

Borgere og IT

Metodenotat/rapport

Grønlands Selvstyre

Digitaliseringsstyrelsen

15. januar 2018

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	INDLEDNING	2
2.	HOVEDKONKLUSIONER FRA UNDERSØGELSEN	3
2.1	Kort om borgerne og IT	3
2.2	Adgang til internettet	3
2.3	Kommunikationen med det offentlige	4
2.4	Udvikling fra 2014 til 2017	5
3.	DATAINDSAMLING OG METODE	7
3.1	Ringegrundlag	7
3.2	Signifikanstest	7
3.3	Vægtning	8
3.4	Spørgeskemaet	8

1. INDLEDNING

Dette notat præsenterer resultaterne af "Undersøgelse af borgerne og IT". Formålet med undersøgelsen er at afdække borgernes brug af computere, mobiltelefoner, internet mv. Undersøgelsen er tidligere gennemført i 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 992 interview i perioden den 30. oktober til den 23. december 2017 blandt personer over 15 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 interessante 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 2017

- 24 % har en eller flere stationære computere i hjemmet
- 69 % har en eller flere bærbare computere i hjemmet
- 53 % har en eller flere iPads eller tablets i hjemmet
- 89 % har en eller flere smartphones i hjemmet
- 94 % af befolkningen samlet set har en eller flere stationære computere, bærbare computere, iPads/tablets og/eller smartphones i hjemmet.
- 50 % bruger computeren dagligt derhjemme.
- 77 % af computerbrugerne, bruger dagligt computeren til at gå på internettet.
- 74 % bruger dagligt smartphone til at gå på internettet.
- 83 % har adgang til internettet derhjemme, og yderligere 5 % har adgang til internettet andre steder.
- 24 % ejer selv en almindelig mobiltelefon, og 73 % ejer selv en smartphone. En mindre andel på 3 % ejer både en almindelig mobiltelefon og en smartphone.

Kilde: Spørgeskemaundersøgelsen 2017

2.2 ADGANG TIL INTERNETTET

Stadig flere har adgang til internettet i hjemmet

88 % af befolkningen har adgang til internettet derhjemme (83 %) eller andre steder (4 %). I 2014 var det tilsvarende tal 87 %, hvilket er en stigning på 1 procentpoint, hvormed resultatet stort set er på niveau med tidligere. Ligeledes er andelen af ikke-brugere – dvs. personer som ikke har adgang til internettet i hjemmet og som ikke bruger det andre steder – fortsat på niveau med resultatet fra 2014 (13 % i 2014 mod 12 % i 2017).

Resultaterne viser dog samtidig en ændring i, hvordan de adspurgte har adgang til internettet. Mens der er sket en stigning i andelen, der har adgang til internettet i hjemmet fra 77 % i 2014 til 83 % i 2017, er der sket et fald i andelen, der har adgang til internettet andet steds fra 10 % i 2014 til 5 % i 2017. Resultatet understøttes af, 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 stigning i andelen af befolkning, der har en privat internetadgang i søkabel-områderne, mens stigningen i radiokæde- og satellitområderne¹ er begrænset. (Se venligst nærmere herom i TELE-POSTs årsrapport 2015, s. 49 for en oversigt over områder, der er dækket af søkabel, radiokæde samt satellit).

2.3 KOMMUNIKATIONEN MED DET OFFENTLIGE

47 % af befolkningen har henvendt sig til det offentlige inden for de seneste 3 måneder, mens yderligere 12 % har henvendt sig til det offentlige indenfor det seneste år. Dernæst viser resultaterne, at 69 % af befolkningen har benyttet sig af offentlige selvbetjeningsløsninger (for eksempel i forbindelse med bopælsattest, jagtbevis, selvangivelse, slutopgørelse).

