

# AHAthon

## 13-14 czerwca 2024



### WYKLUCZENIE CYFROWE – opis wyzwania

Jak poprawić komfort życia seniorów? Chcemy stworzyć innowacyjne rozwiązania technologiczne, które odpowiedzą na problemy starzejącego się społeczeństwa, zarówno na poziomie lokalnym, jak i globalnym. Jednym z problemów, który dotyka wielu seniorów jest wykluczenie cyfrowe. Tym tematem zajmiemy się na tegorocznym AHATHONIE.

Poniższe zestawienie zawiera opis wyzwań związanych z wykluczeniem cyfrowym, które będą przedmiotem rywalizacji na wydarzeniu w dniach 13-14 czerwca 2024.

Tytuł wyzwania	<b>Wykluczenie cyfrowe.</b> <b>Jak skutecznie docierać do seniorów z informacją o usługach dotyczących opieki medycznej i długoterminowej.</b> <b>Wyzwanie 1: Alternatywne metody docierania do osób wykluczonych cyfrowo</b> <b>Wyzwanie 2: Jak skutecznie przekazywać potrzebne informacje</b>
Problem	<b>Wykluczenie cyfrowe</b> to zjawisko odnoszące się do braku dostępu lub umiejętności korzystania z technologii informacyjno-komunikacyjnych przez określone grupy społeczne. Jest to szczególnie istotny problem w kontekście osób starszych, które często nie mają doświadczenia z nowoczesnymi technologiami, takimi jak komputery, smartfony czy internet. Wykluczenie cyfrowe <b>utrudnia seniorom dostęp do kluczowych informacji i usług</b> , w tym tych związanych z opieką medyczną i długoterminową, co może prowadzić do pogorszenia ich zdrowia i jakości życia.  Wykluczenie cyfrowe seniorów stanowi poważne wyzwanie, które wymaga zintegrowanych działań mających na celu poprawę dostępu do informacji i usług zdrowotnych. Aby skutecznie docierać do seniorów z informacją o dostępnych usługach opieki medycznej i długoterminowej, konieczne jest zastosowanie różnorodnych strategii, które uwzględniają ich specyficzne potrzeby i ograniczenia.
Kogo dotyczy?	Wykluczenie cyfrowe jest powszechnym i narastającym problemem, szczególnie wśród osób starszych, ale także osób z niskim dochodem,

osób z niepełnosprawnościami, mieszkańców obszarów wiejskich i oddalonych, osób o niskim poziomie wykształcenia.

Dane statystyczne wskazują, że wykluczenie cyfrowe w Polsce jest złożonym problemem, który dotyka różnych grup społecznych, w tym seniorów, a konsekwencją wykluczenia cyfrowego może być obniżenie jakości życia, jak również pogorszenie stanu zdrowia:

- Raport GUS z 2022 roku wskazuje, że tylko około 60% osób w wieku 65-74 lata korzystało z internetu. Wśród osób powyżej 75 roku życia ten odsetek jest jeszcze niższy.
- W grupie wiekowej 65-74 lata, około 50% osób korzysta z komputera przynajmniej raz w tygodniu, natomiast w grupie powyżej 75 lat jest to mniej niż 20%
- Badania wskazują, że tylko około 25% seniorów (65+) posiada podstawowe umiejętności cyfrowe, takie jak wyszukiwanie informacji w internecie, korzystanie z poczty elektronicznej czy komunikatorów.
- Zaledwie 10% seniorów deklaruje umiejętność korzystania z bardziej zaawansowanych usług internetowych, takich jak bankowość elektroniczna czy zakupy online.
- Główne powody, dla których seniorzy nie korzystają z internetu, to brak potrzeby (około 60%), brak umiejętności (około 40%) i brak zaufania do technologii (około 30%).
- Mniej niż 20% seniorów uczestniczyło w jakichkolwiek formach szkoleń z zakresu obsługi komputera i internetu.
- Raport DESI (Digital Economy and Society Index) z 2022 roku wskazuje, że Polska znajduje się poniżej średniej UE w zakresie umiejętności cyfrowych. Około 43% Polaków posiada podstawowe umiejętności cyfrowe, podczas gdy średnia UE wynosi około 54%.

Konsekwencje zdrowotne:

- Ograniczony dostęp do informacji zdrowotnych: Brak aktualnych informacji, Niższa świadomość zdrowotna.
- Trudności w korzystaniu z usług zdrowotnych: Telemedycyna, Rezerwacja wizyt.
- Izolacja społeczna i psychiczna.
- Brak wsparcia w zarządzaniu zdrowiem: Monitorowanie zdrowia, Aplikacje zdrowotne.

Koszty ekonomiczne:

- Wyższe koszty opieki zdrowotnej- Częstsze wizyty lekarskie, Niewykorzystanie technologii wspomagających.
- Opóźnienia w adaptacji nowych technologii: Wykluczenie cyfrowe seniorów może spowolnić adaptację i rozwój nowych technologii w społeczeństwie, ponieważ duża część populacji nie jest w stanie z nich korzystać ani ich wspierać.

