

Kortlægning af lokale it-aktiviteter i Ældre Sagen 2016

Denne kortlægning af lokale it-aktiviteter i Ældre Sagen er baseret på en spørgeskemaundersøgelse fra september 2016. Spørgeskemaet indeholdt 33 spørgsmål omkring it-aktiviteter og it-frivillige. Spørgeskemaet blev sendt ud til lokalafdelingernes it-kontaktpersoner og formænd.

Ud af de 215 lokalafdelinger i Ældre Sagen har 181 (84 %) svaret og bidraget til undersøgelsens resultat. I tilsvarende undersøgelse i 2015 deltog 178 lokalafdelinger (ud af 216) (82 %).

Undersøgelsen afdækker aktivitetsniveauet i foråret 2016. For at komme frem til en afdækning af aktivitetsniveauet for hele 2016 er tallene i undersøgelsen blevet ganget med to.

Foråret 2016 har som tilfældet var i 2015 båret præg af en omlægning og omprioritering af lokale it-aktiviteter i Ældre Sagen, hvorfor undersøgelsens tal i år skal læses med det forbehold, at mange ændringer i lokalafdelingerne først er trådt i kraft fra efteråret 2016 og derfor ikke figurerer i denne undersøgelse.

Omlægningen og omprioriteringen skyldes en nedgang i interessen for traditionelle PC-kurser efter 1. november 2014 samt en generel stigning i interessen for og brugen af mobile enheder.

Ovenstående har bevirket, at lokalafdelingerne mange steder har omlagt PC kurser til tabletkurser og har skruet op for kapaciteten i it-cafeen, i deres telefonsupport og ift besøg i private hjem.

I det følgende vil man kunne se en sammenligning mellem tallene for 2015 og 2016, som vil blive vist i en grøn boks.

Da ikke alle lokalafdelinger har besvaret spørgeskemaundersøgelsen, kan tallene i undersøgelsen ikke anvendes som en præcis opgørelse inden for de enkelte aktivitetsområder, men snarere ses som et udtryk for en tendens ved sammenligningen med tallene fra tidligere år.

Undersøgelsens hovedkonklusioner

Frivillige – antal og funktioner

Nedgang i det samlede antal it-frivillige

Fra 2015 til 2016 er der sket en nedgang i antallet af it-frivillige i Ældre Sagens lokalafdelinger. Nedgangen er på 7 % i forhold til året før. Fra 1801 i 2015 til 1672 i 2016.

Vækst i antal frivillige som udfører telefonsupport

Selvom det samlede antal it-frivillige er faldet er der sket en vækst i antallet af frivillige, som udfører telefonsupport. Fra 2015 til 2016 er antallet vokset med 15 %, fra 149 til 172.

It-kurserne – antal kursister og udbud

Lille nedgang i deltagerantallet på it-kurserne

Der er sket et mindre fald i antallet af deltagere på it-kurserne. Deltagerantallet er faldet med 5 % i forhold til 2015. Fra 11.092 til 10.484.

Nedgang i kurser om grundlæggende kendskab til PC og offentlige selvbetjeningsløsninger (NemID og Digital Post)

Antallet af kurser omhandlende grundlæggende PC-viden er faldet, hvilket også var tilfældet fra 2014 til 2015. Fra 2015 til 2016 er antallet af lokalafdelinger, som holder kurser i grundlæggende kendskab til PC faldet fra 88 til 63, et fald på 28 %. Den samme nedgang kan ses ift omfanget af kurser omhandlende digital selvbetjening. Fx er antallet af lokalafdelinger med kurser i digital post faldet fra 78 til 61. et fald på 22 %.

Stigning i antallet af kurser om tablets, smartphones og sociale medier

Antallet af kurser, som omhandler brug af tablets er fortsat i vækst, hvilket også var tilfældet i 2015. I 2015 havde 64 lokalafdelinger afholdt et kursus i tablets. I 2016 er antallet steget til 68. En vækst på 6 %. Tilsvarende er lokalafdelinger med kurser omhandlende smartphones steget fra 17 i 2015 til 30 i 2016. En vækst på 76 %. Omfanget af kurser i sociale medier er steget en smule fra 18 til 20 lokalafdelinger. En vækst på 11 %.

