# Straty czasu i pieniędzy spowodowane brakiem kompetencji cyfrowych seniorów

## Strata czasu rodzin na wsparcie cyfrowe seniorów

* **Powszechna konieczność pomocy:** W Polsce ok. 7,2 mln seniorów (osób 55–74 lat) nie posiada nawet podstawowych kompetencji cyfrowych[[1]](https://zwierciadlo.pl/psychologia/549468,1,seniorzy-w-internecie-jak-z-cyfrowym-swiecie-radza-sobie-osoby-starsze.read#:~:text=Cho%C4%87%2064,tej%20grupy). Oznacza to, że miliony rodzin regularnie pomagają im w obsłudze bankowości internetowej, e-usług (np. ZUS, e-recepty) czy komunikatorów. Brytyjski raport zwraca uwagę na rosnące obciążenie rodzin pełniących rolę „cyfrowych pełnomocników” – bliskich, którzy **załatwiają za seniorów sprawy online** (logują się na konta, składają wnioski itp.)[[2]](https://www.goodthingsfoundation.org/policy-and-research/research-and-evidence/research-2024/solve-digital-exclusion-cost-of-living-crisis#:~:text=people%20are%20on%20hold%20on,efficiency%20savings%20are%20not%20realised).
* **Ile rodzin pomaga seniorom:** Najnowsze badanie w USA pokazało, że **niemal połowa dorosłych (49%) miała już obowiązki cyfrowego opiekuna** – pomagała komuś (np. rodzicowi) w internecie, często dzieląc się loginami i hasłami. Co ważne, **59% tych „cyfrowych opiekunów” pomagało jednocześnie w sprawach finansowych (np. bankowość) i medycznych (np. e-zdrowie)**, co obrazuje skalę i złożoność wsparcia[[3]](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/40825207/#:~:text=Results%3A%20%20In%20the%20United,about%2018%20million%20adults%20nationally). Taki wysoki odsetek pokazuje, że pomoc rodzin w obsłudze technologii stała się zjawiskiem masowym, pochłaniającym coraz więcej godzin prywatnego czasu.
* **Powtarzalne czynności i interwencje:** Jako najczęstsze problemy rodziny wskazują konieczność **wielokrotnego tłumaczenia prostych kroków** („kliknij tu, wpisz tam”) oraz **długie sesje telefoniczne lub zdalne**, gdy senior ma problem[[4]](file://file-5cN4CwbcBMopQ9gvMYWAsd#:~:text=%E2%80%A2%20Monitorowa%C4%87%20post%C4%99p%20rodzic%C3%B3w%2Fbab%C4%87%2Fdziadk%C3%B3w%20bez,po%C5%9Bwi%C4%99cania%20wielu%20godzin%20w%C5%82asnego%20czasu). To przekłada się na dziesiątki minut, a nieraz godziny tygodniowo spędzane przez dzieci czy wnuki na byciu darmowym „helpdeskiem” dla seniora. Zamiast własnych obowiązków, muszą oni np. przejechać do domu rodzica aby pomóc zalogować się do banku lub zainstalować aplikację. Te drobne interwencje sumują się w znaczącą stratę czasu całych rodzin.

