

# Potentialer og barrierer for brug af teknologi

Kortlægning af borgere på Frederiksberg,  
der ikke eller i begrænset omfang anvender  
IT og velfærdsteknologi



Udgiver: Marselisborg – Center for Udvikling, Kompetence & Viden  
Udarbejdet af: Sektorchef, Dorit Wahl-Brink, [dwb@marselisborg.org](mailto:dwb@marselisborg.org)  
Sektorchef, Mia Saskia Olesen, [mso@marselisborg.org](mailto:mso@marselisborg.org)  
Grafisk kommunikation  
& design: Marselisborg Media/Grafisk designer Henriette Dissing  
Forlag: Marselisborg Media  
1. udgave – Juni 2014

---

### **Marselisborg – Center for Udvikling, Kompetence & Viden**

Marselisborg er en rådgivningsvirksomhed og et videnscenter inden for de brede velfærdsområder.

Marselisborgs eksistensberettigelse består i at løse komplekse problemstillinger, hvor borgere modtager offentlige ydelser. Vi leverer ydelser til at flere borgere, herunder udsatte grupper kan have et mere meningsfuldt livsforløb, som:

- Børn og unge der skal sikre en god opvækst og uddannelsesmæssige færdigheder
- Voksne der skal sikres et sundt og aktivt liv med et indholdsrigt arbejdsliv
- Ældre der skal sikre en aktiv og inkluderende alderdom

For at sikre en optimal interaktion mellem borgere og myndigheder arbejder Marselisborg på at understøtte udviklingen og driften i den offentlige sektor. Samtidig understøtter Marselisborg samskabelse mellem den offentlige sektor og civilsamfundet. Marselisborgs løsninger bygger på erfaring og viden, der er udviklet og afprøvet i tæt samarbejde med vores kunder. Samtidig udvikler vi nye metoder i Marselisborgs egne udviklingslaboratorier, hvor vi omsætter viden til implementerbare produkter.

[www.marselisborg.org](http://www.marselisborg.org)

# Indhold

<b>Afsnit 1 indeholder rammesætning af opgaven samt begrebsafklaring</b>	<b>1</b>	<b>Indledning</b>	<b>5</b>
	<b>2</b>	<b>Omfang og karakteristika ved IT-anvendelse</b>	<b>7</b>
<b>Afsnit 2 kortlægger, hvad der kendetegner IT-uvante ældre i Frederiksberg Kommune.</b>	<b>2.1</b>	<b>IT-anvendelse og anvendelsesmønstre fordelt på aldersgrupper</b>	<b>7</b>
Afsnittet giver bl.a. svar på anvendelsen af IT blandt forskellige aldersgrupper, samt om der er særlige kendetegn ved de grupper, der ikke anvender IT.	2.1.1	Aldersfordeling i anvendelse af computer	11
	2.1.2	Mønstre i anvendelsen af IT	12
	2.1.3	Delkonklusion: IT-anvendelse og anvendelsesmønstre	13
	<b>2.2</b>	<b>Særlige karakteristika for IT-anvendelse blandt ældre</b>	<b>14</b>
	<b>3</b>	<b>Sammenfatning og anbefalinger</b>	<b>17</b>
<b>Afsnit 3 indeholder en sammenfatning af undersøgelsens hovedkonklusioner samt anbefalinger til fokus for en kommende indsats for styrkelse af velfærdsteknologi.</b>	<b>3.1</b>	<b>Omfang og karakteristika ved IT-uvante borgere</b>	<b>17</b>
I afsnittet beskrives, hvordan viden fra rapportens både kvantitative og kvalitative analyser kan anvendes, så Frederiksberg Kommune kan imødekomme IT-uvante ældres ønsker og behov for teknologi i hverdagen.	<b>3.2</b>	<b>Potentialer og barrierer for brug af IT</b>	<b>18</b>
	3.2.1	Hvorfor gå i gang?	19
	3.2.2	I gang...	20
	3.2.3	Hvorfor blive ved?	21
	<b>3.3</b>	<b>Potentialer og barrierer for brug af velfærdsteknologi</b>	<b>22</b>
	<b>3.4</b>	<b>Anbefalinger til fremtidig strategi for brug af teknologi</b>	<b>23</b>
	<b>4</b>	<b>Vidensgrundlag</b>	<b>27</b>
<b>Afsnit 4 beskriver undersøgelsens vidensgrundlag.</b>	<b>4.1</b>	<b>Analyse af omfang og karakteristika ved IT-anvendelse</b>	<b>27</b>
I afsnittet beskrives datagrundlaget for den kvantitative kortlægning af IT-uvante ældre. Herefter beskrives interviewundersøgelsens målgruppe, samt hvordan undersøgelsen er blevet gennemført.	<b>4.2</b>	<b>Interviewundersøgelse</b>	<b>29</b>
	<b>5</b>	<b>Anvendt litteratur</b>	<b>30</b>
<b>Afsnit 5 angiver en liste over anvendt litteratur.</b>			

**Har du spørgsmål til rapporten,  
kan du rette henvendelse til:**

Sektorchef  
Dorit Wahl-Brink  
2173 3735  
dwb@marselisborg.org

Sektorchef  
Mia Saskia Olesen  
2012 6365  
mso@marselisborg.org

Eftertryk med tydelig kildeangivelse er tilladt

# Indledning

**Frederiksberg Kommune ønsker at styrke borgernes uafhængighed, fleksibilitet og tryghed i hverdagen. Brugen af teknologi og velfærdsteknologi er én blandt flere metoder til at understøtte dette mål. For at kunne udmønte dette har Frederiksberg Kommune ønsket mere viden om målgrupperne for indsatserne, herunder de afgrænsede målgrupper, der er beskrevet i Masterplan for Tryghed.**

## Brug for mere viden

Kommunen ved, at der er nogle grupper af borgere, der er 'Teknologi-uvante'. De har få eller ingen IT kompetencer, og de får ikke – eller tager ikke imod – eksisterende tilbud om støtte til at lære at bruge IT eller velfærdsteknologi generelt. Men hvad tænker disse borgere om de muligheder, der findes for bl.a. at opretholde et selvstændigt liv længst muligt? Hvad er deres ønsker og behov nu og fremover? Hvad skal der til for, at de motiveres til at afprøve ny teknologi?

## Metode

Marselisborg har gennemført en kortlægning af målgruppen og analyser af udvalgte borgeres behov og ønsker. Kortlægningen består foruden en desk research af en kvantitativ dataanalyse baseret på eksisterende kilder samt en kvalitativ undersøgelse, der er gennemført via interviews med borgere i Frederiksberg Kommune.

## Begrebsafklaring

<b>Ældre</b>	I rapporten anvendes begrebet 'ældre' om borgere på 65 år og derover. Begrebet 'kommende ældre' anvendes om borgere mellem 45-64 år.
<b>IT</b>	Begrebet 'IT' anvendes som en samlet betegnelse for computere (bærbare eller stationære), smartphones (håndholdte telefoner, der kan gå på internet) og tablets.
<b>IT-uvant</b>	Begrebet 'IT-uvant' anvendes om borgere, der slet ikke eller kun i begrænset omfang anvender computere, smartphones og tablets i hverdagen.
<b>Velfærdsteknologi</b>	Begrebet 'velfærdsteknologi' anvendes om forskellige typer af teknologi, der har til hensigt at skabe tryghed, sikkerhed og/eller understøtte selvhjulpethed i borgerens hverdag.
<b>Teknologi</b>	Begrebet 'teknologi' anvendes som en samlet betegnelse for IT og velfærdsteknologi. Betegnelsen 'teknologi-uvante borgere' anvendes om borgere som ikke – eller kun i begrænset omfang – er brugere af IT og velfærdsteknologi i hverdagen.



# Omfang og karakteristika ved IT-anvendelse

# 2

I det følgende tegnes et billede af IT-adgang og – anvendelse blandt borgerne i Frederiksberg Kommune. Konkret gennemføres 2 delanalyser<sup>1</sup>:

- *Hvilke aldersgrupper anvender IT og er der forskel på anvendelsesmønstrene blandt aldersgrupperne?*
- *Er der særlige karakteristika blandt gruppen af ældre borgere – som er den gruppe der mindst anvender IT – i forhold til IT-anvendelse?*

## Tryghedsmasterplanens tre målgrupper

Det første analysespørgsmål fokuserer på den meget brede målgruppe i Frederiksberg Kommunes Tryghedsmasterplan, nemlig målgruppe 1: Alle borgere; børn, voksne og ældre. Her fokuseres på, hvordan de forskellige aldersgrupper anvender IT. Det andet analysespørgsmål ser nærmere på gruppen af ældre borgere (målgruppe 2), herunder også den gruppe, som får hjælp i hjemmet (målgruppe 3).

Analysespørgsmålene er analyseret nedenfor, og de samlede konklusioner er indarbejdet i sammenfatningen, afsnit 3.

