

It-anvendelse i befolkningen

2019



It-anvendelse i befolkningen 2019

It-anvendelse i befolkningen – 2019

Udgivet af Danmarks Statistik

Marts 2020

Foto omslag: Signelerments

Pdf-udgave

Kan hentes gratis på

www.dst.dk/Publ/ItBefolkning

eller på

Danmarks Statistiks temaside om it på

www.dst.dk/it

ISBN 978-87-501-2352-1

ISSN 2245-4152

Adresse:

Danmarks Statistik

Sejrøgade 11

2100 København Ø

Tlf. 39 17 39 17

E-mail: dst@dst.dk

www.dst.dk

Forfatter:

Agnes Tassy

Monika Bille Nielsen

Ditte Trier Jakobsen

Forskning, Teknologi og Kultur, Danmarks Statistik.

© Danmarks Statistik 2020

Du er velkommen til at citere fra denne publikation.

Angiv dog kilde i overensstemmelse med god skik.

Det er tilladt at kopiere publikationen til privat brug.

Enhver anden form for hel eller delvis gengivelse eller mangfoldiggørelse af denne publikation er forbudt uden skriftligt samtykke fra Danmarks Statistik.

Kontakt os gerne, hvis du er i tvivl.

Når en institution har indgået en kopieringsaftale med COPY-DAN, har den ret til - inden for aftalens rammer - at kopiere fra publikationen.

Forord

Vores verden er blevet digital. Informations- og kommunikationsteknologier får en stadig større rolle i vores arbejds- og privatliv. Dette sker i takt med, at digitale innovationer omformer vores samfund og økonomi med høj hastighed. Nye mobile og digitale teknologier, Big Data og internetforbundne produkter giver ufattelige muligheder, der kan skabe vækst og forbedre vores liv i form af nye smarte løsninger. Internettet har potentiale til at fremme demokratiet, den kulturelle mangfoldighed og menneskerettigheder såsom ytringsfrihed og informationsfrihed. På grund af omfanget og hastigheden af den digitale vækst, er vi imidlertid også nødt til at forstå, hvordan udviklingen påvirker os. Digitaliseringen har nemlig også en bagside. Der er fokus på misinformation, segmentering af befolkningen, digital ulighed, trusler mod informationssikkerheden og ansvarlig dataanvendelse.

Denne publikation giver et grundigt indblik i danskernes digitale færden og rummer detaljer om personers alder, køn, uddannelsesniveau, geografiske placering, indkomst mv., hvilket kan bruges til at vise, om der er forskel på borgeres brug af it. Herunder hvem der er bedst til at gøre brug af digitaliseringens mange muligheder samt hvilke borgere, der er udfordrede.

Den øgede digitalisering af arbejds- og privatlivet sker i hele verden, og hvert år kommer udviklingen i alle EU-landene samt Norge og Island under luppen i en harmoniseret undersøgelse. Danmark hører til blandt de mest digitaliserede lande, og det betyder, at den fælles undersøgelse ikke er nok til at give et nuanceret billede af danskernes brug af it. I samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen har Danmarks Statistik derfor udvidet undersøgelsen på flere punkter.

For det første udvider vi målpopulationen i forhold til EU-standarden, der er personer mellem 16-74 år, til personer mellem 15-89 år. Dermed får vi svar fra et bredere udsnit af befolkningen. For det andet spørger vi ind til aktiviteter på internettet, som EU-undersøgelsen enten ikke kommer ind på eller kun berører overfladisk. Det danske spørgeskema har derfor flere spørgsmål om digital selvbetjening, velfærdsteknologi samt cyber- og informationssikkerhed.

Publikationen indledes med et temakapitel, der beskriver nethandel i Danmark og udvalgte europæiske lande. Temakapitlet handler om danskernes indkøbsvaner på nettet, herunder hyppigheden af online køb, hvilke produkter der oftest downloades eller leveres til pakkeboksen eller hoveddøren, samt hvor mange kroner, der er blevet brugt i online butikker inden for de seneste tre måneder. Kapitlet beskriver endvidere omfanget af problemer med internetkøb oplevet af danske e-handlende.

Bagefter følger seks kapitler, der handler om hhv. adgang til og brug af internettet, digital kommunikation med offentlige myndigheder, cyber- og informationssikkerhed samt opkvalificering af it-færdigheder. Bilag 1 indeholder tabeller med resultaterne for samtlige spørgsmål i undersøgelsen, mens bilag 2 indeholder en liste med spørgsmålene. Mens hovedparten af tallene kommer fra undersøgelsen *'It-anvendelse i befolkningen'*, indeholder publikationen også relevante oplysninger fra to andre surveys, *Kulturvanundersøgelsen* og *Elektronik i hjemmet*.

Publikationen er skrevet af chefkonsulent Agnes Tassy og fuldmægtig Monika Bille Nielsen, mens figurer og tabeller er lavet af afdelingsleder Ea Lahn Mittet.

Danmarks Statistik, marts 2020

Jørgen Elmeskov, rigsstatistiker
Claus Werner Andersen, kontorchef

Preface

Our world has become digital. Information and communication technologies (ICT) are becoming increasingly important in our professional and private lives. Digital innovations transform our society and economy at high speed. New mobile and digital technologies, Big Data and Internet-connected products (IoT) provide incredible opportunities in the form of new smart solutions. The Internet has the potential to promote democracy, cultural diversity and human rights such as freedom of expression and information. However, due to the scale and speed of digital growth, we also need to understand how development affects us. Digitalization also has a back side and there is increasing focus on misinformation, digital inequality, threats to information security and responsible data use.

The increased digitisation of both our private and professional life is global. Every year a harmonised European study zooms in on the development in the EU countries, Norway and Iceland. Denmark is one of the most digitized countries in the EU – and in the world. The harmonised set of questions is therefore not always sufficient for providing a sophisticated picture of the Danes' ICT-use. In collaboration with the Agency for Digitisation, Statistics Denmark has extended the EU survey with a list of national questions.

The collaboration enables two types of expansions. Firstly, Statistics Denmark asks a larger selection of the population (15-89 years old) than the EU standard of 16-74 years. Secondly, Statistics Denmark includes more questions that specifically concern Danish circumstances. The national part of the survey includes questions on digital self-service (e-government), ICT skills and cyber security.

This publication describes the most important results from the extended national study that includes hundreds of indicators. This year's issue includes a theme chapter about e-commerce including the frequency of purchases, which products are most often downloaded or delivered to the door, as well as how many Euros have been spent in online stores. The chapter also describes the extent of problems with internet purchases experienced by Danish e-shoppers.

The remaining chapters contain main results for the survey's key indicators: Access to ICT, internet usage, internet activities, digital communication with public authorities, privacy and information security and ICT skills. The results for all indicators are presented in tables at the end of the publication (appendix I). Here, you will also find a list of the survey questions (appendix II). While most of the figures come from the survey 'ICT use in households and by individuals', the publication also contains relevant information from two other surveys, the Danish Cultural Habits Survey and the survey about Consumer Electronics in Households.

The authors of this publication are Senior Advisor Agnes Tassy and Head of Section Monika Bille Nielsen. Senior Head Clerk Ea Lahn Mittet has created the tables and figures.

Danmarks Statistik, March 2020

Jørgen Elmeskov, Director General
Claus Werner Andersen, Head of Division

Indholdsfortegnelse

Sammenfatning	6
1 Temakapitel Internethandel	8
1.1 Introduktion	8
1.2 Udvalgte resultater	8
2 Internetadgang og brug af smart home produkter i hjemmet	17
2.1 Introduktion	17
2.2 Udvalgte resultater	17
3 Hvad bruger danskerne internettet til?.....	21
3.1 Introduktion	21
3.2 Udvalgte resultater	21
4 Digital kommunikation med det offentlige	28
4.1 Introduktion	28
4.2 Udvalgte resultater	28
5 Cyber- og informationssikkerhed	33
5.1 Introduktion	33
5.2 Udvalgte resultater	33
6 It-færdigheder	37
6.1 Introduktion	37
6.2 Udvalgte resultater	37
7 Mere information	40
8 English summary.....	41
Bilag I – Tabelafsnit	42
Adgang til og brug af it. Tabel 2.1 – 2.2.....	42
Hvad bruger danskerne internettet til? Tabel 3.1 - 3.4	43
Digital kommunikation med det offentlige. Tabel 4.1 – 4.9	44
Internethandel. Tabel 5.1 – 5.7.....	48
It-sikkerhed. Tabel 6.1 – 6.6.....	51
Digitale færdigheder. Tabel 7.1 – 7.3.....	54
Bilag II - Liste over spørgsmål i undersøgelsen	55
Hvordan kommer danskerne på internettet?.....	55
Hvad bruger danskerne internettet til?.....	55
Deleøkonomi	56
Digital kommunikation med det offentlige	57
E-handel	58
IT-færdigheder	60
Informationssikkerhed.....	61

Sammenfatning

*Internetbrug
i bred forstand*

It spiller en stadig større rolle i danskernes arbejds- og privatliv. Publikationen tegner et billede af den digitaliserede hverdag og zoomer ind på it-anvendelse i privatlivet. Publikationen beskriver blandt andet, hvilke enheder, danskerne anvender til at gå på nettet, hvordan danskerne kommunikerer med det offentlige online og klikker varer i e-kurven.

I 2019 er befolkningens brug af it karakteriseret bl.a. ved:

- Der er 3,8 mio. danske e-handlende i 2019, hvilket svarer til ca. 80 pct. af befolkningen mellem 16-89 år. I forhold til 2011 er der 900.000 flere e-handlende i 2019.
- Online køb er især steget i den ældre del af befolkningen, hvor den siden 2011 er tredoblet.
- Danmark og Storbritannien er de lande, hvor online køb er mest udbredt. Andelen af europæere mellem 16-74 år, der har handlet online inden for det seneste år, er 63 pct. Den tilsvarende andel i Danmark er 84 pct.
- 'Smart home' produkter, også kaldt '*internet of things*' (IoT), blev anvendt af 10 pct. af EU-borgerne i 2019. De nordiske lande og Nederlandene topper listen over udbredelsen af internetforbundne 'smart home' produkter i hjemmet. Danmark er med 23 pct. det land, hvor den højeste andel af borgere har betjent 'smart home' produkter.
- Danmark er det land i EU, hvor den største del af befolkningen (81 pc.) mellem 16 og 74 år anvender sociale netværkstjenester fx Facebook eller Instagram.
- Til spørgsmålet '*I hvor høj grad har du tillid til, at de offentlige myndigheder passer godt på dine personlige oplysninger?*' svarer de fleste '*i høj*' eller '*i nogen grad*' (henholdsvis 27 og 49 pct.). 17 pct. angiver '*i mindre grad*' mens yderligere 6 pct. mener, at de '*slet ikke*' har tillid til, at det offentlige passer godt på deres personlige oplysninger.
- I 2019 vurderer 48 pct. af danskerne, at de '*i nogen grad*' ved tilstrækkeligt om sikkerhed på nettet, og 15 pct. svarer '*i høj grad*.' Hver fjerde mener, at deres viden '*i mindre grad*' er tilstrækkelig, mens 7 pct. svarer, at de '*slet ikke*' ved nok.
- Falske mails er den mest udbredte form for it-kriminalitet, som 43 pct. af danskerne mellem 16-89 år har været udsat for i 2019.
- Den næstmest udbredte form for it-kriminalitet er forsøg på at omdirigere internetbrugere til fupbutikker eller andre typer hjemmesider med forfalsket indhold. Det har hver syvende dansker været udsat for (14 pct.).
- I 2019 svarer 8 pct. af danskerne i alderen 16-89 år, at de har anvendt velfærdsteknologi i forbindelse med sundhedsmæssig behandling, pleje eller omsorg.

Datagrundlag

Publikationen bygger primært på oplysninger fra interviewundersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2019*. Læs mere om metode mv. på næste side.

Fakta om undersøgelsen

Publikationen bygger på oplysninger fra undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2019*. Undersøgelsen er baseret på et fælles EU-spørgeskema (ICT usage by individuals and in households 2019), men undersøgelsen dækker yderligere en række nationale spørgsmål. Spørgsmål vedrørende digital selvbetjening, velfærdsteknologi og informationssikkerhed har Danmarks Statistik formuleret i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen.

Danmarks Statistik foretog dataindsamlingen i foråret 2019 ved hjælp af telefoninterviews og web-skema.

Resultaterne er opregnede – dvs. vægtet ud fra baggrundsvariable svarende til en 100 pct. dækning af de undersøgte befolkningsgrupper. Herved tager vi bl.a. højde for forskelle i antallet af besvarelser fra de enkelte grupper.

Undersøgelsens spørgeskema indgår som bilag i slutningen af publikationen.

Udvidet indhold og population

Det nationale samarbejde muliggør, at vi i Danmark kan spørge et større udsnit af befolkningen end EU-standarden på 16-74 år. Undersøgelsen har indtil 2010 dækket befolkningen mellem 16 og 74 år. Digitaliseringsstyrelsen har siden 2010 medfinansieret, at vi kan inddrage borgere på 75-89 år. Fra 2016 har Digitaliseringsstyrelsen derudover bidraget til, at vi kan inkludere 15-årige. Dermed omfatter undersøgelsen et, i dansk såvel som international regi – enestående stort aldersmæssigt univers (15-89 år).

Resultaterne er baseret på ca. 5.800 besvarelser blandt et repræsentativt udsnit af den danske befolkning fra 15-89 år.

Andre tal om informationssamfundet

Statistikken om informationssamfundet omfatter også undersøgelsen *It-anvendelse i virksomheder*. Begge undersøgelser samt tidligere års resultater er tilgængelige på www.dst.dk/it. Oplysninger om it-anvendelse i andre EU-lande finder du på [Eurostats hjemmeside](http://Eurostats.hjemmeside).

Adgang til undersøgelsens resultater

Du har mulighed for at købe mere detaljerede oplysninger fra undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen* ved at rette henvendelse til Agnes Tassy, ata@dst.dk. Det er også muligt at få adgang til mikrodata via Danmarks Statistiks Forskningservice, læs mere på www.dst.dk/da/TilSalg/Forskningservice.

1 Temakapitel Internethandel

1.1 Introduktion

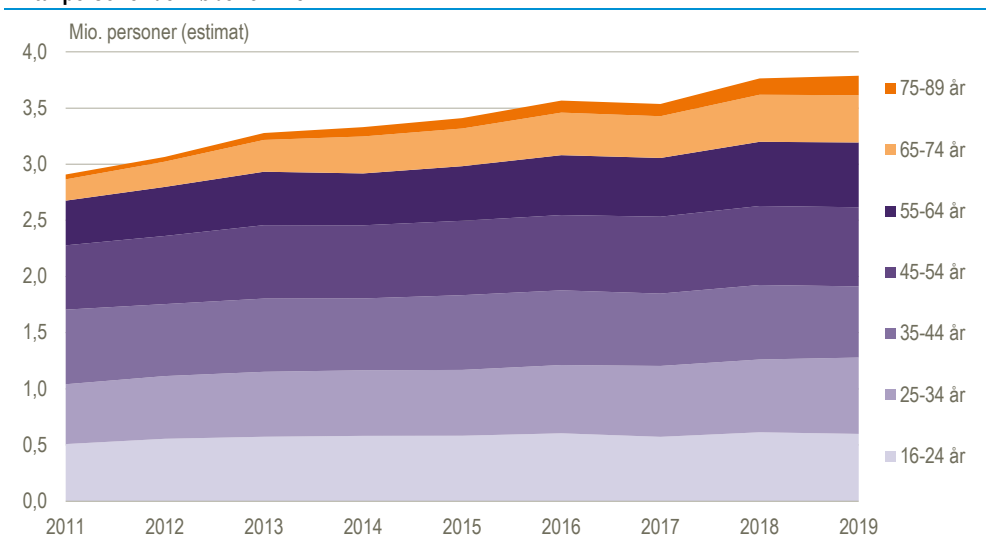
Dette kapitel giver et indblik i hvad og hvordan danskerne handler via internettet. Kapitlet omfatter såvel køb af udvalgte produkter og tjenester, hyppighed af køb samt udgifter i forbindelse med nethandel. Derudover belyses udbredelsen af internetkøb fra netbutikker i udlandet. Spørgsmålene, der ligger til grund for temakapitlet, bliver stillet til borgere i samtlige EU-lande samt Norge og Island. Det gør det muligt at sammenligne danskernes brug af nethandel med de øvrige EU-borgere. I de fleste lande dækker undersøgelsen imidlertid kun personer mellem 16-74 år. EU-resultaterne kan derfor kun sammenlignes for den del af den danske population, som er mellem 16-74 år.

1.2 Udvalgte resultater

Fire ud af fem har handlet inden for det seneste år

Antallet af danskere, der klikker sig til varer og tjenester via internettet, nærmer sig 4 millioner. Således har 80 pct. af befolkningen mellem 16 og 89 år købt varer mv. online inden for de seneste 12 måneder. Yderligere 7 pct. har handlet på nettet for mere end et år siden, mens 13 pct. aldrig har prøvet at købe noget i en netbutik.

Figur 1.1 Antal personer der køber online



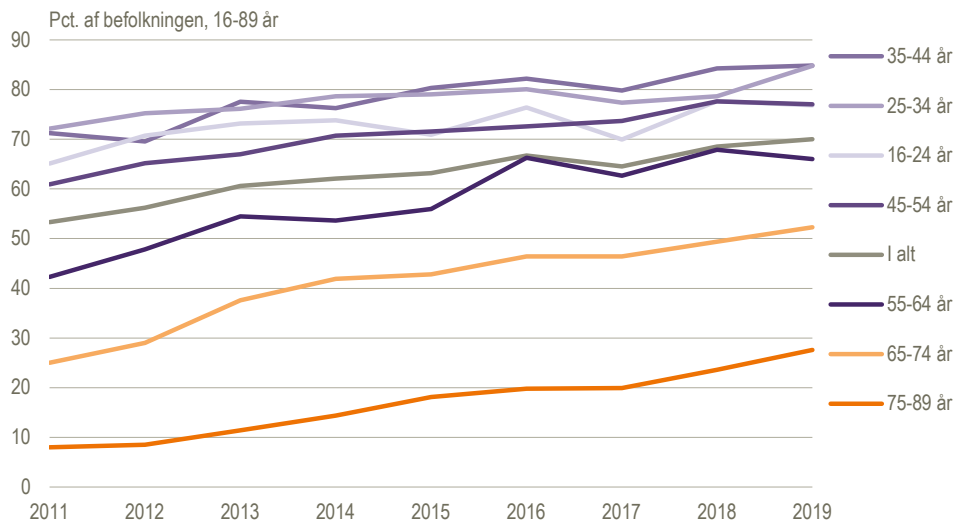
3,8 mio. danske e-handlende i 2019

I forhold til 2011 er der blevet 900.000 flere e-handlende i Danmark i 2019. I 2011 var der 2,9 mio. personer, som havde købt varer mv. på nettet inden for det seneste år. Især de ældre bidrager til stigningen i antal personer, der handler online. Personer over 55 år udgør 61 pct. af de næsten 900.000 nye e-shoppere og de 65-74-årige udgør 26 pct. af antallet af nye internetkøbere.

Andelen af ældre e-shoppere er mere end tredoblet siden 2011

Andelen af danskere mellem 16-89 år, der har handlet på internettet inden for de seneste tre måneder, er steget fra 53 pct. i 2011 til 70 pct. i 2019. Online køb er især steget i den ældre del af befolkningen, hvor den siden 2011 er tredoblet. I 2019 svarer halvdelen af danskerne i alderen 65-74 år og knap hver tredje af de 75-89-årige, at de har handlet på nettet inden for de seneste tre måneder. Det gjaldt hhv. 25 og 8 pct. i 2011.

Figur 1.2 Køb via internettet inden for de seneste tre måneder fordelt på aldersgrupper



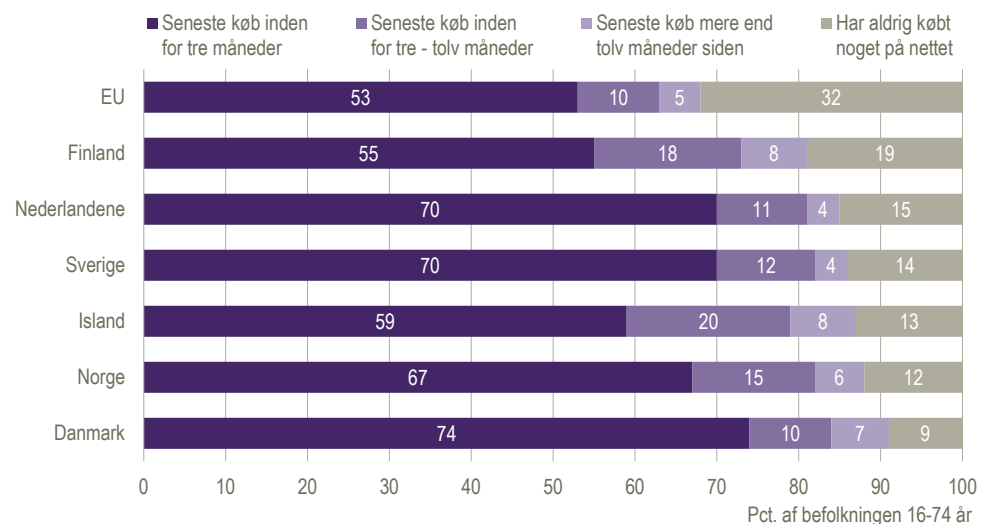
Flest e-shoppere i aldersgruppen 25-34 år

Selvom andelen af ældre, der shopper online, er steget de seneste syv år, hører danskere mellem 65-89 år stadig til den del af befolkningen som handler mindst på nettet. Til sammenligning har de 25-44-årige den største e-shopping, for i 2019 svarer 85 pct. i aldersgruppen, at de handlede online inden for de seneste tre måneder. Det svarer til en stigning på 14 procentpoint sammenlignet med 2011.

