

Kortlægning af lokale it-aktiviteter i Ældre Sagen

2017

Indhold

INDLEDNING	3
UNDERSØGELSENS HOVEDKONKLUSIONER	3
FRIVILLIGE – ANTAL OG FUNKTIONER	3
DELTAGERE I IT-AKTIVITETER.....	3
UDBUDET AF IT-AKTIVITETER.....	4
UNDERSØGELSENS RESULTATER	5
LOKALAFDELINGER MED IT-AKTIVITETER.....	6
ÅRSAGER TIL INGEN IT-AKTIVITETER	6
IT-FRIVILLIGE I LOKALAFDELINGERNE.....	6
IT-FRIVILLIGE – KASKETTER OG FUNKTIONER.....	6
IT-KURSER	7
ANTAL LOKALAFDELINGER MED IT-KURSER	7
UDBUDET AF KURSER.....	7
KURSERNES VARIGHED	8
TIDSRUM FOR AFHOLDELSE AF KURSERNE	9
ANTAL KURSISTER.....	9
IT-CAFEER.....	10
ANTAL LOKALAFDELINGER MED IT-CAFEER	10
ANTAL BESØG I IT-CAFEERNE	10
IT-HJÆLP I HJEMMET	11
ANTAL LOKALAFDELINGER MED IT-HJÆLP I HJEMMET	11
ANTAL BESØG I PRIVATE HJEM.....	11
IT-TELEFONSUPPORT	12
ANTAL LOKALAFDELINGER MED TELEFONSUPPORT	12
ANTAL OPRINGNINGER.....	12
IT-FOREDRAG.....	13
ANTAL LOKALAFDELINGER MED IT-FOREDRAG.....	13
BRUG AF EKSTERNE OPLÆGSHOLDERE	13
VENTELISTER TIL IT-TILBUD	13
IT-AKTIVITETER PÅ PLEJEHJEM	13
BRUG AF ”BLIV DUS MED DIN COMPUTER”	14
BRUG AF ”BLIV DUS MED DIN TABLET”	14
BRUG AF VIDEOERNE FRA OFFICE TIL ALLE	14
REKRUTTERING AF IT-FRIVILLIGE.....	15

INDLEDNING

Denne kortlægning af lokale it-aktiviteter i Ældre Sagen er baseret på en spørgeskemaundersøgelse fra september 2017. Spørgeskemaet indeholdt 40 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 175 (81 %) svaret og bidraget til undersøgelsens resultat. I tilsvarende undersøgelse i 2016 deltog 181 lokalafdelinger (84 %). I 2015 deltog 178 lokalafdelinger (82 %)

Kortlægningen indeholder sammenligninger med tidligere år. Sammenligningerne skal dog ses med det forbehold, at antallet af deltagende lokalafdelinger ikke er det samme i 2015, 2016 og 2017. Derudover er det heller ikke alle lokalafdelinger, som har besvaret spørgeskemaundersøgelsen, hvilket betyder at tallene i undersøgelsen ikke kan 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.

Kortlægningen kan derfor ses som en pejling for tendenserne på it-området i Ældre Sagen grundet ovenstående faktorer.

Undersøgelsen afdækker aktivitetsniveauet i foråret 2017. For at komme frem til en afdækning af aktivitetsniveauet for hele 2017 er tallene i undersøgelsen blevet ganget med to.

UNDERSØGELSENS HOVEDKONKLUSIONER

FRIVILLIGE – ANTAL OG FUNKTIONER

- **Nedgang i det samlede antal it-frivillige, særligt nedgang i antal frivillige it-undervisere**
Fra 2016 til 2017 er der sket en nedgang i det samlede antal it-frivillige i Ældre Sagens lokalafdelinger. Nedgangen er på 19 % i forhold til året før. Fra 1672 i 2016 til 1360 i 2017.
- **Vækst i antal frivillige som udfører telefonsupport og hjælper med it-problemer i private hjem**
Selvom det samlede antal it-frivillige er faldet, er der sket en vækst i antallet af frivillige, som udfører telefonsupport og hjælper med it-problemer i private hjem. Fra 2016 til 2017 er antallet af frivillige i telefonsupport vokset med 17 %, fra 172 til 202. Antallet af frivillige i it-cafeerne er steget fra 322 til 353. En stigning på 10 %.

DELTAGERE I 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 2017 er 49.420. I 2016 var det samlede antal 54.718. Der er dermed sket et fald på 10 % fra 2016 til 2017.

Der er ikke tale om unikke brugere, og der kan være gengangere i de forskellige lokale tilbud.