## IT-anvendelse og anvendelsesmønstre fordelt på aldersgrupper

## 2.1

Dette afsnit fokuserer på analysespørgsmålet:

*Hvilke aldersgrupper anvender IT og er der forskel på anvendelsesmønstrene blandt aldersgrupperne?*

### Aldersfordeling i anvendelse af computer

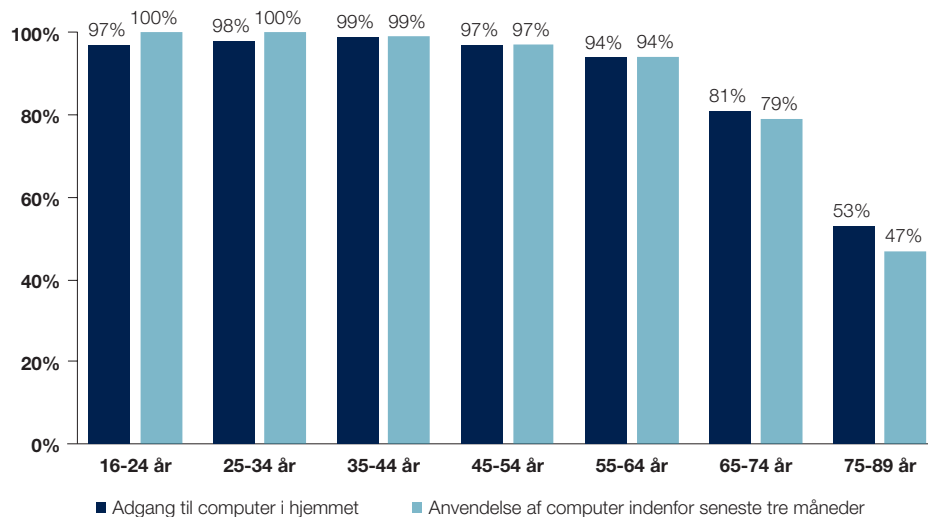
### 2.1.1

#### Adgang og anvendelse af IT fordelt på alder

Indledningsvist fokuseres således på, hvilke aldersgrupper, der anvender IT. Følgende figur viser, hvor mange borgere, som har adgang til computer hjemme, og hvor mange som har anvendt en computer indenfor de sidste tre måneder.

**Note 1:** Datagrundlaget er uddybet i afsnit 4. Datagrundlaget er dels Danmarks Statistisk (2013): "It-anvendelse i befolkningen", dels særkørsler fra Marselisborgs undersøgelse "Ældre og Ensomhed – hvem, hvorfor og hvad gør vi?" fra 2012, der indeholder 8.830 besvarelser fra ældre over 65 år, herunder 322 besvarelser fra Frederiksberg kommune.

Figur 1

**Adgang til og brug af computer fordelt på aldersgrupper**

Note: Kilde: Danmarks Statistik (2013), Baggrundstabel 1 og 4, N=5.224

**Adgang til computer**

Blandt de yngre grupper har næsten samtlige borgere adgang til computer. Fra aldersgruppen 45 år og opefter ses et lille fald i adgangen til computer. Omkring 65 års alderen sker et mere markant fald, idet kun ca. 81 pct. af de 65-74-årige har adgang til computer, og kun 53 pct. af aldersgruppen 75-89 årige har computer.

- 7,7 pct. af alle borgere, har ikke adgang til computer derhjemme. Dettens svarer til forventeligt ca. 6.400 af 83.747 borgere i Frederiksberg Kommune over 16 år<sup>2</sup>
- 71,4 pct. af dem, som ikke har adgang til computer i hjemmet, svarende til forventeligt ca. 4.600 borgere i Frederiksberg Kommune, er over 65 år, selvom aldersgruppen kun udgør 18,2 pct. af befolkningen i Frederiksberg Kommune.

**Note 2:** Udregningen baserer sig alene på aldersfordelingen, således at det beregnes, hvor mange procent af en given alder, der har fx computeradgang. Dette er holdt op i mod det faktiske antal i den givne aldersgruppe i Frederiksberg Kommune (udtræk fra 2012). Estimatet er udregnet med en vis usikkerhed, da der kan være andre forhold såsom socio-økonomiske baggrund m.v., der indvirker, men som ikke kan indregnes i de tilgængelige tal, jf. afsnit 4.



### Anvendelsen af computer

Mønsteret er noget anderledes, når vi ser på, hvor mange der har anvendt computeren indenfor de seneste tre måneder.<sup>3</sup> Blandt de yngre aldersgrupper har alle anvendt computer, også selvom de ikke nødvendigvis har adgang til det i hjemmet. I aldersgruppen fra 65 år og opefter ses langt færre, der anvender computer – også selvom de måske har adgang til det i hjemmet.

- 7,5 pct. af alle borgere har ikke anvendt computer indenfor de sidste tre måneder. Dette svarer til forventeligt ca. 6.200 af de 83.747 borgere over 16 år i Frederiksberg Kommune.
- 82,5 pct. af de borgere, som ikke har anvendt computer indenfor de seneste tre måneder er over 65 år. Dette svarer til forventeligt ca. 5.100 af borgerne over 65 år i Frederiksberg Kommune, selvom de kun udgør 18,2 pct. af befolkningen i Frederiksberg Kommune.

### Alder har stor betydning for anvendelsen

Der ses således et interessant mønster i aldersfordelingen i forhold til anvendelse: Blandt de yngre aldersgrupper findes nogle, som ikke har adgang til computer i hjemmet, men alligevel har alle i aldersgruppen anvendt computer indenfor de seneste 3 måneder. For de ældre er mønsteret omvendt. Der er flere, der har adgang til computer, som ikke nødvendigvis har anvendt den. Dette svarer til, at der er en gruppe på estimeret 550 borgere i Frederiksberg Kommune, som har adgang til computer, men ikke anvender den. Denne gruppe består af borgere over 65 år.

### Geografisk indikation af gruppernes fordeling

Analysen viser således, at færre blandt de ældre aldersgrupper anvender computeren. Dette er især tydeligt i aldersgruppen over 65 år, men også blandt gruppen over 55 år er der færre, der anvender computer end blandt de yngre aldersgrupper. En indikation af, hvor på Frederiksberg, disse borgere befinder sig, kan ses på følgende kort. Kortet viser, hvor der kan identificeres grupper af borgere, der ikke føler sig trygge ved onlinehandel. Dette er en indikrete indikator på, om de føler sig trygge ved at anvende IT.

Markeringerne viser, hvor der – fordelt på forskellige aldersgrupper – ud fra en sammenregning af flere faktorer<sup>4</sup> forventes at være flest personer, der føler sig utrygge ved onlinehandel.

### Geografisk indikation af borgere med lav tryghed ved online betalinger

Figur 2

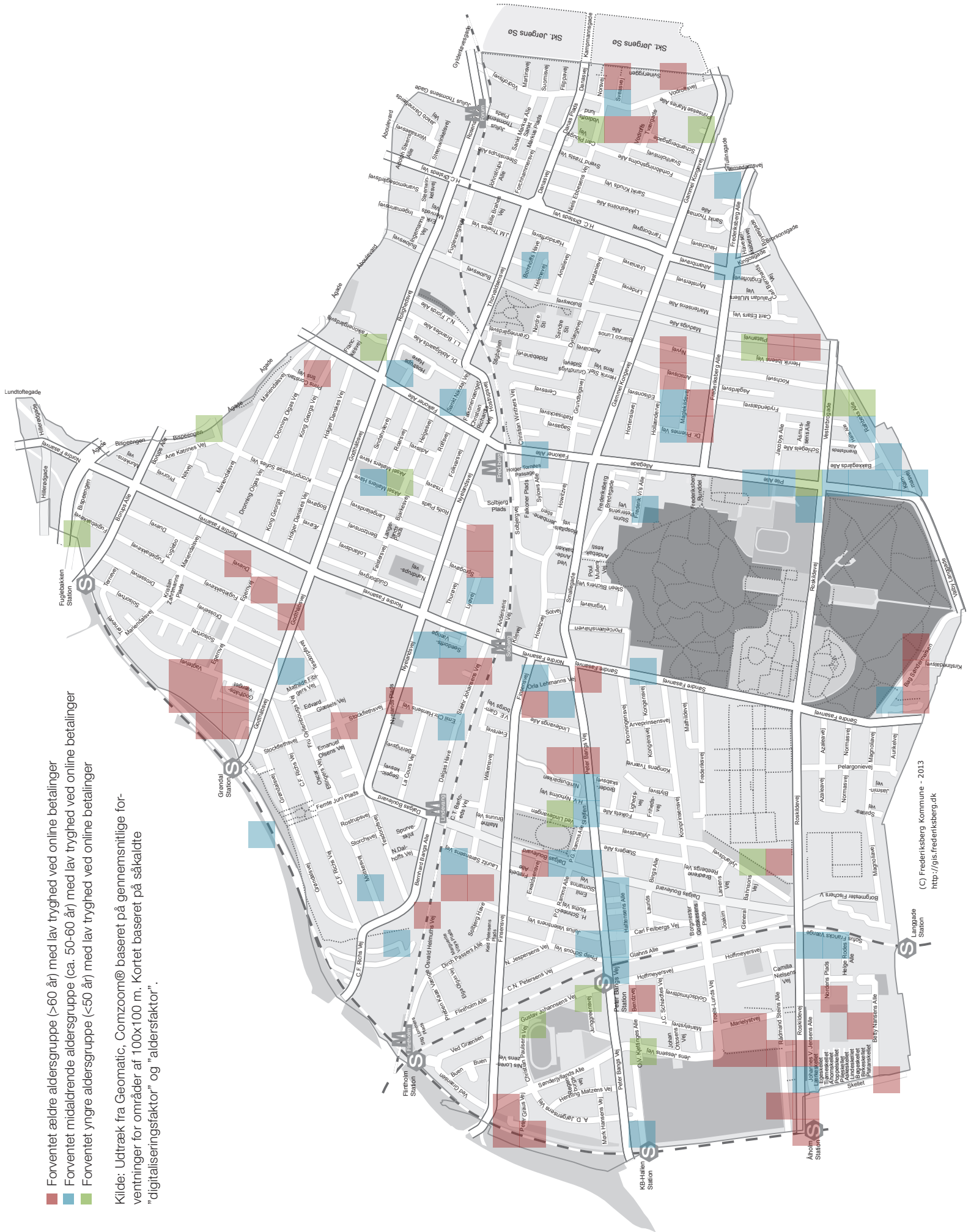
Se næste side...