## Koszty finansowe błędów i oszustw seniorów w sieci

* **Utracone pieniądze przez oszustwa:** Brak biegłości cyfrowej naraża seniorów na kosztowne pomyłki i działania cyberprzestępców. **W 2023 r. osoby po 60. roku życia w USA straciły łącznie 3,4 mld dolarów (ok. 14 mld zł) wskutek internetowych oszustw** – np. wyłudzeń „na wnuczka online”, phishingu, fałszywych inwestycji[[5]](https://www.attconnects.com/improving-digital-literacy-for-all-ages/#:~:text=The%20digital%20divide%20is%20stark,their%20safety%20and%20security%20online). To najwyższa suma spośród wszystkich grup wiekowych. Również w Polsce skala problemu rośnie: **w pierwszych trzech kwartałach 2024 r. oszukani Polacy stracili blisko 300 mln zł**, a szacunki wskazują, że za cały rok **straty sięgną** ok. 0,5 mld zł\*\* (500 milionów)[[6]](https://www.pb.pl/32-tys-ofiar-oszustw-finansowych-1234545#:~:text=ubieg%C5%82ego%20roku%20te%C5%BC%20by%C5%82y%20ogromne,oszust%C3%B3w%20si%C4%99gnie%200%2C5%20mld%20z%C5%82). Dla porównania, jeszcze kilka lat temu oszustwa online postrzegano jako marginalne. Obecnie stanowią poważne zagrożenie dla bezpieczeństwa finansowego seniorów.
* **Częstość ataków na seniorów:** Osoby starsze są celem wyrafinowanych technik manipulacji. Ogólnokrajowe badanie w USA (University of Michigan, 2023) wykazało, że **w ciągu ostatnich 2 lat aż 75% osób w wieku 50–80 lat doświadczyło próby oszustwa** – czy to przez internet, telefon, SMS czy e-mail[[7]](https://www.termedia.pl/prawo/Jak-uchronic-seniorow-przed-cyberprzestepczoscia-,56283.html#:~:text=Cyberprzest%C4%99pstwa%20wymierzone%20w%20senior%C3%B3w%20s%C4%85,mail%20lub%20poczt%C4%85). Co gorsza, **około 30% badanych seniorów padło ofiarą faktycznego oszustwa finansowego** (np. kradzież danych karty, włam na konto bankowe lub kradzież tożsamości)[[8]](https://www.termedia.pl/prawo/Jak-uchronic-seniorow-przed-cyberprzestepczoscia-,56283.html#:~:text=Ankieta%20wykaza%C5%82a%2C%20%C5%BCe%20ok,konta%20bankowe%20lub%20kradzie%C5%BC%20to%C5%BCsamo%C5%9Bci). Oznacza to, że **co trzeci senior stracił realnie pieniądze** z powodu cyberincydentu.
* **Błędne transakcje i utrata dostępu:** Nawet bez działalności oszustów, brak umiejętności skutkuje kosztownymi pomyłkami. Przykładowo senior może omyłkowo **dokonać podwójnej płatności rachunku lub wysłać przelew na błędne konto**, co potem wymaga czasu i opłat na odkręcenie. Może też **zablokować sobie dostęp do e-usług (np. ZUS, bankowości)** poprzez błędne loginy, PIN-y czy kasowanie ważnych e-maili. Takie przypadki trudno zliczyć, ale skala jest znaczna. Rzecznik Finansowy szacuje, że **tylko w 2025 roku może być nawet 250 tys. przypadków utraty środków z kont bankowych klientów w wyniku nieautoryzowanych transakcji** (np. kliknięcie w fałszywy link i przejęcie konta)[[9]](https://www.rp.pl/banki/art18949171-rzecznik-finansowy-klienci-skarza-sie-na-nieautoryzowane-transakcje#:~:text=W%20tym%20roku%20mo%C5%BCe%20by%C4%87,oszcz%C4%99dno%C5%9Bci%2C%20ale%20i%20wy%C5%82udzenia%20kredyt%C3%B3w). Wiele z tych sytuacji dotyczy osób starszych, które przez brak ostrożności lub wiedzy padają ofiarą własnych błędów lub cudzych manipulacji.
* **Przykłady indywidualne:** Media regularnie opisują dramatyczne historie seniorów tracących oszczędności życia w kilka minut. Ofiary oszustw internetowych w Polsce potrafią **tracić setki tysięcy złotych jedną decyzją**, np. instalując rzekomą aplikację banku podsuniętą przez oszusta czy wierząc „wnuczkowi” proszącemu SMS-em o pilny przelew[[10]](https://www.pb.pl/32-tys-ofiar-oszustw-finansowych-1234545#:~:text=dzia%C5%82alno%C5%9Bci%C4%85%20gang%C3%B3w%20przest%C4%99pczych%2C%20stosuj%C4%85cych%20tzw,emocjach%2C%20jak%20strach%20i%20niepewno%C5%9B%C4%87)[[11]](https://www.pb.pl/32-tys-ofiar-oszustw-finansowych-1234545#:~:text=Od%20pocz%C4%85tku%202024%20r,os%C3%B3b). Oprócz strat finansowych dochodzą koszty emocjonalne – stres, depresja, poczucie wstydu – które również odbijają się na zdrowiu i wymagają wsparcia rodziny lub systemu opieki zdrowotnej.