- **Nedgang i deltagerantallet på it-kurserne**
Særligt er der sket et fald i antallet af deltagere på it-kurserne fra 2016 til 2017. Deltagerantallet er faldet med 33 % i forhold til 2016. Fra 10.484 til 7.004.
- **Mindre nedgang i antal besøgende i it-cafeerne**
Der er samtidig sket et fald i antallet af besøgende i lokalafdelingernes it-cafeer fra 2016 til 2017. Her er antallet gået fra 33.940 til 31.780, hvilket svarer til et fald på 6 %.
- **Mindre fald i antal besøg i private hjem (IT-hjælp)**
Der er i 2017 sket et fald i antallet af besøg i private hjem af lokalafdelingernes IT-hjælpere. Fra 6.790 i 2016 til 6.274. Et mindre fald på 2 %
- **Antal opringninger til lokalafdelingernes telefonsupport er på samme niveau som året før**
Antallet af opringninger til lokalafdelingernes telefonsupport ligger på stort set samme niveau som året før. Antallet er gået fra 3.504 i 2016 til 3522 i 2017.

UDBUDDET AF IT-AKTIVITETER

- **Fald i antallet af lokalafdelinger med it-kurser**
Færre lokalafdelinger tilbyder it-kurser end tidligere. Fra 2016 til 2017 er der sket et fald fra 101 til 83 (18 %).
- **Kursusudbuddet er blevet mere varieret**
Kursusudbuddet er blevet mere varieret i forhold til tidligere år. Der er særligt sket en udvikling indenfor kursusudbuddet i grundlæggende PC-færdigheder og offentlige selvbetjeningsløsninger (Digital Post og NEMID). Her er andelen af kurser faldet til fordel for en positiv udvikling i kursusudbuddet indenfor emner som mobile enheder og sociale medier. Men også emner som sikker adfærd på nettet, deling og lagring af data og handel på nettet vinder frem.
- **Mindre fald i antallet af it-cafeer**
I 2017 er der færre lokalafdelinger som tilbyder it-cafeer end året før. I 2017 har 114 (72 %) af lokalafdelingerne med it-tilbud en it-cafe. I 2016 var antallet af lokalafdelinger med it-cafeer 121. Der er dermed været et mindre fald i antallet af lokalafdelinger med it-cafeer på 6 %.
- **Mindre vækst i antallet af lokalafdelinger med it-hjælp i hjemmet**
I 2017 tilbød 125 af lokalafdelingerne med it-aktiviteter at tage på besøg i private hjem. I 2016 var antallet 122. Der er hermed sket en mindre vækst på 2 % fra 2016 til 2017.
- **Vækst i antallet af it-aktiviteter på plejehjem**
Flere lokalafdelinger tilbyder it-aktiviteter på plejehjem end året før. I 2017 havde 25 (16 %) af lokalafdelingerne med it-tilbud en it-aktivitet på et eller flere plejehjem rettet mod beboerne. I 2016 var tallet 14 (8 %). Der har dermed sket en stigning på 78 %.

UNDERSØGELSENS RESULTATER

I forbindelse med kortlægningen af lokale it-aktiviteter i 2017 er der 175 lokalafdelinger, der har deltaget. Dette svarer til 81 % af Ældre Sagens i alt 215 lokalafdelinger.

Nedenfor ses et Danmarkskort, hvor de 175 lokalafdelinger, der har deltaget i kortlægningen, er tegnet ind – dette for at anskue den geografiske spredning hos de lokalafdelinger, der har svaret.



LOKALAFDELINGER MED IT-AKTIVITETER

Ud af de 175 lokalafdelinger, som har besvaret spørgeskemaet, har de 158 svaret, at de har it-aktiviteter målrettet ældre i lokalområdet. Det svarer til 90%.

I 2017 har 158 af de 175 lokalafdelinger, der besvarede undersøgelsen, et it-tilbud. Det svarer til 90 %.

I 2016 var antallet 164.

Der er derfor tale om et mindre fald på 7 % fra 2016 til 2017.

ÅRSAGER TIL INGEN IT-AKTIVITETER

Der er 13 lokalafdelinger i undersøgelsen, som ingen it-aktiviteter har. De er blevet spurgt om årsagen til, at de ikke har it-aktiviteter. Den primære årsag er, at der i deres lokalområde findes veletablerede og dækkende tilbud, som lokalafdelingerne enten samarbejder med eller ikke vil konkurrere med.

IT-FRIVILLIGE I LOKALAFDELINGERNE

IT-FRIVILLIGE – KASKETTER OG FUNKTIONER

Lokalafdelingerne er blevet bedt om at angive, hvor mange frivillige (kasketter), som har været involveret i forskellige it-aktiviteter i første halvår 2017.