**Note 3:** En tilsvarende analyse for adgang til internet og anvendelsen af det er også gennemført og viser tilsvarende mønster. Kilde: Danmarks Statistik (2013), baggrundstabel 1 og 9.

**Note 4:** Kortet baserer sig på data fra Geomatic Conzoom. Læs mere om metode og forbehold i afsnit 4.

- Forventet ældre aldersgruppe (>60 år) med lav tryghed ved online betalinger
- Forventet midaldrende aldersgruppe (ca. 50-60 år) med lav tryghed ved online betalinger
- Forventet yngre aldersgruppe (<50 år) med lav tryghed ved online betalinger

Kilde: Udtræk fra Geomatic, Comzoom® baseret på gennemsnitlige forventninger for områder af 100x100 m. Kortet baseret på såkaldte "digitaliseringsfaktor" og "aldersfaktor".



Som forventet er der flest områder med ældre borger over 65 år, men der er også områder med yngre borgere over 50 år, som ikke har tryghed ved online betalinger. Fx er der ved ”Fuglekvarteret” nord-øst for Grøndal Station og øst for Ålholm Station hen ad Roskildevej forventeligt flere ældre, der er utrygge ved onlinehandel. I den sydlige del af Allégade overfor Søndermarken samt øst for Peter Bangs Vej Station er endvidere områder med flere midaldrende, der forventes at opleve utryghed ved onlinehandel.

## Mønstre i anvendelsen af IT

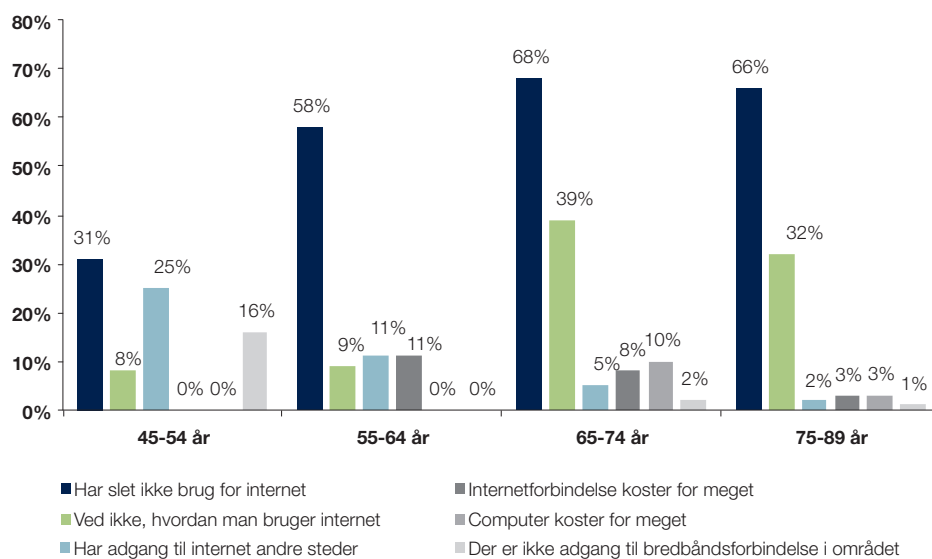
2.1.2

Efter at have set på anvendelsen af IT er næste skridt at se, om der kan identificeres særlige mønstre i anvendelsen af IT. Her ses på årsager til manglende internetforbindelse, mobil internetadgang og kontakten til offentlige myndigheder.

Figuren nedenfor viser de hyppigste årsager til, at borgeren ikke har internetforbindelse.

### Årsager til manglende internetforbindelse

Figur 3



Note: Kilde: Danmarks Statistik (2013), baggrundstabel 3

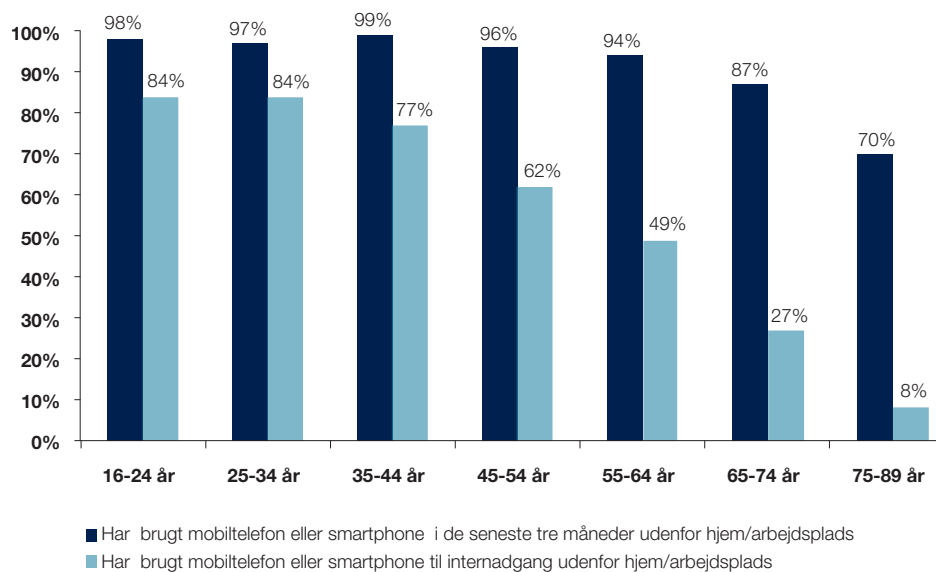
### Det kan være svært at se behovet for internet

Den overvejende årsag til, at borgerene i alderen 45-89 år ikke har en internetforbindelse er, at de ikke mener, de har behov for internet. Denne mest hyppige forklaring, bliver samtidig mere udbredt med alderen. Der er dog også blandt de nuværende ældre en større andel – omkring 1/3 – der angiver, at de ikke ved, hvordan man anvender internettet. Derimod er forklaringen, at ”man har adgang til internettet andre steder” mere anvendt blandt dem under 65 år, hvilket kan forklares af, at de har tilknytning til arbejdsmarkedet. Mens de ældre især angiver, at de har svært ved at se behovet eller ikke ved, hvordan man anvender internettet, så angiver de yngre grupper også andre argumenter såsom tilgængeligheden af bredbåndsforbindelse eller pris for computere og internet.

Et andet interessant mønster ses i forhold til anvendelsen af mobiltelefoner eller smartphones til internet. Dette vises i figuren nedenfor.

Figur 4

### Mobil internetadgang



Note: Kilde: Danmarks statistik (2013), baggrundstabel 6

### Anvendelse af mobiltelefonen

Generelt er brug af mobiltelefoner udbredt. Over 90 pct. i gruppen op til 64 år, 87 pct. i gruppen op til 74 år og 70 pct. i gruppen over 75 år anvender mobiltelefon.

### Anvendelse af mobiltelefon til internet

Derimod er der færre, der anvender mobiltelefonen til internetbrug udenfor hjem/arbejdsplads. Ca. 8 ud af 10 i aldersgruppen op til 44 år anvender mobiltelefonen til internetbrug, mens der er færre, men dog fortsat omkring halvdelen, blandt gruppen op til 64 år. Kun 27 pct. af dem over 65 år og 8 pct. af dem over 75 år, har anvendt mobiltelefonen til internetadgang. Internet er således noget, der for de ældre primært foregår derhjemme eller eventuelt på arbejdspladspladsen<sup>5</sup>.

