CI: 5-14) w grupie wieku 60-74 lata i 0,4% (95% CI: 0-0,9) w grupie wieku 75 i więcej lat. Sprawy w urzędach (e-administracja) załatwia przez Internet jedynie 3,7% (95% CI: 1,1-6,2) seniorów mieszkających na wsiach, w tym 5,2% (95% CI: 1,7-8,7) młodszych i 0,3% (95% CI: 0-0,7) najstarszych z nich. Niezależnie od celu korzystania z sieci między młodszą a starszą grupą wiekową istnieją istotne różnice. W zależności od celu z Internetu korzysta między 6 a 29 razy więcej osób w młodszej niż w starszej grupie wiekowej. Rzadko korzystają oni z usług cyfrowych, które mogłyby ułatwić ich życie – z bankowości online korzysta 1 na 200 seniorów w wieku 75 i więcej lat, zaś robienie zakupów przez Internet deklaruje jedynie 1 na 250 seniorów w tej grupie wiekowej.

Spośród urządzeń teleinformatycznych gospodarstwa domowe seniorów mieszkających na wsiach wyposażone są najczęściej w telefony komórkowe. Znajdują się one w 84,1% (95% CI: 81,7-86,6) gospodarstw seniorów, istotnie częściej tam, gdzie mieszkają osoby w grupie wieku 60-74 lata (91,2%; 95% CI: 88,6-93,8) niż osoby w grupie wieku 75 i więcej lat (68,1%; 95% CI: 63,7-72,4). Nie wszyscy seniorzy ich jednak używają. Korzystanie z telefonu komórkowego deklaruje 78,1% (95% CI: 75,3-81) seniorów, w tym istotnie więcej w grupie wieku 60-74 lata – 88,4% (95% CI: 85,1-91,7) niż w grupie wieku 75 i więcej lat – 54,6% (95% CI: 50-59,2). Dostęp do Internetu posiada 42,6% (95% CI: 38,2-46,9) gospodarstw seniorów, blisko trzykrotnie więcej gospodarstw zamieszkałych przez osoby w grupie wieku 60-74 lata (53,2%; 95% CI: 47,7-58,6), niż w grupie wieku 75 i więcej lat (18,4%; 95% CI: 14,6-22,1). Wielu seniorów nie korzysta jednak z posiadanego w gospodarstwie domowym dostępu do sieci. Używa go jedynie 29,4% (95% CI: 25,5-33,3) osób w wieku 60 i więcej lat, w tym 39,7% (95% CI: 34,8-44,6) osób w grupie wieku 60-74 lata i sześciokrotnie mniej – tylko 6,1% (95% CI: 3,8-8,4) osób w wieku 75 i więcej lat. Komputer lub laptop znajduje się w blisko 4 na 10

gospodarstw (39,5%; 95% CI: 35,3-43,8) domowych zamieszkiwanych przez seniorów, w tym w blisko połowie gospodarstw osób w wieku 60-74 lata (49,8%; 95% CI: 44,4-55,2) i ponad trzykrotnie rzadziej w gospodarstwach (16%; 95% CI: 12,3-19,7) osób w grupie wieku 75 i więcej lat. Podobnie jednak jak w przypadku dostępu do Internetu seniorzy, szczególnie ci najstarsi, często nie korzystają z posiadanego komputera/laptopa. Używa go jedynie 27,5% (95% CI: 23,9-31,1) seniorów, w tym 36,9% (95% CI: 32,2-41,7) osób w grupie wieku 60-74 lata i blisko sześciokrotnie mniej, jedynie 6,2% (95% CI: 3,9-8,4) osób w grupie wieku 75 i więcej lat. Odwrotnie natomiast do pozostałych elementów wyposażenia telefon stacjonarny znajduje się i używany jest częściej w gospodarstwach domowych, w których zamieszkuje osoby najstarsze, te w grupie wieku 75 i więcej lat. Jest on w posiadaniu 40,7% (95% CI: 35,4-45,9) gospodarstw domowych seniorów, w tym w 38,9% (95% CI: 32,4-45,3) osób w grupie wieku 60-74 lata i w 44,8% (95% CI: 40-49,5) osób w grupie wieku 75 i więcej lat. W przypadku telefonu stacjonarnego większość osób, w których gospodarstwach się on znajduje, używa go: 37,1% (95% CI: 31,6-42,5) osób w wieku 60 i więcej lat, w tym 36,1% (95% CI: 29,5-42,8) w grupie wieku 60-74 lata i 39,1% (95% CI: 34,3-44) w grupie wieku 75 i więcej lat.

