

Borgere og IT

Metodenotat/rapport

Grønlands Selvstyre

Digitaliseringsstyrelsen

29. juli 2016

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	INDLEDNING	2
2.	HOVEDKONKLUSIONER FRA UNDERSØGELSEN	3
2.1	Kort om borgerne og IT	3
2.2	Kommunikationen med det offentlige	3
2.3	Udvikling fra 2014 til 2016	4
3.	DATAINDSAMLING OG METODE	6
3.1	Ringegrundlag	6
3.2	Signifikanstest	6
3.3	Vægtning	7
3.4	Spørgeskemaet	7

1. INDLEDNING

Dette notat præsenterer resultaterne af "Undersøgelse af borgere og IT". Formålet med undersøgelsen er at afdække borgernes brug af computere, mobiltelefoner, internet mv. Undersøgelsen er tidligere gennemført i 2010, 2013, 2014 og 2016, og det er dermed muligt at få et indblik i den historiske udvikling. Denne udvikling kan bidrage til at evaluere indsatsområderne i Digitaliseringsstrategiens (tidligere IKT-strategien).

Notatet præsenterer udvalgte hovedkonklusioner, og der foretages en grundig gennemgang af metoden. Hovedkonklusionerne er endvidere suppleret med registerdata fra TELE-POST og Grønlands Statistik. Alle resultater fra spørgeskemaundersøgelsen fremgår i den vedlagte tabelrapport.

Spørgeskemaundersøgelsen er baseret på et repræsentativt udsnit af den grønlandske befolkning. Der er gennemført 1018 interview i juni 2016 blandt personer over 16 år. Telefonnumrene er leveret af TELE-POST og er repræsentative i forhold til aktive Tusass-numre, abonnementsbetalte mobiltelefonnumre og fastnetnumre.

2. HOVEDKONKLUSIONER FRA UNDERSØGELSEN

Undersøgelsen indeholder flere interessant fund og udviklinger. Dette afsnit fokuserer på to forskellige forhold. Et væsentligt område i digitaliseringsstrategien er kommunikationen med det offentlige, hvormed afsnittet først ser nærmere på hvilke grupper, som er klar til at kommunikere med det offentlige digitalt. Herefter vil afsnittet fokusere på interessante udviklinger og tendenser i forhold til undersøgelsen fra 2014.

2.1 KORT OM BORGERNE OG IT

FAKTA OM BORGERE OG IT 2016

- 23 % har en eller flere stationære computere i hjemmet
- 64 % har en eller flere bærbare computere i hjemmet
- 39 % har en eller flere iPads eller tablets i hjemmet
- 79 % har en eller flere smartphones i hjemmet
- 97 % af befolkningen samlet set har en eller flere stationære computere, bærbare computere, iPads/tablets og/eller smartphones i hjemmet.
- 52 % bruger computeren dagligt derhjemme.
- 51 % bruger dagligt computeren til at gå på internettet.
- 58 % bruger dagligt smartphone til at gå på internettet.
- 71 % har adgang til internettet derhjemme, og yderligere 21 % har adgang til internettet andre steder.
- 33 % ejer selv en almindelig mobiltelefon, og 63 % ejer selv en smartphone. En mindre andel på 4 % ejer både en almindelig mobiltelefon og en smartphone.

Kilde: Spørgeskemaundersøgelsen 2016

2.2 KOMMUNIKATIONEN MED DET OFFENTLIGE

Stadig flere har adgang til internettet

91 % af befolkningen har adgang til internettet derhjemme (71%) eller andre steder (21%). I 2014 var det tilsvarende tal 87 %, hvorved der er en stigning på 4 procentpoint. Samtidig er andelen af ikke-brugere – dvs. personer som ikke har adgang til internettet i hjemmet og som ikke bruger det andre steder – faldet fra 13 % til 9 %.

Der synes endvidere at være sket en ændring i hvordan de adspurgte har adgang til internettet. Mens der er sket et fald i andelen, der har adgang til internettet i hjemmet fra 77 % i 2014 til 71 % i 2016, er der sket en stigning i andelen, der har adgang til internettet andet steds fra 10 % i 2014 til 21 % i 2016. Selvom disse forskelle er statistisk signifikante, er det væsentligt at have in mente, at der ifølge en opgørelse fra TELE-POST er sket en mindre stigning i andelen af befolkning, der har en privat internetadgang. Denne stigning er primært knyttet en stigningen i andelen af befolkning, der har en privat internetadgang i søkabel-områderne, mens stigningen i radiokæde- og satellitområderne¹ er begrænset.