Danske og britiske forbrugere e-handler mest

Der er stor forskel på andelen af e-handlende mellem 16-74 år i europæiske lande. Nordeuropæiske borgere handler i stor stil online. Her har fire ud af fem handlet på nettet inden for de seneste 12 måneder. Danmark og Storbritannien er de lande, hvor online køb er mest udbredt. Andelen af europæere mellem 16-74 år, der har handlet online inden for de seneste tre måneder, er 53 pct. Den tilsvarende andel i Danmark er 74 pct.

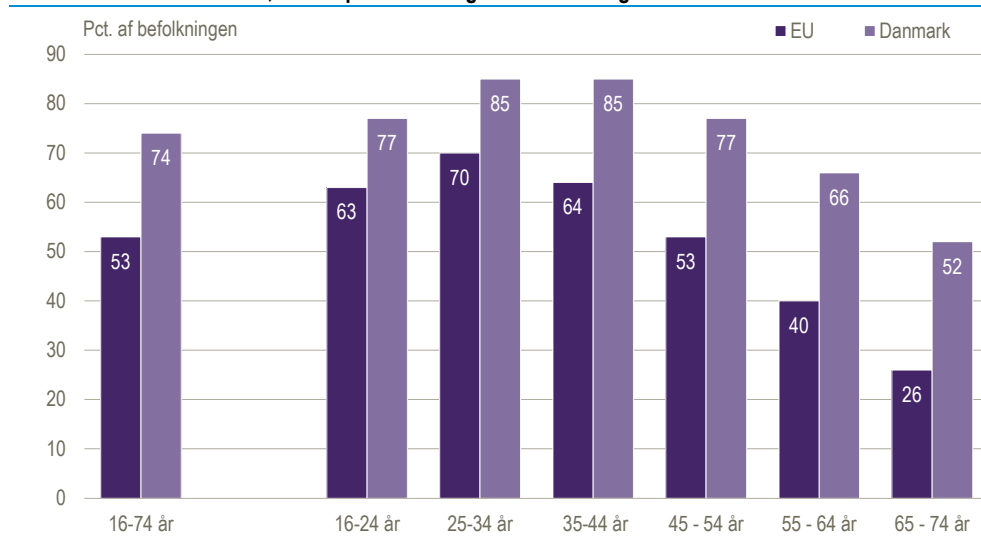
Figur 1.3 Udbredelsen af internetkøb i udvalgte europæiske lande. 2019



Hver tredje EU-borger har aldrig handlet på nettet

Langt fra alle i EU har taget internethandel til sig. I 2019 har hver tredje europæer mellem 16-74 år aldrig handlet online. Denne gruppe består af personer, der ikke bruger internettet (12 pct.) og personer, der fravælger internetkøb på trods af internetbrug. Danmark er det land i EU, hvor andelen af personer, som aldrig har prøvet at handle online, er lavest med 9 pct. I gruppen af danskere, der aldrig handler på nettet, har 2 pct. i alderen 16-74 år aldrig har været på internettet.

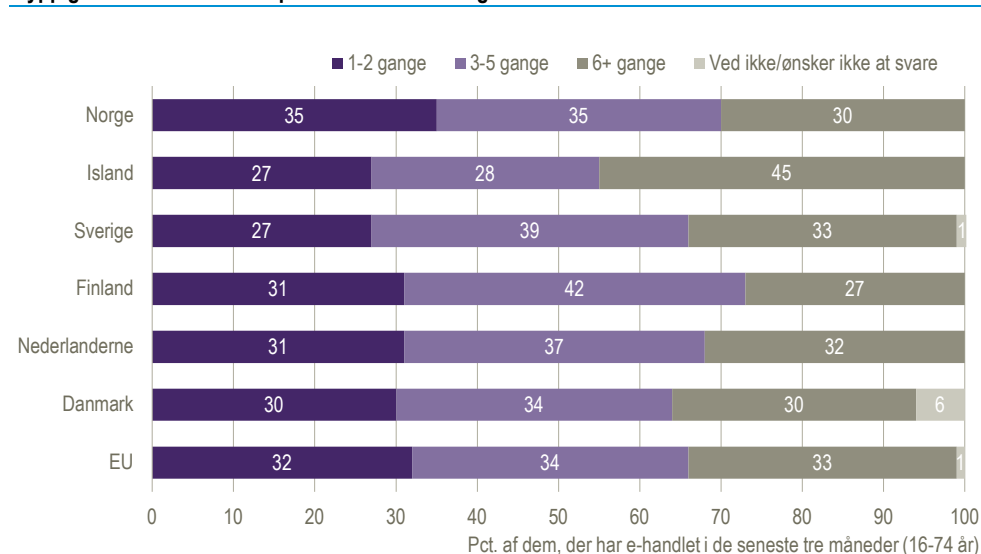
Figur 1.4 Udbredelsen af internetkøb, fordelt på alder. EU-gennemsnittet og Danmark. 2019



Danske ældre har taget e-køb til sig

Hver fjerde europæer mellem 65 og 74 år shopper online. Til sammenligning gælder det for 53 pct. af de 16-74-årige europæere. I Danmark har halvdelen af de 65-74-årige handlet online inden for de seneste tre måneder, mens det gør sig gældende for tre fjerdedel af danskerne mellem 16 og 74 år. Generelt er spredningen i de forskellige aldersgrupper væsentlig mindre i Danmark end i EU. Forskellen på de højeste (25-34 år) og laveste (65-74 år) andele blandt aldersgrupperne er 44 procentpoint for hele EU og 33 procentpoint for Danmark.

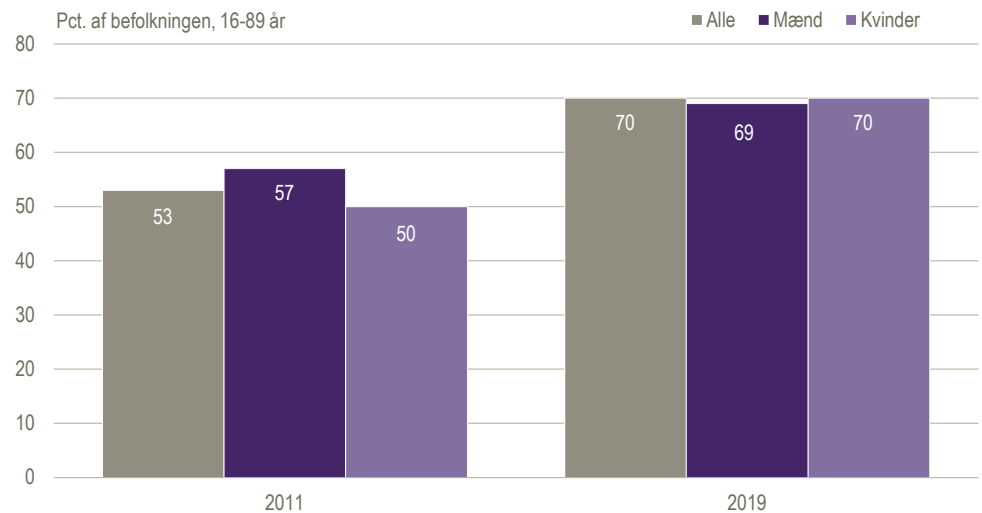
Figur 1.5 Hyppighed af internetkøb til private formål i udvalgte lande. 2019



Én ud af tre e-handlende shopper 1-2 gange på tre måneder

Antallet af europæere, der handler på nettet én til to, tre til fem og mindst seks gange er omtrent det samme. Generelt er der ikke de store forskelle mellem hyppigheden af internetkøb i Danmark, Norge, Island, Sverige, Finland, Nederlandene og EU, om end islandske e-shoppere handler hyppigere online end de øvrige landes e-shoppere. Således har 45 pct. af islændingene, der har handlet på nettet inden for de seneste tre måneder, handlet mindst seks gange i perioden. I EU og i de øvrige udvalgte lande udgør denne gruppe 27-33 pct. af de e-handlende.

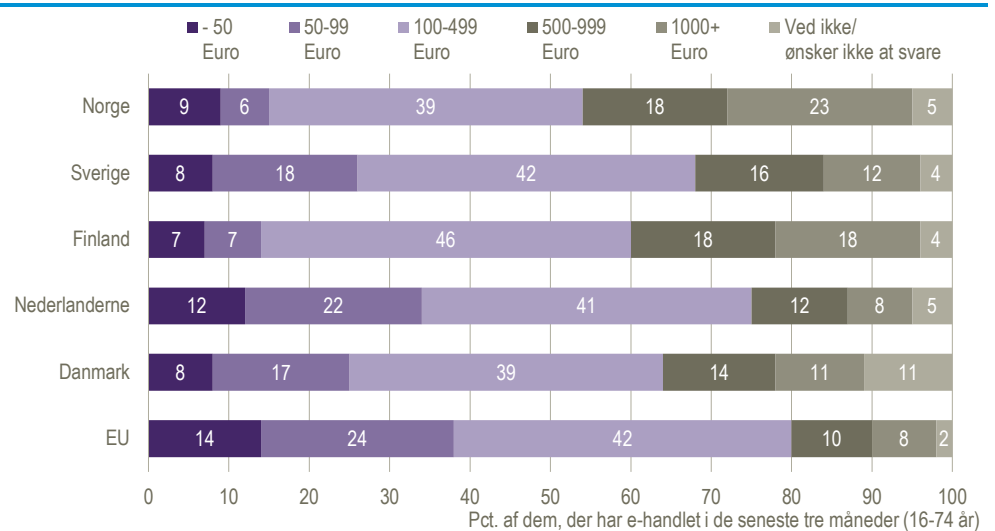
Figur 1.6 Har handlet over internettet i de seneste tre måneder



Mænd handler oftere og bruger flere penge

I Danmark handler nogenlunde lige stor andel kvinder og mænd (16-89 år) på internettet. Men mænd e-handler både lidt oftere og for lidt mere end kvinder. I 2019 svarer 14 pct. af mændene, som har handlet online inden for de seneste tre måneder, at de i perioden har handlet på nettet mere end ti gange. Det samme gælder for 12 pct. af kvinderne. 14 pct. af mændene svarer, at de i løbet af de tre seneste måneder har handlet for mere end 7.500 kr., samme andel (14 pct.) har handlet for 3.750-7.500 kr. og 38 pct. for 750-3.750 kr. For kvinder har 7 pct., i løbet af de tre seneste måneder, handlet for mere end 7.500 kr., 14 pct. har handlet for 3.750-7.500 kr. og 40 pct. for 750-3.750 kr.

Figur 1.7 Beløb brugt på internetkøb til private formål i udvalgte lande. 2019



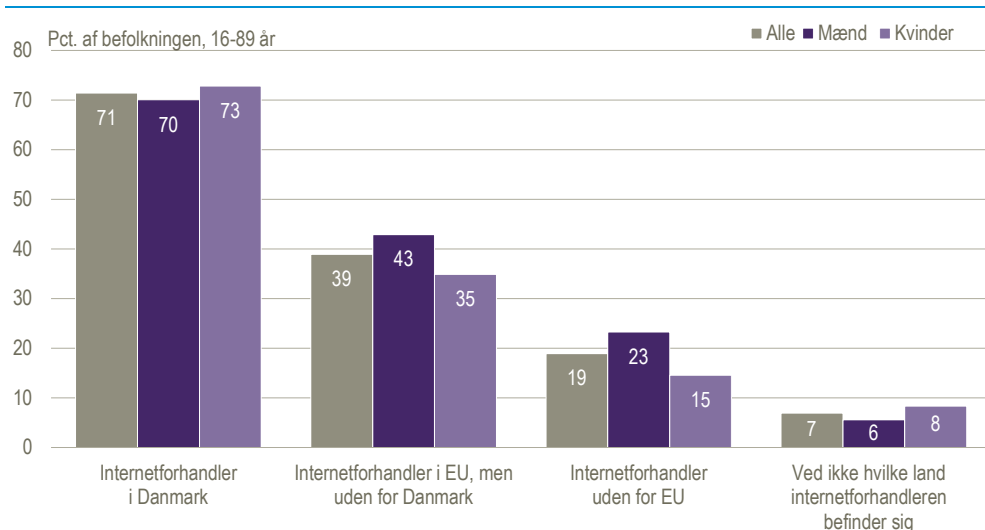
Svenskerne og normænd e-shopper for flere penge end danskerne

En større andel af danske e-handlende mellem 16-74 år (25 pct.) bruger mindst 500 euro i internetbutikker, hvilket er mere end EU-borgere bruger i samme aldersgruppe (18 pct.). Tallene fra Eurostat viser, at 36 pct. af finske og 41 pct. af norske e-handlende har et forbrug på mindst 500 euro, når de handler online.

Flest bestiller varer fra forhandlere i Danmark

Danskerne foretrækker at handle på danske e-butikker, og syv ud af ti mellem 16-89 år bestiller varer fra internetbutikker i Danmark. Danskernes anden prioritet er internetforhandlere i de øvrige EU-lande, som 39. pct. bruger. På tredjepladsen kommer e-butikker uden for EU med 19 pct. Flere mænd end kvinder handler online uden for de danske grænser.

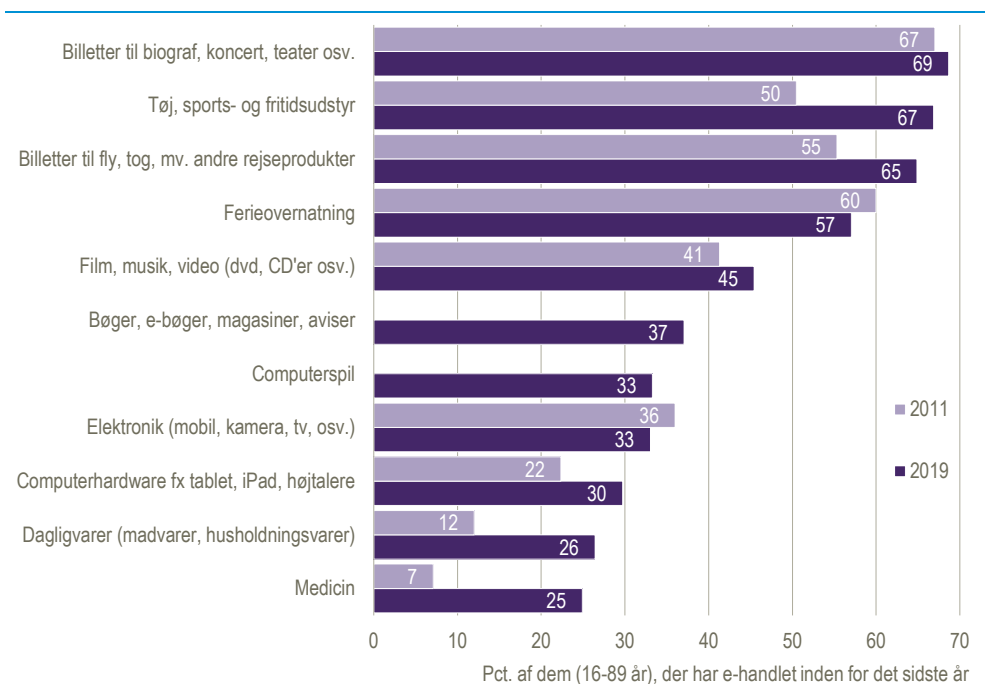
Figur 1.8 **Internetkøb på tværs af grænser. 2019**



Flest køber billetter, tøj og rejseprodukter online

Danskerne køber mange forskellige varer på internettet, og siden 2011 er e-handlen blevet mere udbredt og der ses en stigning i ni ud af elleve varegrupper. Det vil sige at flere og flere e-handlende, der har købt varer online inden for det seneste år, har lagt de givne produkter i den digitale indkøbskurv. Billetter til oplevelser, tøj, sports- og fritidsudstyr samt rejser og overnatninger udgør de fire varegrupper, som flest danskere handler på nettet. Danskernes varefavoritter har ikke ændret sig markant siden 2011.

Figur 1.9 **Internetkøb af varer**

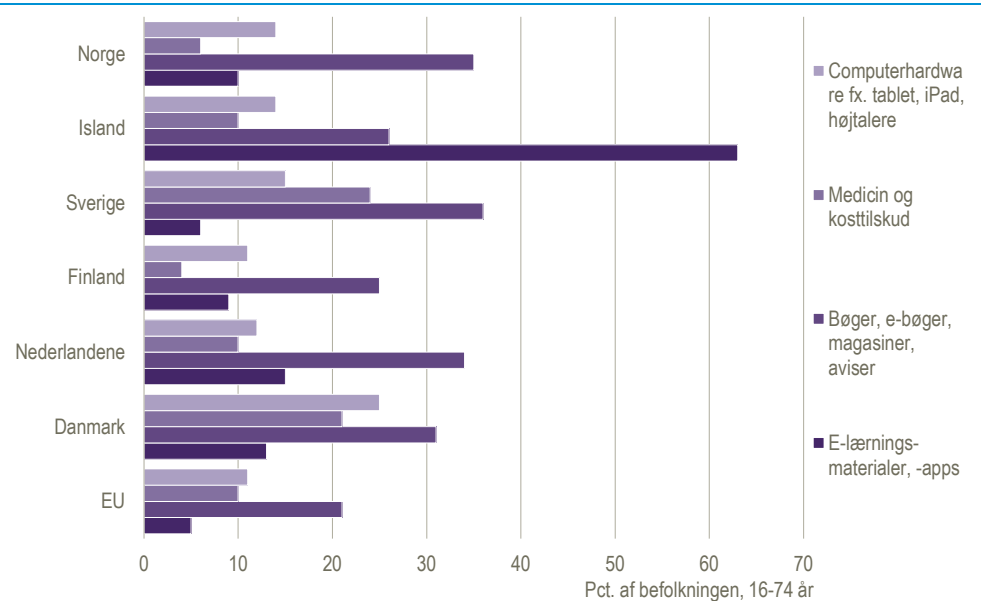


Mere mad, medicin og dagligvarer i e-kurven

For tøj mv., medicin, mad mv. samt møbler og husholdningsartikler er andelen steget med mindst 14 procentpoint. De største stigninger ses i andelen af danskere, der køber medicin og kosttilskud som er gået fra 7 pct. i 2011 til 25 pct. i 2019.¹ Varegruppen dagligvarer har den næststørste relative stigning inden for de seneste ti år.

Figur 1.10

Internetkøb af udvalgte varer i udvalgte lande. 2019

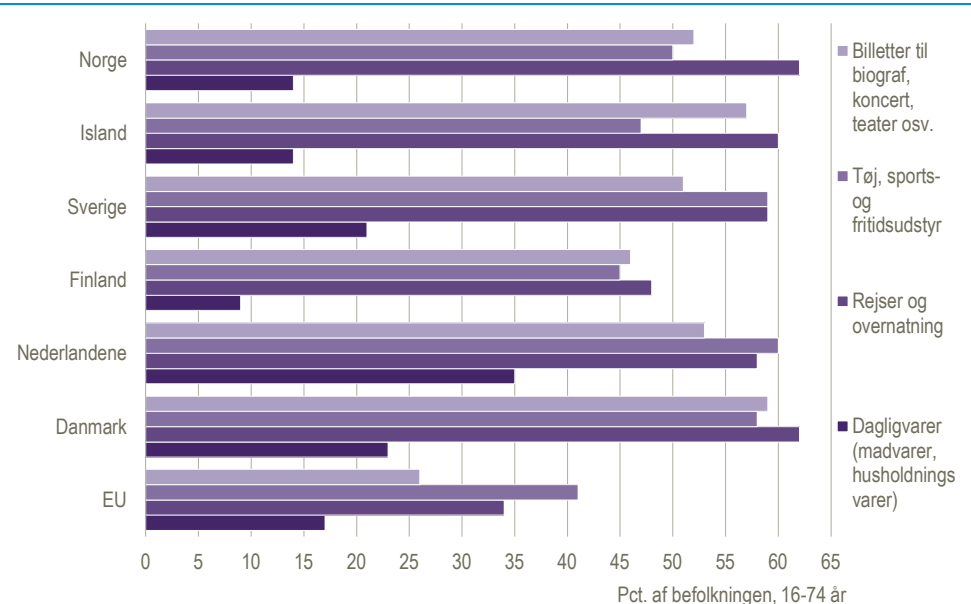


Væsentligt mere dansk køb af en række varegrupper

Online køb af medicin og kosttilskud er væsentligt mere populært i Danmark end i de fleste andre europæiske lande. Andelen af danskere, der køber medicin, vitaminer og kosttilskud online, er det dobbelte af EU gennemsnittet. Forskellen er endnu større for varegrupperne computerhardware, billetter til kulturelle oplevelser og e-læringsmaterialer, hvor EU gennemsnittet er lavere end havdelen af de danske andele.

Figur 1.11

Internetkøb af udvalgte varer i udvalgte lande. 2019



¹ Du kan læse mere om [tredobling af onlinekøbere af dagligvarer på ti år](#) i en tidligere bag tallene artikel.

Flere hollændere køber madvarer på nettet Uanset hvilke af de varegrupper, som er medtaget i undersøgelsen, ligger de danske andele højere end EU-gennemsnittet. Dagligvarer er den varegruppe, hvor forskellen mellem EU og Danmark er lavest. Online køb af husholdnings- og madvarer er væsentligt mere udbredt blandt hollandske forbrugere. Hver tredje hollænder køber madvarer på nettet, mens andelen er godt én ud af fem blandt danske forbrugere mellem 16 og 74 år.

Mænd og kvinder køber forskellige varer Der ses også en forskel på, hvad mænd og kvinder, der har handlet online inden for det seneste år, lægger i deres digitale indkøbskurv. Mænd køber flere computerspil, computerhardware, elektronik og film- og musik, mens kulturelle oplevelser, mad- og dagligvarer samt tøj, sko, sports- og fritidsudstyr fylder mest i kvinders indkøbskurv på nettet. 43 pct. af mandlige internethandlere i aldersgruppen 16-89 år har købt computerhardware over nettet inden for det seneste år, og 61 pct. har købt tøj. Til sammenligning har 16 pct. af kvinderne købt computerhardware, og 72 pct. tøj.