It cafeer, it-hjælp i hjemmet og telefonsupport – antal besøg og opringninger

Nedgang i antal besøgende i it-cafeerne

Der er sket et fald i antallet af besøgende i lokalafdelingernes it-cafeer fra 2015 til 2016. Her er antallet gået fra 40.270 til 33.940, hvilket svarer til et fald på 16 %.

Vækst i antal besøg i private hjem (IT-hjælp)

Der er i 2016 sket en betydelig vækst i antallet af besøg i private hjem af lokalafdelingernes IT-hjælpere. Fra 4.856 i 2015 til 6.790 i 2016. En vækst på 40 %

Vækst i antal opringninger til lokalafdelingerne telefonsupport

Antallet af opringninger til lokalafdelingernes telefonsupport er steget fra 2.888 i 2015 til 3.504 i 2016. En vækst på 21 %.

Antal brugere af Ældre Sagens it-aktiviteter

Nedgang i antal brugere af lokale it-tilbud

Det samlede antal brugere, som Ældre Sagens it-aktiviteter har været i kontakt med i 2016 er 54.718. I 2015 var det samlede antal 64.183¹. Der er dermed sket et fald på 15 % fra 2015 til 2016.

Der er ikke tale om unikke bruger, og der kan være gengangere fx på de forskellige lokale tilbud.

¹ Det samlede tal for 2015 indeholdt udover antallet af brugere af de lokale it-tilbud også tallet for brugen af Ældre Sagen Senior PC Support (5.077 håndterede opkald i 2015). Senior PC Support er ikke længere en del af Ældre Sagens tilbud og brugen er derfor ikke taget med i denne opgørelse.

Undersøgelsens resultater

Lokalafdelinger med it-aktiviteter

Ud af de 181 lokalafdelinger, som har besvaret spørgeskemaet, har de 164 svaret, at de har it-aktiviteter målrettet ældre i lokalområdet.

I 2015 havde 163 af de lokalafdelinger, der besvarede undersøgelsen, et it-tilbud.

I 2016 er antallet 164. Der er derfor i forhold til 2015 ikke sket en væsentlig ændring i antallet af lokalafdelinger, som tilbyder it-aktiviteter.

Antal it-frivillige

Antal it-frivillige – kasketter og personer

Lokalafdelingerne er blevet bedt om at angive, hvor mange frivillige (kasketter), som har været involveret i forskellige it-aktiviteter i første halvår 2016.

	Antal kasketter 2015	Antal kasketter 2016
It-undervisere	1.212	1.005
It-cafe-frivillige	976	809
IT-hjælpere	329	322
Telefonsupportere	149	172
Ialt	2.666	2.308

Samlet antal frivillige 2015	Samlet antal frivillige 2016
1.801	1.672

Bemærk, at tallene ovenfor ikke viser det præcise samlede antal frivillige eller kasketter i lokalafdelingerne, da der både er en høj grad af usikkerhed forbundet med besvarelsenerne, og da ikke alle lokalafdelinger har bidraget med svar til undersøgelsen.

Det samlede antal frivillige, som har været involveret i lokale it-aktiviteter i foråret 2016, er 1672. Der skal tages højde for, at antallet af frivillige kan variere fra foråret 2016 til udgangen af året.

I 2015 var tilbagemeldingen fra lokalafdelingerne, der besvarede undersøgelsen, at 1.801 frivillige havde været involveret i it-aktiviteter.

I 2016 er tallet 1.672, hvilket svarer til et fald på 7 % i forhold til året før.

IT-undervisning

Antal lokalafdelinger med it-undervisning

Ud af de 164 lokalafdelinger, der har tilkendegivet, at de har it-aktiviteter rettet mod ældre i lokalområdet, har 101 lokalafdelinger svaret, at de har et kursustilbud med formel undervisning. Det svarer til 62 % af de adspurgte lokalafdelinger.

