

Kortlægning af lokale it-aktiviteter i Ældre Sagen 2015

Denne kortlægning af lokale it-aktiviteter i Ældre Sagen er baseret på en spørgeskemaundersøgelse fra september 2015. Spørgeskemaet indeholdt 32 spørgsmål omkring it-aktiviteter og it-frivillige. Spørgeskemaet blev sendt ud til lokalafdelingernes it-kontaktpersoner og formænd.

Ud af de 216 lokalafdelinger i Ældre Sagen har 178 (82 %) svaret og bidraget til undersøgelsens resultat. I tilsvarende undersøgelse i 2014 deltog 173 lokalafdelinger (80 %).

Undersøgelsen afdækker aktivitetsniveauet i foråret 2015. For at komme frem til en afdækning af aktivitetsniveauet for hele 2015 er tallene i undersøgelsen blevet ganget med to.

Foråret 2015 har 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 2015 og derfor ikke figurerer i denne undersøgelse.

Omlægningen og omprioriteringen skyldes en pludselig nedgang i interessen for traditionelle PC-kurser efter 1. november 2014.¹

Mulige årsager til nedgangen er:

- Perioden op til 1. november 2014 bar præg af en stor interesse for it-kurser pga. kravet om tilmelding til digital post. Mange fik derfor hjælp i denne periode.
- Behovet for hjælp har ændret sig primært pga. en øget brug af mobile enheder. Nye it-brugere springer PC'en over og bruger en tablet, hvilket har ændret behovet for begynderkurser i brug af PC. De brugere, som allerede benytter en PC, bruger den dog stadig og ønsker at dygtiggøre sig og få hjælp af mere problemorienteret karakter.

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

I denne opsamling vil man kunne se en sammenligning mellem tallene for 2014 og 2015, som vil blive vist i en orange boks.

Undersøgelsens hovedkonklusioner

- **Lille nedgang i antallet af it-frivillige**

Fra 2014 til 2015 er der sket en lille nedgang i antallet af it-frivillige i Ældre Sagens lokalafdelinger. Nedgangen er på 2 % i forhold til året før.

¹ En undersøgelse udført af sekretariatet i januar 2015 viste, at 83 procent (91 lokalafdelinger) af de lokalafdelinger, som svarede på en henvendelse fra sekretariatet, oplevede en nedgang i antallet af tilmeldte til de udbudte it-kurser, særligt de traditionelle PC kurser.

- **Deltagerantallet på it-kurserne er faldet**

Der er sket et fald i antallet af deltagere på it-kurserne. Deltagerantallet er faldet med 31 % i forhold til 2014. Fra 16.092 til 11.092.

- **Stigning i antallet af tablet-kurser**

Derimod er antallet af kurser, som omhandler brug af tablets fortsat i vækst, hvilket også var tilfældet i 2014. I 2014 blev der afholdt 104 kurser i tablets. I 2015 er antallet steget til 128. En vækst på 23 %.

- **Nedgang i antal besøgende i it-cafeerne**

Der er sket et fald i antallet af besøgende i lokalafdelingernes it-cafeer fra 2014 til 2015. Her er antallet gået fra 44.200 til 40.270, hvilket er et fald på 9 %.

- **Lille vækst i antal besøg i private hjem (PC-hjælp)**

Der er i 2015 sket en lille vækst i antallet af besøg i private hjem af lokalafdelingernes PC-hjælpere. Fra 4.738 i 2014 til 4.856 i 2015. En vækst på 2 %

Lokalafdelinger med it-aktiviteter

Ud af de 178 lokalafdelinger, som har besvaret spørgeskemaet, har de 163 svaret, at de har it-aktiviteter målrettet ældre i lokalområdet.

I 2014 havde 92 % af de lokalafdelinger, der besvarede undersøgelsen, et it-tilbud.

I 2015 er antallet stadig 92 %. Der er i forhold til 2014, derfor ikke sket en ændring i antallet af lokalafdelinger, som tilbyder it-aktiviteter.

Antal it-frivillige – kasketter og personer

Lokalafdelingerne er blevet bedt om at angive, hvor mange frivillige, som har været involveret i forskellige it-aktiviteter i første halvår 2015.

	Antal kasketter 2014	Antal kasketter 2015
It-undervisere	1.313	1.212
It-cafe-frivillige	838	976
PC-hjælpere	316	329
Telefonsupportere	143	149
Ialt	2.610	2.666

Samlet antal personer 2014	Samlet antal personer 2015
1.845	1.801

Det samlede antal frivillige, som har været involveret i lokale it-aktiviteter i foråret 2015, er 1.801. Der skal tages højde for, at antallet af frivillige kan variere fra foråret 2015 til udgangen af året.