	Antal kasketter 2017	Antal kasketter 2016
It-undervisere	672	1.005
It-cafe-frivillige	720	809
IT-hjælpere	353	322
Telefonsupportere	202	172
I alt	1.947	2.308

Samlet antal frivillige 2017	Samlet antal frivillige 2016
1.360 ¹	1.672

¹ 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 besvarelsene, og da ikke alle lokalafdelinger har bidraget med svar til undersøgelsen. Når tallet trækkes fra Navision dags dato 21.12.17 er tallet 2011.

Ifølge besvarelsene er det samlede antal frivillige, som har været involveret i lokale it-aktiviteter i foråret 2017, 1.360.

Der skal tages højde for, at antallet af frivillige kan variere fra foråret 2017 til udgangen af året.

I 2017 er tilbagemeldingen fra lokalafdelingerne, der besvarede undersøgelsen, at 1.360 frivillige havde været involveret i it-aktiviteter i foråret.

I 2016 var tallet 1.672.

Der har dermed været et fald i antallet af frivillige på 19 % fra 2016 til 2017.

IT-KURSER

ANTAL LOKALAFDELINGER MED IT-KURSER

Ud af de 158 lokalafdelinger, der har tilkendegivet, at de har it-aktiviteter rettet mod ældre i Lokalområdet, har 83 lokalafdelinger svaret, at de har et kursustilbud med formel Undervisning. Det svarer til 53 % af lokalafdelingerne med it-aktiviteter.

I 2017 havde 83 af de lokalafdelinger, der besvarede undersøgelsen, et kursustilbud. Det svarer til 53 %.

I 2016 havde 101 af de lokalafdelinger, der besvarede undersøgelsen, et tilbud om undervisning, hvilket svarer til 62 %.

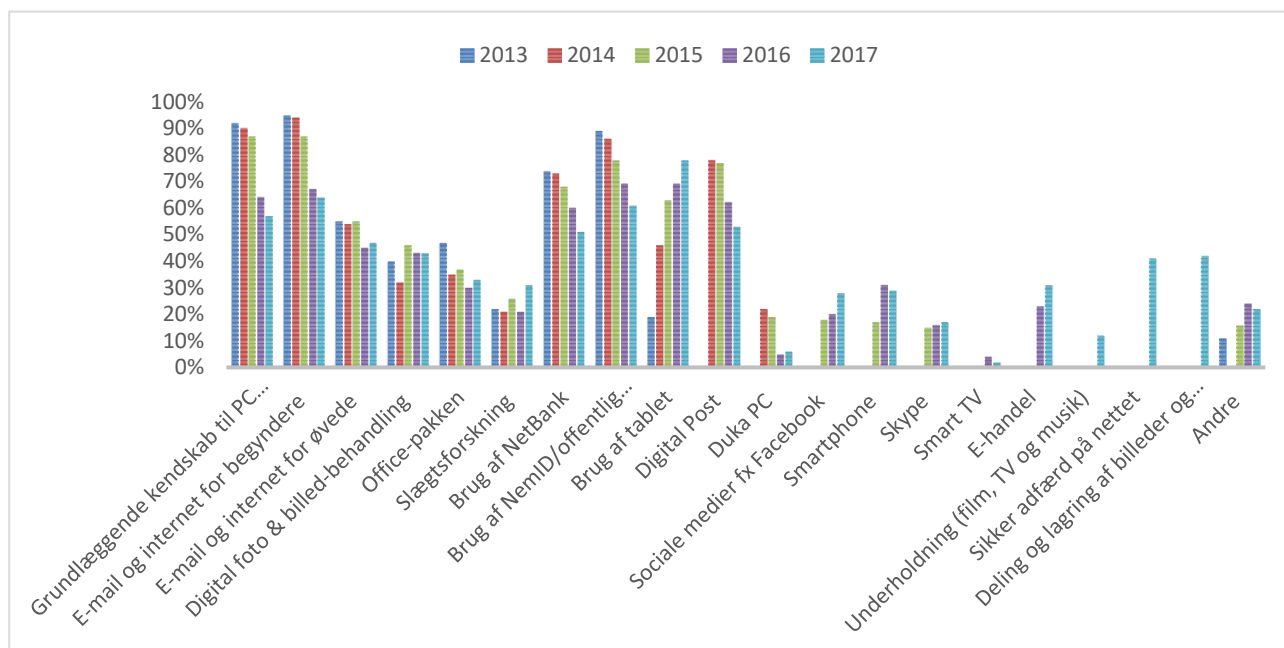
Der er dermed sket et fald på ca. 18 % fra 2016 til 2017.