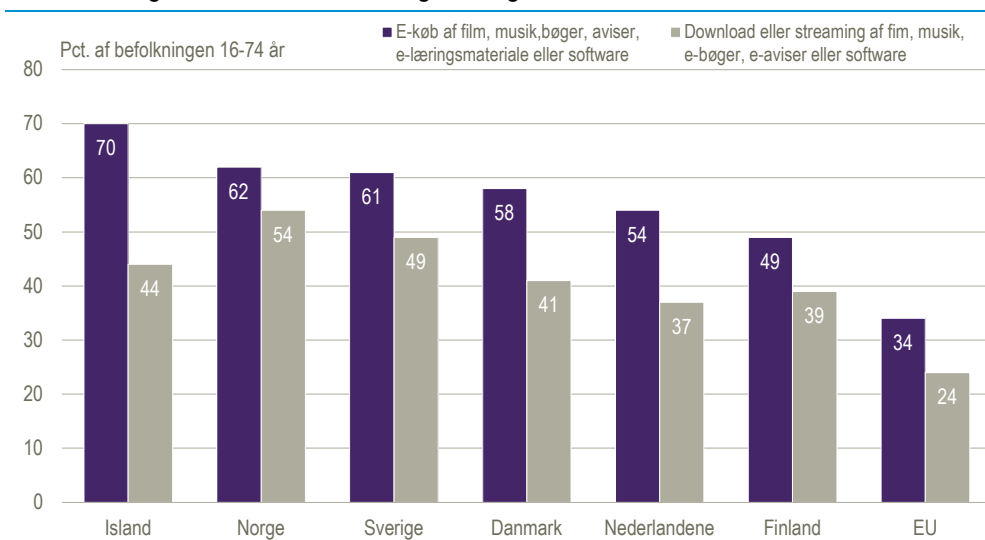
Digital download Mange varer bl.a. mad- og dagligvarer findes kun i fysisk form mens andre varetyper både kan leveres i pakke eller downloades direkte fra forhandlerens hjemmeside eller app. I dag er det almindeligt at købe varer online som kan downloades direkte eller streames. Bøger, magasiner og aviser kommer både i papir og digital form og de fleste danskere streamer musik og film gratis eller mod betaling. Digital download (frem for fysisk levering) er mest udbredt for varegrupperne *Film og musik* samt *Computerspil og -programmer og software*. Fire ud af fem, der køber disse varer over nettet, downloader eller streamer deres nyindkøbte produkter.

Over halvdelen betaler for streaming I Kulturvaneundersøgelsens særmodul 4. kvartal 2019 svarer 63 pct. af befolkningen, at de får adgang til film- og serier via de traditionelle kanaler såsom tv-kanaler og tv-pakker. Der er 54 pct., der kan få adgang til yndlingsfilmen eller -serien på betalte streamingtjenester, 81 pct. via digitalt køb eller leje af enkelte film fx Blockbuster, 27 pct. via gratis streaming fx filmstriben og 14 pct. på sociale medier, fx Youtube.

Streaming er den mest populære adgang til musik Ligesom film og serier, er musik også nemt at få adgang til digitalt. Der er 43 pct. af de 16-89-årige som lytter til musik på streaming tjenester uden at betale, og 37 pct. streamer mod betaling gennem fx Spotify premium eller Tidal. Danskere som lytter til musik på CD, vinyl eller kassettebånd udgør 27 pct., 11 pct. lytter via podcasts, 69 pct. i radioen og 28 pct. lytter til musik på tv.

Hver femte der køber digitale spil downloader fra udbyderens hjemmeside eller app I Kulturvaneundersøgelsen 2. kvartal 2019 er digitalt køb den mest udbredte måde at få adgang til sine digitale spiltitler. Hver femte 16-89-årige svarer, at de har købt spillet som direkte download via fx Steam.

Figur 1.12

Internetskøb og download eller streaming i udvalgte lande. 2019

Nordeuropæere er glade for download og streaming

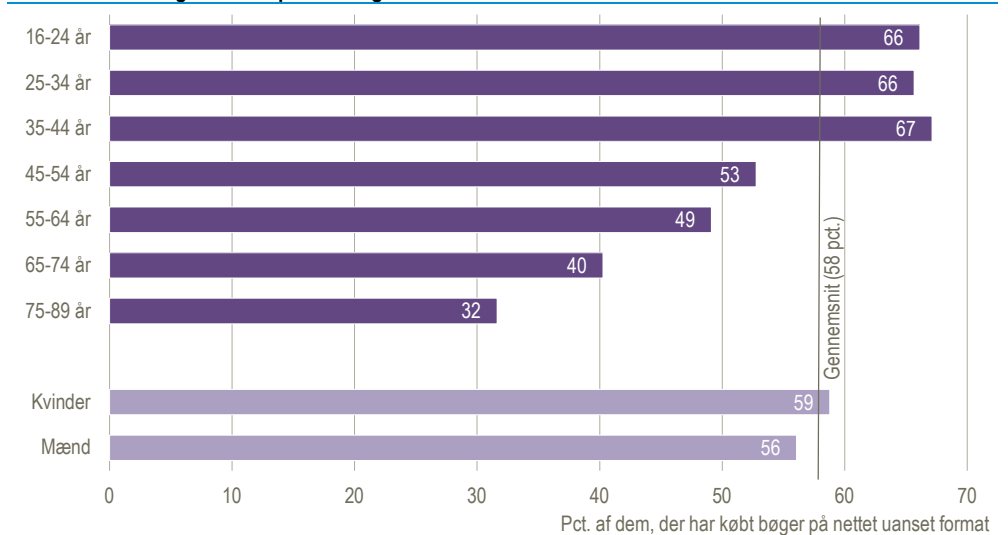
Internetkøb af film, musik, e-læringsmateriale, bøger, magasiner eller aviser samt software er væsentligt mere udbredt i Nordeuropa end i de øvrige EU-lande. Island er det land i Norden, hvor den højeste andel af befolkningen køber disse varegrupper online. Nordmændene fører dog når det kommer til levering i form af download eller streaming af film, musik, e-bøger eller software.

e-bøger, e-tidsskrifter og e-aviser

I 2019 har 30 pct. af danskerne mellem 16-89 år har købt *Bøger, e-bøger, magasiner eller aviser* på nettet. Seks ud af ti i denne gruppe har downloadet e-bøger og 43 pct. har downloadet *elektroniske magasiner, e-tidsskrifter og e-aviser*.

Figur 1.13

Download af e-bøger fordelt på alder og køn. 2019



Download af e-bøger er mest udbredt blandt yngre e-shoppere

Køb af e-bøger er mest udbredt blandt online købere under 45 år. Der er to ud af tre i denne aldersgruppe, som vælger at downloade deres nyindkøbte bøger. Flere kvinder end mænd vælger at få leveret sine bøger som download – et faktum, der skal ses i lyset af, at kvinder læser mere end mænd².

Flere oplever problemer

Omtrent en tredjedel (37 pct.) af dem, som handlede på internettet inden for det seneste år, oplevede problemer i forbindelse med et eller flere køb. Det er markant flere end tidligere. Problemerne er vokset inden for alle typer af udfordringer³ i løbet af de seneste ti år. Problemer med leveringstid og tekniske problemer var både i 2009 og 2019 de mest udbredte problemer oplevet i forbindelse med internetkøb.

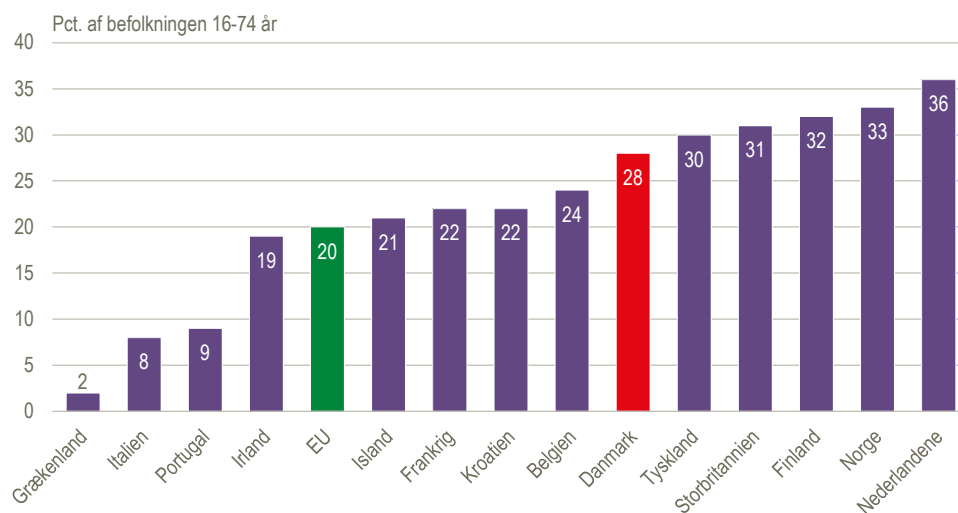
Hver fjerde dansker sælger online

Ca. 1,2 mio. danskere mellem 16 og 89 år bruger internettet til at sælge bl.a. brugte ejendele fx møbler, børneudstyr eller tøj. Det svarer til 26 pct. af alle i aldersgruppen 16-89 år. Internetsalg er mest populær blandt de 35-44 årige, hvor 45 pct. har solgt varer eller tjenester på nettet, via fx dba.dk. Når det gælder onlinesalg, er mændene lidt foran kvinderne. 28 pct. af mændene mellem 16 og 89 år har solgt på nettet mod 23 pct. af kvinder. For de 16-74-årige gælder det for 28 pct. af alle.

² Kulturvaneundersøgelsen viser, at flere kvinder end mænd læser skønlitteratur. Se tallene på: www.statistikbanken.dk/kvuhoved

³ Læs mere i Bag tallene artiklen på <https://www.dst.dk/da/Statistik/bagtal/2019/2019-11-08-Rekordmange-handler-paa-nettet>

Figur 1.14 Salg af varer på internettet i udvalgte lande. 2019



Hver femte EU-borger sælger online

Der er store forskelle på andelen af befolkningen i de forskellige lande, når det handler om salg af varer eller tjenester til private formål på nettet. Kun to pct. af grækerne sælger deres ejendele online til andre mod 36 pct. af hollænderne. EU-gennemsnittet ligger på 20 pct.

Køb af finansielle produkter

Undersøgelsen indeholder tre spørgsmål om køb af finansielle aktiviteter over internettet til private formål. Spørgsmålene dækker handel med aktier, obligationer, mv., online køb af forsikringer samt online optagelse af lån i banker eller andre finansielle udbydere (ekskl. lån fra privatpersoner).

Danskerne køber finansielle produkter

Køb af finansielle produkter over internettet er væsentligt mindre udbredt end køb af andre produkter og tjenester som fx tøj og billetter til transport eller oplevelser. Én ud af ti af de 16-89-årige danskere (9 pct.) har købt eller solgt aktier, obligationer mv. Færre har optaget lån (7 pct.), mens langt størstedelen af dem, der har brugt penge på et finansielt produkt online, har købt eller fornyet forsikringer (13 pct.)

Mulighed for analyse

Alle indikatorer beskrevet i kapitlet kan krydses med baggrundsvariabler (uddannelse, branche, alder, geografi, osv.) samt undersøgelsens øvrige spørgsmål. Det kunne fx være øvrige internetaktiviteter, digital selvbetjening, it-færdigheder og spørgsmål om it-sikkerhed. Skræddersyede tabeller kan bestilles ved henvendelse til Danmarks Statistik.

2 Internetadgang og brug af smart home produkter i hjemmet

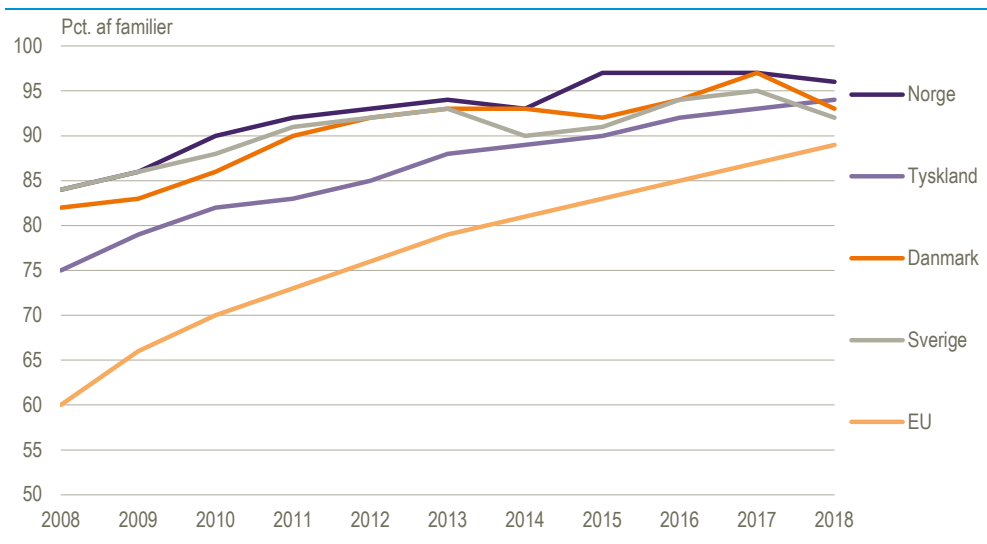
2.1 Introduktion

I dette kapitel sættes tal på danskernes adgang til internettet. Udvalgte resultater om andelen af husstande med en internetopkobling og årsager til manglende internetadgang præsenteres. Spørgsmålene, som dette kapitel besvarer, er formuleret i Eurostat, og er fælles for alle EU-lande samt Island og Norge. Det giver mulighed for at sammenligne resultaterne på tværs af landene. Som noget nyt, belyser undersøgelsen for første gang brug af smart hjem produkter fx stemmestyrede assistenter og internetforbundne alarmsystemer.

2.2 Udvalgte resultater

Flere danske familier bor i hjem med en internetopkobling end for ti år siden. I 2019 bor 94 ud af 100 familier i hjem med en opkobling, mens det gjaldt 82 ud af 100 familier i 2008. Tendensen er den samme i resten af Europa. Her boede 90 ud af 100 europæiske familier i hjem med en internetopkobling i 2019 og i 2008 var det 60 ud af 100.

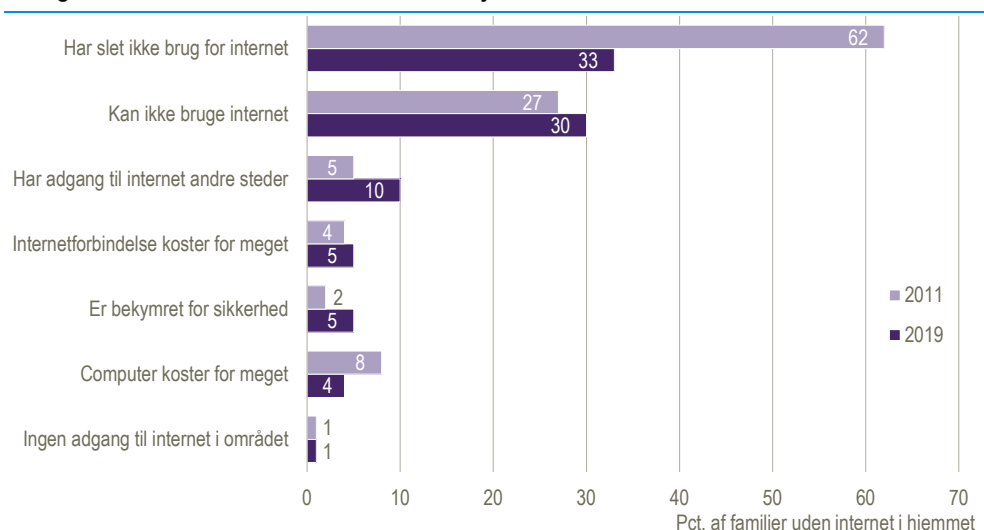
Figur 2.1 Internet i husholdningen i udvalgte lande



Manglende behov er den primære årsag til at fravælge internet i hjemmet

Internettet har fået tag i danske familier. I 2019 har 19 ud af 20 husstande en opkobling til internettet. 33 pct. af familier uden internet i hjemmet svarer, at de ikke har brug for det. Det er 29 procentpoint færre end i 2011. I 2019 har dobbelt så mange familier uden internet i hjemmet adgang til internettet andre steder, fx arbejdspladsen.

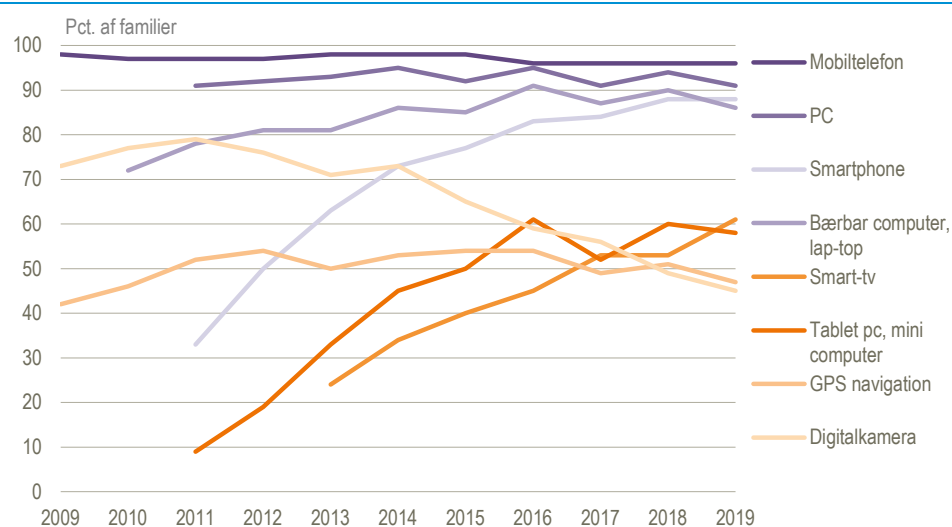
Figur 2.2 Årsager til ikke at have internetforbindelse i hjemmet



Udstyr og elektronik i de danske hjem

Danskerne holder trit med udviklingen af ny elektronik, og de seneste ti år har danske hjem i høj grad været udstyret med den nyeste af slagsen. Mobiltelefoner og PC'er er fast inventar i de fleste danske hjem i perioden 2009-2019. I 2019 har hhv. 96 ud af 100 og 91 ud af 100 husstande en mobiltelefon og en PC. Til sammenligning er det hhv. 98 ud af 100 og 86 ud af 100 hjem i 2009. Det gør mobiltelefonen og PC'en til det mest og næstmest udbredte elektroniske udstyr i de danske hjem alle år.

Figur 2.3 Elektronik i hjemmet



Smartphonen og tabletten er det elektroniske udstyr, som er steget mest i popularitet i perioden 2011-2019. Andelen af husstande, der ejer en smartphone er 88 pct., og andelen af husstande, som ejer en tablet er 58 pct. i 2019. Det svarer til stigninger på hhv. 55 og 49 procentpoint i forhold til 2011. Modsat er andelen af danske hjem med et digitalkamera faldet fra 73 pct. i 2009 til 45 pct. i 2019.

Uden for hjemmet går danskerne på internettet via deres smartphone

Uden for hjemmets fire vægge hiver 82 pct. af danskerne deres smartphone op af lommen, når de vil på nettet. Det svarer til en stigning på 5 procentpoint i forhold til 2018, og gør smartphonen til danskernes foretrukne mobile enhed på farten. Den bærbare computer indtager andenpladsen med 44 pct., mens tabletten kommer ind på en tredjeplads med 30 pct. 7 pct. af borgere mellem 16 og 89 år bruger andre mobile enheder som medieafspillere, smartwatches eller e-boglæsere.

Spørgsmål om
anvendelse
af IoT

Mange internetforbundne produkter i husholdningen kan styres via en smartphone eller tablet. I 2019 spørges for første gang til Internet of Things (IoT). Spørgsmålet lyder: 'Har du som privatperson inden for de seneste tre måneder brugt internettet til følgende? ... Har via internettet betjent udstyr i hjemmet. Har fx via en smartphone betjent alarmsystemet, en robotstøvsuger, lyset eller termostaten.'

Hvad betyder Internet of Things?

Begrebet Internet of Things (IoT) handler om at forbinde fysiske objekter via internettet. Det gør det muligt for enheder at samle, sende og modtage information om næsten alt og tale med andre objekter, der deler relaterede funktioner. For eksempel kan en tilsluttet røgdetektor sende en besked om automatisk at aktivere dine lys og låse din hoveddør op, hvis den registrerer brand. IoT anvendes stort set inden for alle sektorer af økonomien fx i industrien og landbruget, men også i stigende grad i husholdningerne. *Smart home*-produkter, *intelligente produkter* og *IoT-produkter* er alle navne, der dækker over smarte ting til hjemmet, som kan kobles til internettet. Det gør det blandt andet muligt for én at styre produktet på mobiltelefonen. I statistikken over befolkningens brug af internet er det valgt at bruge betegnelsen "smart home-produkter".

Kilde: Baseret på informationer på Faktalink.dk: faktalink.dk/internet-things-iot.