Blandt personer med adgang til internettet:

73 % af de adspurgte foretrækker, at kommunikationen med det offentlige foregår elektronisk, hvilket er en stigning på 10 procentpoint siden 2014. Der er dog stadig 17 %, der foretrækker almindelig post. Blandt de adspurgte, som foretrækker elektroniske henvendelser fra det offentlige, er der 53 % som foretrækker e-mail og 20 % der foretrækker andre elektroniske kanaler (eksempelvis SMS, digital post mv.).

Det er særligt ældre, der foretrækker at få oplysninger fra det offentlige via almindeligt brev (30 %), mens det dog stadig er over hver anden af de ældre, der foretrækker e-mail (68 %). 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.

Derudover viser resultaterne, at en tredjedel af de adspurgte internetbrugere, månedligt eller oftere søger oplysninger og/eller anvender selvbetjeningsløsninger ved det offentlige. I denne sammenhæng er det væsentligt at bemærke, at 48 % af borgerne, der primært taler grønlandsk, aldrig anvender internettet til at finde oplysninger om det offentlige samt selvbetjening.

Blandt de adspurgte, der søger oplysninger om det offentlige eller anvender selvbetjeningsløsninger via internettet, svarer 96 %, at de anvender internettet til at søge om oplysninger om det offentlige, mens henholdsvis 86 % og 84 % svarer, at de enten henter eller indsender skemaer til det offentlige på internettet. Andelen der søger information om det offentlige er steget 16 procentpoint sammenlignet med 2014, mens andelen, der henter skemaer fra det offentlige andelen, der indsender skemaer til det offentlige via internettet, er steget med henholdsvis 17 og 16 procentpoint. Dernæst svarer 84 % af de adspurgte, at de generelt kan finde, det de søger, når de søger efter information hos offentlige myndigheder via internettet, mens 12 % svarer, at de ikke generelt kan finde, det de søger, når de søger efter information hos offentlige myndigheder via internettet.

69 % af de adspurgte, der har en smartphone, som de anvender til at gå på internettet/og eller skrive mails på, har brugt deres mobiltelefon til at kontakte de offentlige myndigheder (eksempelvis til at sende emails eller bruge selvbetjeningsløsninger).

2.4 UDVIKLING FRA 2014 TIL 2017

Stigning i andelen, der har adgang til internettet i hjemmet

Samlet set er der sket en stigning i andelen, der har adgang til internettet i hjemmet. Hvor det i 2014 gjorde sig gældende for 77 %, gør det sig i 2017 gældende for 83 %. Det betyder dog ikke nødvendigvis, at der er flere, som har fået adgang til internettet, men blot at andelen der har adgang til internettet i hjemmet er vokset. Resultaterne viser nemlig et fald på 5 procentpoint i andelen, der ikke har en privat internetadgang i hjemmet, men som har adgang til internettet andre steder, mens andelen af befolkningen, der ikke har adgang til internettet, er på omtrent samme niveau som i 2014. Ses der overordnet på andelen af befolkningen, der har adgang til internettet (ligeegyldigt om det er i hjemmet eller andet sted), er det således fortsat omtrent på samme niveau med andelen i 2014 (Tabel 18).

Antallet af computere er stabilt

Andelen af adspurgte, der har stationære computere i hjemmet, er stabiliseret. I 2014 havde 28 % en eller flere stationære computere i hjemmet, mens det i 2016 og 2017 gør sig gældende for henholdsvis 23 % og 24 %. Dernæst er andelen, der har en eller flere bærbare computere i hjemmet på samme niveau som i 2014. I 2014 gjorde dette sig gældende for 69 %, som det ligeledes gør sig gældende for i 2017 (Tabel 1 og 2).

Stabilt tidsforbrug på computere og tablets i hjemmet

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 dataforbruget generelt 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 eller tablet.

Flere har tablets og smartphones

Der er sket en stigning 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 2017 gældende for 53 %. Ligeledes er der sket en stigning i andelen med smartphones i hjemmet. I 2014 var der 70 % af befolkningen, der havde en eller flere smartphones, mens der i 2017 er 89 % af befolkningen, der har en eller flere smartphones (Tabel 3 og 4).