UDBUDET AF KURSER

Lokalafdelingerne er blevet spurgt om, hvilke kurser de har haft på programmet første halvdel af 2017.

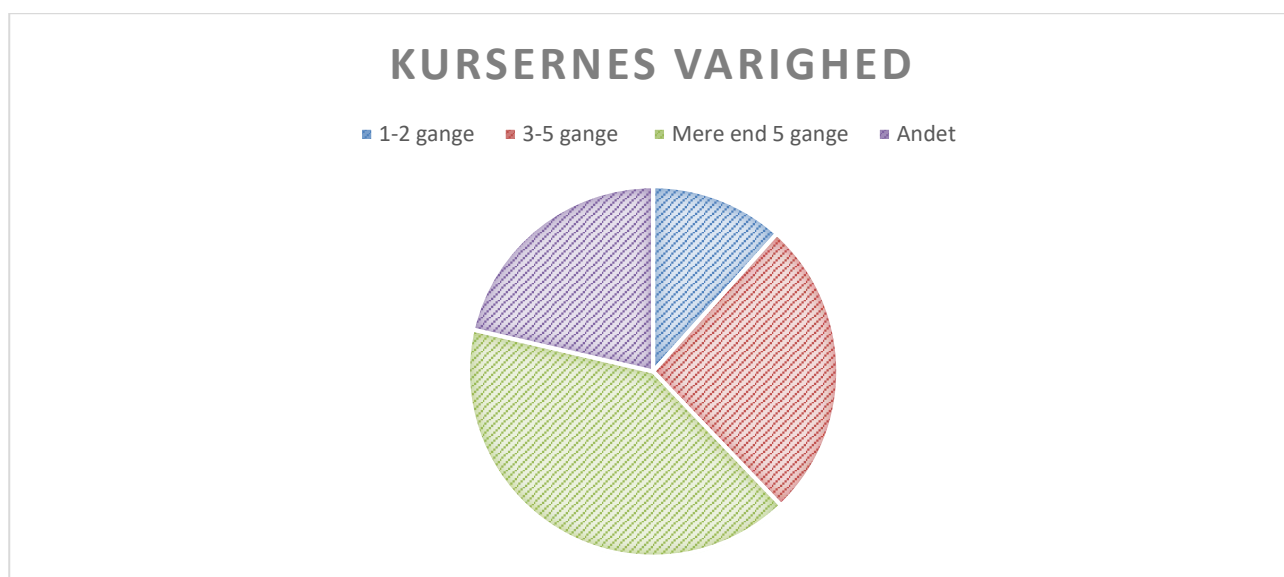
Besvarelsene viser, at kursusudbuddet i Ældre Sagen er varieret og emnerne spænder bredt. I forhold til tidligere år, er der særligt sket en udvikling indenfor kursusudbuddet i grundlæggende PC-færdigheder og offentlige selvbetjeningsløsninger (Digital POST og NEMID). Her er andelen af kurser faldet til fordel for en positiv udvikling i kursusudbuddet indenfor emner som mobile enheder og sociale medier. Men også emner som sikker adfærd på nettet, deling og lagring af data og handel på nettet vinder frem.

Nedenfor ses fordelingen af de afholde kurser i Ældre Sagens lokalafdelinger sammenlignet med tidligere år.