¹ Se venligst TELE-POSTs årsrapport 2016, s. 49 for en oversigt over områder, der er dækket af søkabel, radiokæde samt satellit.

Blandt personer med adgang til internettet:

65 % af de adspurgte foretrækker, at kommunikationen med det offentlige foregår elektronisk, hvilket er en stigning på 2 procentpoint siden 2014. Der er dog stadig 26 %, der foretrækker almindelig post. Blandt de adspurgte, som foretrækker elektroniske henvendelser fra det offentlige, er der 42 % som foretrækker e-mail og 23 % der foretrækker andre elektroniske kanaler (eksempelvis SMS, digital post mv.). Dette er på samme niveau som 2014.

Det er særligt ældre, der foretrækker at få oplysninger fra det offentlige via almindeligt brev (30%), mens det dog stadig er næsten hver anden af de ældre, der foretrækker e-mail. Der er tendens til, at borgerne i alderen til og med 50 år i højere grad foretrækker elektroniske henvendelser fra det offentlige end ældre over 50 år. Hernæst er det særligt dansksprogede og dobbeltsporgede borgere, der foretrækker elektroniske henvendelser fra det offentlige.

Lidt over en fjerdedel af de adspurgte har anvendt internettet til at søge oplysninger og anvende selvbetjeningsløsninger ved det offentlige. Hertil svarer 80 % de adspurgte, der søger oplysninger om det offentlige eller anvender selvbetjeningsløsninger via internettet, at de anvender internettet til at søge om oplysninger om det offentlige, mens henholdsvis 69 % og 68 % svarer, at de enten henter eller indsender skemaer til det offentlige på internettet. Både andelen der søger information om det offentlige og andelen, der henter skemaer fra det offentlige, er faldet med henholdsvis 14 og 10 procentpoint sammenlignet med 2014, mens andelen der indsender skemaer til det offentlige via internettet er på niveau med 2014. Hertil er det væsentligt at påpege, at 64 % af borgerne, der primært taler grønlandsk, aldrig anvender internettet til at finde oplysninger om det offentlige samt selvbetjening.

2.3 UDVIKLING FRA 2014 TIL 2016

- Samlet set er der sket en **stigning i andelen, der har adgang til internettet enten i hjemmet eller uden for hjemmet**. Hvor det i 2014 gjorde sig gældende for 87 %, gør det sig i 2016 gældende for 92 %. Resultaterne viser dog et fald i andelen, der har en privat internetadgang i hjemmet. I 2014 havde 77 % adgang til internettet i hjemmet, mens det i 2016 gør sig gældende for 71 % af de adspurgte. Det betyder dog ikke, at færre har adgang til internettet, da der er sket en stigning i andelen af adspurgte, der har internetadgang uden for hjemmet. Hvor dette gjorde sig gældende for 10 % i 2014, gør det sig i 2016 gældende for 21 % (Tabel 17). Disse resultater understøttes til dels af TELE-POST, der ligeledes har erfaret en stigende efterspørgsel på specielt mobil- og internetprodukter, mens der er sket en mindre stigning i andelen af befolkningen, der har en privat internetadgang (TELE-POSTs årsrapport 2015, s.8). Denne stigning er primært knyttet op på en stigning i private internetadgange i søkabelområderne, mens stigningen i radiokæde- og satellitområderne er begrænset.