Brugen af smartphones stiger

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, sende billeder og gå på internettet. I 2017 svarer omkring halvdelen (43 %) af de adspurgte, at de bruger deres telefon til (næsten) dagligt at læse og skrive e-mails, mens det i 2014 gjorde sig gældende for 17 %. Det er en stigning på 26 procentpoint. Yderligere 36 % svarer, at de (næsten) dagligt sender billeder med deres telefon. Det gjorde sig gældende for 9 % af de adspurgte i 2014, hvormed der er sket en stigning på 27 procentpoint (Tabel 40-47). Dernæst 74 % svarer, at de (næsten) dagligt bruger deres telefon til at gå på internettet. Det gjorde sig gældende for

47 % af de adspurgte i 2014, hvormed der er sket en stigning på 27 procentpoint (Tabel 40-47). Dette understøttes af TELE-POSTs årsrapport, der fastslår, at der er sket en væsentlig stigning i brugen af mobildata i de seneste år. 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 2016 og 2015, s.11). Resultaterne viser desuden i 2017, at 13 % af de adspurgte bruger deres mobiltelefon til at foretage betalinger i butikker og lignende i stedet for betalingskort såsom Akiliut og Dankort. Spørgsmålet er nyt i 2017, hvormed det tidligere brug heraf ikke kendes.

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 2017 gældende for 94 % af de adspurgte (Tabel 5).

3. DATAINDSAMLING OG METODE

Undersøgelsens metode beskrives i det følgende, hvilket er centralt i forhold til at vurdere undersøgelsens kvalitet. Undersøgelsen bygger på 992 interview med personer over 15 år, som er gennemført fra den 30. oktober til den 23. december 2017. 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 grupperes 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 2017. 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, 2016 og 2017¹.

Tabel 2: Vejematrice og fordelingen i stikprøven.

Baggrundsvariabel	Andel i populationen	Andel i stikprøven 2013	Andel i stikprøven 2014	Andel i stikprøven 2016	Andel i stikprøven 2017
Bosted					
- By	87 %	86 %	80 %	82 %	86 %
- Bygd	13 %	14 %	20 %	18 %	14 %
Alder					
- 16-30 år	30 %	37 %	30 %	22 %	27 %
- 31-45 år	24 %	26 %	28 %	18 %	25 %
- 46-60 år	32 %	27 %	33 %	37 %	34 %
- Over 60 år	15 %	10 %	9 %	23 %	15 %
Køn					
- Kvinder	47 %	48 %	49 %	48 %	48 %
- Mænd	53 %	52 %	51 %	52 %	52 %
Kommune					
- Kujalleq	13 %	12 %	12 %	15 %	12 %
- Sermersooq	40 %	42 %	40 %	39 %	41 %
- Qeqqata	17 %	19 %	16 %	18 %	17 %
- Qaasuitsup	31 %	28 %	32 %	28 %	30 %

3.4 SPØRGESKEMAET

Spørgeskemaet i 2017-undersøgelsen tager udgangspunkt i det spørgeskema, som er brugt i 2014 og 2016, og indeholder derfor de samme spørgsmål.

Spørgeskemaet er kun i mindre omfang blevet revideret og opdateret i forbindelse med 2017-undersøgelsen. Eksempelvis stilles spørgsmålet om årsager til, at man ikke har adgang til internet i

¹ Data er i 2016 er desuden vejet på baggrund af de adspurgtes primære sprog med udgangspunkt i data fra 2014 for at sikre sammenlignelighed.

hjemmet, i 2017 både til dem, der ikke har adgang til internettet derhjemme, men bruger det andre steder og til dem, der hverken har adgang til internettet hjemme eller bruger det andre steder.

Øvrige enkelte finjusteringer af spørgsmålsformuleringer er foretaget med henblik på at skærpe betydningen af spørgsmålet. Derudover er der i 2017 tilføjet fem nye spørgsmål. Revideringen af spørgeskemaet sker så vidt muligt med hensyntagen til, at der skal være sammenlignelighed med tidligere års undersøgelser.

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