I 2015 havde 101 af lokalafdelinger, der besvarede undersøgelsen, et kursustilbud. Det svarer til 62 %.

I 2016 har 98 af de lokalafdelinger, der besvarede undersøgelsen, et tilbud om undervisning, hvilket svarer til 60 %. Der er dermed sket et fald på ca. 3 % i forhold til året før.

Udbuddet af kurser

Undervisningen i Ældre Sagens lokalafdelinger udgøres stadig primært af grundkurser for nybegyndere, herunder grundlæggende kendskab til computeren og e-mail og internet for begyndere, selvom der er sket et fald i antallet af kurser inden for de nævnte områder. Tilsvarende afholder størstedelen af lokalafdelingerne kurser i NemID og Digital Post. Der er derimod sket en stigning i antallet af kurser i tablets, smartphones og sociale medier.

Nedenfor ses hvilke typer kurser, Ældre Sagens lokalafdelinger har haft på programmet i foråret 2016. Tabellen viser antal lokalafdelinger med de enkelte typer kurser og fordelingen i procent ud af de lokalafdelinger med undervisningstilbud (98 lokalafdelinger). Bemærk, at mange lokalafdelinger her mere end et kursustilbud.

Hvilke kurser har lokalafdelingen tilbudt i foråret?

	% 2013	Antal 2013	% 2014	Antal 2014	% 2015	Antal 2015	% 2016	Antal 2016
Grundlæggende kendskab til PC (tænd og sluk)	92%	104	90 %	101	87 %	88	64 %	63
E-mail og internet for begyndere	95 %	107	94 %	105	87 %	88	67 %	66
E-mail og internet for øvede	55 %	67	54 %	60	55 %	56	45 %	44
Digital foto & billedbehandling	40 %	45	32 %	36	46 %	46	43 %	42
Excel (Office-pakken)	47 %	43	35 %	39	37 %	37	30 %	29
Slægtsforskning	22 %	25	21 %	24	26 %	26	21 %	21
Brug af NetBank	74 %	84	73 %	82	68 %	69	60 %	59
Brug af NemID/offentlig selvbetjening	89 %	101	86 %	96	78 %	79	69 %	68
Brug af tablet	19 %	21	46 %	52	63 %	64	69 %	68
Digital Post	Ikke spurgt om i 2013	Ikke spurgt om i 2013	78 %	87	77 %	78	62 %	61

Duka PC	Ikke spurgt om i 2013	Ikke spurgt om i 2013	22 %	25	19 %	19	5 %	5
Sociale medier fx Facebook	Ikke spurgt om i 2013	Ikke spurgt om i 2013	Ikke spurgt om i 2014	Ikke spurgt om i 2014	18 %	18	20 %	20
Smartphone	Ikke spurgt om i 2013	Ikke spurgt om i 2013	Ikke spurgt om i 2014	Ikke spurgt om i 2014	17 %	17	31 %	30
Skype	Ikke spurgt om i 2013	Ikke spurgt om i 2013	Ikke spurgt om i 2014	Ikke spurgt om i 2014	15 %	15	16 %	16
Smart TV	Ikke spurgt om i 2013	Ikke spurgt om i 2013	Ikke spurgt om i 2014	Ikke spurgt om i 2014	Ikke spurgt om i 2015	Ikke spurgt om i 2015	4 %	4
E-handel	Ikke spurgt om i 2013	Ikke spurgt om i 2013	Ikke spurgt om i 2014	Ikke spurgt om i 2014	Ikke spurgt om i 2015	Ikke spurgt om i 2015	23 %	23
Andre	11 %	19	Ikke spurgt om i 2014	Ikke spurgt om i 2014	16 %	16	24 %	24

Antal kursister

Lokalafdelingerne er blevet bedt om at angive, hvor mange kursister, som har deltaget i kurserne i løbet af første halvdel af 2016. Det samlede antal er 5242 kursister. For at kunne give et bud på antallet af kursister i hele 2016, er dette tal blevet ganget med to.

