



VIDEN · UDVIKLING · SAMVÆR

## **Evaluering af Digital Café for afhjælpning af borgernes manglende digitale kompetencer.**

Antal brugere i perioden 02.11.2022 til 22.03.2023	95 brugere
Alder under 30 år	3 brugere
Alder 30-60 år	12 brugere
Alder over 60 år	79 brugere

Hovedtemaer for brugernes henvendelser og behov for hjælp i perioden i rækkefølge med højeste efterspørgsel først

- MITID
- Almene IT problemer (opsætning pc, ipad, telefon)
- Diktering af sms (for læse/skrivesvage og for ældre, der ikke helt kan anvende telefonens tastsatur)
- Oprette mail
- E-Boks
- Min Sundhed
- Borger.dk
- Net bank
- SKAT
- Finde mails
- Sende mails
- Låst simkort
- Oprette mailkonto
- Google lens (oversætte tekster)
- Lave større tekst på mobil og ipad
- Udprintning
- Kopiering af data
- Musik
- Downloade apps
- Brobizz



VIDEN · UDVIKLING · SAMVÆR

### Brugerkompetencer

At kunne benytte computer, telefon eller tablet samt kende og forstå digitale værktøjer som Nem ID, Mit ID, Borgerportaler, E-Boks, hjemmesider, Apps, Google og e-mail på en sikker og forsvarlig vis. Altså de grundlæggende tekniske færdigheder og evne til at bruge dem som deltager i samfundet via de digitale redskaber. Derudover hjælp til korrekte opdateringer af borgernes digitale devices.

Områder inden for brugerkompetencer repræsenterer i vid udstrækning de digitale selvhjælpsløsninger som MITID; E-Boks, Netbank, SKAT, Sundhed.dk, Borger.dk er den overordnede gruppe af problemstillinger, som brugerne bringer i spil i den digitale café.

### Skaberkompetencer

At beherske digitale værktøjer til samarbejde og kommunikation med andre. Herunder div. grupper og fællesskaber på sociale medier, nyhedsmedier og kontakt til demokratiske institutioner og beslutningstagere.

Områder inden for skaberkompetencer repræsenterer primært oprettelse og brug af e mail samt præsentation af hjælpeværktøjer som oplæsning, diktering og google lens til oversættelse.

### Refleksive kompetencer

At kunne reflektere og forstå de faldgruber den digitale kommunikation indebærer. Sikring af egne data og personlige oplysninger og en reflekteret evne til at begå sig hensigtsmæssigt og forsvarligt.

Områder inden for de refleksive kompetencer repræsenteres sekundært, idet hjælp til de digitale borgerløsninger indebærer dialog og læring om opbevaring af koder, sikring af koder og privat data og generelt begå sig sikkert på de forskellige platforme. Ligeledes har mange brugere bragt problematikken med IT snyd og bedrageri op og der har været talt om, hvordan man sikrer sig ved fx ikke at udlevere koder, password mv.

### **Citater fra brugere:**

"Hvor er et godt, der er sådan et tilbud!"

"Kommer igen næste onsdag"

"Ih, hvor har vi fået meget hjælp"

"Hvor er det et fint tilbud, jeg har allerede lært meget"



VIDEN · UDVIKLING · SAMVÆR

### **Samarbejde og markedsføring:**

Flyers og plakater er afleveret til borgerservice, seniorværkstederne, jobcentret og biblioteket. Ligeledes har der været annonce i ugeavisen ved opstart af tilbuddet.

Seniorværkstedet har oplyst os, at de havde lukket deres IT tilbud forud for opstarten af den digitale café, da de havde svært ved at finde frivillige med tilstrækkelige kompetencer.

Borgerservice har henvist mange brugere og vi har afleveret flyers á 75 stk. tre gange, da de hurtigt kommer til at mangle.