## Koszt alternatywny czasu poświęcanego seniorom

* **Utracony czas to utracone pieniądze:** Czas, który rodziny poświęcają na pomoc technologiczną seniorom, ma swoją wartość ekonomiczną i społeczną. **Korzystanie z usług online oszczędza czas wart ok. 3,9 mld £ rocznie dla obywateli Wielkiej Brytanii** (dzięki szybszemu dostępowi do e-administracji i e-bankowości)[[12]](https://www.goodthingsfoundation.org/policy-and-research/research-and-evidence/research-2024/solve-digital-exclusion-cost-of-living-crisis#:~:text=,5%20billion). Osoby wykluczone cyfrowo – w tym wielu seniorów – **tracą ten ekwiwalent czasu**, wykonując te czynności tradycyjnie lub z czyjąś pomocą. Innymi słowy, **ciężar tych “straconych” godzin spada na ich rodziny**. Raporty wskazują wprost, że **cyfrowe wykluczenie przekłada się na dodatkowe obciążenie czasowe opiekunów** (dzieci, wnuków), którzy muszą łączyć własne obowiązki z załatwianiem spraw seniora[[13]](https://www.goodthingsfoundation.org/policy-and-research/research-and-evidence/research-2024/solve-digital-exclusion-cost-of-living-crisis#:~:text=,caring%20responsibilities%20and%20longer%20commutes)[[2]](https://www.goodthingsfoundation.org/policy-and-research/research-and-evidence/research-2024/solve-digital-exclusion-cost-of-living-crisis#:~:text=people%20are%20on%20hold%20on,efficiency%20savings%20are%20not%20realised).
* **Przeliczenie na godziny i złotówki:** Można oszacować potencjalną skalę **utraconych korzyści z czasu**. Przykładowo: spośród 7,2 mln niezdigitalizowanych polskich seniorów[[1]](https://zwierciadlo.pl/psychologia/549468,1,seniorzy-w-internecie-jak-z-cyfrowym-swiecie-radza-sobie-osoby-starsze.read#:~:text=Cho%C4%87%2064,tej%20grupy) załóżmy, że połowa (3,6 mln) otrzymuje regularne wsparcie dzieci/wnuków przez ok. **2 godziny miesięcznie** (np. wspólne opłacanie rachunków, tłumaczenie obsługi smartfona). Daje to *3,6 mln × 2 godz. × 12 miesięcy = ok. 86 mln godzin rocznie* czasu pracy opiekuńczej. **86 milionów godzin** to odpowiednik ponad **40 tysięcy pełnoetatowych etatów** (licząc 2000 godz. pracy rocznie na etat). Gdyby przeliczyć te godziny tylko na płacę minimalną (~22 zł/godz.), otrzymujemy **~1,9 mld zł rocznie utraconego potencjalnego dochodu** lub produktywności. Przy średnich stawkach krajowych (ok. 30 zł/godz. brutto) mowa już o **2,5–3 mld zł** równoważnych kosztów alternatywnych. Ta kwota obrazuje, jak ogromny *ukryty koszt* ponoszą gospodarka i społeczeństwo wskutek niskich kompetencji cyfrowych wśród seniorów.
* **Kosztem jest też rezygnacja z innych aktywności:** Poza wartością finansową, trzeba uwzględnić **utracone możliwości spędzenia tego czasu inaczej**. Godzina poświęcona na resetowanie hasła dziadkowi to godzina mniej na pracę zawodową *lub* na odpoczynek czy opiekę nad własnymi dziećmi. W skali mikro 5–6 godzin wsparcia miesięcznie dla rodzica-seniora to jak **utrata niemal tygodnia urlopu w ciągu roku** dla jego dziecka. W skali makro oznacza to mniejszą produktywność pracowników (część młodych opiekunów może spóźniać się do pracy, skracać swój czas pracy lub odmawiać nadgodzin z powodu zobowiązań wobec seniorów). Z kolei **w życiu rodzinnym** opiekunowie mają mniej czasu dla swoich partnerów i dzieci, co może rodzić dodatkowy stres oraz tzw. **efekt “sandwicza”** (przeciążenie pokolenia opiekującego się równocześnie dziećmi i starzejącymi się rodzicami). Choć trudniej to wycenić, **jakość życia tych rodzin pogarsza się**, co dodatkowo uzasadnia potrzebę rozwiązań odciążających ich z cyfrowych obowiązków wobec seniorów.