Det totale antal kursister i 2016 baseret på aktivitetsniveauet for foråret 2016 er 10.484 personer.

I 2015 var det samlede antal kursister opgjort til 11.092.

I 2016 er tallet opgjort til 10.484 personer, hvilket er et fald på 5 % i forhold til året før.

It-cafeer

Antal lokalafdelinger med it-cafe

Ud af de 164 lokalafdelinger med it-aktiviteter, har 121 lokalafdelinger svaret, at de har en it-cafe, hvor ældre kan komme inden for et fast tidsrum og få hjælp til forskellige computerproblemer. 43 lokalafdelinger har svaret, at de ikke tilbyder denne form for hjælp. Det er dermed 74 % af alle lokalafdelinger, som har it-aktiviteter, som har en it-cafe.

I 2015 havde 122 (74 %) af lokalafdelinger med it-tilbud en it-cafe.

I 2016 har 121 (74 %) af lokalafdelingerne med it-tilbud et tilsvarende tilbud. Fra 2014 til 2015 er der dermed ikke sket en betydelig ændring i antallet af lokalafdelinger med it-cafeer.

Antal besøg i it-cafeerne

Lokalafdelingerne er blevet spurgt om hvor mange, der har benyttet it-cafeen i første halvdel af 2016. Det samlede antal besøg i Ældre Sagens it-cafeer i foråret 2016 er 16.970.

For at kunne give et billede på hvor mange, der har fået hjælp i en af Ældre Sagens it-cafeer i løbet af hele 2016, er tallet ganget med to.

Det samlede antal brugere af it-cafeerne i hele 2016 baseret på aktivitetsniveauet for foråret 2016 er 33.940.

I 2015 var det samlede antal besøg i Ældre Sagens it-cafeer 40.270.

I 2016 er antallet opgjort til 33.940, hvilket svarer til et fald på ca. 16 % i forhold til året før.

IT-hjælp i hjemmet

Antal lokalafdelinger med it-hjælp i hjemmet

It-hjælpere er betegnelsen for de it-frivillige, der tager på besøg i private hjem og hjælper med forskellige it-problemer. Ud af de 164 lokalafdelinger med it-aktiviteter, tilbyder 124 (76 %) lokalafdelinger it-hjælp i hjemmet. 40 lokalafdelinger har svaret, at de ikke har tilbuddet. Det er med andre ord mere end to tredjedele af lokalafdelingerne med it-aktiviteter, som tilbyder hjælp i hjemmet.

I 2015 tilbød 122 (74 %) af lokalafdelingerne med it-aktiviteter at tage på besøg i private hjem.

I 2016 er tallet vokset til 124 (76 %) af lokalafdelingerne med it-aktiviteter.

Antal besøg

Lokalafdelingerne er blevet bedt om at angive, hvor mange besøg it-hjælperne har været på i første halvdel af 2016. Det samlede antal for første halvdel af 2016 er 3.395. For at give et billede på antallet af besøg i hjemmene for hele 2016 er dette tal ganget med to.

Det samlede antal besøg i private hjem for hele 2016 baseret på forårets aktivitetsniveau er 6.790.

I 2015 var antallet af besøg i private hjem på 4.856.

I 2016 er antallet steget til 6.790, hvilket er en vækst på 40 % ift året før.

IT-hjælp over telefonen

Antal lokalafdelinger med telefonsupport

Lokalafdelingerne er blevet spurgt, om de tilbyder telefon-support (brugerne kan ringe og få hjælp med forefaldende problemer over telefonen). Ud af de 164 lokalafdelinger med it-aktiviteter har 79 lokalafdelinger svaret ja, og 85 har svaret nej.

I 2015 var antallet af lokalafdelinger med it-aktiviteter, som tilbyder telefonsupport 67 (41 %)

I 2016 er tallet vokset til 79 lokalafdelinger (48 %), hvilket er en vækst på 18 % i forhold til året før.