I 2014 var tilbagemeldingen fra lokalafdelingerne, der besvarede undersøgelsen, at 1.845 frivillige havde været involveret i it-aktiviteter.

I 2015 er tallet 1.801, hvilket svarer til et fald i antal frivillige på 44 i forhold til året før.

Set i forhold til 2014 er der hermed sket et fald på 2 % i antallet af frivillige, som har været involveret i it-aktiviteter i Ældre Sagen.

IT-undervisning

Antal lokalafdelinger med it-undervisning

Ud af de 163 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 2014 havde 113 af lokalafdelinger, der besvarede undersøgelsen, et kursustilbud. Det svarer til 71 %.

I 2015 havde 101 af de lokalafdelinger, der besvarede undersøgelsen, et tilbud om undervisning, hvilket svarer til 62 %. Der er dermed sket et fald på 10 % i forhold til året før.

Udbuddet af kurser

Undervisningen i Ældre Sagens lokalafdelinger består primært af grundkurser for nybegyndere, herunder grundlæggende kendskab til computeren, e-mail og internet for begyndere. Tilsvarende afholder størstedelen af lokalafdelingerne kurser i NemID.

Nedenfor ses fordelingen i procent. Bemærk, at mange lokalafdelinger her mere end et kursustilbud.

Hvilke kurser har lokalafdelingen tilbudt i foråret? (marker gerne flere)	Procent 2013	Antal 2013	Procent 2014	Antal 2014	Procent 2015	Antal 2015	
Grundlæggende kendskab til PC (tænd og sluk)	92%	208	90 %	202	87 %	176	↓
E-mail og internet for begyndere	95 %	214	94 %	210	87 %	176	↓
E-mail og internet for øvede	55 %	124	54 %	120	55 %	112	↑

Digital foto & billedbehandling	40 %	90	32 %	72	46 %	92	
Excel² (Office-pakken)	47 %	86	35 %	78	37 %	74	
Slægtsforskning	22 %	50	21 %	48	26 %	52	
Brug af NetBank	74 %	168	73 %	164	68 %	138	
Brug af NemID/offentlig selvbetjening	89 %	202	86 %	192	78 %	158	
Brug af tablet-pc	19 %	42	46 %	104	63 %	128	
Digital Post	Ikke spurgt om i 2013	Ikke spurgt om i 2013	78 %	174	77 %	156	
Duka PC	Ikke spurgt om i 2013	Ikke spurgt om i 2013	22 %	50	19 %	38	
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 %	36	
Smartphone	Ikke spurgt om i 2013	Ikke spurgt om i 2013	Ikke spurgt om i 2014	Ikke spurgt om i 2014	17 %	34	
Skype	Ikke spurgt om i 2013	Ikke spurgt om i 2013	Ikke spurgt om i 2014	Ikke spurgt om i 2014	15 %	30	
Andre	11 %	38	Ikke spurgt om i 2014	Ikke spurgt om i 2014	16 %	32	

Antal kursister

Lokalafdelinger er blevet bedt om at angive, hvor mange kursister, der har deltaget i kurserne i løbet af første halvdel af 2015. Det samlede antal er 5546 kursister. For at kunne give et bud på antallet af kursister i hele 2015, er dette tal blevet ganget med to.

Det totale antal kursister i 2015 baseret på aktivitetsniveauet for foråret 2015 er 11.092 personer.

I 2014 var det samlede antal kursister opgjort til 16.092.

I 2015 er tallet opgjort til 11.092 personer, hvilket er et fald på 31 % i forhold til året før.

² I 2013 blev der spurgt til Excel. I 2014 er dette blevet udvidet til office-pakken i almindelighed.

It-cafeer

Antal lokalafdelinger med it-cafe

Ud af de 163 lokalafdelinger med it-aktiviteter, har 122 lokalafdelinger svaret, at de har en it-cafe, hvor ældre kan komme inden for et fast tidsrum og få hjælp til forskellige computerproblemer. 41 lokalafdelinger har svaret, at de ikke tilbyder denne form for hjælp. Det er dermed 75 % af alle lokalafdelinger, som har it-aktiviteter, som har en it-cafe.

I 2014 havde 111 (70 %) af lokalafdelinger med it-tilbud en it-cafe.

I 2015 har 122 (75 %) af lokalafdelingerne med it-tilbud et tilsvarende tilbud. Fra 2014 til 2015 er der sket en vækst på 5 %.