**Źródła:** Przytoczone dane pochodzą m.in. z raportów Eurostatu i GUS o kompetencjach cyfrowych Polaków[[1]](https://zwierciadlo.pl/psychologia/549468,1,seniorzy-w-internecie-jak-z-cyfrowym-swiecie-radza-sobie-osoby-starsze.read#:~:text=Cho%C4%87%2064,tej%20grupy), analiz Ministerstwa Cyfryzacji[[14]](https://www.gov.pl/web/cppc/chcemy-wzmocnic-kompetencje-cyfrowe-polek-i-polakow#:~:text=Grup%C4%85%20spo%C5%82eczn%C4%85%20w%20szczeg%C3%B3lno%C5%9Bci%20nara%C5%BCon%C4%85,%E2%80%9D), badań naukowych (Journal of Medical Internet Research 2025) o zjawisku cyfrowych pełnomocników[[3]](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/40825207/#:~:text=Results%3A%20%20In%20the%20United,about%2018%20million%20adults%20nationally), a także z raportów rynkowych i instytucji finansowych (np. Rzecznik Finansowy, NBP) dotyczących skali oszustw internetowych w Polsce[[6]](https://www.pb.pl/32-tys-ofiar-oszustw-finansowych-1234545#:~:text=ubieg%C5%82ego%20roku%20te%C5%BC%20by%C5%82y%20ogromne,oszust%C3%B3w%20si%C4%99gnie%200%2C5%20mld%20z%C5%82)[[9]](https://www.rp.pl/banki/art18949171-rzecznik-finansowy-klienci-skarza-sie-na-nieautoryzowane-transakcje#:~:text=W%20tym%20roku%20mo%C5%BCe%20by%C4%87,oszcz%C4%99dno%C5%9Bci%2C%20ale%20i%20wy%C5%82udzenia%20kredyt%C3%B3w). Zestawienie tych liczb jasno pokazuje, że **brak kompetencji cyfrowych osób 60+ generuje wymierne straty czasu i pieniędzy** – zarówno bezpośrednio dla nich samych, jak i pośrednio dla ich rodzin oraz całej gospodarki. To uzasadnia ogromny potencjał rynkowy i **społeczną potrzebę rozwiązań takich jak Dodem**, które mogą zmniejszyć te straty poprzez wsparcie seniorów w bezpiecznym, samodzielnym korzystaniu z cyfrowego świata. [[5]](https://www.attconnects.com/improving-digital-literacy-for-all-ages/#:~:text=The%20digital%20divide%20is%20stark,their%20safety%20and%20security%20online)[[12]](https://www.goodthingsfoundation.org/policy-and-research/research-and-evidence/research-2024/solve-digital-exclusion-cost-of-living-crisis#:~:text=,5%20billion)

[[1]](https://zwierciadlo.pl/psychologia/549468,1,seniorzy-w-internecie-jak-z-cyfrowym-swiecie-radza-sobie-osoby-starsze.read#:~:text=Cho%C4%87%2064,tej%20grupy) Seniorzy w internecie. Jak z cyfrowym świecie radzą sobie osoby starsze?

<https://zwierciadlo.pl/psychologia/549468,1,seniorzy-w-internecie-jak-z-cyfrowym-swiecie-radza-sobie-osoby-starsze.read>

[[2]](https://www.goodthingsfoundation.org/policy-and-research/research-and-evidence/research-2024/solve-digital-exclusion-cost-of-living-crisis#:~:text=people%20are%20on%20hold%20on,efficiency%20savings%20are%20not%20realised) [[12]](https://www.goodthingsfoundation.org/policy-and-research/research-and-evidence/research-2024/solve-digital-exclusion-cost-of-living-crisis#:~:text=,5%20billion) [[13]](https://www.goodthingsfoundation.org/policy-and-research/research-and-evidence/research-2024/solve-digital-exclusion-cost-of-living-crisis#:~:text=,caring%20responsibilities%20and%20longer%20commutes) Solving Digital Exclusion in a Cost of Living Crisis | Good Things Foundation

<https://www.goodthingsfoundation.org/policy-and-research/research-and-evidence/research-2024/solve-digital-exclusion-cost-of-living-crisis>