Antal opringninger

Lokalafdelingerne er blevet spurgt om, hvor mange opringninger de har modtaget til deres telefonsupport i første halvdel af 2016. Det samlede antal opringninger i foråret 2016 er 1752.

For at kunne give et billede på hvor mange opringninger, der har været i løbet af hele 2016, er tallet ganget med to.

Det samlede antal opringninger til telefonsupport i lokalafdelingerne i hele 2016 baseret på aktivitetsniveauet for foråret 2016 er 3.504.

I 2015 var antallet af opringninger til telefonsupport i lokalafdelinger på 2.888.

I 2016 er antallet steget til 3.504, hvilket er en stigning på 21 % i forhold til året før.

Ventelister til it-tilbud

De lokalafdelinger, som har it-aktiviteter, er blevet spurgt, om de har ventelister til deres it-tilbud. Her har 46 ud af de 164 lokalafdelinger svaret enten ja, de har ventelister til alle it-tilbud eller ja, til nogle kurser. Dvs., i følge undersøgelsen oplever 28 % af Ældre Sagens lokalafdelinger med it-tilbud et større behov for it-hjælp, end de kan imødekomme.

I 2015 havde 46 (28 %) af lokalafdelingerne med it-tilbud oprettet ventelister.

I 2016 er tallet 46 (28 %), hvilket betyder, at der ikke er sket en ændring ift året før.

Bliv dus med din computer

Brug af e-læringsprogrammet "Bliv dus med din computer"

Programmet "Bliv dus med din computer" er udviklet i et samarbejde med KMD, og programmet er tænkt som et tilbud til alle ældre, som har et ønske om at blive fortrolige med PC og internet.

Lokalafdelingerne er blevet spurgt, om de anvender programmet "Bliv dus med din computer" i lokalafdelingen. Ud af de 164 lokalafdelinger med it-aktiviteter har 73 lokalafdelinger svaret ja. I 2015 var antallet 78, hvilket er et fald på 6 %. Der er 11 lokalafdelinger som meddeler, at de ikke kender programmet. Antallet lå her på 14 lokalafdelinger året før.

Bruger I programmet "Bliv dus med din computer" i lokalafdelingen?

	Antal 2014	Procent 2014	Antal 2015	Procent 2015	Antal 2016	Procent 2016
Ja	90	57 %	78	48 %	73	44 %
Kender ikke programmet	10	6 %	14	9 %	11	7 %
Nej	59	37 %	71	44 %	80	49 %
I alt	159	100 %	163	100 %	164	100 %

Brug af læringsvideoerne fra Office til Alle om Windows 10, Ipad og Onedrive

Et nyt spørgsmål i 2016 drejer sig om lokalafdelingernes brug af videoerne fra Office til alle. Lokalafdelinger er blevet spurgt om de anvender videoerne, og her har 47 lokalafdelinger svaret ja og 97 svaret nej.

	Antal	Procent
Ja	47	29 %
Kender ikke videoerne	20	12 %
Nej	97	59 %
I alt	164	100 %

Rekruttering af it-frivillige

Lokalafdelingerne er blevet spurgt om, hvordan de oplever rekrutteringen af nye it-frivillige. Ud af de 164 lokalafdelinger med it-aktiviteter, har 31 lokalafdelinger svaret, at de ingen problemer har. 73 lokalafdelinger har svaret, at det går ok. Derimod har 41 svaret, at det er hårdt arbejde at finde it-frivillige.

Hvordan er det at rekruttere nye it-frivillige?

	Procent 2014	Antal 2014	Procent 2015	Antal 2015	Procent 2016	Antal 2016
Der er nok frivillige. Det er ikke nødvendigt at rekruttere flere	Ikke spurgt om i 2014	Ikke spurgt om i 2014	21 %	34	19 %	31
Ikke noget problem – de kommer af sig selv	20 %	32	15 %	25	12 %	19
Det er OK	53 %	84	39 %	64	44 %	73
Der skal arbejdes hårdt for at skaffe nye it-frivillige	27 %	43	25 %	40	25 %	41
I alt	100 %	159	100%	163	100 %	164