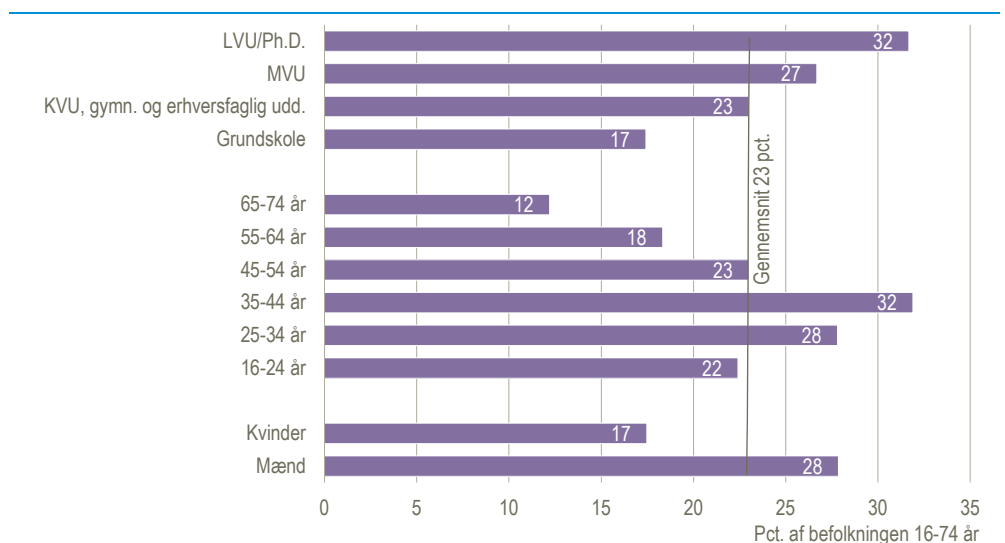
Eksempler på 'smart home' produkter (IoT) i hjemmet

Lysepærer, alarmsystemer, termostater, badevægte, robot-plæneklippere, musikspillere, brændeovne, fladskærme, højtalere, robotstøvsugere, kaffemaskiner og sågar køleskabe kan alle købes i udgaver, hvor man kan koble produktet til sit internet. Digitale assistenter er en anden produktgruppe i det smarte hjem. Disse produkter har indbygget højtalere og mikrofoner og kan opfange stemmekommandoer. Stemmestyrede digitale assistenter kan fx tænde for lyset i bestemte rum, afspille en sang eller justere varmen i rummet, blot man giver besked med sin stemme. Digitale assistenter kan også svare på, hvordan vejret bliver i morgen og levere dagens nyheder inden for bestemte områder, man ønsker at blive opdateret på.

Flest mænd mellem
25-44 år bruger
IoT-produkter

Flere mænd end kvinder anvender 'smart home' produkter fx ved, at de via deres smartphone og det internetforbundne overvågningskamera, kan holde øje med, om der er ubudne gæster i hjemmet. I Danmark er næsten to ud af tre brugere (62 pct.) mænd. Alder har også betydning for udbredelsen af 'smart home' produkter. Borgere fra 25 til 44 år udgør den aldersgruppe, hvor flest anvender 'smart home' produkter så de fx kan betjene lyset eller styre varmen i hjemmet via en app.

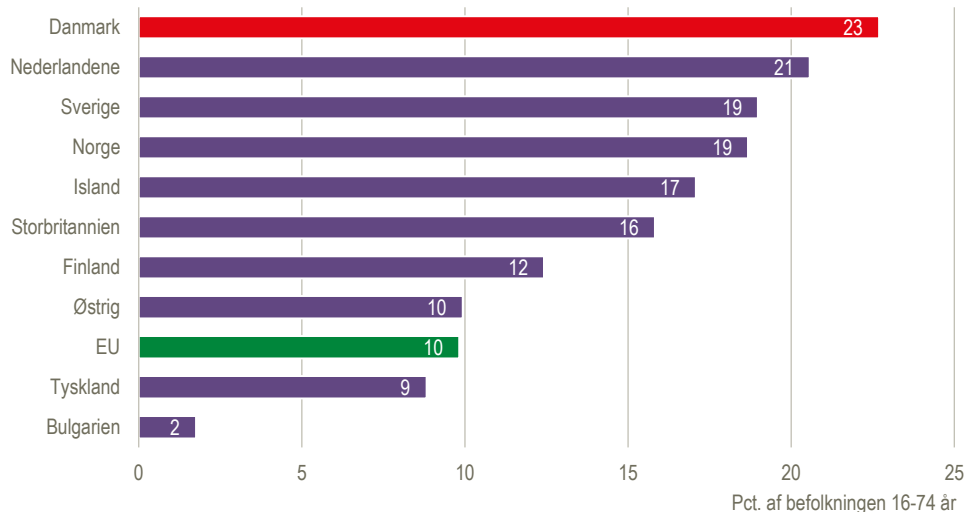
Figur 2.4 Hvem anvender internetforbundne produkter (IoT) i Danmark? 2019



Brug af IoT'er udbredt blandt højtuddannede

Uddannelse har også indflydelse på populariteten af 'smart home' produkter inden for hjemmets fire vægge. Anvendelsen af 'smart home' produkter ligger over gennemsnittet blandt personer med en mellem- eller en lang videregående uddannelse. Hver tredje dansker med en lang videregående uddannelse eller Ph.D. har betjent internetforbundne smarte produkter i hjemmet inden for de seneste tre måneder.

Figur 2.5 **Bruger du internetforbundne ting i dit hjem? 2019**



Danskerne er europamestre i brug af 'smart home' produkter

'Smart home' produkter blev anvendt af 10 pct. af EU-borgere i 2019. De nordiske lande og Nederlandene topper på listen over udbredelsen af internetforbundne 'smart home' produkter i hjemmet. Danmark er med 23 pct. det land, hvor den højeste andel af borgere har betjent 'smart home' produkter, fx via smartphone, inden for de seneste tre måneder i 2019. 'Smart home' produkter er væsentligt mindre udbredt i Tyskland, der med 9 pct. ligger lige under EU-gennemsnittet.

3 Hvad bruger danskerne internettet til?

3.1 Introduktion

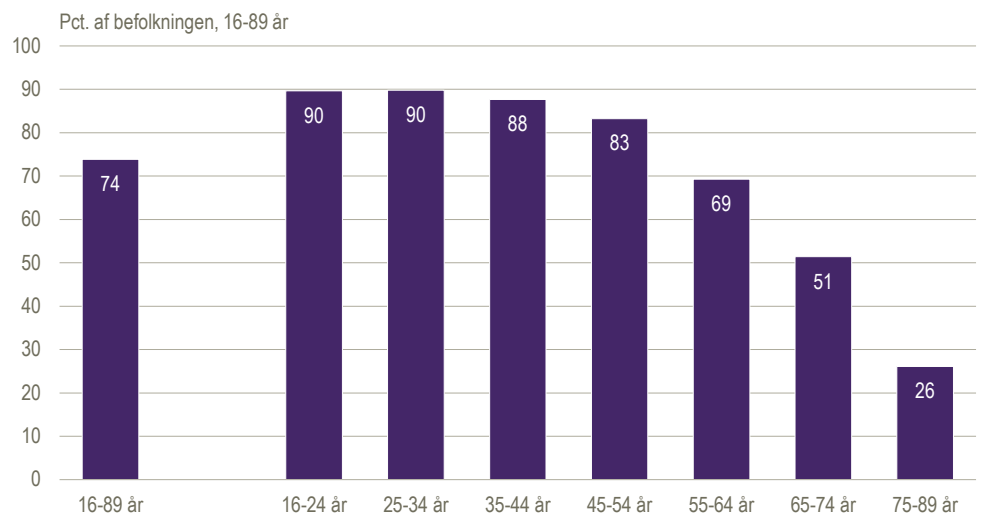
De fleste spørgsmål i denne del af undersøgelsen er fastlagt i EU-regi og stilles i alle EU-lande samt Norge og Island. Det undersøges, hvor hyppigt danskerne er på nettet, og hvad de foretager sig – herunder aktiviteter i forbindelse med kommunikation, underholdning, informationssøgning, netbank, jobsøgning, brug af sociale medier mv. inden for de seneste tre måneder.

3.2 Udvalgte resultater

Tre ud af fire er online flere gange dagligt

Tre ud af fire mellem 16-89 år logger på flere gange dagligt. Den yngste halvdel af befolkningen er de flittigste brugere, og i 2019 går hhv. 90 pct. af de 16-24-årige, 90 pct. af de 25-34-årige og 88 pct. af de 35-44-årige på internettet flere gange om dagen. Andelen er mindre for den ældste halvdel og falder stødt med alderen. I 2019 er 83 pct. af de 45-54-årige online flere gange dagligt, mens det gælder for 69 pct. af de 55-64-årige, 51 pct. af de 65-74-årige og 26 pct. af de 75-89-årige.

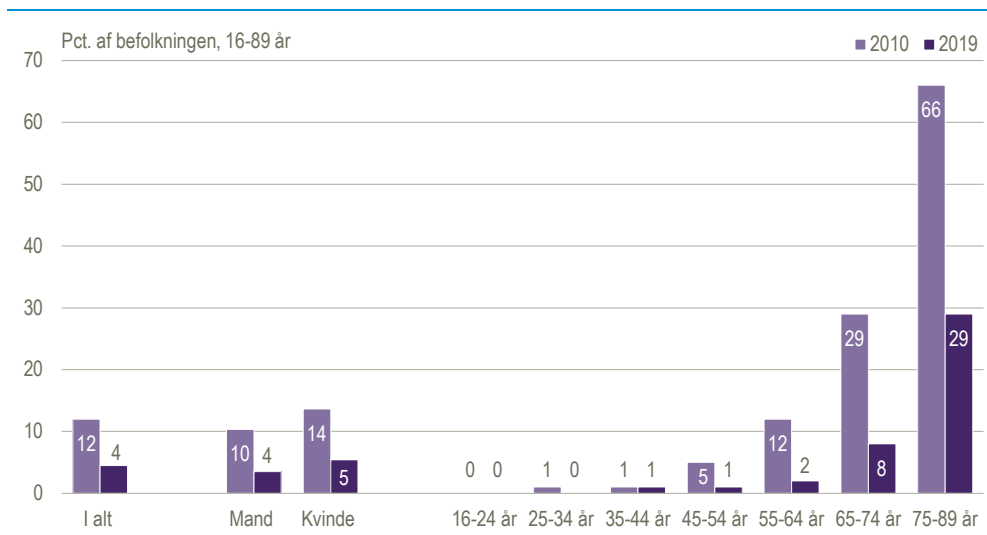
Figur 3.1 **Danskere som har været på internettet flere gang dagligt. 2019**



To tredjedele af offline personer forsvandt på 9 år

Der er stadig danskere, der aldrig har været på nettet. I 2019 gælder det 1 pct. af de 45-64-årige, 8 pct. af de 65-74-årige og 29 pct. af de 75-89-årige. Til sammenligning har alle mellem 16-34 år prøvet at bruge internettet. Andelen af danskere, der har stiftet bekendtskab med internettet, er langt større i dag end for ni år siden. Det gælder især for de to ældste aldersgrupper, hvor hhv. 29 pct. af de 65-74-årige og 66 pct. af de 75-89-årige aldrig havde været online i 2010.

Figur 3.2 Personer, der aldrig har været på internettet



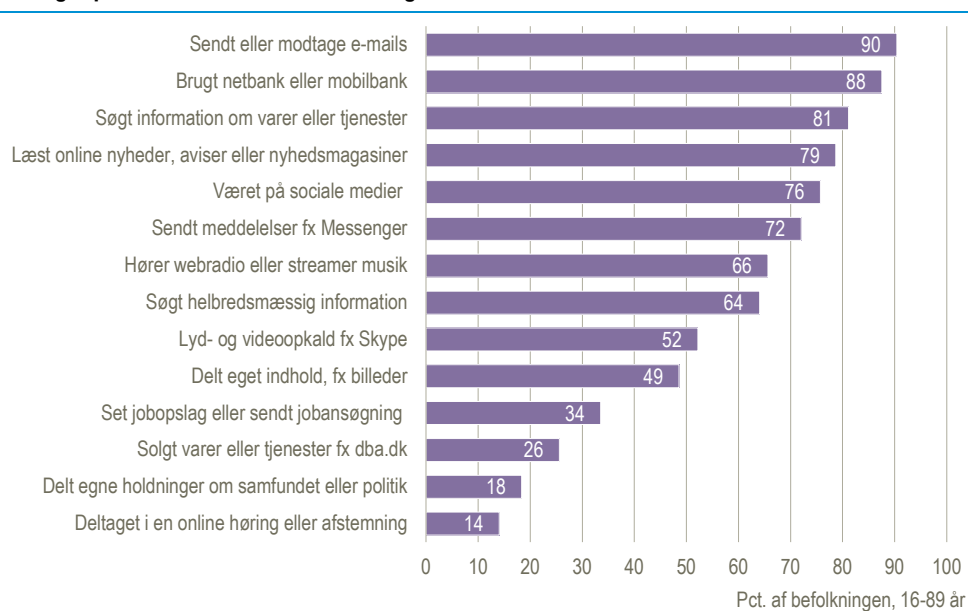
Mere end ni ud af ti sender eller modtager e-mails

Livet online er blevet en fast del af hverdagen for størstedelen af befolkningen mellem 16-89 år. I 2019 sender eller modtager 90 pct. e-mails, 88 pct. tjekker deres netbank, mens 81 pct. søger information om varer eller tjenester på internettet. Ud over de mere traditionelle anvendelsesformål bruger 76 pct. af danskerne internettet til at gå på sociale medier, 72 pct. sender meddelelser via Messenger og 52 pct. har ringet op med lyd- og videoopkald over nettet fx Skype.

Streaming-tjenester er populære

Der er 66 pct. af de 16-89-årige som lytter til webradio eller streamet musik. Ifølge kulturvaneundersøgelsen 2018 får 39 pct. mellem 16-89 år adgang til deres yndlingsband via gratis streamingtjenester, fx Youtube eller Spotify og 37 pct. hører musik på streamingtjenester mod betaling, fx Spotify Premium, iTunes, YouSee eller Tidal.

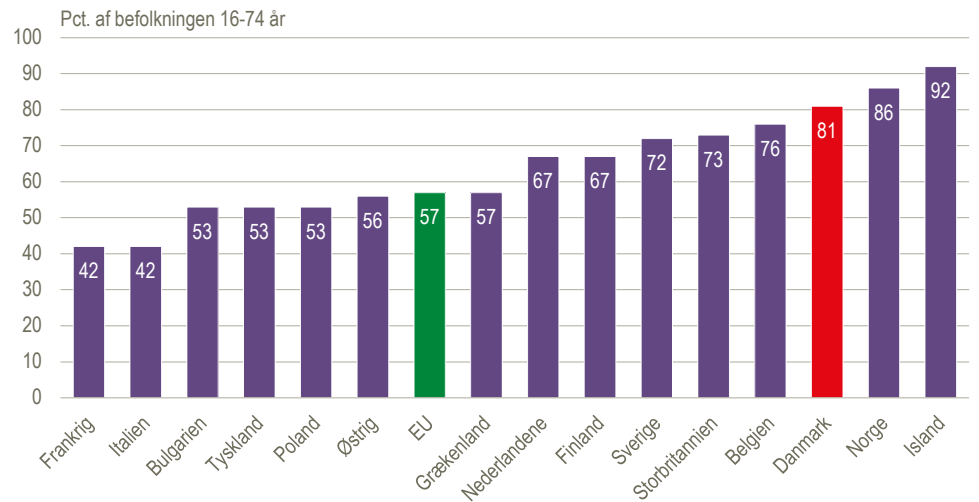
Figur 3.3 Udvalgte private formål ved internetbrug. 2019



Sociale medier hitter i Danmark

Danmark er det land i EU, hvor den største del af befolkningen mellem 16 og 74 år anvender sociale netværkstjenester fx Facebook eller Instagram. Med en andel af 81 pct. er Danmark kun overgået af Island og Norge. To lande, som ikke er medlem af EU. For hele den Europæiske Union gælder det, at 57 pct. af borgere anvender sociale netværkstjenester.

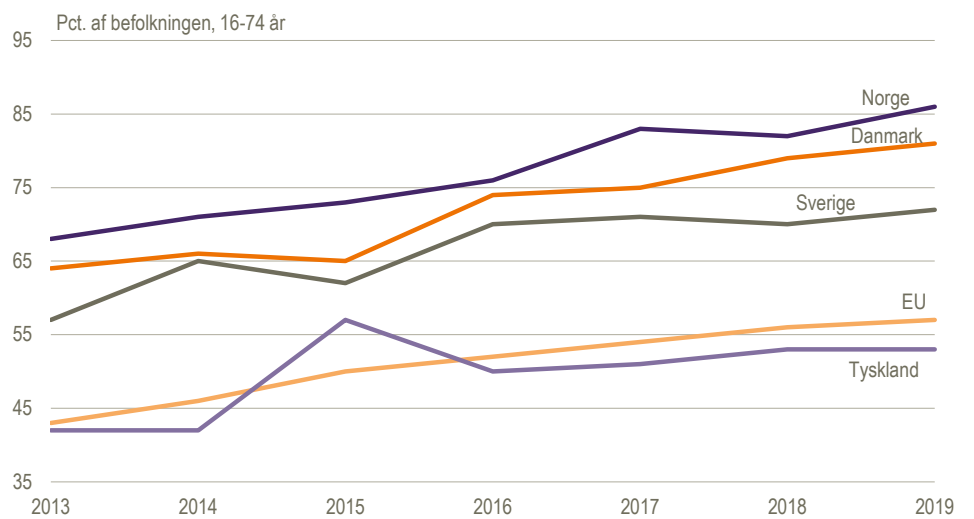
Figur 3.4 Brug af sociale netværkstjenester i udvalgte lande. 2019



*Fortsat stigning
i brugere af
sociale medier*

I vores nabolande er brugen af sociale medier steget inden for de seneste seks år. I 2019 har 86 pct. i Norge, 81 pct. i Danmark, 72 pct. i Sverige og 53 pct. i Tyskland enten oprettet en profil, lavet opslag, sendt beskeder eller andre aktiviteter på sociale medier såsom Facebook, Twitter o. lign. Det er en stigning på 18 procentpoint i Norge, 17 i Danmark, 15 i Sverige og 11 procentpoint i Tyskland siden 2013.

Figur 3.5 Brug af sociale netværkstjenester i udvalgte lande



*Sociale medier
er også en
nyhedskilde*

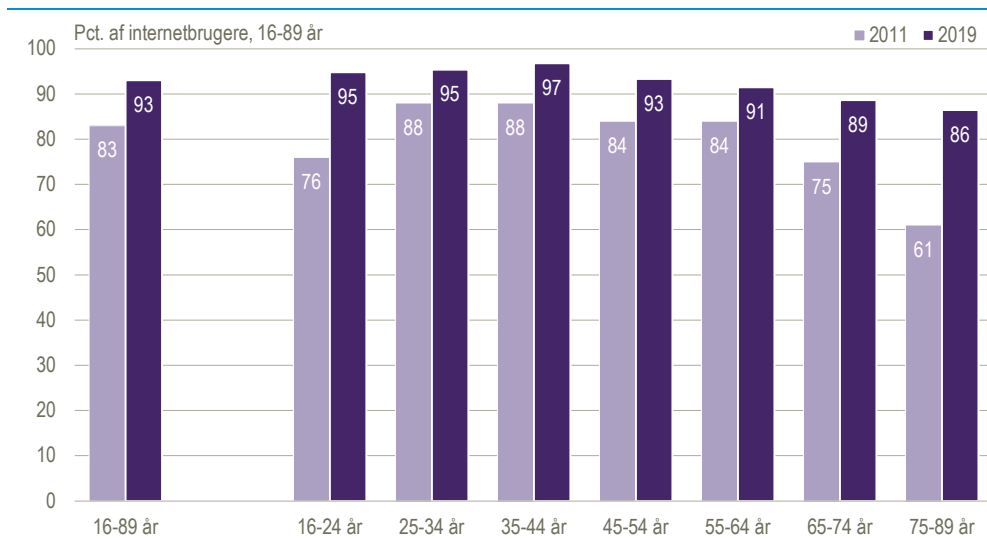
I 2019 læste 79 pct. af befolkningen mellem 16-89 år nyheder, aviser eller nyhedsmagasiner online. Sociale medier er også en anvendt kilde til at holde sig opdateret og følge med i dagens store nyhedsbegivenheder. Hver ellefte dansker læser ifølge kulturvaneundersøgelsen 2018 primært nyheder på sociale medier. Det er især personer med lav indkomst, indvandrere og efterkommere samt unge, der får dækket deres nyhedsbehov via sociale medier og i højere grad fravælger avis og tv. Dette viser resultaterne fra Kulturvaneundersøgelsen⁴.

⁴ Hver ellefte dansker læser primært nyheder på sociale medier Bag Tallene, 22. maj 2019

Netbank og mobilbank er populært

Netbank og mobilbank er populært blandt de danske internetbrugere, og i dag har 93 pct. klaret regninger og overførsler via nettet. Det er 10 procentpoint flere end i 2011. Fænomenet har vundet indpas hos alle aldersgrupper, men er mest populært blandt de 35-44-årige, hvor 97 pct. har benyttet netbank eller mobilbank. Til sammenligning har 86 pct. af de 75-89-årige brugt netbank eller mobilbank, hvilket er den laveste andel blandt aldersgrupperne, men det er ligeledes denne aldersgruppe, som har haft den største relative fremgang siden 2011.