Przyczyny występowania problemu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Trudności w obsłudze nowoczesnych urządzeń.</b> Wielu seniorów nie miało styczności z komputerami, smartfonami czy internetem w ciągu swojego życia zawodowego, co powoduje, że mają trudności z nauką i adaptacją do nowych technologii.</li> <li>• <b>Brak dostępu do internetu i urządzeń cyfrowych.</b> Niektórzy seniorzy nie mają w domu dostępu do internetu ani odpowiednich urządzeń, takich jak komputery czy smartfony. Uniemożliwia to korzystanie z usług online, takich jak zdalne konsultacje medyczne czy rezerwacje wizyt lekarskich.</li> <li>• <b>Obawy przed korzystaniem z technologii.</b> Seniorzy często obawiają się, że nie poradzą sobie z obsługą nowych technologii lub że będą narażeni na oszustwa internetowe. Strach przed technologią zniechęca ich do nauki i korzystania z dostępnych cyfrowych narzędzi.</li> <li>• <b>Brak odpowiednich szkoleń i wsparcia.</b> Wiele społeczności nie oferuje odpowiednich programów edukacyjnych i wsparcia, które mogłyby pomóc seniorom nauczyć się korzystania z technologii. Seniorzy nie mają możliwości zdobycia niezbędnych umiejętności cyfrowych.</li> <li>• <b>Problemy zdrowotne utrudniające korzystanie z technologii.</b> Problemy ze wzrokiem, słuchem czy motoryką mogą utrudniać seniorom korzystanie z komputerów, smartfonów i innych urządzeń. Nawet jeśli seniorzy mają dostęp do technologii, mogą mieć trudności z jej obsługą ze względu na fizyczne ograniczenia.</li> <li>• <b>Brak motywacji do nauki technologii.</b> Seniorzy mogą nie dostrzegać korzyści płynących z korzystania z technologii lub uważać, że jest ona zbyt skomplikowana. Niski poziom zainteresowania nauką nowych umiejętności, co prowadzi do dalszego wykluczenia cyfrowego.</li> </ul>
Konsekwencje	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ograniczony dostęp do opieki:</b> Seniorzy, którzy są wykluczeni cyfrowo, mogą mieć trudności ze znalezieniem informacji o dostępnych usługach, umówieniem się na wizyty lekarskie, dostępem do dokumentacji medycznej i komunikowaniem się z lekarzami. To może prowadzić do opóźnień w diagnozie i leczeniu chorób, pogorszenia stanu zdrowia i zwiększonej liczby hospitalizacji.</li> <li>• <b>Wzrost izolacji społecznej:</b> Wykluczenie cyfrowe może ograniczać możliwości komunikowania się seniorów z rodziną i przyjaciółmi online, co może prowadzić do izolacji społecznej i pogorszenia zdrowia psychicznego.</li> <li>• <b>Wzrost poczucia bezradności i frustracji:</b> Seniorzy, którzy nie potrafią korzystać z technologii, mogą czuć się bezradni i sfrustrowani. To może prowadzić do spadku samooceny i pogorszenia jakości życia.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wzrost ryzyka nadużyć i oszustw:</b> Seniorzy, którzy są wykluczeni cyfrowo, mogą być bardziej narażeni na nadużycia i oszustwa ze strony osób nieuczciwych.</li> <li>• <b>Wzrost kosztów opieki:</b> Ograniczony dostęp do opieki medycznej i długoterminowej może prowadzić do wzrostu kosztów opieki nad seniorami.</li> </ul>
Strategie zarządzania wykluczeniem cyfrowym	<p><b>Edukacja i Szkolenia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizowanie regularnych kursów komputerowych i szkoleń z obsługi urządzeń mobilnych.</li> <li>• Tworzenie warsztatów, które pomagają seniorom i innym grupom wykluczonym praktycznie używać technologii do codziennych zadań (np. korzystanie z e-bankowości, zakupy online).</li> <li>• Wspieranie programów, w których młodsze pokolenia uczą starszych korzystania z technologii.</li> </ul> <p><b>Wsparcie Techniczne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zakładanie lokalnych punktów wsparcia technicznego, gdzie seniorzy mogą uzyskać pomoc na miejscu.</li> <li>• Udostępnianie infolinii i czatu, gdzie osoby mogą otrzymać pomoc techniczną i poradnictwo w zakresie korzystania z technologii.</li> <li>• Wprowadzenie mobilnych jednostek wsparcia, które odwiedzają osoby starsze w ich domach.</li> </ul> <p><b>Dostęp do Sprzętu i Internetu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferowanie dotacji lub subsydiów na zakup komputerów, tabletów i smartfonów dla osób o niskich dochodach.</li> <li>• Tworzenie programów wypożyczania urządzeń cyfrowych, aby umożliwić dostęp do technologii.</li> <li>• Wprowadzanie darmowego dostępu do internetu w miejscach publicznych.</li> </ul> <p><b>Zwiększanie Dostępu do Usług Online</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zapewnienie, że usługi publiczne są dostępne i łatwe do zrozumienia online, z możliwością wsparcia.</li> <li>• Promowanie i ułatwianie korzystania z e-administracji, aby osoby starsze mogły łatwiej załatwiać swoje sprawy urzędowe online.</li> <li>• Rozwój i promowanie platform edukacyjnych dostosowanych do potrzeb seniorów, które uczą korzystania z usług cyfrowych.</li> </ul> <p><b>Budowanie Zaufania do Technologii</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Edukacja na temat bezpieczeństwa w sieci, aby seniorzy czuli się pewniej korzystając z internetu.</li> <li>• Zapewnienie jasnych informacji na temat polityki prywatności i ochrony danych w usługach cyfrowych, aby budować zaufanie użytkowników.</li> <li>• Prowadzenie kampanii informacyjnych pokazujących korzyści wynikające z korzystania z technologii.</li> </ul> <p><b>Partnerstwa i Współpraca</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partnerstwo z organizacjami, które już pracują z grupami wykluczonymi cyfrowo, aby wspólnie realizować projekty edukacyjne i wspierające.</li> <li>• Zachęcanie firm technologicznych do włączania się w programy CSR (Corporate Social Responsibility) związane z walką z wykluczeniem cyfrowym.</li> <li>• Wspieranie lokalnych inicjatyw i projektów, które mają na celu zmniejszenie wykluczenia cyfrowego na poziomie społeczności.</li> </ul> <p><b>Monitoring i Ewaluacja</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prowadzenie regularnych badań i analiz dotyczących stopnia wykluczenia cyfrowego, aby ocenić skuteczność podejmowanych działań.</li> <li>• Systematyczna ewaluacja programów edukacyjnych i wsparcia, aby identyfikować skuteczne praktyki i obszary wymagające poprawy.</li> <li>• Publikowanie raportów na temat postępów w redukcji wykluczenia cyfrowego, aby informować społeczeństwo o wynikach działań.</li> </ul>
<p>Jakich rozwiązań szukamy?</p>	<p><b>Wyzwanie 1: Alternatywne metody docierania do osób wykluczonych cyfrowo</b></p> <p>Opis wyzwania: Wielu seniorów nie ma dostępu do nowoczesnych technologii lub nie posiada odpowiednich umiejętności cyfrowych, aby korzystać z dostępnych usług online dotyczących opieki medycznej i długoterminowej.</p> <p>Ważne elementy rozwiązania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Różnorodność rozwiązań – dopasowanie do faktycznych kanałów informacji, wykorzystywanych przez osoby wykluczone cyfrowo.</li> <li>• Skuteczność docierania do osób z ograniczeniami wynikającymi zarówno z wieku, jak i z różnych rodzajów chorób.</li> <li>• Pozycjonowanie – efektywne wykorzystanie miejsc gdzie przebywają osoby starsze.</li> <li>• Bezpieczeństwo – osoby starsze, w szczególności te z różnego rodzaju ograniczeniami, są szczególnie narażone na oszustwa, w szczególności kiedy do tego celu wykorzystywane są nowe, nie sprawdzone metody,</li> </ul> <p><b>Wyzwanie 2: Jak skutecznie przekazywać potrzebne informacje</b></p> <p>Opis wyzwania: Osoby starsze mogą mieć różnego rodzaju problemy, ograniczające zdolność odczytania, zapamiętania czy zrozumienia przekazu. Dotyczy to również osób potrafiących korzystać z technologii.</p>