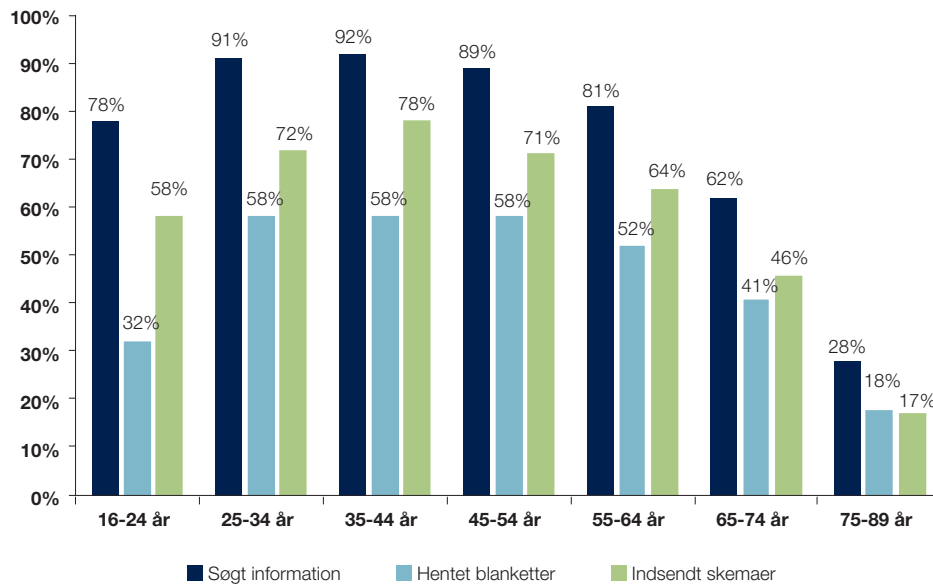
### Online kontakt med offentlige myndigheder

Et andet interessant mønster ses ved at analysere på omfanget af online kontakt med offentlige myndigheder. Vi ved, at der sker et fald i anvendelsen af computer og internet fra omkring 45 års alderen, men mere markant fra 65 år. Den samme tendens gør sig ikke helt gældende, når vi ser på kontakten med offentlige myndigheder, jf. følgende figur.

**Note 5:** Der er dog en relativt stor andel ubesvarede eller "ved ikke" i forhold til anvendelse af mobiltelefon eller smartphone til internetadgang – især blandt de ældre.

## Online kontakt med offentlige myndigheder

Figur 5



Note: Kilde: Danmarks Statistik (2013), Baggrundstabel 18

Figuren viser, at blandt samtlige aldersgrupper er hovedformålet at søge informationer, mens færrest indsender skemaer. Vi ser også, at online kontakt med offentlige myndigheder er lavest blandt yngre og ældre. Det afspejler, at behovet for kontakt med offentlige myndigheder til en vis grad er situationsbestemt – fx har den yngre målgruppe formentlig mindre behov for at hente blanketter til at få hjælp end den ældre målgruppe.

### De kommende ældre kan godt, når de skal

Blandt den ældre målgruppe – især dem over 65 år – kan det især være den begrænsede adgang til eller brug af computer og internet, jf. ovenfor, der kan forklare, at de ikke kommunikerer online med myndigheder. Den kommende generation af ældre (fra 45-64 år) har dog kun lidt mindre online kontakt med offentlige myndigheder end de yngre aldersgrupper, på trods af, at de havde noget mindre adgang til computer og internet. Dette kan tyde på, at en del af den kommende ældregruppe mestrer at anvende internettet, når det kommer til kommunikation med offentlige myndigheder – eller sagt lidt mere ligetil: Når de ”skal”, så kan de godt.

## Delkonklusion: Anvendelse og anvendelsesmønstre

2.1.3

### Alder har stor betydning for anvendelsen af computer og internet

Analysen viser samlet store aldersmæssige forskelle i adgangen til og anvendelsen af computer og internet. Næsten alle blandt de yngre aldersgrupper anvender computer og internet. Fra 45 års alderen sker et mindre fald i anvendelsen. Faldet bliver dog mere markant for aldersgrupperne over 65 år. Her er endda flere med adgang til computer og internet, som ikke anvender det.

Geografisk viser analysen, at der er områder, hvor flere fra målgruppen forventes at opholde sig, fx en række ældre i ”Fuglekvarteret” eller øst for Ålholm station.

### Anvendelsesmønster afhænger af alder

Endvidere har analysen vist nogle interessante anvendelsesmønstre. Argumenterne for ikke at have adgang til internettet varierer med alderen. De ældre aldersgrupper angiver især, at de har svært ved at se behovet eller ikke ved, hvordan man anvender internettet. Derimod angiver de kommende ældre også andre argumenter såsom tilgængeligheden af bredbåndsforbindelse eller pris for computere og internet.

Brugen af mobiltelefoner og smartphones er relativt udbredt, men der er klar aldersmæssig bias i forhold til, hvornår smartphonen eller mobiltelefonen anvendes til internetbrug. Internet er noget, der for ældre især foregår derhjemme eller på arbejdspladsen, hvis det er aktuelt. Den online kontakt med offentlige myndigheder varierer også med alderen – også anderledes end behovet herfor tilsiger. Analysen viser, at den ældre aldersgruppe har svært med den online kontakt, mens der er indikatorer på, at de kommende ældre i højere grad godt kan, når de skal.

Denne konklusion er uddybet og indarbejdet i de øvrige fund i sammenfatningen i afsnit 3.

## 2.1

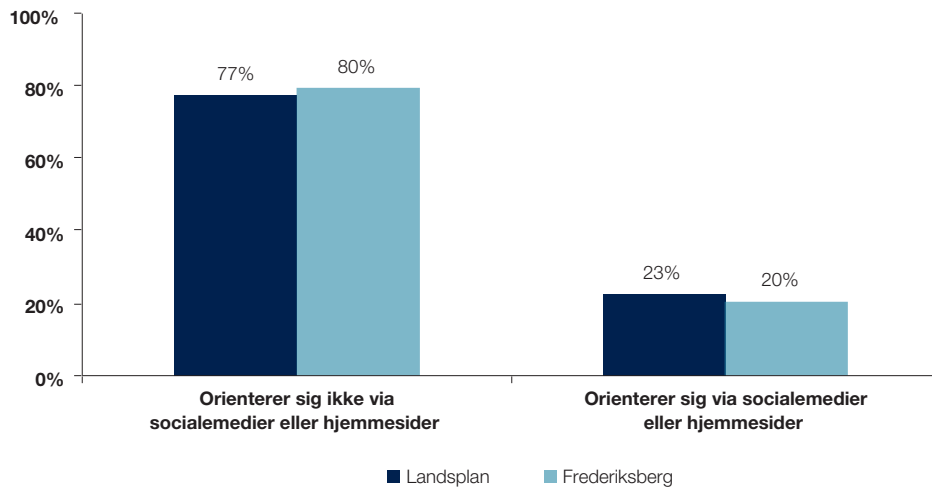
## Særlige karakteristika for IT-anvendelse blandt ældre

Den næste del af analysen ser nærmere på spørgsmålet om, der er *særlige karakteristika blandt gruppen af ældre borgere – som er den gruppe, der mindst anvender IT – i forhold til IT-anvendelse?*

Som en indikator for anvendelsen af IT blandt ældre er spørgsmålet, om de ældre anvender sociale medier eller hjemmesider til at søge om aktiviteter i lokalområdet anvendt. Dette indikerer, om de oplever tryk ved at anvende IT. Analysen viser at ca. 80 pct. af de ældre over 65 år ikke anvender sociale medier eller hjemmesider til at orientere sig om aktiviteter i lokalområdet. I stedet anvender de fx lokalaviser, opslag m.m. Dette er lidt flere end på landsplan.

**Ældres orientering om aktiviteter i lokalområdet via sociale medier eller hjemmesider**

Figur 6



Note: Kilde: Marselisborg (2012).  $N_{\text{Landsplan}}=1.543$ ,  $N_{\text{Frederiksberg}}=322$

En yderligere analyse af karakteristika bag disse tal viser<sup>6</sup>:

- Der er en betydelig skævhed i forhold til alder, idet kun få på 80 år eller mere anvender internettet til at finde informationer om aktiviteter.
- Ældre, der vurderer deres helbred som dårligt, anvender i mindre grad internettet til at søge information om aktiviteter<sup>7</sup>.
- Ældre, der oplever ensomhed, anvender også i mindre grad internettet til at søge information om aktiviteter.
- Ældre, der modtager hjælp, anvender i mindre grad internettet til at søge informationer. Kun 8 pct. af dem, som modtager personlig pleje, har anvendt internettet til at søge informationer, 10 pct. af dem, som modtager praktisk hjælp gør det, mens hele 25 pct. af dem, som ikke modtager hjælp, anvender internettet til at søge informationer om aktiviteter.

Gruppen af ældre, der ikke anvender IT er således karakteriseret ved at have udfordringer også på andre fronter som fx helbredet og ensomhed, hvorfor der også er flere i denne gruppe, som modtager hjælp i hjemmet (jf. målgruppe 3 i Tryghedsmasterplanen).