Antal besøg i it-cafeerne

Lokalafdelingerne er blevet spurgt om hvor mange, der har benyttet it-cafeen i første halvdel af 2015. Det samlede antal besøg i Ældre Sagens it-cafeer i foråret 2015 er 20.135.

For at kunne give et billede på hvor mange, der har fået hjælp i en af Ældre Sagens it-cafeer i løbet af hele 2015, er tallet ganget med to.

Det samlede antal brugere af it-cafeerne i hele 2015 baseret på aktivitetsniveauet for foråret 2015 er 40.270.

I 2014 var det samlede antal besøg i Ældre Sagens it-cafeer 44.200.

I 2015 er antallet opgjort til 40.270, hvilket svarer til et fald på 9 % i forhold til året før.

PC-hjælp i hjemmet

Antal lokalafdelinger med PC-hjælp i hjemmet

PC-hjælperne er betegnelsen for de it-frivillige, der tager på besøg i private hjem og hjælper med forskellige it-problemer. Ud af de 163 lokalafdelinger med it-aktiviteter, tilbyder 122 (75 %) lokalafdelinger PC-hjælp i hjemmet. 41 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 2014 tilbød 109 (69 %) af lokalafdelingerne med it-aktiviteter at tage på besøg i private hjem.

I 2015 er tallet vokset til 122 (75 %) af lokalafdelingerne med it-aktiviteter.

Antal besøg i private hjem

Lokalafdelingerne er blevet bedt om at angive, hvor mange besøg PC-hjælperne har været på i første halvdel af 2015. Det samlede antal for første halvdel af 2015 er 2428. For at give et billede på antallet af besøg i hjemmene for hele 2015 er dette tal ganget med to.

Det samlede antal besøg i private hjem for hele 2015 baseret på forårets aktivitetsniveau er 4.856.

I 2014 var antallet af besøg i private hjem på 4.738.

I 2015 er antallet steget til 4.856, hvilket er en vækst på 2 % i antallet af besøg i private hjem med it som omdrejningspunkt.

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 163 lokalafdelinger med it-aktiviteter har 67 lokalafdelinger svaret ja, og 96 har svaret nej.

I 2014 var antallet af lokalafdelinger med it-aktiviteter, som tilbyder telefonsupport 56 (35 %)

I 2015 er tallet vokset til 67 lokalafdelinger (41 %), hvilket er en vækst på 16 % 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 2015. Det samlede antal opringninger i foråret 2015 er 1.444.

For at kunne give et billede på hvor mange opringninger, der har været i løbet af hele 2015, er tallet ganget med to.

Det samlede antal opringninger til telefonsupport i lokalafdelingerne i hele 2015 baseret på aktivitetsniveauet for foråret 2015 er 2.888.

I 2014 var antallet af opringninger til telefonsupport i lokalafdelinger på 2.856.

I 2015 er antallet steget til 2.888, hvilket er en stigning på 1 %.

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 163 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 et større behov for it-hjælp, end de kan imødekomme.

I 2014 havde 82 (52 %) af lokalafdelingerne med it-tilbud oprettet ventelister.

I 2015 er tallet på 46 (28 %), hvilket er en nedgang på 44 % i forhold til 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 163 lokalafdelinger med it-aktiviteter har 78 lokalafdelinger svaret ja. I 2014 var antallet 90, hvilket er et fald på 9 %.

Bruger I programmet "Bliv dus med din computer" i lokalafdelingen?	Antal 2014	Procent 2014	Antal 2015	Procent 2015
Ja	90	57 %	78	48 %
Kender ikke programmet	10	6 %	14	9 %
Nej	59	37 %	71	44 %
I alt	159	100 %	163	100 %

Rekruttering af it-frivillige

Lokalafdelingerne er blevet spurgt om, hvordan de oplever rekrutteringen af nye it-frivillige. Ud af de 163 lokalafdelinger med it-aktiviteter, har 32 lokalafdelinger svaret, at de ingen problemer har. 84 lokalafdelinger har svaret, at det går ok. Derimod har 43 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
Der er nok frivillige. Det er ikke nødvendigt at rekruttere flere	Ikke spurgt om i 2014	Ikke spurgt om i 2014	21 %	34
Ikke noget problem – de kommer af sig selv	20 %	32	15 %	25
Det er OK	53 %	84	39 %	64
Der skal arbejdes hårdt for at skaffe nye it-frivillige	27 %	43	25 %	40
I alt	100 %		100%	