Ponad trzy czwarte seniorów (78,1%; 95% CI: 74,8-81,4) nie korzysta z Internetu w sprawach związanych ze zdrowiem, przy czym stwierdzono istotne różnice między grupą młodszych i starszych seniorów – 70,9% (95% CI: 66,5-75,2) w grupie wieku 60-74 lata i 94,9% (95% CI: 92,9-96,8) w grupie wieku 75 i więcej lat. Najczęstszym celem korzystania z sieci w sprawach związanych ze swoim zdrowiem jest wyszukiwanie informacji dotyczących zdrowia. W tym celu z Internetu korzysta 16,8% (95% CI: 13,9-19,7) osób w wieku 60 i więcej lat, w tym 22,2% (95% CI: 18,3-26,2) osób w grupie wieku 60-74 lata i 4,2% (95% CI: 2,4-6,1) w grupie wieku 75 i więcej lat. Osoby w wieku 60 i więcej lat szukają najczęściej informacji o: chorobach i ich objawach (16,3%; 95% CI: 13,8-18,8, w tym 21,7%; 95% CI: 18,3-25 w grupie wieku 60-74 lata i 3,9%; 95% CI: 2,2-5,5 w grupie wieku 75 i więcej lat), zdrowym stylu życia (9,3%; 95% CI: 7,1-11,6, w tym 12,5%; 95% CI: 9,3-15,6 w grupie wieku 60-74 lata i 2%; 95% CI: 0,9-3,2 w grupie wieku 75 i więcej lat) i godzinach przyjęć lekarzy (5,3%; 95% CI: 3,8-6,7, w tym 7,2%; 95% CI: 5,2-9,1 w grupie wieku 60-74 lata i 0,9%; 95% CI: 0,1-1,8 w grupie wieku 75 i więcej lat). Drugim celem korzystania z sieci w sprawach związanych ze zdrowiem jest sprawdzanie wyników swoich badań (5,4%; 95% CI: 3,7-7, w tym 7,1%; 95% CI: 4,8-9,4 w grupie wieku 60-74 lata i 1,3%; 95% CI: 0,2-2,4 w grupie wieku 75 i więcej lat), zaś trzecim

umawianie się na płatną wizytę lekarską (3%; 95% CI: 1,7-4,3, w tym 4,2%; 95% CI: 2,4-5,9 w grupie wieku 60-74 lata i 0,3%; 95% CI: 0-0,6 w grupie wieku 75 i więcej lat).

Większość osób starszych nie jest zainteresowana wykorzystywaniem nowoczesnych technologii jako dodatkowej sposobności kontaktu z lekarzem lub kontroli stanu zdrowia. Zainteresowanie korzystaniem z możliwości dodatkowego, obok tradycyjnego, zdalnego kontaktu z lekarzem na odległość deklaruje jedynie 34,6% (95% CI: 30,3-38,9) osób w wieku 60 i więcej lat. Istotnie wyższy odsetek osób zainteresowanych taką możliwością jest wśród młodszych seniorów – 38,6% (95% CI: 33,2-43,9) w grupie wieku 60-74 lata i 25,3% (95% CI: 21,4-29,2) w grupie wieku 75 i więcej lat. Zainteresowanie możliwością korzystania z dodatkowego monitorowania stanu zdrowia na odległość, w tym m.in. zdalnego EKG, pomiaru pulsu, monitorowania przyjmowania leków deklaruje wyższy (o 5,8 pp.), od zdalnego kontaktu z lekarzem na odległość, odsetek seniorów – 40,4% (95% CI: 35,6-45,1) osób w grupie wieku 60 i więcej lat. Podobnie jak w przypadku chęci korzystania z możliwości zdalnego kontaktu z lekarzem w przypadku możliwości dodatkowego monitorowania stanu zdrowia na odległość chęć korzystania deklaruje istotnie wyższy odsetek osób w grupie wieku 60-74 lata (43,4%; 95% CI: 37,7-49,1) niż w grupie wieku 75 i więcej lat (33,2%; 95% CI: 29,1-31,7).