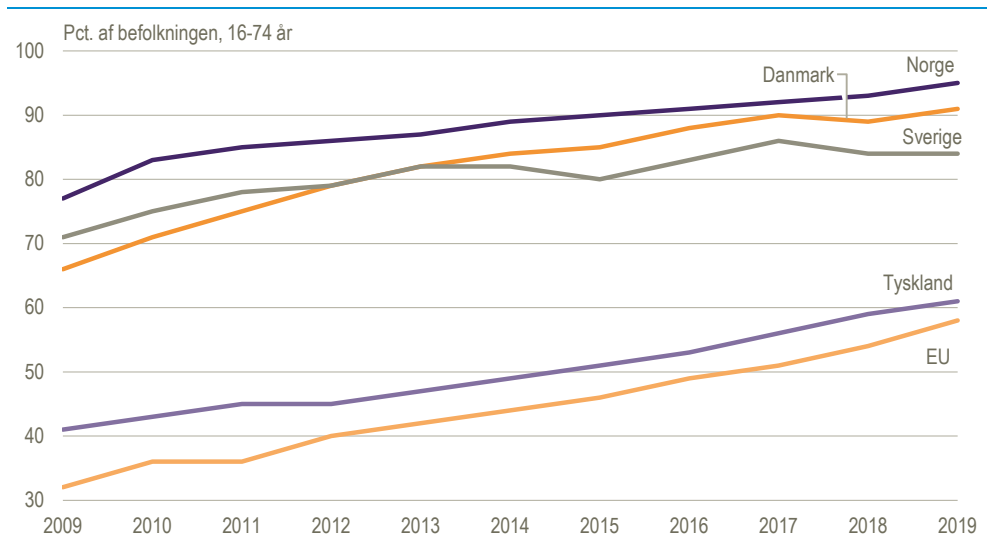
Figur 3.6 Brug af netbank eller mobilbank



Danmark nr. 1 i EU i udbredelse af netbank eller mobilbank

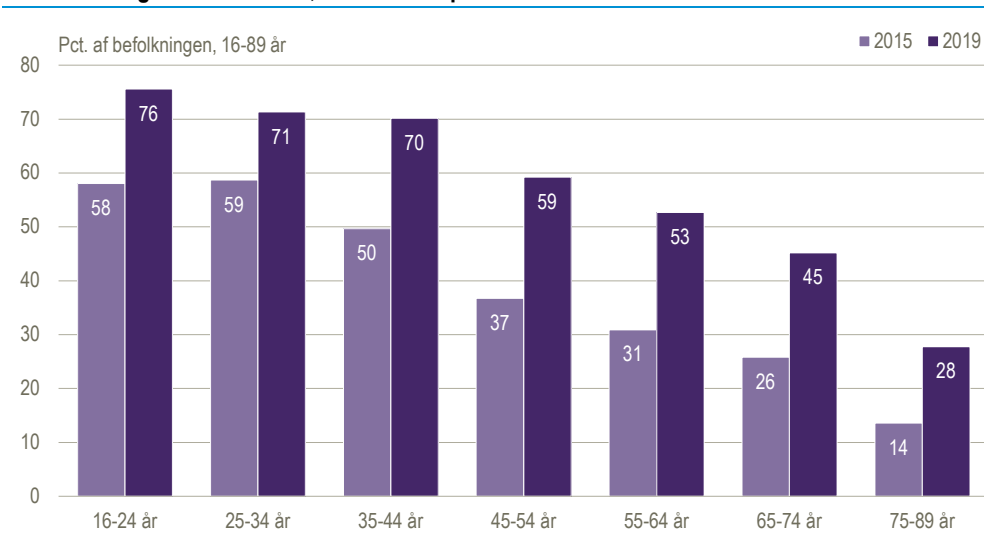
Danskerne er ikke de eneste, der har fået øjnene op for netbank. Siden 2009 er andelen af europæere, der bruger netbank, steget fra 32 pct. til 58 pct. i 2019. Det er især i Danmark og vores nabolande, at netbank har vundet indpas. I 2019 har 95 pct. af befolkningen i Norge, 91 pct. i Danmark, 84 pct. i Sverige og 61 pct. i Tyskland netbank. Det svarer til stigninger på 18 procentpoint i Norge, 25 i Danmark, 13 i Sverige og 20 procentpoint i Tyskland i forhold til 2009.

Figur 3.7 Brug af netbank i udvalgte lande



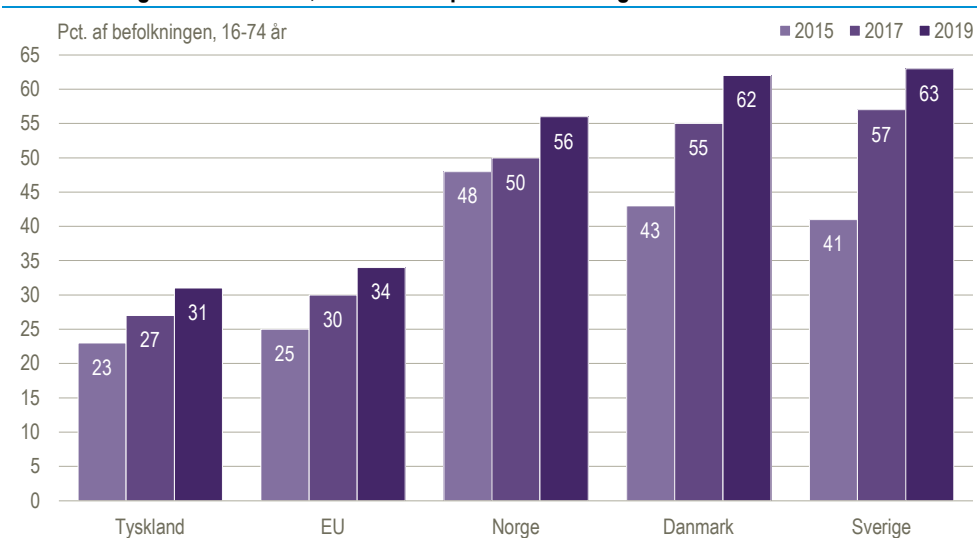
Cloud computing Siden 2015 er andelen af danskere mellem 16-89 år, der bruger 'cloud computing' til lagring af filer, vokset fra 41 pct. til 59 pct. i 2019. Flere i alle aldersgrupper bruger de online 'hukommelsesskyer', men populariteten er steget relativt mest i aldersgruppen 75-89 år, hvor den næsten er fordoblet i forhold til 2015. Andelen af 25-34-årige, der lagrer filer online, er steget fra 59 pct. til 71 pct. i perioden, hvilket er den mindste stigning på tværs af alle aldersgrupper. Selvom 'cloud computing' er blevet mere populært i alle aldersgrupper, falder andelen, der lagrer online, stadig tydeligt med alderen.

Figur 3.8 **Gemt eller lagret dokumenter, billeder mv. på internettet**



Cloud computing i udvalgte EU-lande Andelen af borgere i Sverige mellem 16-74 år, der bruger cloud computing er 63 pct., 56 i Norge og 31 pct. i Tyskland i 2019. For Danmark er der 62 pct. fra 16 til 74 år, der lagrer filer i hukommelsesskyen. Især svenskere og danskere har taget cloud-services til sig, da der er en stigning på hhv. 22 og 19 procentpoint i forhold til 2015.

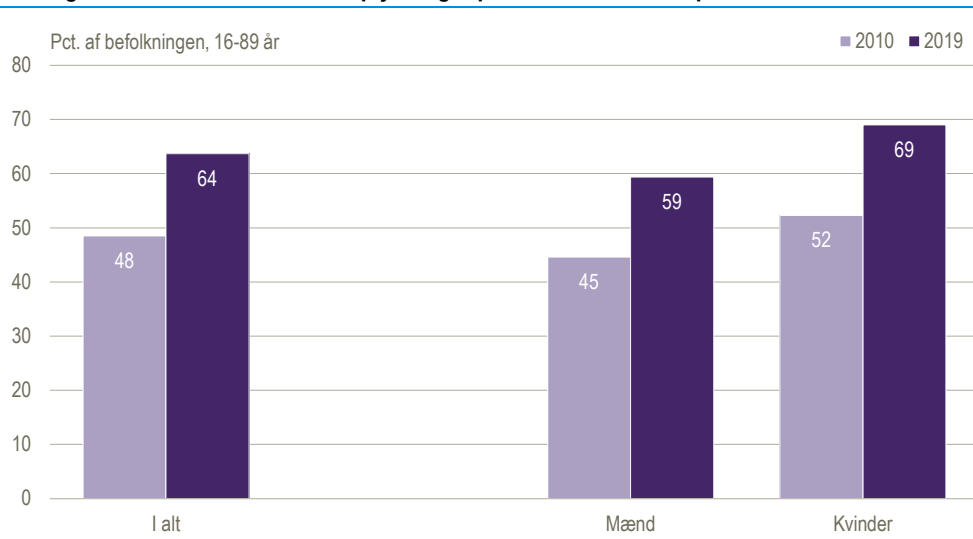
Figur 3.9 **Gemt eller lagret dokumenter, billeder mv. på nettet i udvalgte lande**



Nettet er en vigtig kilde til viden om sundhed

Der er flere i 2019, der søger oplysninger på internettet om sundhed. I 2019 er det 69 pct. af kvinderne der har googlet deres helbred eller fundet sundhedsoplysninger online. Til sammenligning er andelen af mænd, der bruger internettet til at opsøge helbredsmæssige informationer, 10 procentpoint lavere (59 pct.). Siden 2010 er der 17 procentpoint flere kvinder og 14 procentpoint flere mænd, der søger helbredsoplysninger online. Aktiviteten er mere udbredt blandt kvinder end mænd i både 2010 og 2019.

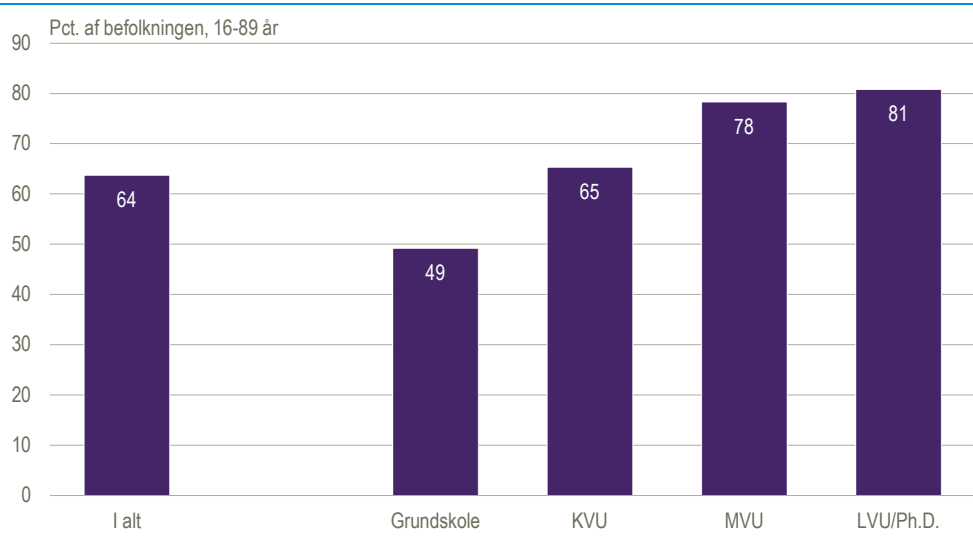
Figur 3.10 Har søgt efter helbredsrelaterede oplysninger på internettet fordelt på køn over tid



Højtuddannede søger efter information om sundhed på nettet

Danskerne søger efter helbredsrelaterede oplysninger på internettet, og i 2019 leder 64 pct. af de danske internetbrugere mellem 16-89 år efter information online. Det er især personer, hvis højst opnåede uddannelse enten er en mellemlang eller lang videregående, der googler sundhedsrelateret indhold. I 2019 søger fire ud af fem med en mellemlang eller lang videregående uddannelse efter information om sundhed på nettet.

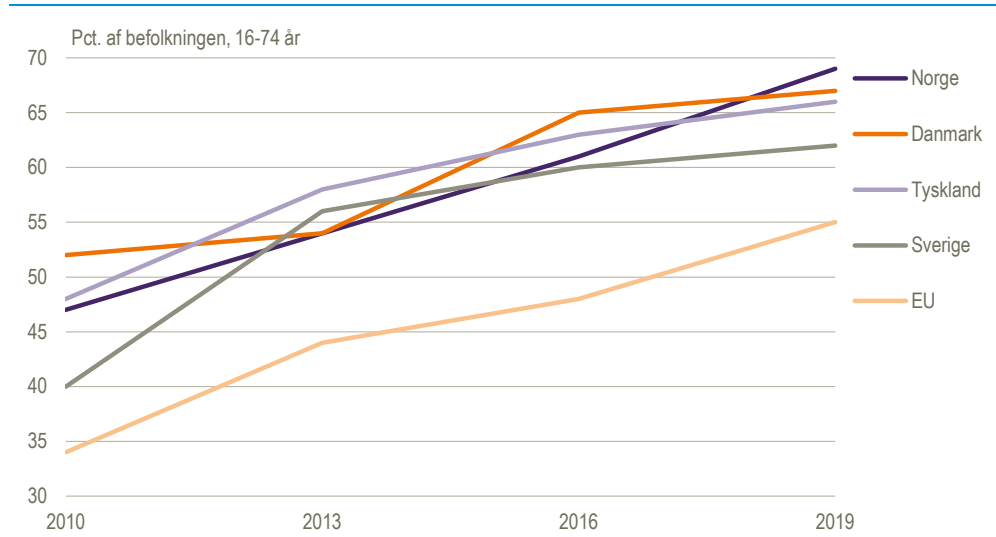
Figur 3.11 Har søgt efter helbredsrelaterede oplysninger på internettet fordelt på uddannelse. 2019



Informationssøgning om sundhed på nettet i udvalgte EU-lande

Det er ikke kun danskerne der søger efter helbredsrelaterede oplysninger på nettet. I 2019 søgte 69 pct. mellem 16 og 74 år efter information om helbred og sundhed i Norge. Det samme gjorde sig gældende for 67 pct. i Danmark, 66 pct. i Tyskland og 62 pct. i Sverige. I forhold til 2010 svarer det til en stigning på 22 procentpoint i Norge, 15 i Danmark, 22 i Sverige og 18 procentpoint i Tyskland.

Figur 3.12 Har søgt efter helbredsrelaterede oplysninger på internettet i udvalgte lande



Halvdelen af motionister benytter digitale tjenester i forbindelse med at dyrke motion

Mens det er populært at søge oplysninger om helbredet og sundhed på internettet, er det blandt motionister og sportsudøvere også udbredt at benytte digitale tjenester til at dyrke sport og motion. Halvdelen af dem, der dyrker motion, har ifølge kulturvaneundersøgelsen benyttet én eller flere digitale tjenester⁵. Disse tjenester er fx tracking af løberuter - fx via løbeur-, træningsapps, streamet træningsvideoer, online platform til booking af faciliteter eller online platform til organisering af sport eller motion med andre fx Facebook, Holdsport.dk o. lign.

Brug af tracking-apps og træningsprogrammer

36 pct. af motionister fra 16 år og opefter tæller skridt, følger ruter, tidsforbrug og antal kilometer via tracking-apps. Det er dermed den mest udbredte form for motionsapp. Apps som giver gode fif eller adgang til træningsprogrammer er den næstmest udbredte type blandt fysisk aktive borgere, og hver tiende bruger dem. Hver tyvende bruger streaming af træningsvideoer, den samme andel (5 pct.) bruger online platforme til at booke træningsfaciliteter, og hver tyvende anvender andre tjenester til at organisere fysiske aktiviteter med medmotionister, fx via Facebook, holdsport.dk eller lign.

Motionsapps er mest udbredt blandt kvinder

58 pct. af de mandlige motionister har ikke brugt digitale tjenester, når de dyrker motion. Det samme gælder 51 pct. af de kvinder, der har motioneret. Fire ud af ti kvindelige motionister (38 pct.) anvender apps til tracking- og skridttæller-funktion. Det samme gør sig gældende for lidt over hver tredje mand (34 pct.).

Især de 35-54-årige tracker ruter, kilometer og tid

44 pct. af motionister på 35-54 år bruger trackingdevices og -apps, når de dyrker motion. Træningsapps med tips og træningsprogrammer er mest anvendt blandt de 16-24 og 25-34-årige motionister (18. pct. og 16 pct.) Online streaming af træningsvideoer er mest udbredt blandt de 16 til 34-årige, hvor 12 pct. bruger det.

⁵ Hver anden motionist bruger motionsapps. Nyt fra Danmarks Statistik 2. december 2019 - Nr. 448

4 Digital kommunikation med det offentlige

4.1 Introduktion

Dette kapitel giver et indblik i danskernes brug af offentlige digitale selvbetjeningsløsninger, Digital Post og e-boks. Kapitlet beskriver også danskernes generelle oplevelser med netop den måde at kommunikere med offentlige, kommunale og regionale myndigheder på. Der spørges til brugen af offentlige hjemmesider til at søge og dele information og Digital Post. Derudover belyses danskernes tilfredshed med, trykthed ved og tillid til selvbetjeningsløsningerne.

Obligatorisk selvbetjening

Som et led i udmøntningen af Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi 2011-2015 vedtog Folketinget fire samlelove om obligatorisk digital selvbetjening i årene 2012, 2013, 2014 og 2015. Siden har det været obligatorisk for danskerne at bruge digitale løsninger i deres skriftlige kommunikation med offentlige myndigheder på i alt 89 serviceområder. Borgere har fået en digital postkasse, og fra den 1. november 2014 blev det obligatorisk at modtage post fra det offentlige digitalt.

Borgere, der ikke kan bruge digitale selvbetjeningsløsninger, skal fortsat have mulighed for at foretage ansøgninger, anmeldelser mv. på anden vis. Den enkelte offentlige myndighed anviser, hvordan borgeren i stedet skal indgive en ansøgning, anmeldelse mv., hvis myndigheden i det konkrete tilfælde vurderer, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke kan anvende den digitale selvbetjeningsløsning. Særlige forhold kan fx være visse handicap, manglende digitale kompetencer, visse socialt udsatte borgere, sprogvanskeligheder mv., der gør, at borgeren ikke kan anvende de digitale selvbetjeningsløsninger.

Derudover er der mulighed for at give digital fuldmagt eller læseadgang til et familiemedlem, plejepersonale eller lignende, hvis en borger fx har brug for hjælp til digital selvbetjening eller til at læse meddelelser fra det offentlige i Digital Post.

Kilde: Digitaliseringsstyrelsen, information om Lovgivning om obligatorisk digital selvbetjening.

4.2 Udvalgte resultater

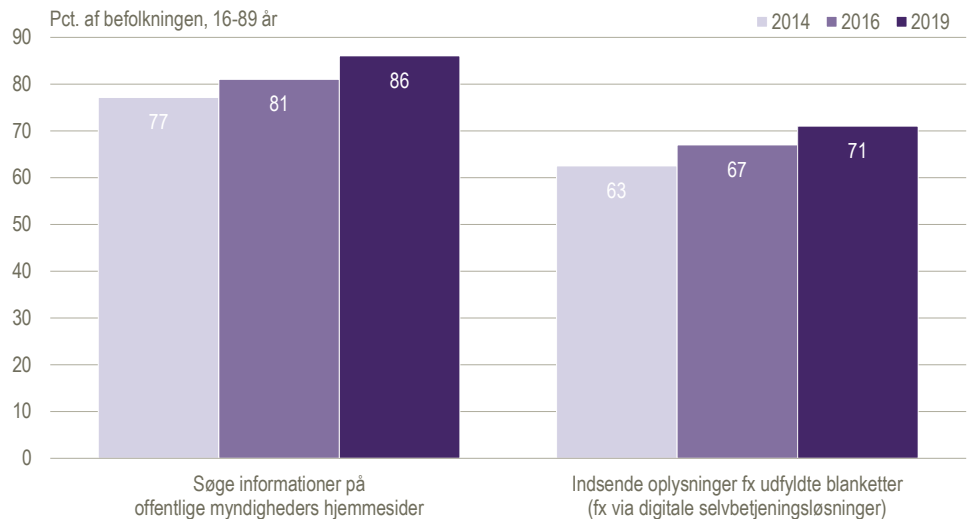
Flere danskere bruger digitale selvbetjeningsløsninger

Digital kommunikation med offentlige myndigheder bliver stadig mere udbredt. I 2019 bruger 86 pct. af de 16-89-årige internettet til at finde oplysninger på offentlige myndigheders hjemmesider, og 71 pct. sender oplysninger via myndighedernes digitale selvbetjeningsløsninger. Det svarer til stigninger på hhv. 9 og 8 procentpoint i forhold til 2014.

Ni ud af ti er tilmeldt Digital Post og er trygge ved at bruge det

Godt ni ud af ti danskere mellem 16-89 år er tilmeldt Digital Post, mens 9 pct. er fritaget. Andelen af danskere, der er tilmeldt Digital Post, er dermed steget med 3 procentpoint i forhold til 2017, hvor den var 88 pct. Ni ud af ti (92 pct.) som modtager Digital Post angiver, at de er trygge ved at kommunikere med offentlige myndigheder via Digital Post og/eller e-boks.

Figur 4.1 Digital selvbetjening inden for det seneste år



To primære grunde til danskere ikke sender oplysninger via digitale selvbetjeningsløsninger

Der er primært to grunde til, at en del af befolkningen ikke sender oplysninger via digitale selvbetjeningsløsninger. I 2019 svarer hver fjerde internetbruger, at de ikke har brugt digitale selvbetjeningsløsninger til at indsende oplysninger til det offentlige. For 69 pct. i denne gruppe gælder det, at de ikke har haft behov for at bruge digital selvbetjening, mens 13 pct. svarer, at de fik en anden person til at bruge selvbetjeningen for sig.

Tilfredshed med offentlige myndigheders hjemmesider

Inden for det seneste år har 88 pct. af danskerne enten søgt information, hentet blanketter eller sendt oplysninger via offentlige myndigheders hjemmesider. I 2019 svarer 88 pct. af dem, der besøger myndighederne online, at de primært er tilfredse med hjemmesiderne, mens 11 pct. svarer, at de primært er utilfredse.

Selvbetjeningsløsningerne er overskuelige for de fleste

De offentlige myndigheders digitale selvbetjeningsløsninger er overskuelige for størstedelen af de danskere, der bruger dem. I 2019 svarer 15 pct., at de er 'meget overskuelige', 57 pct. svarer, at de er 'overskuelige', mens 8 pct. svarer, at de er 'uoverskuelige'. Resten (19 pct.) angiver svarmulighed 'hverken eller'.