Disse karakteristika er indarbejdet med rapportens øvrige konklusioner i sammenfatningen i afsnit 3.

**Note 6:** Resultaterne bag den logistiske regression, der viser disse sammenhænge, er gengivet i afsnit 4.

**Note 7:** Denne konklusion følger konklusionen fra Teknologisk institut (2013) om Senior Online, der angiver, at køn, alder, civilstand, uddannelsesbaggrund og (tidligere) beskæftigelse har stor betydning for anvendelsen af IT.





# Sammenfatning og anbefalinger

# 3

**Frederiksberg Kommune ønsker at styrke borgernes tryghed og muligheder for at klare sig selv ved anvendelse af IT og velfærdsteknologi. For at kunne udmønte dette ønsker Frederiksberg Kommune mere viden om målgrupperne for indsatserne.**

Marselisborg har gennemført en kortlægning af målgruppen og analyser af udvalgte borgeres behov og ønsker. Kortlægningen består foruden en desk research af en kvantitativ dataanalyse baseret på forskellige eksisterende kilder samt en kvalitativ undersøgelse, der er gennemført via interviews med borgere i Frederiksberg Kommune. Undersøgelsen giver således et overordnet billede af få udvalgte indikatorer (afsnit 2) samt mere dybdegående indblik i udvalgte borgeres oplevelser og erfaringer, der er gengivet her i sammenfatningen (afsnit 3) og uddybet i bilag. Analysens grundlag er uddybet i afsnit 4.

**Analysen er sammenfattet i tre gennemgående temaer, nemlig:**

- Omfang og karakteristika ved IT-uvante borgere i Frederiksberg Kommune
- Potentialer og barrierer for brug af IT
- Potentialer og barrierer for brug af velfærdsteknologi

Herefter præsenteres anbefalinger til fokusområder i den fremtidige indsats.

## Omfang og karakteristika ved IT-uvante borgere

## 3.1

Analysen har set på adgang til og anvendelse af IT fordelt på forskellige aldersgrupper. Blandt de borgere, som ikke har adgang til IT i hjemmet, er der en klar overrepræsentation af de ældre borgere. Blandt de kommende ældre har flere, men ikke alle, adgang til computer.

- 7,7 pct. af alle borgere, har ikke adgang til computer derhjemme. Dette svarer til forventeligt ca. 6.400 af 83.747 borgere i Frederiksberg Kommune over 16 år<sup>8</sup>.
- 71,4 pct. af dem, som ikke har adgang til computer i hjemmet, svarende til forventeligt ca. 4.600 borgere i Frederiksberg Kommune, er over 65 år, selvom aldersgruppen kun udgør 18,2 pct. af befolkningen i Frederiksberg Kommune.

**Note 8:** Udregningen baserer sig alene på aldersfordelingen, således at det beregnes, hvor mange procent af en given alder, der har fx computeradgang. Dette er holdt op i mod det faktiske antal i den givne aldersgruppe i Frederiksberg Kommune (udtræk fra 2013). Estimatet er udregnet med en vis usikkerhed, da der kan være andre forhold såsom socio-økonomiske baggrund m.v., der indvirker, men som ikke kan indregnes i de tilgængelige tal, jf. afsnit 4.

### Anvendelsen af computer

En ting er at have adgang til computer; en anden ting er, om den faktisk anvendes. Tallene nedenfor viser, hvor mange, der har anvendt computer indenfor de sidste tre måneder.

- 7,5 pct. af alle borgere har ikke anvendt computer indenfor de sidste tre måneder. Dette svarer til forventeligt ca. 6.200 af de 83.747 borgere over 16 år i Frederiksberg Kommune.
- 82,5 pct. af de borgere, som ikke har anvendt computer indenfor de seneste tre måneder er over 65 år. Dette svarer til forventeligt ca. 5.100 af borgerne over 65 år i Frederiksberg Kommune, selvom de kun udgør 18,2 pct. af befolkningen i Frederiksberg Kommune.

### Ikke alle, der har en computer, anvender den

Selvom ikke alle yngre har adgang til computer i hjemmet, så har de alle anvendt en computer indenfor de seneste tre måneder. I aldersgruppen fra 65 år og opefter ses langt færre, der anvender computer – også selvom de måske har adgang til en i hjemmet. Dette svarer til, at der er en gruppe på estimeret 550 borgere i Frederiksberg Kommune, som har adgang til computer, men som ikke anvender den. Denne gruppe består af borgere over 65 år.

### Ældre anvender i mindre grad computer

Således ses, at på tværs af aldersgrupper (Tryghedsmasterplanens målgruppe 1) er det især de ældre borgere (Tryghedsmasterplanens målgruppe 2), der i mindre grad anvender computer. Analysen har også vist en geografisk indikation af, hvor på Frederiksberg, disse borgere befinder sig, jf. Figur 4 på side 12.

## Potentialer og barrierer for brug af IT

### 3.2

### Forskelle afhængig af kendskab

Blandt ældre borgere ses både udfordringer i forhold til at anskaffe og også at anvende computeren. Den kvalitative undersøgelse har givet mulighed for at uddybe motivation og barrierer, der ligger bag disse udfordringer. Analytisk skelnes der her mellem tre forskellige erfaringsniveauer, der indfanger centrale forskelle i oplevelserne og erfaringer hos IT-uvante ældre, alt efter hvor fortrolige de er med brug af IT. Med den rette hjælp og støtte kan ældre mennesker bevæge sig mod en større fortrolighed med IT. For at fastholde motivationen på længere sigt er det samtidig afgørende, at de oplever, at IT kan sætte dem i stand til noget, de ellers ikke ville kunne. Dette er illustreret i figuren og uddybet nedenfor.

## Udvikling af fortrolighed med IT-anvendelse

Figur 7

## 1. Hvorfor gå i gang?

## Har ikke computer, har måske aldrig brugt en

- Kan ikke bruge computer
- Har ingen interesse for IT
- Føler sig måske presset af andre til at gå i gang

*Pres for at gå i gang/Lysten driver værket*

## 2. I gang...

## Har computer men bruger den sjældent

- Skal huske sig selv på at gå ind og tjekke mail
- 'Øver sig'
- Bange for at gøre noget forkert

*'Sikkerhedsnet', hjælp og små succesoplevelser*

## 3. Hvorfor blive ved?

## Har computer og bruger den

- Finder IT nyttigt eller underholdende
- Bevæger sig lidt mere 'frit' og undersøgende på internettet
- IT er en begyndende del af hverdagen

## Hvorfor gå i gang?

3.2.1

En række ældre er ikke kommet i gang med at anvende en computer. Dette ses af den kvantitative analyse, der også viser tydeligt, at det især er ældre, der har et dårligt helbred, som oplever ensomhed og/eller modtager hjemmehjælp, som ikke anvender IT. Dette peger på, at anvendelsen af IT er begrænset blandt Tryghedsmasterplanens målgruppe 3 (borgere, der modtager hjælp i hjemmet).

**Borgere, der modtager hjælp i hjemmet, er ikke bekymrede**

Dette billede bekræftes i interviewundersøgelsen, der samtidig viser, at IT-uvante ældre i denne gruppe generelt ikke bekymrer sig om digitaliseringen. De tre ældre i undersøgelsen, der er visiteret til praktisk hjælp, føler sig sikre på, at de kan blive fritaget for digital kommunikation, og de er ikke nervøse for fremtiden.

**Manglende interesse er en barriere for IT**

Utrygheden er til gengæld tydelig blandt de interviewede ældre, der har begyndende helbredsproblemer, men som ikke modtager hjælp, fx ældre der i hverdagens gøremål føler sig begrænset af gener som dårligt syn, gigt i fingrene og problemer med hukommelsen. Disse ældre giver typisk udtryk for manglende interesse samt manglende overskud til at lære IT. De er bange for, at de ikke kan nå at blive fortrolige med IT inden den 1/11-14, og modsat de ældre, der er visiteret til praktisk hjælp, tvivler de ældre i denne gruppe på, at de kan blive fritaget. Flere i denne gruppe er meget vrede og frustrerede over digitaliseringen, som de føler, bliver presset ned over hovedet på dem. Den kvantitative analyse indikerer da også, at den primære barriere for brug af IT blandt ældre over 65 år er, at interessen mangler.

De borgere, der giver udtryk for mest gå-på-mod i forhold til at lære IT og overkomme de forhindringer, de møder, er de ældre, der føler, at de har en 'vej ud'; dvs. ældre der giver udtryk for, at kommunen vel hjælper dem, hvis det ikke går, eller ældre der har børn, som de kan få hjælp fra, hvis det er nødvendigt.

**Hvad skal man vælge? Og hvad koster det i længden?**

Et andet tema, der også fylder, er økonomien. Dette kommer blandt andet til udtryk, når man ser på argumenter for ikke at have adgang til internettet, jf. afsnit 2.1.2. Her fremgår det, at argumenter, såsom at økonomi og manglende tilgængelighed af internet i lokalområdet, er væsentlige barrierer for især den kommende generation af ældre, der i højere grad har erkendt behovet.