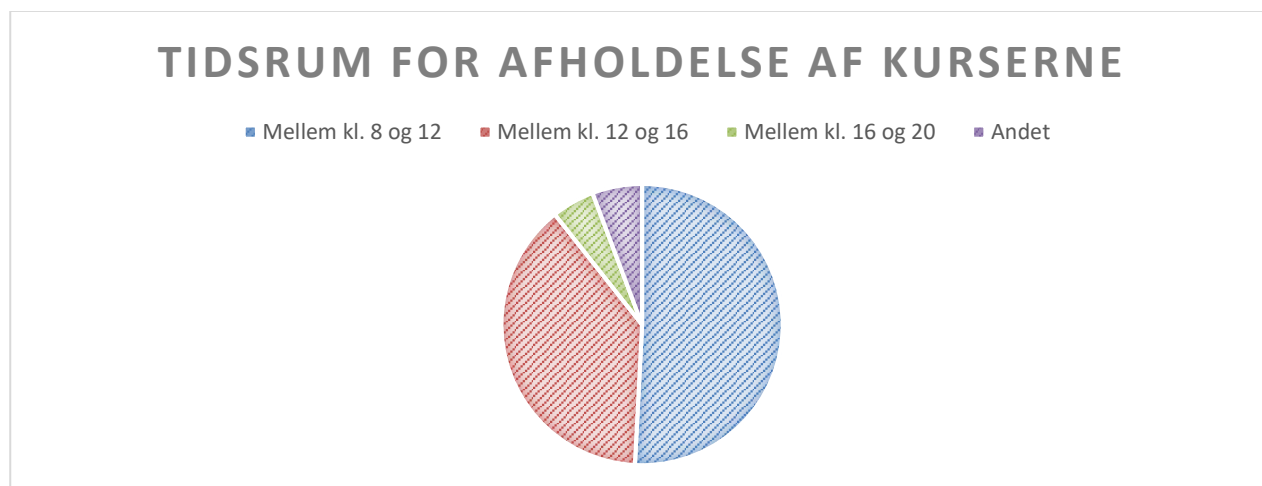
KURSERNES VARIGHED

Et nyt spørgsmål i 2017 drejer sig om kursernes varighed. Lokaleafdelingerne, som har it-kurser er blevet spurgt om, over hvor mange gange kurset varer. Nedenfor vises fordelingen af kursernes varighed. Besvarelsenerne viser, at størstedelen af de lokale it-kurser har en varighed på mere end 5 gange.



TIDSRUM FOR AFHOLDELSE AF KURSERNE

Derudover er lokalafdelingerne blevet spurgt om, hvornår på dagen kurserne afholdes. Nedenfor vises fordelingen af kursernes varighed blandt de adspurgte lokalafdelinger. Besvarelserne viser her, at størstedelen af kurserne ligger mellem kl. 8-12.



ANTAL KURSISTER

Lokalafdelingerne er blevet bedt om at angive, hvor mange kursister, som har deltaget i kurserne i løbet af første halvdel af 2017. Det samlede antal er 3.502 kursister. For at kunne give et bud på antallet af kursister i hele 2017, er dette tal blevet ganget med to.

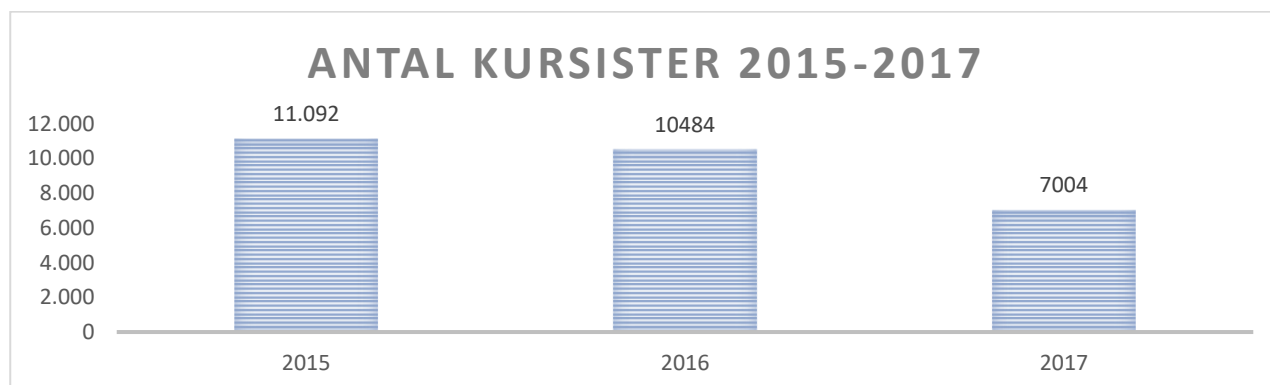
Det totale antal kursister i 2017 baseret på aktivitetsniveauet for foråret 2017 er 7.004 Personer.

I 2017 er det samlede antal kursister opgjort til 7.004.

I 2016 blev tallet opgjort til 10.484 personer.

Dermed er der sket et fald på 33 % fra 2016 til 2017.

Nedenfor ses udviklingen i antallet af kursister fra 2015 til 2017.



IT-CAFEER

ANTAL LOKALAFDELINGER MED IT-CAFEER

Ud af de 158 lokalafdelinger med it-aktiviteter, har 114 lokalafdelinger svaret, at de har en it-cafe, hvor ældre kan komme inden for et fast tidsrum og få hjælp til forskellige computerproblemer. 44 lokalafdelinger har svaret, at de ikke tilbyder denne form for hjælp. Det er dermed 72 % af alle lokalafdelinger med it-aktiviteter, som har en it-cafe.

I 2017 har 114 (72 %) af lokalafdelingerne med it-tilbud en it-cafe.

I 2016 var antallet af lokalafdelinger med it-cafeer 121.

Der er dermed været et mindre fald i antallet af lokalafdelinger med it-cafeer på 6 %.