	<p>Ważne elementy rozwiązania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komplementarność – trzeba zakładać, że żadne rozwiązanie nie będzie działać w oderwaniu od innych możliwych metod. Uzupelnianie się przekazu może być ważnym elementem rozwiązania, pozwalającym zwiększyć skuteczność przekazu</li> <li>• Budowanie zaufania do technologii i usług online- seniorzy często wykazują niski poziom zaufania do nowości, co utrudnia i ogranicza przekaz.</li> <li>• Zachowanie godności osobistej – osoby z niepełnosprawnościami powinny mieć pełny dostęp do potrzebnych im usług, ale bez narażania się na dyskomfort i stygmatyzację.</li> </ul>
<p>Kryteria oceny dla trzech wyzwań</p>	<p><b>1. Innowacyjność (20%)</b> Ocena nowatorskości rozwiązania, w tym zastosowanie nowych technologii lub metod, które nie były wcześniej szeroko stosowane w kontekście wykluczenia cyfrowego.</p> <p><b>2. Funkcjonalność (20%)</b> Jak dobrze rozwiązanie spełnia swoje zamierzone funkcje.</p> <p><b>3. Użyteczność i intuicyjność (20%)</b> Ocena łatwości obsługi rozwiązania przez docelowych użytkowników, w tym osoby starsze.</p> <p><b>4. Skalowalność (20%)</b> Ocena zdolności rozwiązania do rozszerzenia na większą grupę użytkowników.</p> <p><b>5. Ryzyka (15%)</b> Ocena zrozumienia potencjalnych ryzyk związanych z wdrożeniem oraz negatywnych skutków wynikających z wdrożenia rozwiązania.</p>

Masz pomysły i energię, aby podjąć temat?

**Weź udział w AHathonie!**