Interviewundersøgelsen understreger, at økonomien er en barriere for nogle borgere. Selvom man kan få en billig computer i nogle dagligvareforretninger, er der mange, der ikke tør købe sådan en computer, fordi de ikke kan få hjælp i forretningen, hvis de har brug for det. De vil gerne købe computer og printer samme sted, så tingene fungerer sammen, men flere er kommet tomhændede hjem fra kædeforretninger, der sælger elektronik, fordi ekspedienten har vurderet, at den computer, der matcher deres behov, koster 5000 kr. Flere nævner også, at udgifterne jo på ingen måde er gjort med indkøbet af en computer. De bekymrer sig også om prisen for internet, som kan variere meget, samt priser til reparationer, blæk mm.

#### **At træffe de rigtige valg**

Hertil kommer bekymringen for, om man nu får truffet det rigtige valg, når der findes så mange forskellige computere, software og internet udbydere. Udfordringen er, at de IT-uvante ældre får forskellige anbefalinger afhængigt af, hvem de spørger, hvad enten det er familie, venner, biblioteket, IT-instruktøren eller en forretning. Det skaber utryghed; for hvordan kan man vide, at man bruger sine penge rigtigt, og kan man være sikker på, at man kan få hjælp efterfølgende, hvis man vælger et andet mærke?

## 3.2.2

### **I gang...**

#### **Har computer, men bruger den sjældent**

Estimeret 550 borgere over 65 år på Frederiksberg har en computer, men bruger den sjældent eller slet ikke. Barriererne for brug af IT er med andre ord langt fra overkommet, når den enkelte har fået anskaffet en computer og fået en introduktion til brugen heraf.

#### **Svært at få en rutine**

Ældre der ikke interesserer sig specielt meget for IT, og som primært er gået i gang med at lære at bruge en computer, fordi de føler sig presset til det, skal typisk huske sig selv på fx at gå ind og tjekke mail eller se, hvad der er i deres e-boks. Hvis de ikke øver sig i det, de har lært, glemmer de det hurtigt igen, og de får oplevelsen af, at de skal starte forfra. Alene de mange koder, man har brug for, for at kunne logge ind på netbank, mail osv. er en stor barriere for mange IT-uvante ældre. Mange giver i interviewundersøgelsen udtryk for en meget lav selvtillid på IT området. De føler sig gamle, langsomme og hjælpeløse, når de gang på gang går i stå, og ikke kan komme videre uden at få hjælp fra andre.

#### **Afhængig af hjælp**

Mange af de interviewede giver samtidig på forskellig vis udtryk for, at det skaber stor utryghed, at der ofte er noget i vejen med computeren. Enten oplever de ældre at være afhængige af familie/venner, eller også skal de betale mange penge for at få hjælp i en IT-forretning, hvor den enkelte ikke altid kan gennemskue om problemet er løst. Biblioteker og IT-kurser hjælper gerne, hvis computeren kan tages med, men der er ofte ventetid. Desuden er der flere ældre, der har en stationær computer.

#### **Utryghed**

Denne utryghed kommer både til udtryk konkret i forhold til reparationer, men også mere bredt i forhold til, hvilke udgifter, der er forbundet med at have og især vedligeholde IT, fx udgifter til reparation af hardware, indkøb af printerblæk, nyt software eller lignende "uforudsete" udgifter. Økonomisk opleveres udfordringen således i, at anskaffelsen af en computer ofte bringer flere udgifter med sig, og at konsekvenserne af disse er svære at overskue.

### Uforløst potentiale

Endelig oplever en del ældre også frustrationer med overhovedet at få glæde af de nye kompetencer, de har tilegnet sig. Fx fortæller en om glæden ved at have fået en e-boks, for derefter at konstatere, at han havde 98 uåbnede breve, og selve det at have en e-boks således blev uoverskueligt og en større last, end det indledningsvist blev oplevet som. En anden fortæller om de mange muligheder, men det kan være svært selv at få noget ud af det. Det er fint at kunne forny kørekortet online – men hvis man ikke kan finde ud af sin scanner, kommer man ikke langt. Frustrationerne ligger således i, at selvom de ældre har fået øje på potentialet, så er der fortsat en række barrierer i at håndtere uoverskueligheden.

Uoverskueligheden i de mange forskellige muligheder og den verden, som den IT-uvante pludselig får åbnet op for, fylder således rigtig meget som barriere for at komme til at anvende computeren regelmæssigt. Det er derfor ikke nok at fokusere på at få de ældre i gang – udfordringen ligger også især i at fastholde motivationen specielt i den svære opstart, hvor uoverskueligheden stadig er en af de største barrierer.

### Hvorfor blive ved?

3.2.3

Når først den enkelte ældre er i gang med at bruge computeren, og oplever at IT er nyttigt, begynder de at anvende teknologien i hverdagen.

### Anvendelsesmønstre afhænger af alderen

Den kvantitative analyse indikerer, at der blandt de ældre er færre, der anvender computeren end blandt de yngre aldersgrupper, herunder også de kommende ældre, jf. afsnit 2.1.2. Når de ældre bruger computeren, er det imidlertid i højere grad til kommunikation med de offentlige myndigheder. Dette indikerer, at de ældre primært anvender computeren til formål, de finder nyttige. Ligeledes ser vi, at de ældre kun i meget begrænset omfang anvender nettet udenfor hjemmet, mens dette i højere grad er tilfældet blandt de kommende ældre.

Denne oplevelse kan også genses i interviewene. Mens nogle har fået små succesoplevelser, der giver mod på mere, er der flere, der fortæller, at de fortsat har til gode at bruge computeren til noget, som de fandt nyttigt eller sjovt. De anvender computeren, fordi de skal, og det betyder typisk, at de kun bruger computeren til det mest nødvendige. Dermed bliver det svært i længden at fastholde interessen, og der kan let opstå en negativ spiral, hvor manglende brug af computeren fører til, at de glemmer, hvad de har lært, hvilket igen fører til, at de mister motivation for at sætte sig foran skærmen.

### **Demotiverende at bede om hjælp**

Selv når de bliver mere fortrolige med IT anvendelse, oplever de IT-uvante ældre stadig, at de er meget afhængige af hjælp fra andre. At kunne få hjælp, når de går i stå eller har tekniske problemer er afgørende for at bevare motivationen. Samtidig beskriver flere det paradoksalt nok som demotiverende igen og igen at blive sat i en position, hvor de er tvunget til at bede om hjælp. De føler sig umyndiggjorte og hjælpeløse, hvilket er i modstrid med det, der skulle være en af teknologiens hensigter; nemlig at bidrage til, at den enkelte bliver mere uafhængig af andre.

## 3.3

# Potentialer og barrierer for brug af velfærdsteknologi

### **Ingen har erfaring med velfærdsteknologi**

Mens hovedparten af de interviewede (11 ud af 15) har en computer i hjemmet, er der ingen, der har erfaring med brug af velfærdsteknologi. Direkte adspurgt tager nogle borgere afstand fra velfærdsteknologi, fordi de forbinder brug af teknologi med tab af menneskelig kontakt. Andre ønsker slet ikke at forholde sig til, at de en dag kan få brug for hjælp til at kunne klare sig selv. At få information om velfærdsteknologi sidestilles med at tage sorgerne på forskud. Ældre borgere, der har nærtstående, der har anvendt fx nødkald og nøglebokse, forholder sig positivt til netop disse løsninger.

Selvom mange borgere tager afstand fra velfærdsteknologi, når de bliver spurgt, om de kan forestille sig at benytte teknologien senere i livet, så viser deres beskrivelser af egen hverdag, at når først de oplever et funktionsevnetab i hverdagen, så falder det dem naturligt at anskaffe sig et hjælpemiddel, der kan kompensere for deres tab. En dame i interviewundersøgelsen, der pga. gigt har svært ved at åbne dåser, har fx anskaffet sig en særlig dåseåbner og er glad for den, for den hjælper hende til at opnå det, hun gerne vil; hun vil gerne selv kunne åbne en dåse. Det kan indikere, at de ældre vil være åbne overfor at afprøve forskellige typer af velfærdsteknologi i det øjeblik, de har et konkret problem i hverdagen, som teknologien kan løse.

Forventningen er således, at ”det finder vi ud af”, når behovet opstår. Vurderingen er, at det ikke er muligt umiddelbart at tale til behov, som ikke er der – og som de ældre dybest set ikke ønsker, skal opstå.

# Anbefalinger til fremtidig strategi for brug af teknologi

## 3.4

På baggrund af analysen er der identificeret en række fokusområder for udvikling af den fremtidige indsats for tryghed understøttet af teknologi. Som det fremgår af analysen løftes indsatsen i dag i samarbejde med forskellige kommunale og frivillige aktører, både frivillige og foreninger, biblioteker, borgerservice m.fl.