ANTAL BESØG I IT-CAFEERNE

Lokalafdelingerne er i undersøgelsen blevet spurgt om hvor mange, der har benyttet it-cafeerne i første halvdel af 2017. Det samlede antal besøg i Ældre Sagens it-cafeer i foråret 2017 er 15.890.

For at kunne give et billede på hvor mange, der har fået hjælp i en af Ældre Sagens it-cafeer i løbet af hele 2017, er tallet ganget med to.

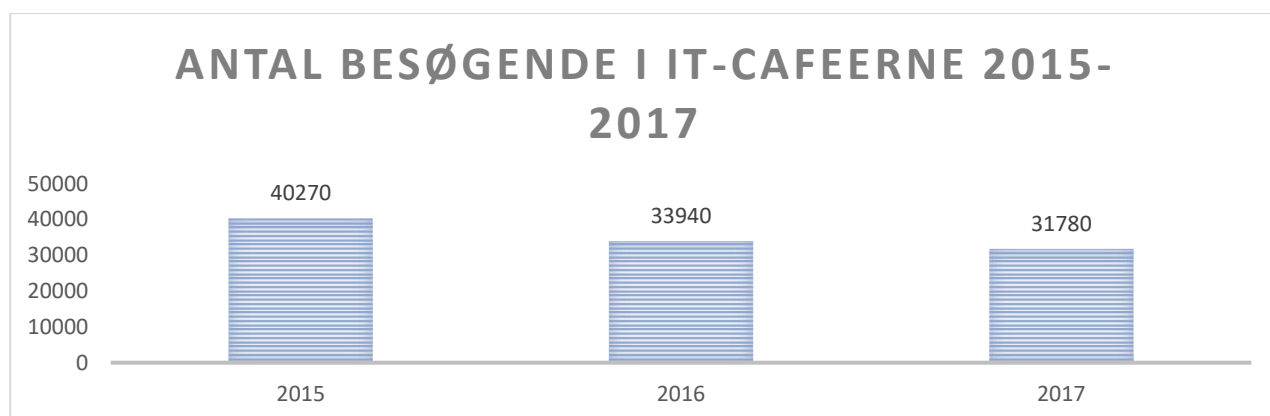
Det samlede antal brugere af it-cafeerne i hele 2017 baseret på aktivitetsniveauet for foråret 2017 er 31.780.

I 2017 var det samlede antal besøg i Ældre Sagens it-cafeer 31.780

I 2016 blev antallet opgjort til 33.940.

Der er dermed sket et mindre fald på ca. 6 % fra 2016 til 2017.

Nedenfor ses udviklingen i antallet af besøg i it-cafeerne fra 2015 til 2017.



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 158 lokalafdelinger med it-aktiviteter, tilbyder 125 (79 %) lokalafdelinger it-hjælp i hjemmet. 33 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 2017 tilbød 125 (79 %) af lokalafdelingerne med it-aktiviteter at tage på besøg i private hjem.

I 2016 var antallet 122 (74 %) af lokalafdelingerne med it-aktiviteter.

Der er hermed sket en mindre vækst på 2 % fra 2016 til 2017.

ANTAL BESØG I PRIVATE HJEM

Lokalafdelingerne er blevet bedt om at angive, hvor mange besøg it-hjælperne har været på i første halvdel af 2017. Det samlede antal for første halvdel af 2017 er 3.137. For at give et billede på antallet af besøg i hjemmene for hele 2017, er dette tal ganget med to.

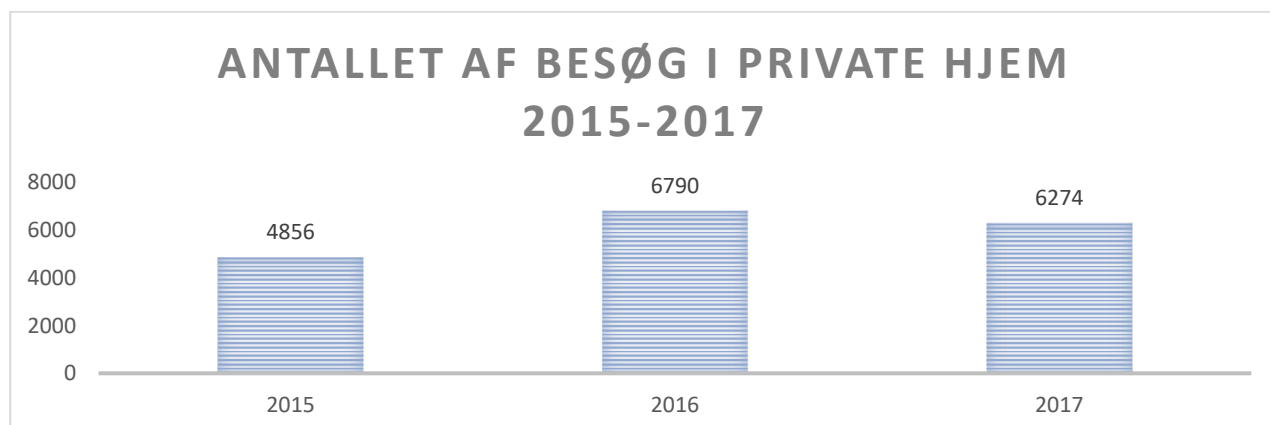
Det samlede antal besøg i private hjem for hele 2017 baseret på forårets aktivitetsniveau er 6.274.