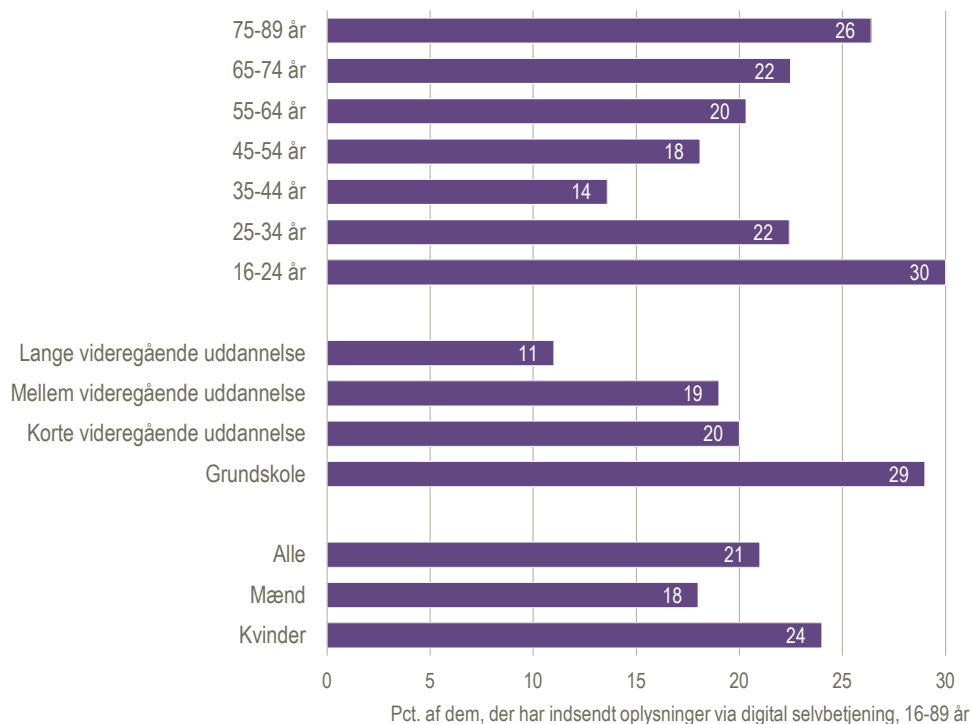
Hver fjerde er utilfredse med sagsforløb, der kræver flere separate selvbetjeningsløsninger

Ændringer i tilværelsen som en flytning eller en skilsmisse kan kræve flere separate selvbetjeningsløsninger. Det har 24 pct. af de danskere, der bruger selvbetjeningsløsninger, oplevet. 17 pct. i denne gruppe var 'i høj grad' tilfredse at bruge flere separate selvbetjeningsløsninger til ét ærinde, 56 pct. var 'i nogen grad' tilfredse, mens 20 pct. var tilfredse 'i mindre grad'. Yderligere 6 pct. svarer 'slet ikke'.

En ud af fem har brug for hjælp

De fleste danskere, der bruger offentlige myndigheders selvbetjeningsløsninger, svarer, at løsningerne enten er 'meget overskuelige' eller 'overskuelige' (72 pct.), men 21 pct. har haft brug for hjælp til at bruge dem. Den gruppe, der har brug for hjælp, tæller især den ældste og yngste del af befolkningen samt danskere, hvis højst gennemførte uddannelse er grundskolen. I 2019 har tre ud af ti mellem 16-24 år haft brug for hjælp til selvbetjeningsløsninger, hvilket gør dem til den befolkningsgruppe, der har haft mest brug for hjælp. Borgere kan henvende sig på biblioteker eller borgerservicer for at få hjælp til digital selvbetjening. Det tilbud kender 65 pct. af dem, der er tilmeldt digital post i 2019.

Figur 4.2 Havde brug for hjælp sidst jeg brugte digital selvbetjening, 2019



Hvad er GDPR?

EU's persondataforordning (GDPR) trådte i kraft den 25. maj 2018. Det overordnede mål med persondataforordningen er at give EU-borgere mere kontrol med den information, private og offentlige virksomheder indsamler om dem. Alle virksomheder, der sælger produkter eller ydelser til EU-borgere er omfattet af forordningen. Med information menes der alle former for oplysninger, der kan henføres til enkeltpersoner.

Kilde:it-borger.dk.

De fleste har tillid til det offentlige

Til spørgsmålet 'I hvor høj grad har du tillid til, at de offentlige myndigheder passer godt på dine personlige oplysninger?' svarer de fleste 'i høj' eller 'i nogen grad' (henholdsvis 27 og 49 pct.). 17 pct. angiver 'i mindre grad' mens yderligere 6 pct. mener, at de 'slet ikke' har tillid til, at det offentlige passer godt på deres personlige oplysninger.

Bekymring om oplysninger havner hos uvedkommende

I forbindelse med indførelsen af GDPR, har håndtering af persondata og informationssikkerhed fyldt i danskernes bevidsthed. Den øgede opmærksomhed på den nye lovgivning og virksomheders eller myndigheders håndtering af data, har muligvis påvirket, at hele 26 pct. af danskerne svarer, at det enten 'i høj grad' eller 'i nogen grad' er sandt, at oplysninger, de giver til offentlige myndigheder, havner i de forkerte hænder fx på grund af datatyveri. Hver femte svarer, at de 'i nogen grad' mener, at følgende udsagn er sandt: 'De oplysninger, jeg giver til det offentlige, havner i de forkerte hænder pga. datatyveri'. Yderligere 6 pct. svarer, at udsagnet er 'i høj grad sandt'. I alt 70 pct. af de adspurgte angiver 'i mindre grad sandt' eller 'usandt'.

Holdninger til det offentliges brug af private oplysninger

Næsten halvdelen af befolkningen mener, at det enten *'i høj grad'* (16 pct.) eller *'i nogen grad'* (32 pct.) er sandt, at *'de offentlige myndigheder har for mange oplysninger om den enkelte'*. Samme andel (48 pct.) mener, at udsagnet *'i mindre grad'* er sandt eller *'usandt'*. Holdningen til udsagnet *'Forkerte oplysninger følger mig på tværs af offentlige myndigheder og selvbetjeningsløsninger'* er mere delt. Fire ud af fem mellem 16-89 år svarer *'i mindre grad sandt'* eller *'usandt'* mens 18 pct. svarer *'i nogen grad sandt'* eller *'i høj grad sandt'*.

Én ud af fire mener, at myndighederne i højere grad bør dele oplysninger

Hver fjerde dansker er *'helt enig'* i, at offentlige myndigheder i højere grad bør dele oplysninger med hinanden for at skabe bedre digitale selvbetjeningsløsninger. Yderligere 39 pct. er *'delvis enig'*. Til sammenligning svarer 12 pct., at de er *'delvist uenige'* og 10 pct. er *'helt uenig'*. Hver syvende svarer *'ved ikke'*.

Mange savner overblik

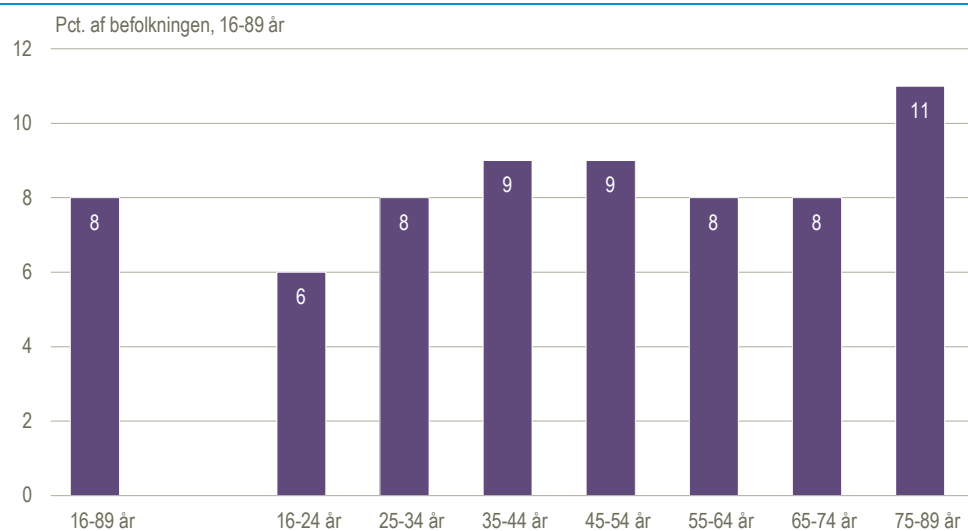
To ud af tre oplever *'i nogen grad'* eller *'i høj grad'* et behov for et samlet overblik over de sager og ydelser, som de har med det offentlige. Her svarer 18 pct. *'i mindre grad'* mens hver tiende svarer *'slet ikke'*.

Især ældre bruger velfærdsteknologi

Velfærdsteknologiske løsninger er et forholdsvis nyt område, der er relevant at beskrive i forbindelse med it-anvendelse. I 2019 svarer 8 pct. af danskerne i alderen 16-89 år, at de har anvendt velfærdsteknologi i forbindelse med sundhedsmæssig behandling, pleje eller omsorg. Brug af velfærdsteknologi er mest udbredt blandt de ældste danskere. Godt hver tiende 75-89-årige svarer, at de har gjort brug af velfærdsteknologiske løsninger i 2019, mens den tilsvarende andel kun er 6 pct. blandt de 16-24 årige. De øvrige aldersgrupper ligger på 8 og 9 pct.

Figur 4.3

Brug af velfærdsteknologi. 2019



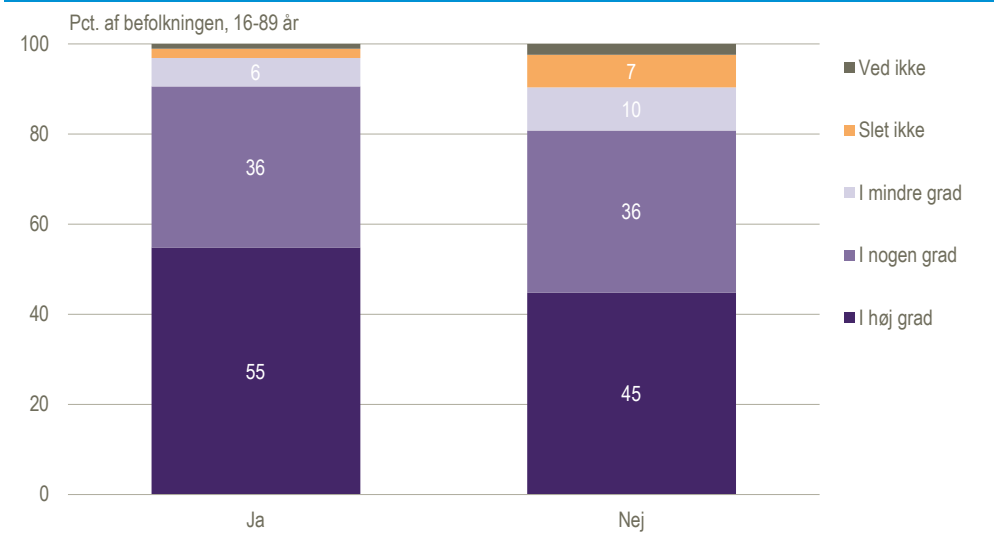
Velfærdsteknologi - definition

Velfærdsteknologi er løsninger, som gør borgerne mere selvhjulpne. Det kan fx være sensorgulve, der giver plejepersonale besked, hvis en borger er faldet og ikke kan rejse sig uden hjælp. Det kan også være muligheden for at foretage enkle målinger af fx blodtryk hjemmefra og kommunikere med sundhedspersonale om målingen på en skærm i stedet for at skulle møde op på hospitalet.

Erfaring gør en forskel i holdninger til velfærdsteknologi

I 2019 svarer 55 pct. af befolkningen, der har prøvet at bruge velfærdsteknologi, at de *'i høj grad'* ser den som en god mulighed, mens 45 pct. af dem, der aldrig har prøvet at bruge det, svarer det samme. Dette indikerer, at der er en sammenhæng mellem personers erfaring med velfærdsteknologi og deres indstilling til velfærdsteknologiske løsninger. Der er således forskel på, hvor positivt stemte befolkningen er i forhold til at skulle bruge velfærdsteknologi i fremtiden som hjælp til at klare sig selv.

Figur 4.4 Er velfærdsteknologi en god mulighed for støtte, pleje og hjælp til at klare sig selv? 2019



5 Cyber- og informationssikkerhed

5.1 Introduktion

Sikkerhed på internettet via computer

Kapitel 5 kaster lys over cyber- og informationssikkerheden i Danmark. Dette kapitel svarer blandt andet på, hvor stor en andel af danskerne, der er opmærksomme på cyber- og informationssikkerhed, og om opmærksomheden påvirker deres adfærd. Nogle af spørgsmålene er udviklet i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen, mens andre spørgsmål er formuleret i Eurostat-regi.

5.2 Udvalgte resultater

Internettet er en fast del af dagligdagen

Internettet er blevet en fast del af danskernes dagligdag. I Danmark er 88 pct. af de 16-89-årige på internettet mindst én gang i løbet af dagen, og 94 pct. har været online de seneste tre måneder. Det er derfor interessant at få et indblik i danskernes forhold til cyber- og informationssikkerhed.

Flere mænd end kvinder vurderer, at de i høj grad har nok viden om sikkerhed på nettet

I 2019 vurderer 48 pct. af danskerne, at de 'i nogen grad' ved tilstrækkeligt om sikkerhed på nettet, og 15 pct. svarer 'i høj grad.' Hver fjerde mener, at deres viden 'i mindre grad' er tilstrækkelig, mens 7 pct. svarer, at de 'slet ikke' ved nok. Mænd vurderer i højere grad end kvinder, at deres viden 'i høj grad' slår til. I 2019 svarer hver femte mand, at hans viden om sikkerhed på nettet 'i høj grad' er tilstrækkelig, mens 9 pct. af de danske kvinder svarer det samme.

Især ældre men også lavt uddannede mangler viden

Det er især danskere over 65 år, der svarer, at de ikke ved nok om it-sikkerhed. I 2019 svarer 11 pct. af personer mellem 65-74 år, at de 'slet ikke' har en tilstrækkelig viden på området, det samme gør sig gældende for 25 pct. af de 75-89-årige. Derudover svarer personer, hvis højst fuldførte uddannelse er grundskolen, enlige uden børn og kvinder i højere grad end gennemsnittet, at de 'slet ikke' ved nok om it-sikkerhed.

Venner og familie lærer danskerne om cyber- og informationssikkerhed

54 pct. lærer om online sikkerhed gennem deres venner og familie. 41 pct. tilegner sig viden fra traditionelle nyhedsmedier, 30 pct. finder information på øvrige hjemmesider og sociale medier, og 28 pct. finder oplysninger på offentlige hjemmesider fx borger.dk. Mænd tilegner sig oftere viden fra sidstnævnte end kvinder, der til gengæld i højere grad lærer om sikkerhed på internettet gennem venner og familie.

Fire ud af fem er påpasselig med personlige oplysninger på sociale medier

Fem ud af seks mener, at de er bevidst om, at de kan beskytte sig på nettet. Det, som er den mest hyppige måde at beskytte sig på, er ved at anvende NemID, som 91 pct. gør brug af. Der er 83 pct., som er påpasselige med at afgive personlige oplysninger på sociale medier, mens fire ud af fem udelukkende henter programmer og apps fra hjemmesider, de stoler på.

Hver anden har begrænset adgang til sin profil på sociale medier

Over halvdelen mellem 16-89 år tager også andre sikkerhedsforanstaltninger: 66 pct. tjekker sikkerheden på websites, når de skal angive personlige oplysninger, 64 pct. opdaterer løbende sikkerhedsprogrammer på sin computer, 62 pct. har slået automatisk opdatering af programmer og systemer til på sin computer, 57 pct. anvender to-trinslogin, hvor det er muligt og 51 pct. har begrænset adgang til sin profil eller indhold på sociale medier.

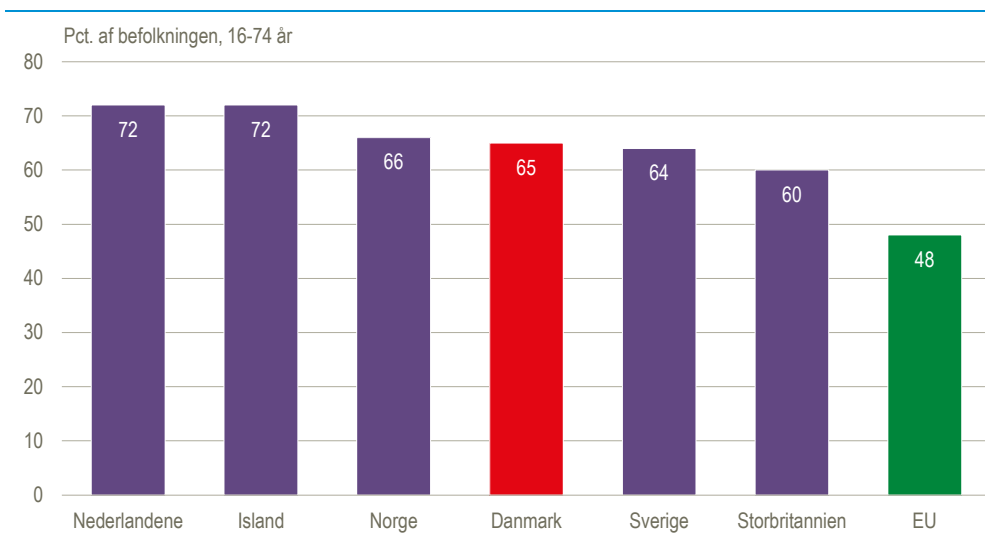
Sikkerhedsforanstaltninger: få bruger lange passwords og krypterer mails

Lidt under halvdelen af danskere gør brug af sikkerhedsforanstaltninger såsom at anvende trådløst netværk med kode uden for hjemmet (48 pct.). Der er 34 pct., der gør brug af cookie-blokering og anonymitetstjenester, mens det kun er hver fjerde, der anvender mindst 12 karakterer i sine passwords. Hver femte krypterer mails, hvis de indeholder følsomme oplysninger.

*Tre ud af fem
husker at tage
sikkerhedskopier*

En god måde at sikre vigtige filer på sin computer eller feriebilderne på sin telefon, er at tage backup kopier. Der er 60 pct. af befolkningen mellem 16-89 år, der har kopieret sine dokumenter eller billeder på en ekstern harddisk eller online lager-tjeneste. Det er især de 16-44-årige, hvor mindst tre ud af fire svarer, at de har taget backup kopier. For de 65-74-årige svarer 40 pct., at de har kopieret sine filer manuelt eller automatisk. Det samme gælder hver femte blandt de 75 til 89-årige. Sikkerhedskopiering er blevet mere udbredt blandt befolkningen end i 2015, hvor 55 pct. af befolkningen tog backup af deres filer. Forskellen kan bl.a. forklares ved, at en række cloud backup-løsninger sker automatisk.

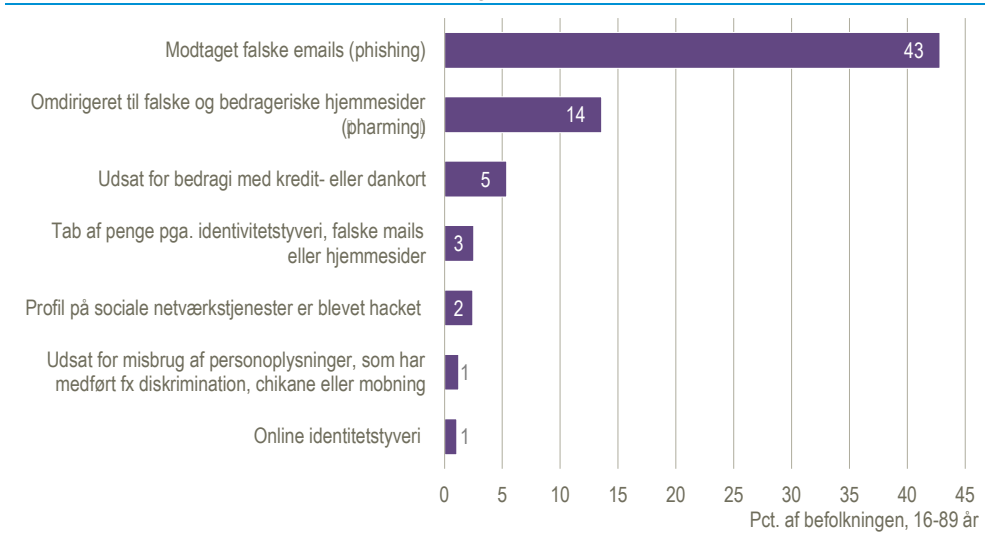
Figur 5.1 **Har du lavet back-up kopier af dine filer fx dokumenter og billeder, mv. Udvalgte EU-lande. 2019**



*Halvdelen af
europæere tager
sikkerhedskopier*

Sammenligning af resultaterne på tværs af EU-lande er kun muligt for den del af populationen, som er mellem 16 og 74 år. I denne gruppe er der to ud af tre danskere, der husker at tage sikkerhedskopier. Den andel er væsentligt højere end EU-gennemsnittet på 48 pct. Nederlandene og Island er de to lande, hvor den største andel af befolkningen tager back-up kopier.