Anbefalingerne fokuserer på at styrke indsatsen, og flere af indsatserne vil således både adressere indsatsen hos de kommunale og de frivillige aktører.

### Differentieret indsats

Analysen viser, at det er afgørende for de ældres motivation for at lære at bruge IT, at de oplever, at der er et 'sikkerhedsnet' i form af mulighed for hjælp, den dag helbredet forværres, eller at de af andre grunde ikke kan klare sig længere. For nogle udgør børnene dette sikkerhedsnet, mens andre har brug for at vide, at de i sådan en situation kan blive fritaget.

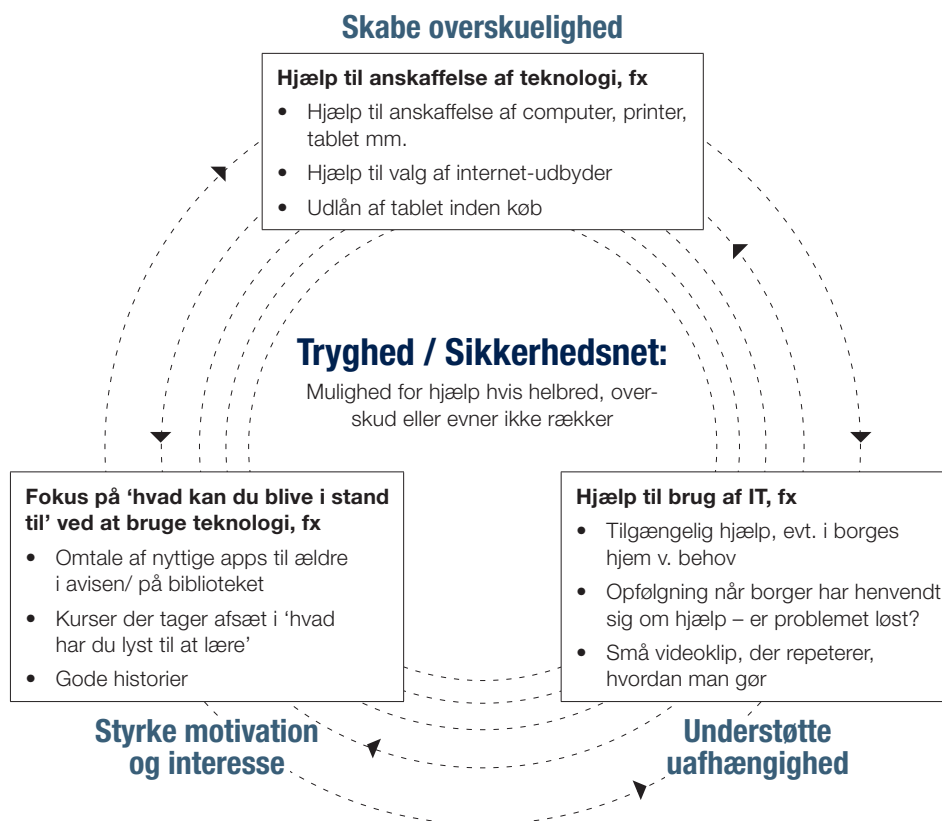
På baggrund af analysen er der identificeret tre fokusområder, som kan bidrage til, at flere opnår den tryghed, der er forudsætningen for, at de kommer i gang med IT og bevæger sig mod en større fortrolighed med anvendelsen af IT.:

### Fokusområder i indsatserne: overskuelighed, uafhængighed og motivation

- At skabe **overskuelighed** omkring anskaffelse og vedligeholdelse af IT/teknologi, der matcher den enkeltes behov og økonomi.
- At borgernes behov for **uafhængighed** og for at føle, at de kan mestre IT, tænkes ind i måden, hvorpå hjælpen til at håndtere IT udfordringer planlægges og tilbydes.
- At styrke de ældres **motivation** og interesse for, at teknologi bliver en del af deres hverdag.

Figur 8

## Indsatsområder, der kan understøtte IT-uvante ældres brug af IT

**Skabe overskuelighed**

Anskaffelse af teknologi er uoverskueligt for mange ældre og netop uoverskueligheden er en væsentlig barriere for at komme i gang med brug af IT. Mange IT-uvante ældre føler sig utrygge ved det store udbud af hardware, der findes, og de har svært ved at finde det, der matcher deres behov og økonomi. En anden utryghed ligger i ikke at kende konsekvenserne af, hvad de skal gøre, hvis teknologien ikke virker.

**Helt konkret kan usikkerheden imødegås ved fx at:**

- Stille hjælp til rådighed til anskaffelse af computer, printer, tablet, internet m.m., der matcher behov og økonomi. Fx konkret individuel hjælp til indkøb og installation af udstyr eller leasingordning med service inkluderet. Denne hjælp kunne med fordel gives i forbindelse med et begynder IT kursus, hvor de ældre forventes at anskaffe sig en computer.
- Give mulighed for at afprøve teknologien inden køb heraf. Det er i et vist omfang allerede muligt hos fx Ældresagen, men mange ældre kender ikke tilbuddet.
- Sikre hjælpens tilgængelighed, fx at der ikke er ventetider på biblioteket, tilbud m.m.
- Forsøg med udlån af tablets til borgere, der ikke har problemer med synet. Den er nemmere at have med sig, hvis man får brug for hjælp.
- Forebyg usikkerhed omkring de økonomiske konsekvenser fx ved vedligehold af computer, løbende udgifter til printerblæk m.m. En del af dette kan indarbejdes i et inspirationsmateriale.



riale til IT-kurser og biblioteker, der giver overblik over omkostninger på sigt ved anskaffelse af udstyret.

- Hjælp til at håndtere 'livet med e-boks', og ikke kun det at få oprettet en elektronisk postkasse, der hurtigt bliver fyldt med post.
- Tilrettelægge indsatser, så presset for ibrugtagning følges af tydelig kommunikation omkring et "sikkerhedsnet", dvs. hvad sker der, hvis det ikke lykkedes at tage de konkrete teknologier i brug. Sikkerhedsnettet kan bestå i en mulighed for fritagelse eller en sikring af, at den ældre nok skal få hjælp til den svære overgang. Konkret efterspørges tydelighed af kriterier for fritagelse i forbindelse med overgangen til digital kommunikation med det offentlige pr. 1/11-14.

## Understøtte uafhængighed

---

Det er afgørende for motivationen for at anvende IT, at den enkelte føler sig i stand til at klare sig selv med den hjælp og støtte, der er til rådighed.

### Konkret kan den enkeltes uafhængighed understøttes ved fx:

- At sikre tilgængeligheden af hjælp og kontinuiteten, så borgeren ikke skal skifte mellem fx familie, venner, biblioteket og en privat leverandør med det resultat, at borgeren ikke får den ønskede læring af hjælpen. Konkret kan der arbejdes med inspiration til IT-kurser og biblioteker om at sætte fokus på, hvordan man kan søge hjælp til hvad, og hvad bør det koste.
- Opfølgning på hjælpen, så frivillige eller andre hjælpere fx kontakter borgeren og hører, om han/hun har fået løst sit problem. Det vil kræve en stor frivillig indsats, men borgerne vil forventeligt opnå større tryk og undgår at skulle pendle mellem forskellige hjælpere, fordi det kan være svært at henvende sig flere gange, eller fordi de ikke vil være til ulejlighed.
- Tilgængelighed af repetitionen, fx ved små videoklip, der gennemgår det, man har lært på en kursusgang, så den enkelte kan gense dem fremfor at skulle spørge om hjælp til det samme igen og igen.

## Styrke motivation og interesse

---

For at styrke lysten til at bruge teknologi – og fastholde motivationen på sigt – er det vigtigt med små succesoplevelser. Det er motivationen og interessen i kombination med hjælp/sikkerhedsnet, der er fundamentet for at udvikle fortrolighed med IT anvendelse og medvirke til, at computeren bliver et redskab i hverdagen.

### Konkret kan motivation og interesse styrkes og fastholdes ved fx:

- At ændre fokus på nogle IT-kurser, så der ikke alene er fokus på at lære kommunikation med det offentlige, men også "IT der er nyttigt og sjovt i min hverdag".
- Forsøg med udlån af tablets kan styrke fokus på, hvad IT, kan bidrage med i hverdagen.
- At fortælle de gode historier om mange forskellige typer af ældre, der ved hjælp af IT er blevet i stand til noget, de ikke kunne tidligere. Den enkelte motiveres af det, der kan overføres til lige netop deres situation og løse et konkret behov de har; fx for at kunne købe billetter online.



# Vidensgrundlag

I nedenstående redegøres for undersøgelsens vidensgrundlag. Først beskrives datagrundlaget for den kvantitative kortlægning af IT-uvante ældre. Herefter beskrives interviewundersøgelsens målgruppe, og hvordan interviewundersøgelsen er blevet gennemført.