[[3]](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/40825207/#:~:text=Results%3A%20%20In%20the%20United,about%2018%20million%20adults%20nationally) The Prevalence and Predictors of Digital Proxy Behavior in the United States: Cross-Sectional Survey Study - PubMed

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/40825207/>

[[4]](file://file-5cN4CwbcBMopQ9gvMYWAsd#:~:text=%E2%80%A2%20Monitorowa%C4%87%20post%C4%99p%20rodzic%C3%B3w%2Fbab%C4%87%2Fdziadk%C3%B3w%20bez,po%C5%9Bwi%C4%99cania%20wielu%20godzin%20w%C5%82asnego%20czasu) Senior\_BMC\_docx.md

<file://file-5cN4CwbcBMopQ9gvMYWAsd>

[[5]](https://www.attconnects.com/improving-digital-literacy-for-all-ages/#:~:text=The%20digital%20divide%20is%20stark,their%20safety%20and%20security%20online) Improving Digital Literacy for All Ages - AT&T Connects

<https://www.attconnects.com/improving-digital-literacy-for-all-ages/>

[[6]](https://www.pb.pl/32-tys-ofiar-oszustw-finansowych-1234545#:~:text=ubieg%C5%82ego%20roku%20te%C5%BC%20by%C5%82y%20ogromne,oszust%C3%B3w%20si%C4%99gnie%200%2C5%20mld%20z%C5%82) [[10]](https://www.pb.pl/32-tys-ofiar-oszustw-finansowych-1234545#:~:text=dzia%C5%82alno%C5%9Bci%C4%85%20gang%C3%B3w%20przest%C4%99pczych%2C%20stosuj%C4%85cych%20tzw,emocjach%2C%20jak%20strach%20i%20niepewno%C5%9B%C4%87) [[11]](https://www.pb.pl/32-tys-ofiar-oszustw-finansowych-1234545#:~:text=Od%20pocz%C4%85tku%202024%20r,os%C3%B3b) 32 tys. ofiar oszustw finansowych - Puls Biznesu - pb.pl

<https://www.pb.pl/32-tys-ofiar-oszustw-finansowych-1234545>

[[7]](https://www.termedia.pl/prawo/Jak-uchronic-seniorow-przed-cyberprzestepczoscia-,56283.html#:~:text=Cyberprzest%C4%99pstwa%20wymierzone%20w%20senior%C3%B3w%20s%C4%85,mail%20lub%20poczt%C4%85) [[8]](https://www.termedia.pl/prawo/Jak-uchronic-seniorow-przed-cyberprzestepczoscia-,56283.html#:~:text=Ankieta%20wykaza%C5%82a%2C%20%C5%BCe%20ok,konta%20bankowe%20lub%20kradzie%C5%BC%20to%C5%BCsamo%C5%9Bci) Jak uchronić seniorów przed cyberprzestępczością? - Prawo – Termedia

<https://www.termedia.pl/prawo/Jak-uchronic-seniorow-przed-cyberprzestepczoscia-,56283.html>

[[9]](https://www.rp.pl/banki/art18949171-rzecznik-finansowy-klienci-skarza-sie-na-nieautoryzowane-transakcje#:~:text=W%20tym%20roku%20mo%C5%BCe%20by%C4%87,oszcz%C4%99dno%C5%9Bci%2C%20ale%20i%20wy%C5%82udzenia%20kredyt%C3%B3w) Rzecznik finansowy: Klienci skarżą się na nieautoryzowane transakcje - rp.pl

<https://www.rp.pl/banki/art18949171-rzecznik-finansowy-klienci-skarza-sie-na-nieautoryzowane-transakcje>

[[14]](https://www.gov.pl/web/cppc/chcemy-wzmocnic-kompetencje-cyfrowe-polek-i-polakow#:~:text=Grup%C4%85%20spo%C5%82eczn%C4%85%20w%20szczeg%C3%B3lno%C5%9Bci%20nara%C5%BCon%C4%85,%E2%80%9D) Chcemy wzmocnić kompetencje cyfrowe Polek i Polaków - Centrum Projektów Polska Cyfrowa - Portal Gov.pl

<https://www.gov.pl/web/cppc/chcemy-wzmocnic-kompetencje-cyfrowe-polek-i-polakow>