I 2017 var antallet af besøg i private hjem 6.274.

I 2016 var antallet 6.790.

Der har dermed været et lille fald i antallet af besøg på 7 % fra 2016 til 2017.

Nedenfor ses udviklingen i antallet af besøg i private hjem fra 2015 til 2017.



IT-TELEFONSUPPORT

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 158 lokalafdelinger med it-aktiviteter har 86 lokalafdelinger svaret ja, og 72 har svaret nej.

I 2017 var antallet af lokalafdelinger med it-aktiviteter, som tilbyder telefonsupport 86 (54 %)

I 2016 var antallet 79 lokalafdelinger (48 %).

Der er dermed tale om et mindre fald på 9 % fra 2016 til 2017.

ANTAL OPRINGNINGER

Lokalafdelingerne er blevet spurgt om, hvor mange opringninger de har modtaget til deres telefonsupport i første halvdel af 2017. Det samlede antal opringninger i foråret 2017 er 1756.

For at kunne give et billede på hvor mange opringninger, der har været i løbet af hele 2017, er tallet ganget med to.

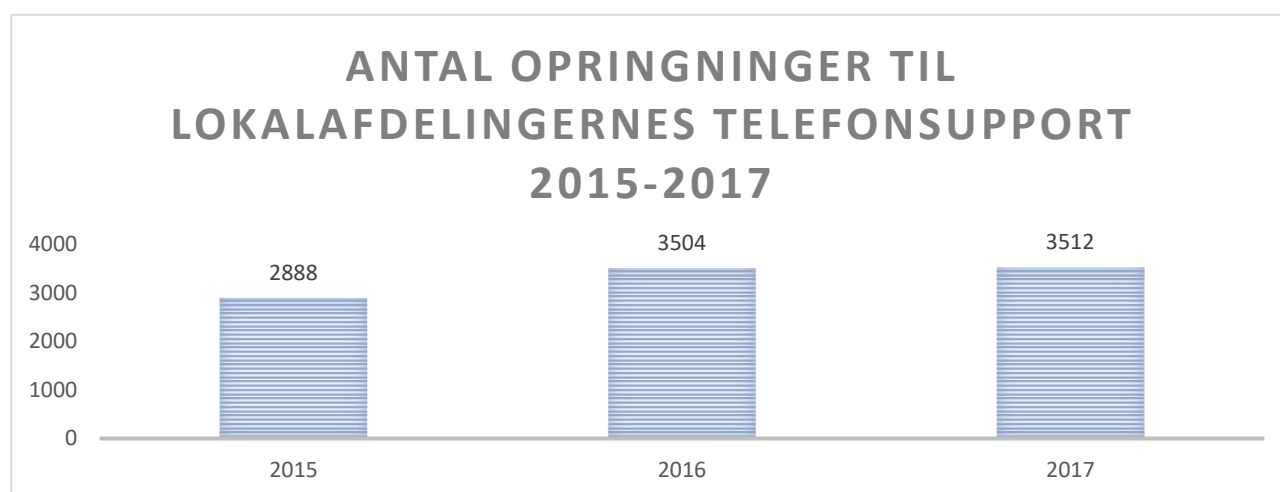
Det samlede antal opringninger til telefonsupport i lokalafdelingerne i hele 2017 baseret på aktivitetsniveauet for foråret 2017 er 3512.

I 2017 lå antallet af opringninger til telefonsupport i lokalafdelingerne på 3.512.

I 2016 var antallet 3.504.

Antallet af opringninger i 2016 og 2017 er på samme niveau.

Nedenfor ses udviklingen i antallet af opringninger til lokalafdelingerne fra 2015 til 2017.



IT-FOREDRAG

ANTAL LOKALAFDELINGER MED IT-FOREDRAG

Et nyt spørgsmål i 2017 omhandler tilbud i form af it-foredrag. De lokalafdelinger, som har it-aktiviteter, er blevet spurgt, om de tilbyder foredrag om forskellige it-emner.