Figur 5.2 **Oplevet it-kriminalitet i forbindelse med privat brug af internet inden for det seneste år. 2019**



Over halvdelen af befolkningen har oplevet ét eller flere sikkerhedsproblemer

Livet online kan give uventede sikkerhedsbrister. Det ved over halvdelen af danskere mellem 16-89 år, der har oplevet én eller flere sikkerhedsproblemer i form af bedrag, hacking, virus eller andre skadelige programmer. Der er 43 pct. der svarer, at de har modtaget falske mails i indbakken, og falske mails er dermed det mest udbredte sikkerhedsproblem. Den næstmest udbredte form for it-kriminalitet er forsøg på at omdirigere internetbrugere til fupbutikker eller andre typer hjemmesider med forfalsket indhold. Det har hver syvende dansker været udsat for (14 pct.).

Misbrug af betalingskort- eller identitetsoplysninger for at opnå pengegevinst

Identitetstyveri, falske e-mails og bedrageriske hjemmesider forsøger som regel at narre penge ud af folk. Selvom mange bliver udsat for forsøg på snyd, slipper de fleste med skrækken. Hver tyvende har oplevet misbrug af kredit- eller dankort, mens 3 pct. af befolkningen har mistet penge som følge af identitetstyveri, falske e-mails eller fup-hjemmesider. Omfanget af økonomiske tab grundet it-kriminalitet mod privatpersoner er på samme niveau som i 2015. I 2015 blev der i undersøgelsen spurgt, om man havde været udsat for økonomisk tab som følge af misbrug af kreditkort eller som følge af falske mails og hjemmesider. Hhv. 3 og 4 pct. svarede, at de havde været udsat for økonomisk tab på grund af misbrug af kreditkort eller falske mails og bedrageriske hjemmesider i 2015.

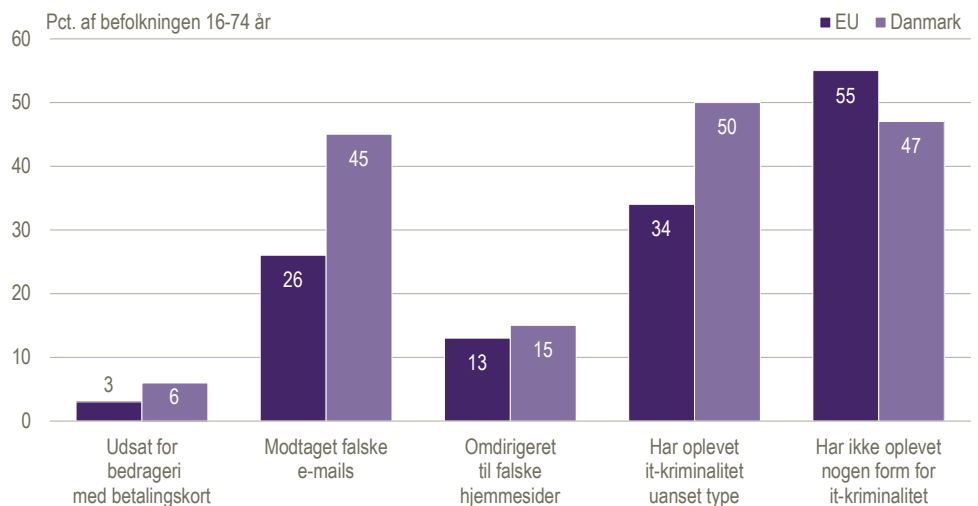
Misbrug af identitetsoplysninger til ærekrænkelse

Undersøgelsen spørger for første gang til oplevelser med it-kriminalitet i forbindelse med misbrug af personoplysninger til at chikanere offeret. Den type misbrug kan fx medføre diskrimination, chikane eller mobning. Det har én pct. af danskerne prøvet. Misbrug af oplysninger, billeder eller andet indhold på sociale medier er en anden form for trussel i forbindelse med vores online adfærd. Af de adspurgte har 2 pct. været udsat for uønsket deling af billeder, videoer eller andet indhold.

Tre former for misbrug/it-kriminalitet på nettet

Statistikken It-anvendelse i befolkningen dækker oplevelser med sikkerhedsproblemer, der kan inddeles i tre hovedgrupper: Misbrug af betalingskortoplysninger, misbrug af identitetsoplysninger for at opnå økonomisk gevinst og misbrug af identitetsoplysninger for at chikanere offeret. Det sidste kaldes ærekrænkelse.

Figur 5.3 Oplevet it-kriminalitet i Danmark og i EU. 2019



Danskerne er mere udsat for it-kriminalitet end de fleste EU-borgere

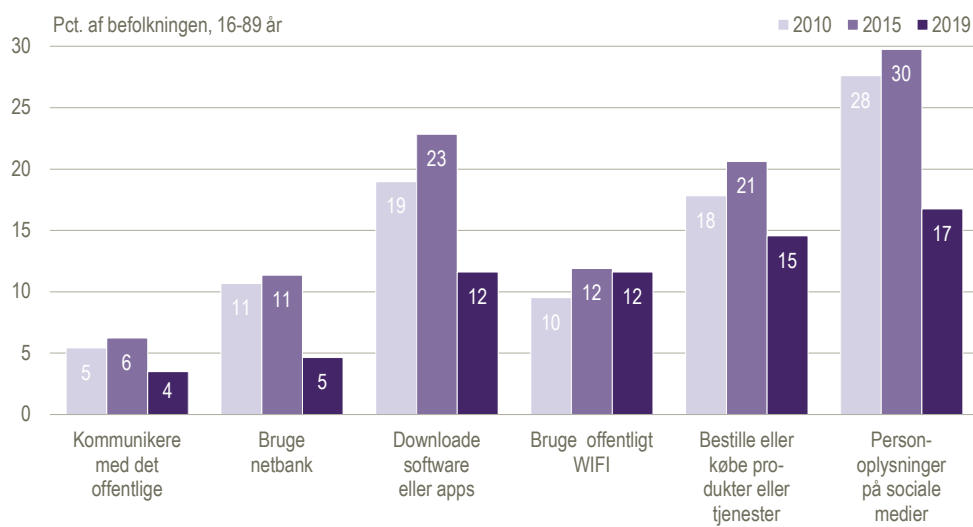
Over halvdelen af EU-borgere mener, at de ikke har været udsat for it-kriminalitet i 2019. I Danmark er der flere, der har oplevet it-kriminalitet. Mens halvdelen af danskere svarer, at de har været udsat for én eller anden form for it-kriminalitet, er det kun hver tredje EU-borger, der svarer det samme. Falske mails fylder i danskernes indbakke betydeligt mere. 45 pct. af befolkningen i Danmark mellem 16 og 74 år oplever at modtage mails afsendt med en hensigt om at lokke modtageren til at afgive oplysninger, også kaldet 'phishing'. Den tilsvarende andel i de 28 EU-lande er 19 procentpoint lavere med 26 pct.

Bekymring for it-sikkerhed begrænser vores aktiviteter på nettet

Frygten for at blive snydt af it-kriminelle har betydning for vores adfærd på nettet. Det er især i forbindelse med online køb, download af apps, musik og øvrige filer samt brug af offentlig Wi-Fi, at internetbrugere frygter at blive udsat for it-kriminalitet.

Figur 5.4

Har sikkerhedsbekymringer holdt eller begrænset dig fra følgende private aktiviteter?



Færre bekymrer sig om at give personlige oplysninger på sociale medier sammenlignet med 2015

Mest forsigtige er danskerne, når det drejer sig om deling af personlige oplysninger på de sociale medier. I 2019 svarer 17 pct., at de har afholdt eller begrænset sig i forbindelse med at give personlige oplysninger på sociale medier. Det er et fald på 13 procentpoint sammenlignet med 2015, hvor lidt under hver tredje svarede det samme. Sammenlignet med 2015 og 2010 afholder eller begrænser færre sig ligeledes ved bestilling eller køb af produkter online. 12 pct. svarer i 2019, at de har undladt at downloade software eller apps på grund af sikkerhedsbekymringer. I 2015 og 2010 var det på hhv. 23 pct. og 19 pct.

Vi stoler mere på it-sikkerheden

Hver tiende bekymrede sig ved brug af netbank i 2010 og 2015. I 2019 er det hver tyvende (5 pct.), der afholder eller begrænser brugen af netbank på grund af bekymringer for it-sikkerheden. Frygt for it-kriminalitet afholder eller begrænser 4 pct. i at kommunikere online med det offentlige. Befolkningens oplevede begrænsning for internetanvendelse grundet frygt for it-sikkerheden har fået mindre betydning siden 2015, hvor en større andel afholdt sig fra eller begrænsede deres brug af udvalgte online aktiviteter.

6 It-færdigheder

6.1 Introduktion

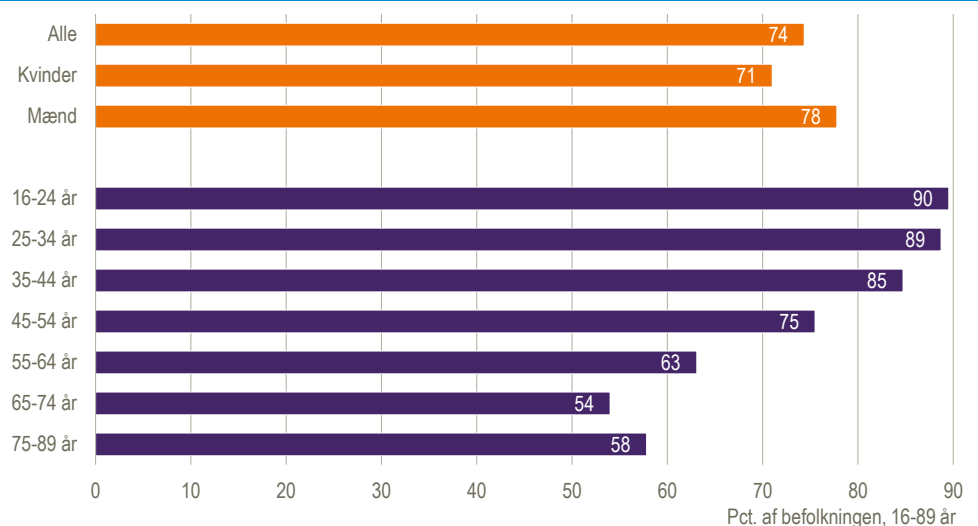
Teknologien inden for it er under konstant udvikling, og det er derfor relevant at se på, om danskerne forbedrer deres it-færdigheder. Kapitlet undersøger de færdigheder inden for it, som danskerne deltager i, og tegner på den måde et billede af befolkningens kundskaber. Eurostat og de nationale statistikkontorer i EU har formuleret spørgsmålene i fællesskab.

6.2 Udvalgte resultater

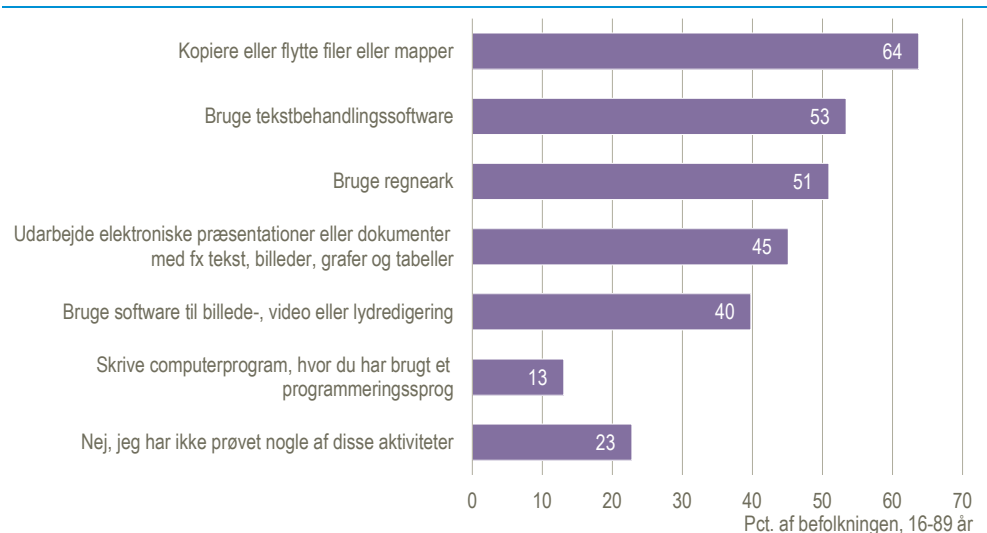
Ni ud af ti mellem 16-34 år har overført filer, installeret apps eller ændret settings

Det kræver it-færdigheder at overføre filer mellem forskellige enheder, installere software og apps, og redigere indstillinger i software såsom styresystemer, spam-filtre, antivirusprogrammer o.lign. Blandt befolkningen svarer tre ud af fire, at de har foretaget mindst én aktivitet. Andelen af mænd, der har overført, installeret eller redigeret indstillinger, er 78 pct., mens den er 71 pct. for kvinder. Ni ud af ti fra 16-34 år har udført mindst én it-færdighedsaktivitet. Det er den gruppe hvor flest har anvendt sine it-færdigheder. For de 65-74-årige har lidt over halvdelen (54 pct.) overført filer, installeret software eller redigeret sine settings, og det er denne aldersgruppe, hvor færrest har foretaget en it-færdighedsaktivitet.

Figur 6.1 Har overført filer, installeret apps og/eller ændret settings fordelt på køn og alder. 2019



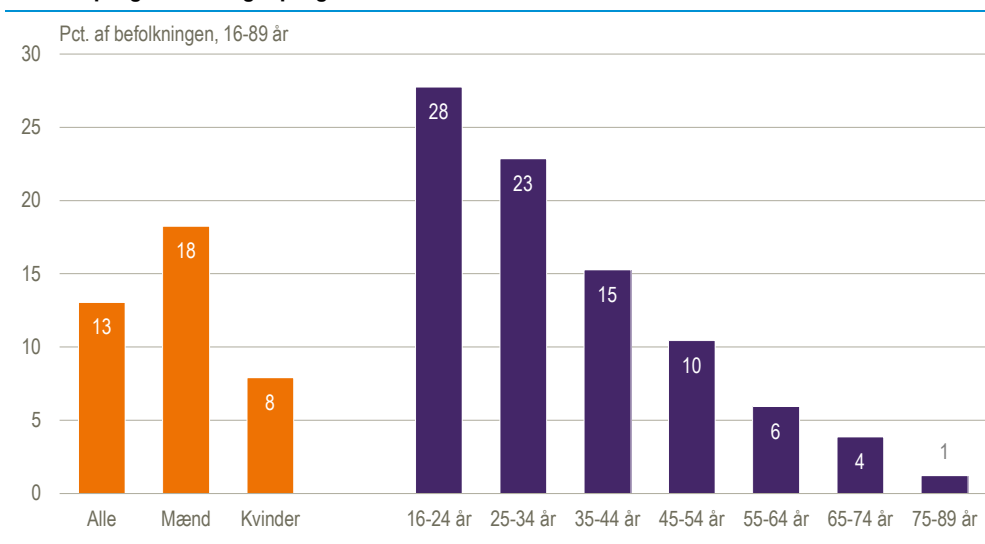
Figur 6.2 Aktiviteter til at måle it-færdigheder. 2019



Hver anden har brugt tekstbehandlingssoftware og regneark

I 2019 svarer 53 pct. mellem 15 og 90 år at de har brugt tekstbehandlingssoftware og 51 pct., at de har brugt regneark. De som har anvendt regneark bliver spurgt, om de har brugt avancerede funktioner til at organisere og analysere data. Det gælder for 61 pct. af brugerne. Der er med 66 pct. flere mænd end kvinder, der svarer de har benyttet sig af avancerede funktioner. Blandt kvindernes gælder det 55 pct. Brug af avancerede funktioner er mere udbredt blandt den yngre del af befolkningen. Der er 76 pct. af de 16-24-årige der har anvendt avancerede funktioner. For de 35-44-årige svarer 58 pct. det samme.

Figur 6.3 **Skrevet programmeringssprog, 2019**



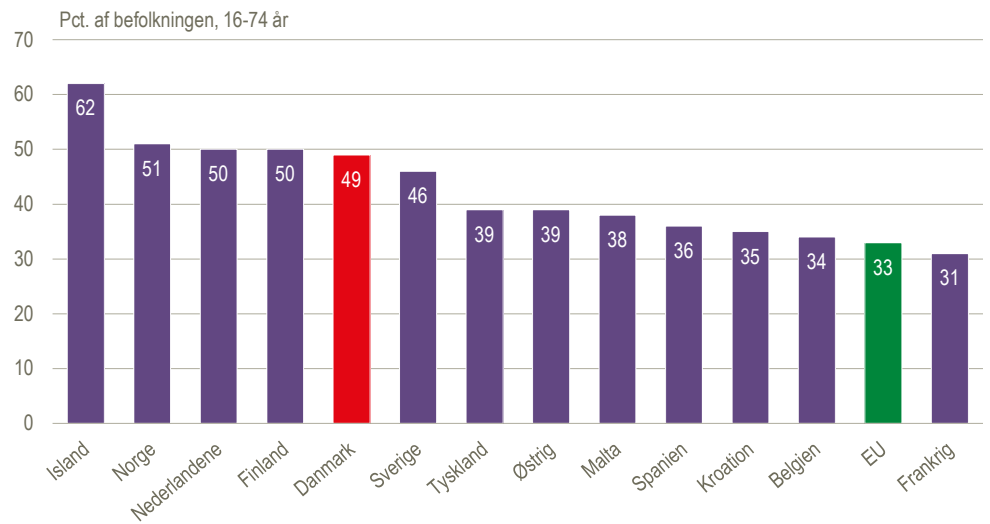
Flere mænd end kvinder har skrevet programmeringssprog

Det er ca. hver ottende dansker der har prøvet at skrive et computerprogram. I 2019 svarer 18 pct. af mændene, at de har skrevet programmeringssprog. For kvinder gælder det 8 pct. Jo yngre man er desto større sandsynlighed er der for, at man har programmeret. Det er 28 pct. af de 16-24-årige der har prøvet at skrive et computerprogram, mens det gælder 15 pct. af de 35-44-årige og 6 pct. af de 55-64-årige.

Digitale færdigheder i udvalgte EU-lande

Europas årlige digitale statusrapport, indekset for digitalisering af økonomi og samfund (DESI) følger medlemsstaternes fremskridt med hensyn til digitalisering. Rapporten opererer med fire niveauer for EU-borgernes digitale færdigheder: *Ingen, lave, basale og højere end basale digitale færdigheder*. De fire niveauer beregnes ved at sammensætte en række indikatorer for borgernes aktiviteter såsom brug af regneark, tekstbehandlingssoftware o. lign.

Figur 6.4 Højere end basale digitale færdigheder i udvalgte lande. 2019



Island har flest 16-74-årige med højere end basale digitale færdigheder. I Norge gælder det 51 pct., Nederlandene 50 pct., Finland 50 pct. og Danmark med 49 pct. I Sverige har 46 pct. højere digitale færdigheder mens nabolandet Tyskland kun har 39 pct.

7 Mere information

- Mulighed for særkørsler* Du har mulighed for at købe mere detaljerede oplysninger fra undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen*.
- Mere information* Tidligere publikationer om befolkningens brug af it finder du på www.dst.dk/it. Du kan desuden finde udvalgte tabeller i Statistikbanken: www.statistikbanken.dk
- Internationale resultater finder du på Eurostats hjemmeside: ec.europa.eu/eurostat/web/information-society/data/database
- Seneste offentliggørelse* Publikationen *It-anvendelsen i befolkningen 2018* udkom i november 2018. Den finder du på Danmarks Statistiks hjemmeside på adressen: <https://www.dst.dk/Site/Dst/Udgivelser/GetPubFile.aspx?id=29448&sid=itbef2018>
- Nyhedsartikler*
Nyt fra Danmarks Statistik *Nyt fra Danmarks Statistik* med resultater fra 2016, 2017, 2018 og 2019 undersøgelsen finder du på her:
- Kvinders internetkøb haler ind på mænds (Nyt nr. 2016:265, 14. juni 2016)
 - Især kvinder tjekker sundhed digitalt (Nyt nr. 2016:446, 25. oktober 2016)
 - Mobilen er den foretrukne enhed til internetadgang (Nyt nr. 2017:250, 14. juni 2017)
 - Hver femte dansker deltager i deleøkonomien (Nyt nr. 2017:266, 22. juni 2017)
 - Især mænd og unge søger en date på nettet (Nyt nr. 2017:384, 3. oktober 2017)
 - Deleøkonomi er mindre udbredt i Danmark end i EU (Nyt nr. 2018:27, 26. januar 2018)
 - Stor fremgang i brug af cloud computing (Nyt nr. 2018:100, 14. marts 2018)
 - Over halvdelen af de 16-74 årige streamer (Nyt nr. 2018:245, 20. juni 2018)
 - Ældre handler på nettet som aldrig før (Nyt nr. 2018:336, 11. september 2018)
 - Flest i Hovedstaden køber logi hos private på nettet (Nyt nr. 2018:350, 19. september 2018)
 - Mindst hver femte smartphone er ubeskyttet (Nyt nr. 2018:431, 20. november 2018)
 - It ændrer jobbet for hver fjerde i løbet af et år (Nyt nr. 2018:447, 28. november 2018)
 - Hver sjette føler sig mere overvåget på jobbet (Nyt nr. 2018:448, 28. november 2018)
 - Falske emails fylder i indbakken (Nyt nr. 2019:298, 13. august 2019)
 - Europarekord i brug af 'smart home' produkter (IoT) (Nyt nr. 2020:083 3. marts 2020)
- Henvendelse* Agnes Tassy (metode), tlf. 39 17 31 44, ata@dst.dk
Monika Bille Nielsen (tal), tlf. 39 17 35 95, mbs@dst.dk

8 English summary

Internet usage in a broad sense ICT plays an increasing role in the working and personal life of Danes. The study addresses questions re. ICT usage for private purposes as well as access to internet and internet connected products (IoT) in Danish homes. It describes how Danes communicate with local and central government, shop online, and protect themselves from cybercrime.

An extract of results Among this years' results are the following:

- There are 3.8 million Danish e-shoppers in 2019, which corresponds to approx. 80 per cent of the population between 16-89 years. Compared to 2011, there are 900,000 more e-shoppers in 2019.