## Analyse af omfang og karakteristika ved IT-anvendelse

Analysen baserer sig på beregninger foretaget med udgangspunkt i følgende datakilder:

- Danmarks Statistisk undersøgelse fra november 2013 med titlen "IT-anvendelse i befolkningen"<sup>9</sup>.
- Særkørsler fra Marselisborgs undersøgelse "Ældre og Ensomhed – hvem, hvorfor og hvad gør vi?" fra 2012<sup>10</sup>, der indeholder 8.830 besvarelser fra ældre over 65 år, herunder 322 besvarelser fra Frederiksberg kommune.
- Udtræk fra Geomatic, Conzoom<sup>®</sup> baseret på gennemsnitlige forventninger for områder af 100x100 m. for de to spørgsmål: "digitaliseringsfaktor", der omhandler tryghed ved online betaling og "aldersfaktor", der inddeler i aldersgrupper. Geomatics data angiver den gennemsnitlige forventning (ud fra bl.a. Danmarks Statistik og flere Gallup-undersøgelser) for de borgere, der findes indenfor det angivne område af 100 x 100 m. Indikationerne skal dermed forstås som et forventet gennemsnit for området og ikke som en facitliste for de beboere, der bor i de angivne områder.

Kilden for hver figur er angivet under figuren. Hvis ikke andet er angivet, er der gengivet tal på landsplan.

### Udregninger af estimeret antal borgere på Frederiksberg

På baggrund af landsdækkende tal fra Danmarks Statistiks undersøgelse er der udregnet et estimeret antal borgere, som den givne tilstand forventes at gøre sig gældende for på Frederiksberg. Dette estimat indebærer en række usikkerheder. Udregningen baserer sig alene på aldersfordelingen, således at det beregnes, hvor mange procent af en given aldersgruppe, der har fx computeradgang. Dette er holdt op i mod det faktiske antal i den givne aldersgruppe i Frederiksberg Kommune (udtræk fra 2013).

Estimatet er udregnet med en vis usikkerhed, da der kan være andre forhold såsom socio-økonomiske baggrund m.v., der indvirker, men som ikke kan indregnes i de tilgængelige tal.

**Note 9:** <http://www.dst.dk/pukora/epub/upload/18685/itanv.pdf>

**Note 10:** Læs mere på [www.aktivtældreliv.dk](http://www.aktivtældreliv.dk)

### Udregning af sammenhæng mellem baggrundvariable og internetanvendelse

For at vurdere signifikansen af sammenhængen mellem anvendelse af internettet til at søge aktiviteter i lokalområdet på baggrund af undersøgelsen ”Ældre og Ensomhed”, er der via en logistisk regression vurderet sammenhænge mellem de opstillede variable. Resultatet af udregningen ses i tabellen nedenfor.

Bemærk, at der er udarbejdet to modeller, da variablene modtager hjemmehjælp og egen vurdering af helbred korrelerer indbyrdes, og dermed ”ophæver” effekten af hinanden og kan derfor ikke være i samme model.

#### Model 1

Variabel (samlet model)	B-værdi	Sig/p-værdi	R <sup>2</sup>	Kvalitativ fortolkning
Alder	-0,082	0,0000	0,102	Jo ældre man er, jo lavere er sandsynligheden for, at man anvender IT
Uønsket alene (=1)	-0,515	0,0000	0,102	Hvis uønsket alene, så mindre sandsynlighed for, at man anvender IT
Aktiv (=1)	0,732	0,0000	0,102	Hvis aktiv, så større sandsynlighed for, at man anvender IT
Nej til hjemmepleje (=1)	0,479	0,0000	0,102	Hvis ikke hjemmepleje, så større sandsynlighed for at man anvender IT

#### Model 2

Variabel (samlet model)	B-værdi	Sig/p-værdi	R <sup>2</sup>	Kvalitativ fortolkning
Alder	-0,83	0,0000	0,091	Jo ældre man er, jo lavere er sandsynligheden for, at man anvender IT
Uønsket alene (=1)	-0,511	0,0000	0,091	Hvis uønsket alene, så mindre sandsynlighed for, at man anvender IT
Aktiv (=1)	0,68	0,0000	0,091	Hvis aktiv, så større sandsynlighed for, at man anvender IT
Selv vurderet dårligt helbred (=5)	-0,141	0,0000	0,091	Jo dårligere selv vurderet helbred, jo mindre sandsynlighed for, at man anvender IT

# Interviewundersøgelse

## 4.2

### Om undersøgelsen

Den kvalitative undersøgelse blev gennemført i marts 2014 og baserer sig på følgende data:

- Observation af undervisning på et IT-introduktionskursus med 8 deltagere samt situationelle interviews med deltagerne i pausen og efter undervisningen.
- Fokusgruppeinterview med 6 ældre mennesker i aldersgruppen 68-84 år, der alle deltog på et IT-introduktionskursus. Dialogen med denne målgruppe gav bl.a. mulighed for at drøfte, hvad der har motiveret deltagerne til at starte på et kursus.
- 7 enkeltinterviews af 1-1,5 timers varighed med ældre mennesker i aldersgruppen 76-92 år, der slet ikke – eller kun i begrænset omfang – benytter sig af IT i hverdagen. Alle interviews foregik i borgerens eget hjem. Tre interviewpersoner modtog kommunal hjælp til rengøring (målgruppe 3 i Masterplan for Tryghed) og 4 modtog ikke hjælp (målgruppe 2 i Masterplan for Tryghed). I sidstnævnte gruppe havde en interviewperson på et tidspunkt midlertidig hjemmehjælp efter en indlæggelse, men klarer sig i dag uden.

### Tematiske fokusområder

Alle interviews blev gennemført med udgangspunkt i en semistruktureret interviewguide bygget op omkring en række tematiske fokusområder, der på baggrund af desk researchen vurderes at have betydning for den enkelte borgers potentialer og barrierer for brug af teknologi:

- Viden og forestillinger om teknologi, herunder oplevelse af digitalisering og det at være – eller blive betragtet som – IT-fremmed
- Ønsker og behov for teknologi, herunder syn på tryghed i alderdommen
- Motivation for brug af teknologi, herunder oplevelse af, hvornår det er relevant og/eller attraktivt at anvende teknologi
- Netværk, herunder adgang til støtte
- Erfaring og interesse med forskellige typer af teknologi

### Målgruppe

Interviewpersonerne, der deltog i fokusgruppeinterviewet blev udpeget med hjælp fra Ældresagen på Frederiksberg. De øvrige interviewpersoner blev fundet med hjælp fra bibliotekarer fra kommunens to biblioteker, der begge har en IT café, samt med hjælp fra kommunens sundhedsrådgivere.

På interviewtidspunktet var de 15 personer, undersøgelsen berører, i alderen 68-92 år. 4 personer var i aldersgruppen 65-74 år, mens 11 personer var over 75 år.

- **Køn:** Flertallet af interviewpersonerne var kvinder (11) og 4 var mænd.
- **Civilstatus:** To af de interviewede var gift og boede sammen med deres ægtefælle. Fem boede alene. Civilstatus for deltagerne i fokusgruppeinterviewet er ukendt.
- **Børn:** 13 interviewpersoner havde børn og børnebørn, mens to interviewpersoner ingen børn havde.
- **Hjælp i hjemmet:** Tre personer var på interviewtidspunktet visiteret til praktisk hjælp, mens en har haft en ægtefælle, der har modtaget personlig hjælp og praktisk hjælp.

### IT-uvante ældre

Interviewene giver stemmer til IT-uvante ældre i Frederiksberg kommune. Undersøgelsen kan ikke betragtes som værende repræsentativ for samtlige ældre i kommunen.

### 4.2.1

# 5

## Anvendt litteratur

---

- Digitalstyrelsen: Hjælp en nybegynder i gang med IT
- Forsberg, L.; Wendelboe, L.; Müller, C.; Paldam, M.F. (2013): *Senior Online – Det digitale Danmark set med 65+ øjne*. Teknologisk Institut, Center for Arbejdsliv
- Jensen, K.E.; Swane, C.E. (2013): *Velfærdsteknologiens muligheder og begrænsninger i funktions-svækkede ældre menneskers sociale liv*. Ensomme Gamles Værn
- Rambøll (2011): *Robotstøvsugere på plejecentre*. Servicestyrelsen
- Wijas-Jensen, J. (2013): *It-anvendelse i befolkningen – 2013*. Danmarks Statistik
- Ældreforum (2010): *Velfærdsteknologi – nye hjælpemidler i ældreplejen*
- Aalykke, S.; Mikkelsen, B; Jordansen, I.K. (2013): *Slutevaluering af toiletter med skylle- og tørrefunktion i forbindelse med Spareforslag 15*. Århus Kommune
- Særkørsler fra Marselisborgs undersøgelse ”Ældre og Ensomhed – hvem, hvorfor og hvad gør vi?” fra 2012, der indeholder 8.830 besvarelser fra ældre over 65 år, herunder 322 besvarelser fra Frederiksberg kommune
- Danmarks Statistisk (2013) ”It-anvendelse i befolkningen”