Her har 17 ud af 158 svaret ja. Det svarer til 11 %. Det er første gang spørgsmålet figurerer i kortlægningen, derfor er det ikke muligt at sammenligne med tidligere år.

BRUG AF EKSTERNE OPLÆGSHOLDERE

Ud af de 17 lokalafdelinger som tilbyder foredrag om it, benytter 7 lokalafdelinger sig af eksterne oplægsholdere. Det svarer til 41%.

VENTELISTER TIL IT-TILBUD

De lokalafdelinger, som har it-aktiviteter, er blevet spurgt, om de har ventelister til deres it-tilbud. Her har 35 ud af de 158 lokalafdelinger svaret enten ja, de har ventelister til alle it-tilbud eller ja, til nogle it-tilbud. Dvs., i følge undersøgelsen oplever 28 % af Ældre Sagens lokalafdelinger med it-tilbud et større behov for it-hjælp, end de kan imødekomme.

I 2017 havde 35 (22 %) af lokalafdelingerne med it-tilbud oprettet ventelister til nogle eller alle it-tilbud. I 2016 var tallet 46 (28 %)

IT-AKTIVITETER PÅ PLEJEHJEM

It-aktiviteter rettet mod beboerne på plejehjem er en forholdsvis ny type it-aktivitet. I løbet af 2016 og 2017 er antallet af lokalafdelinger, som har startet it-aktiviteter på plejehjem vokset.

De lokalafdelinger, som har it-aktiviteter, er blevet spurgt, om de har IT-aktiviteter på et eller flere plejehjem rettet mod beboerne. Her har 25 ud af 158 svaret ja. Det svarer til 16 %.

I 2017 havde 25 (16 %) af lokalafdelingerne med it-tilbud en it-aktivitet på et eller flere plejehjem rettet mod beboerne.

I 2016 var tallet 14 (8 %).

Der har dermed sket en stigning på 78 % fra 2016 til 2017.

BRUG AF "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 deres it-tilbud. Ud af de 158 lokalafdelinger med it-aktiviteter har lokalafdelinger svaret ja. I 2016 var antallet 78. Der er 11 lokalafdelinger som meddeler, at de ikke kender programmet. Antallet lå her på 14 lokalafdelinger året før.

	Antal 2015	Procent 2015	Antal 2016	Procent 2016	Antal 2017	Procent 2017
Ja	78	48%	73	44%	57	36%
Nej	71	44%	80	49%	93	59%
Kender ikke programmet	14	9%	11	7%	8	5%
I alt	163	100%	164	100%	158	100%

BRUG AF "BLIV DUS MED DIN TABLET"

Et nyt spørgsmål i 2017 drejer sig om lokalafdelingernes brug af "Bliv dus med din tablet".

"Bliv dus med din tablet" er ligeledes udviklet i et samarbejde med KMD og blev lanceret i efteråret 2016.

Lokalafdelingerne er blevet spurgt, om de anvender programmet i deres it-tilbud. Ud af de 158 lokalafdelinger med it-aktiviteter har 51 lokalafdelinger svaret ja, hvilket svarer til 32%. Der er 12 lokalafdelinger som meddeler, at de ikke kender programmet.

	Antal	Procent
Ja	51	32 %
Nej	95	60 %
Kender ikke programmet	12	8 %
I alt	158	100 %

BRUG AF VIDEOERNE FRA OFFICE TIL ALLE

I 2016 blev videoportalen Officetilalle lanceret. Portalen indeholder videoer om forskellige emner og henvender sig til alle frivillige i Ældre Sagen, som gerne vil lære mere om it.

Lokalafdelinger er i undersøgelsen blevet spurgt, om de anvender videoerne, og her har 46 lokalafdelinger svaret ja og 98 svaret nej. I 2016 var besvarelsene stort set enslydende bortset fra andelen af lokalafdelinger, som svarede at de ikke kendte portalen. I 2017 er andelen af lokalafdelinger, som ikke kender portalen mindre end i 2016.

	Antal 2016	Procent 2016	Antal 2017	Procent 2017
Ja	47	29 %	46	29 %
Nej	97	59 %	98	62 %
Kender ikke videoerne	20	12 %	14	9 %
I alt	164	100 %	158	100 %

REKRUTTERING AF IT-FRIVILLIGE

Lokalafdelingerne er blevet spurgt om, hvordan de oplever rekrutteringen af nye it-frivillige. Ud af de 158 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 nye it-frivillige.

Nedenfor ses udviklingen ift. besvarelsen af spørgsmålet fra 2015 til 2017. Grafen viser at der særligt har været en stigning i hvor mange lokalafdelinger, som svarer at der skal arbejdes hårdt for at rekruttere nye it-frivillige.