- Der er endnu engang sket **et fald i andelen af adspurgte, der har stationære computere** i hjemmet. I 2014 havde 28 % en eller flere stationære computere i hjemmet, mens det i 2016 gør sig gældende for 23 %. Ligeledes er der sket et lille **fald i andelen, der har en eller flere bærbare computere** i hjemmet. I 2014 gjorde dette sig gældende for 69 %, mens det i 2016 gør sig gældende for 64 % (Tabel 1 og 2).
- Det er der samtidig sket et **fald i andelen, der har iPads eller andre tablets** i hjemmet. Hvor der i 2014 var 47 %, der havde en eller flere tablets, gør det sig i år gældende for 39 % (Tabel 3).
- **Faldet i andelen med computere og tablets opvejes af en større andel med smartphones i hjemmet.** I 2014 var der 71 % af befolkningen, der havde en eller flere smartphones, mens der i 2016 er 79 % af befolkningen, der har en eller flere smartphones (Tabel 4). Disse resultater understøttes af TELE-POST, der det seneste år har erfaret en større efterspørgsel af deres mobileprodukter. (TELE-POSTs årsrapport 2015, s.11)
- Samtidig er brugen af smartphone steget på alle måleparametre sammenlignet med 2014. De største stigninger er sket i forhold brugen af smartphone til **e-mails og download af apps.** I 2016 svarer halvdelen af de adspurgte, at de bruger deres telefon til at læse og skrive e-mails, mens det i 2014 gjorde sig gældende for 27 %. Det er en stigning på 23 procentpoint. Yderligere 43 % svarer, at de downloader nye apps til deres telefon. Det gjorde sig gældende for 23 % af de adspurgte i 2014, hvormed der er sket en stigning på 20 procentpoint (Tabel 36-45). Dette understøttes af TELE-POSTs årsrapport, der fastslår, at der er sket en væsentlig stigning i brugen af mobildata i 2015 sammenlignet med 2014. Det konkluderes i årsrapporten, at lavere priser, højere hastigheder og den fortsatte udbredelse af sociale medier på mobilen er baggrunden for dette (TELE-POSTs årsrapport 2015, s.11).
- Alt i alt er der således sket en **stigning i andelen af adspurgte, der enten har computere, tablets og/eller smartphones i hjemmet.** Hvor det i 2014 gjorde sig gældende for 89 % af de adspurgte, gør det sig i 2016 gældende for 97 % af de adspurgte (Tabel 5).
- Antallet af timer, hvor der bruges computere eller tablets i det private, er på niveau med 2014 (Tabel 16). En opgørelse fra TELE-POST viser, at det private ADSL dataforbrug er stigende. At denne stigning ikke ses i spørgeskemaundersøgelsens resultater, kan skyldes, at respondenterne er blevet bedt om at svare på, hvor mange timer de bruger deres computer eller tablet – og ikke nødvendigvis hvor mange timer de bruger på at være på internettet på deres computer.

3. DATAINDSAMLING OG METODE

Undersøgelsens metode beskrives i det følgende, hvilket er centralt i forhold til at vurdere undersøgelsens kvalitet. Undersøgelsen bygger på 1.018 interview med personer over 15 år, som er gennemført fra den 6. juni til den 30. juni 2016. Dataindsamlingen er foretaget telefonisk. Interviewet er gennemført af dobbeltsprogede interviewere, hvilket har gjort det muligt at gennemføre interviewet på det sprog deltageren har følt sig mest tryk på.

3.1 RINGEGRUNDLAG

Ringegrundlaget er leveret af TELE-POST. Der er trukket 5.000 numre fordelt repræsentativt på aktive Tusass-numre, mobilabonnenter og fastnet. For at højne svarprocenten er der kun medtaget aktive Tusass-numre. Numrene er taget i brug i mindre batches af hensyn stikprøvens repræsentativitet. Ved at ringe en mindre liste grundigt igennem mindskes risikoen for, at der skabes en skævhed i stikprøven.

3.2 SIGNIFIKANSTEST

Når forskellen mellem to gruppers besvarelser analyseres – eksempelvis uddannelsesgrupper, aldersgrupper, køn eller andet – er der en statistisk usikkerhed der må tages højde for, for med sikkerhed at kunne konstatere om der er forskel i fordelingen på besvarelserne. Tabelmaterialet indeholder derfor signifikanstest på et 95%-konfidensniveau.

Tabellerne med signifikanstest læses på følgende måde:

Tabellerne indeholder i første kolonne fordelingen for den grønlandske befolkning for hver indsamlingsperiode. I tabelrapportens første faneark vises totalen for hver indsamlingsperiode, mens de sidst faneark kun viser totalen for 2016. I de efterfølgende kolonner brydes resultaterne ned på en række baggrundsvariable, som eks. køn, bosted, kommune og så videre. I nedenstående er der et eksempel på en signifikanstest af uddannelsesbaggrund. Hver kategori af uddannelse tildeles et bogstav (A), (B) osv. Dette anvendes til at indikere signifikante forskelle. Det ses tabellen, at der er signifikant flere i gruppen folkeskolens afgangsprøve som højest fuldførte uddannelse, der ikke har en stationær PC (77%) sammenlignet med gruppen med videregående uddannelse (E) (60%). Denne forskel er således statistisk signifikant.