## **Podsumowanie**

W społeczeństwie polskich seniorów zamieszkujących obszary wiejskie wykluczenie cyfrowe jest zjawiskiem powszechnym. Jednocześnie wiele wskazuje, że korzystanie z sieci będzie stawało się coraz bardziej skomplikowane i będzie wymagało posiadania coraz szerszych umiejętności. Wykluczenie cyfrowe może więc się pogłębiać. Niektórych może dotyczyć nie tyle pełne, ile częściowe wykluczenie, skutkujące brakiem możliwości czerpania wielu korzyści wynikających z postępującej transformacji cyfrowej. Konieczne jest podkreślenie, że brak korzystania z Internetu, o ile tylko byłby wyborem osoby starszej nie oznaczałby wykluczenia takiej osoby ze społeczeństwa. Już brak możliwości korzystania z pewnych usług na skutek m.in. braku dostępu do sieci lub sprzętu świadczy jednak o takim wyłączeniu. Osoby, które mają dostęp do sieci oraz sprzęt pozwalający im na łączenie się z Internetem, a także posiadają w tym zakresie niezbędne umiejętności, mogą dokonać wyboru, czy chcą korzystać z cyfrowych usług. Natomiast osoby, które z jakiegokolwiek przyczyny nie są w stanie korzystać z Internetu takiego wyboru już nie mają. Osoby te są wykluczone ze świadczeń i usług świadczonych elektronicznie. Powinno zapewnić się im więc dostęp do wszystkich świadczeń i usług na takich samych warunkach jak dostęp cyfrowy, tak aby ich e-wykluczenie nie przerodziło się w wykluczenie tej grupy ze społeczeństwa. W przeciwnym

wypadku, na skutek m.in. braku umiejętności cyfrowych, problem nierównego traktowania jednostki w społeczeństwie będzie się poszerzał. Z jednej strony konieczne jest zatem wspieranie włączenia cyfrowego seniorów, w tym zapewnienie im pomocy przy korzystaniu z rozwiązań cyfrowych, ale z drugiej strony takie kształtowanie rozwiązań prawnych i faktycznych, takie kształtowanie usług i świadczeń, w tym świadczeń w ochronie zdrowia, aby osoby wykluczone cyfrowo nie były wykluczone ze świadczeń, w tym szczególnie z tych świadczeń, których gwarantem jest państwo. Należy zatem tak stanowić i stosować prawo, aby osoby korzystające z usług cyfrowych nie były automatycznie bardziej uprzywilejowane. Istnieje konieczność tworzenia rozwiązań prawnych i faktycznych niewymagających od obywateli ich ucyfrowienia. W przeciwnym wypadku wykluczenie cyfrowe może pogłębiać istniejące nierówności, w tym nierówności w zdrowiu. Wielu seniorów nie korzysta z technologii cyfrowych i nie wykazuje zainteresowania nauką obsługi komputera i Internetu. Rozwiązania prawne i faktyczne powinny być tak kształtowane, aby takich osób nie wykluczać. Zmuszanie seniorów do korzystania z sieci może bowiem paradoksalnie zwiększyć ich wycofanie i w efekcie wykluczenie ze społeczeństwa.