Tabel 1: Eksempel på signifikanstest (Uddannelsesbaggrund) 2014 'Hvor mange stationære Pc'er har I i jeres husstand?'

	Hvad er din højest fuldførte uddannelse?				
	Har ikke afsluttet folkeskolen	Folkeskolens afgangsprøve	Gymnasial uddannelse	Erhvervsfaglig uddannelse	Videregående uddannelse
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
BASE	111	316	81	347	135
0	81 % E	77 % E	75 %	69 %	60 %
1	15 %	20 %	19 %	28 %	36 % A B
2	3 %	1 %	5 %	3 %	5 %
3 eller flere	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

3.3 VÆGTNING

Vægtning er en måde at rette eventuelle skævheder i et indsamlet datamateriale, som skyldes en skæv fordeling på relevante baggrundsvariable.

Vægten beregnes på baggrund af forholdet mellem fordelingen i populationen og fordelingen i stikprøven (undersøgelsen), således at undersøgelsen 'vejes på plads' i forhold til fordelingen i populationen (den sande fordeling). Tabellen nedenfor viser hvilke fordelinger på bosted, alder, køn og kommune, der ligger til grund for vægtningen af datasættet i 2013, 2014 og 2016.

Tabel 2: Vejematrice og fordelingen i stikprøven.

Baggrundsvariabel	Andel i populationen	Andel i stikprøven 2013	Andel i stikprøven 2014	Andel i stikprøven 2016
Bosted				
- By	87 %	86 %	80 %	82 %
- Bygd	13 %	14 %	20 %	18 %
Alder				
- 16-30 år	30 %	37 %	30 %	22 %
- 31-45 år	24 %	26 %	28 %	18 %
- 46-60 år	32 %	27 %	33 %	37 %
- Over 60 år	15 %	10 %	9 %	23 %
Køn				
- Kvinder	47 %	48 %	49 %	48 %
- Mænd	53 %	52 %	51 %	52 %
Kommune				
- Kujalleq	13 %	12 %	12 %	15 %
- Sermersooq	40 %	42 %	40 %	39 %
- Qeqqata	17 %	19 %	16 %	18 %
- Qaasuitsup	31 %	28 %	32 %	28 %

Data er i 2016 desuden vejet på baggrund af de adspurgtes primære sprog med udgangspunkt i data fra 2014 for at sikre sammenlignelighed.

3.4 SPØRGESKEMAET

Spørgeskemaet i 2016-undersøgelsen tager udgangspunkt i det spørgeskema, som er brugt i 2014 og indeholder derfor de samme spørgsmål.

Spørgeskemaet er kun i mindre omfang blevet revideret og opdateret i forbindelse med 2016-undersøgelsen. Der er eksempelvis tilføjet "ikke relevant" til ved ikke kategorien ved spørgsmålet om hvor man ofte plejer at bruge computere – eksempelvis i hjemmet eller på arbejdspladsen. Øvrige enkelte fin justeringer af spørgsmålsformuleringer er foretaget med henblik på at skærpe betydningen af spørgsmålet.

Revideringen af spørgeskemaet er sket med hensyntagen til, at der skal være sammenlignelighed med tidligere års undersøgelser. Imidlertid er der foretaget enkelte ændringer i 2014 i forhold til spørgeskemaet i 2013 hvorfor der ved enkelte spørgsmål kun er lavet sammenligninger mellem 2014 og 2016. For en uddybning heraf, se venligst metode notat fra 2014.

EPINION

OM OS

Vi er et af Skandinaviens største konsulent- og analysefirmaer med kontorer i Danmark, Grønland, Norge, Storbritannien, Sverige, Tyskland, Vietnam og Østrig.

Vi er en mangfoldig arbejdsplads med internationalt perspektiv og samarbejdspartnere i hele verden og beskæftiger mere end 150 fastansatte medarbejdere og 500 interviewere.

Vi leverer skræddersyede undersøgelser, der sikrer et solidt grundlag for optimale beslutninger. Vores mål er altid at præsentere analyseresultater og yde rådgivning af højeste kvalitet.

EPINION KØBENHAVN

RYESGADE 3F
2200 KØBENHAVN N
T: +45 87 30 95 00
E: TYA@EPINION.DK
W: WWW.EPINION.DK

EPINION AARHUS

NORDHAVNSGADE 1-3
8000 AARHUS C
T: +45 87 30 95 00
E: TV@EPINION.DK
W: WWW.EPINION.DK