- The share of e-shoppers has increased especially in the elderly population, where it has tripled since 2011.

- Denmark and the UK are the countries where citizens' online purchases are most prevalent. The proportion of Europeans aged 16-74 who have been shopping online in the past year is 63 per cent. The corresponding share in Denmark is 84 per cent.

- 'Smart home' products, also called 'internet of things' (IoT), were used by 10 per cent of EU citizens in 2019. The Nordic countries and the Netherlands top the list of Internet-connected 'smart home' products in the home. Denmark is at 23 per cent the country where the highest proportion of citizens has used 'smart home' products.

- Denmark is the country in the EU where the majority of the population (81 per cent) between the ages of 16 and 74 years use social networking services such as Facebook or Instagram.

- To the question 'To what extent do you trust public authorities to take good care of your personal information?' Most people respond 'high' or 'to some extent' (27 and 49 per cent, respectively). 17 per cent indicate 'to a lesser extent' while a further 6 per cent 'not at all' trust that public authorities are taking good care of their personal information.

- In 2019, 48 per cent estimate that their knowledge about online safety is sufficient 'to some extent', while 15 per cent answer 'to a great extent.' One in four thinks that their knowledge is sufficient 'to a lesser extent', while 7 per cent reply that they don't know enough at all.

- Fake emails are the most prevalent form of cyber crime, of which 43 per cent of Danes between 16-89 years have been exposed in 2019.

- The second most prevalent form of cyber crime is attempts to redirect internet users to scams or other types of websites with fraudulent content. Every seventh Dane has been exposed to this (14 per cent).

- In 2019, 8 per cent of Danes aged 16-89 repond that they have used welfare technology in connection with e.g. health- or elderly care.

Data used The publication primarily builds on information from the survey *ICT usage by individuals 2019*. The survey is based on responses from a representative sample of Danish citizens. The foundation is a harmonised EU questionnaire (*ICT usage by individuals and in households 2019*), but the study additionally covers a range of national questions. For 2019, the questions were prepared in cooperation with the Danish Agency for Digitisation.

Bilag I – Tabelafsnit

Hvorfor tre kolonner?

Resultaterne viser tre forskellige alderssegmenter af undersøgelsens population: 16-74 år, 16-89 år og 15-89 år. Det første segment (16-74 år) gør det muligt at sammenligne de danske resultater med resultater fra øvrige EU-lande. Ønsker man at sammenligne resultaterne for den udvidede danske population med tidligere år, er det muligt for gruppen 16-89 år. Den udvidede danske population indeholder borgere mellem 16 og 89 år fra 2010 til og med 2015. 15-årige borgere blev først medtaget i undersøgelsen for 2016.

Adgang til og brug af it. Tabel 2.1 – 2.2

Tabel 2.1 Adgang til internet i hjemmet. 2019

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	Pct. af befolkningen		
Får du hjælp af en anden person til at åbne skema og/eller besvare spørgsmålene?	-	1	1
Har du eller andre i husstanden adgang til internet i hjemmet?	96	94	94
Hvilken form for internetforbindelse bruges i hjemmet?			
Bredbånd fx kabel, optisk fiber, Wi-Fi	87	84	84
Mobilbredbånd fx 3G eller 4G eller via bærbar USB-stik	47	44	44
Andet	1	1	1
Ved ikke	2	3	3
Hvad er årsagerne til, at du eller andre i husstanden ikke har adgang til internet i hjemmet?			
Har adgang til internet andre steder fx arbejdspladsen	1	1	1
Har ikke brug for internet	1	2	2
IT-udstyr koster for meget	0	0	0
Internetforbindelse koster for meget	0	0	0
Ved ikke hvordan man bruger internettet	1	2	2
Bekymring for sikkerhed eller privatlivets fred	0	0	0
Det er ikke muligt at få internetforbindelse i området	0	0	0

Tabel 2.2 Internetbrug, hyppighed og udstyr til at være på nettet. 2019

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	Pct. af befolkningen		
Hvornår har du senest brugt internettet uanset hvor?			
Inden for de seneste tre måneder	97	94	94
Inden for det seneste år	0	0	0
For mere end et år siden	1	1	1
Har aldrig været på internettet	2	4	4
Hvor ofte har du i gennemsnit været på internettet i de seneste tre måneder?			
Flere gange om dagen	79	74	74
Hver dag eller næsten hver dag (5-7 gange om ugen)	13	14	14
Mindst en gang pr. uge (1-4 gange om ugen)	3	4	4
Mindre end en gang pr. uge	2	2	2
Hvilke udstyr har du brugt for at komme på internettet uden for dit hjem eller arbejdsplads inden for de seneste tre måneder?			
Mobiltelefon eller smartphone	87	82	82
Bærbar computer	47	44	44
Tablet	31	30	30
Andet udstyr fx medieafspiller, spillekonsol, e-bogslæser, smartwatch	8	7	7
Jeg har ikke været på internettet uden for hjemmet eller arbejdet	5	7	6

Hvad bruger danskerne internettet til? Tabel 3.1 - 3.4**Tabel 3.1 Internetaktiviteter. 2019**

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	———— pct. af befolkningen ————		
Har du som privatperson inden for de seneste tre måneder brugt internettet til følgende...			
Sendt/modtaget mails/e-post	94	90	90
Sendt meddelelser fx via Messenger, Skype etc.	77	72	72
Brugt video- eller audioopkald	56	52	53
Været på sociale medier	81	76	76
Læst online nyheder, aviser eller nyhedsmagasiner	82	79	79
Søgt helbredsrelaterede oplysninger	67	64	64
Søgt information om varer eller tjenester	85	81	81
Ytret holdninger om samfundet eller politik på nettet	20	18	18
Deltaget i en online høring eller afstemning om samfundsmæssige eller politiske forhold	15	14	14
Set på jobopslag eller sendt en jobansøgning via internettet	37	34	33
Delt egne billeder, tekst, videoer, musik eller software	52	49	49
Brugt internet- eller mobilbank	91	88	87

Tabel 3.2 Cloud computing. 2019

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	———— pct. af befolkningen ————		
Har gemt eller lagret dokumenter, billeder, musik eller andre filer på nettet	62	59	59

Tabel 3.3 Internet of Things. 2019

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	———— pct. af befolkningen ————		
Betjent udstyr i hjemmet fx via din smartphone betjent et alarmsystem, en robotstøvsuger, lyset eller termostaten	23	21	21

Tabel 3.4 E-læringsaktiviteter. 2019

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	———— pct. af befolkningen ————		
Har du gennemført én eller flere e-læringsaktiviteter inden for de seneste tre måneder			
Taget et online kursus	12	11	11
Brugt online læringsmateriale som ikke er et helt kursus fx læringsvideoer, software eller e-bøger	24	22	22
Kommunikeret med undervisere eller elever på uddannelsens hjemmeside eller portal	14	13	13
Andet	5	4	4
Har ikke deltaget i en e-læringsaktivitet	62	61	61

Digital kommunikation med det offentlige. Tabel 4.1 – 4.9**Tabel 4.1 Digital selvbetjening. 2019**

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	Pct. af befolkningen		
Har du som privatperson inden for de seneste 12 måneder prøvet at...:			
Søge information på offentlige myndigheders hjemmesider eller apps fx SKAT, borger.dk, biblioteker, kommune, regioner, sundhed.dk m.v.	89	86	86
Hentet eller printet skemaer/blanketter fra offentlige myndigheders hjemmesider	47	45	45
Indsendt oplysninger fx udfyldte blanketter via internettet fx SKAT, Kommunen, SU, Skoleintra	74	71	70

Tabel 4.2 Barrierer for digital selvbetjening. 2019

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Hvad er de vigtigste grunde til, at du inden for det seneste år ikke har brugt internettet til at indsende udfyldte blanketter til det offentlige?			
Har ikke haft brug for at indsende oplysninger til det offentlige, hverken online eller i papirform	70	69	69
Kunne ikke finde relevante løsninger på hjemmesiden eller appen	3	2	2
Kan ikke finde ud af, hvordan man gør fordi hjemmesiden/appen er for indviklet	6	7	7
Bekymring for sikkerhed og beskyttelse af personlige data	5	5	5
En anden har gjort det for mig	12	13	13
Andet	13	13	13

Anm.: Pct. af personer der ikke har sendt blanketter via internettet

Tabel 4.3 Tilfredshed ved brug af offentlige myndigheders hjemmeside. 2019

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Er du tilfreds eller utilfreds med, hvor nemt det er at bruge tjenesterne på de offentlige myndigheders hjemmesider?			
Primært tilfreds	88	88	88
Primært utilfreds	10	11	10
Ved ikke	2	2	2

Anm.: Pct. af personer der har søgt information på offentlige myndigheders hjemmeside, hentet skemaer eller blanketter og/eller indsendt oplysninger via internettet

Tabel 4.4 Oplevelse ved indsendelse af blanketter og digital selvbetjeningsløsning. 2019

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Hvordan oplevede du processen sidste gang, du indsendte en blanket til det offentlige via internet eller brugte en digital selvbetjeningsløsning?			
Meget overskuelig	15	15	15
Overskuelig	57	57	57
Hverken eller	19	20	20
Uoverskuelig	8	8	8
Ved ikke	1	1	1
Den seneste gang, du indsendte en blanket via internet eller anvendte offentlig digital selvbetjening, havde du da brug for hjælp undervejs?			
Ja	21	21	21
Nej	79	79	79
Ved ikke	0	0	0
Har du været i situationer, som krævede, at du skulle benytte flere separate selvbetjeningsløsninger på de offentlige myndigheders hjemmesider?			
Ja	25	24	24
Nej	74	75	75
Ved ikke	1	1	1

Anm.: Pct. af personer der har sendt blanketter via internettet

Tabel 4.5 Tilfredshed med brug af separate selvbetjeningsløsninger. 2019

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
I hvilken grad er du tilfreds med at bruge offentlige myndigheders hjemmesider, når dit ærinde kræver, at du benytter flere separate selvbetjeningsløsninger?			
I høj grad	17	17	17
I nogen grad	56	56	56
I mindre grad	20	20	20
Slet ikke	6	6	6
Ved ikke	1	1	1

Anm.: Pct. af personer der har benyttet flere separate selvbetjeningsløsninger

Tabel 4.6 De offentlige myndigheders håndtering af oplysninger. 2019

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
I hvor høj grad har du tillid til, at de offentlige myndigheder passer godt på dine personlige oplysninger?			
I høj grad	26	27	27
I nogen grad	49	49	49
I mindre grad	18	17	17
Slet ingen tillid	6	6	6
Ved ikke	1	1	1
I hvor høj grad mener du, at følgende er sandt eller usandt...:			
Det offentlige har for mange oplysninger om mig			
I høj grad sandt	17	16	16
I nogen grad sandt	33	32	32
I mindre grad sandt	26	26	26
Usandt	22	22	22
Ved ikke	3	3	3
De oplysninger, jeg giver til det offentlige, havner i de forkerte hænder pga. datatyveri			
I høj grad sandt	6	6	6
I nogen grad sandt	20	20	20
I mindre grad sandt	37	36	36
Usandt	34	34	34
Ved ikke	3	4	4
Offentligt ansatte snager i mine oplysninger			
I høj grad sandt	4	4	4
I nogen grad sandt	12	12	12
I mindre grad sandt	29	29	29
Usandt	51	51	51
Ved ikke	3	4	4
Forkerte oplysninger følger mig på tværs af offentlige myndigheder og selvbetjeningsløsninger			
I høj grad sandt	4	4	4
I nogen grad sandt	14	14	14
I mindre grad sandt	26	26	26
Usandt	53	53	53
Ved ikke	4	4	4

Tabel 4.7 Digital udvikling, deling af oplysninger og behov for overblik. 2019

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
Oplever du, at den digitale udvikling har gjort det lettere eller sværere at komme i kontakt med offentlige myndigheder? Uanset om kontakten er via digital selvbetjening, personligt fremmøde, telefon/sms eller brev			
Primært lettere	49	47	47
Primært sværere	13	15	15
Både lettere og sværere	36	36	36
Ved ikke	2	2	2
Hvor enig er du i, at oplysninger om dig i højere grad bør deles mellem offentlige myndigheder for at skabe bedre digitale selvbetjeningsløsninger?			
Helt enig	25	24	24
Delvis enig	41	39	40
Delvis uenig	13	12	12
Helt uenig	9	10	9
Ved ikke	13	14	14
I hvilken grad oplever du et behov for et samlet overblik over de sager og ydelser, som du har med det offentlige?			
I høj grad	27	26	26
I nogen grad	42	41	41
I mindre grad	18	18	18
Slet ikke	10	11	11
Ved ikke	2	3	3

Tabel 4.8 Velfærdsteknologi. 2019

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
Vil velfærdsteknologi være en god mulighed for dig, hvis du en dag skulle få behov for støtte, pleje og hjælp til at klare dig selv?			
I høj grad	46	45	46
I nogen grad	36	36	36
I mindre grad	9	9	9
Slet ikke	6	7	7
Ved ikke	2	3	3
Har du selv anvendt velfærdsteknologi i forbindelse med sundhedsmæssig behandling, pleje eller omsorg?			
Ja	8	8	8
Nej	92	91	91
Ved ikke	1	1	1

Tabel 4.9 Digital post og NemSMS. 2019

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
Er du fritaget for Digital Post?			
Ja	7	9	9
Nej, jeg modtager Digital Post	93	91	90
Ved ikke	1	1	1
Ved du, at du kan få en sms fra det offentlige (NemSMS), når du fx har tid på hospitalet eller skal huske at aflevere bøger på biblioteket?			
Ja	84	83	83
Nej	16	17	17
Ved ikke	0	0	0
Er du tryk ved at kommunikere med de offentlige myndigheder via Digital Post/e-Boks?			
Ja	86	83	83
Nej	6	7	7
Ved ikke	1	1	1
	pct.		
Ved du, at man kan få hjælp til offentlig digital selvbetjening og Digital Post på fx kommunens borgerservicecentre og biblioteker?			
Ja	68	65	65
Nej	32	34	34
Ved ikke	0	0	1

Anm.: Pct. af personer der er fritaget Digital Post

Internethandel. Tabel 5.1 – 5.7

Tabel 5.1 Senest online køb. 2019

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
Hvornår har du senest købt eller bestilt varer over internettet til privat brug?			
Inden for de seneste tre måneder	74	70	70
Inden for det seneste år (men ikke de seneste tre måneder)	10	10	10
For mere end et år siden	7	7	7
Har aldrig købt/bestilt noget via internettet	7	8	8
Ved ikke	0	0	0

Tabel 5.2 Varer og tjenester købt på internettet. 2019

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Har du inden for de seneste 12 måneder bestilt eller købt følgende over internettet?			
Dagligvarer (mad, drikke, toilettartikler eller andre varer til husholdningen)	27	26	26
Møbler, hvidevarer, legetøj og andre ting til hjemmet eller haven	59	58	57
Medicin og kosttilskud fx vitaminpiller	25	25	25
Tøj og sko, sports- og fritidsudstyr	69	67	67
Computer hardware og -udstyr fx harddisk, skærm, tastatur, computerhøjttaler, printer	30	30	30
Elektronik fx smartphone, tablet, kamera, radio og tv	34	33	33
Nyt abonnement til internet, tv- eller telefoni fx bredbånd eller optankning af mobiltid osv.	34	34	34
Ferieovernatning eller weekendophold fx hotel, camping, vandrehjem eller privat bolig	58	57	56
Billetter til fly, tog, færge, leje af bil eller andre rejseprodukter ud over overnatning	66	65	64
Billetter til biograf, koncert, teater eller oplevelser	70	69	68
Film og musik fx DVD, CD eller streaming	47	45	45
Bøger, e-bøger, magasiner, aviser	37	37	37
E-læringsmateriale eller apps fx undervisningssoftware, digital kursusmateriale	15	15	15
Computerspil og -programmer, software, udvidelser eller opdateringer	34	33	34
Andet	24	23	23

Anm.: Pct. af personer der har købt eller bestilt varer det seneste år

Tabel 5.3 Downloading. 2019

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Downloadet/streamet film, musik	84	83	83
Downloadet e-bøger	58	58	58
Downloadet elektroniske magasiner, tidsskrifter, e-aviser	43	43	43
Downloadet apps eller software og opgraderinger inklusive apps samt video- eller computerspil	87	86	86

Anm.: Pct. af personer der har købt eller bestilt film og musik, bøger, e-bøger, magasiner, aviser, computerspil.

Tabel 5.4 Internetskøb på tværs af grænser. 2019

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Hvilke internetforhandlere /internetbutikker har du bestilt varer fra inden for det seneste år?			
Fra internetforhandlere i Danmark	85	84	84
Fra internetforhandlere i EU	46	45	45
Fra internetforhandlere uden for EU	23	22	22
Ved ikke i hvilke lande internetforhandlere befinder sig	8	9	9

Anm.: Pct. af personer som har handlet på internettet inden for det seneste år.

Tabel 5.5 Hyppighed og volumen af internetkøb. 2019

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Hvor mange gange har du købt eller bestilt varer eller tjenester over internettet til privat brug over de seneste 3 måneder?			
1-2 gange	30	31	31
3-5 gange	34	34	34
6-10 gange	17	16	16
Flere end 10 gange	13	13	13
Ved ikke	6	6	6
Hvor mange penge har du ca. brugt på de varer eller tjenester du har købt eller bestilt over internettet til privat brug inden for de seneste 3 måneder?			
Mindre end 350 kr.	8	8	8
350 kr.– 750 kr.	17	18	18
750 kr.– 3.750 kr.	39	39	39
3.750 – 7.500 kr.	14	14	14
Mere end 7.500 kr.	11	11	11
Ønsker ikke at svare	3	3	3
Ved ikke	9	9	9

Anm.: Pct. af personer som har købt eller bestilt varer inden for de seneste tre måneder.

Tabel 5.6 Oplevede problemer ved internetkøb. 2019

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Har du oplevet følgende problemer, da du købte eller bestilte varer eller tjenester over internettet til private formål over de seneste 12 måneder?			
Tekniske problemer med hjemmesiden under bestilling eller betaling af ordren	11	11	11
Svært at finde information om garantier eller andre forbrugerrettigheder	9	8	8
Varen ankom senere end angivet	15	15	15
Omkostningerne blev højere end angivet fx højere leveringsomkostninger eller transaktionsomkostninger	5	5	5
Forkert eller beskadiget vare	8	8	8
Bedrageri fx blev varen ikke leveret eller misbrug af kortoplysninger	3	3	3
Svært at klage eller leverandørens svar på klagen var utilfredsstillende	4	4	4
Varen kunne ikke sendes til Danmark	6	6	6
Andet	4	4	4
Har ikke oplevet nogen problemer	63	64	64

Anm.: Pct. af personer som har købt eller bestilt varer inden for det seneste år.

Tabel 5.7 **Barriere for internetkøb. 2019**

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Hvad er de vigtigste grunde til, at du ikke har købt eller bestilt varer eller tjenester over internettet til private formål inden for det seneste år?			
Jeg foretrækker at handle personligt, vil gerne se varen eller jeg er loyal overfor butikkerne	69	70	70
Jeg er bekymret for sikkerhed ved betaling over internettet og beskyttelse af personlige data fx kreditkortoplysninger eller andre personfølsomme oplysninger over internettet	19	20	20
Bekymring for modtagelse samt returret af varer bestilt over internettet samt for klagemuligheder	13	14	14
Jeg kunne ikke, fordi jeg ikke ved, hvordan man handler på nettet	5	6	6
Det er besværligt at få leveret varer bestilt over internettet, det tager for lang tid eller der er problemer med logistikken	4	4	4
Jeg har ikke et kreditkort, som kan bruges til betaling over internettet	3	2	2
De varer, jeg var interesseret i at bestille, kunne ikke sendes til Danmark	1	1	1
En anden person handler på nettet for mig	12	12	12
Andet	18	17	17

Anm.: Pct. af personer som ikke har købt eller bestilt varer inden for det seneste år

Tabel 5.8 **Finansielle aktiviteter over internettet. 2019**

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Har du udført en af følgende finansielle aktiviteter over internettet (eksklusiv via e-mail) til private formål over det seneste år?			
Købt eller solgt aktiver, obligationer, investeret penge eller lign. aktiver	10	10	10
Købt eller fornyet forsikringer	15	14	14
Optaget lån eller søgt kredit	7	7	7
Nej, jeg har ikke udført nogle af disse	74	75	75

Anm.: Pct. af personer som har brugt internettet inden for de seneste tre måneder

It-sikkerhed. Tabel 6.1 – 6.6

Tabel 6.1 **Oplevede sikkerhedsproblemer. 2019**

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Bedrag med kredit- eller dankort	6	6	6
Tab af dokumenter, billeder eller anden data pga. virus eller anden skadelig program	2	2	2
Misbrug af personoplysninger på internettet, som har medført fx diskrimination, chikane eller mobning	1	1	1
Dine sociale netværkstjenester eller e-mail er blevet hacket og indhold derfra er blevet offentliggjort eller sendt uden dit vidende	3	3	3
Online identitetstyveri	1	1	1
Modtagelse af falske emails	47	45	45
Omdirigeret til falske og bedrageriske hjemmesider, som ville have personoplysninger	15	14	14
Børns adgang til upassende hjemmesider	2	2	2
Har ikke oplevet nogen sikkerhedsproblemer i de seneste 12 måneder.	48	49	50

Anm.: Pct. af personer som har brugt internettet inden for det seneste år

Tabel 6.2 Oplevet økonomisk tab. 2019

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Har du oplevet nogle økonomiske tab som følge af identitetstyveri, modtagelse af falske e-mails eller bedrageriske hjemmesider?			
Ja	6	6	6
Nej	94	94	94
Ved ikke	0	0	0

Anm.: Pct. af personer som har oplevet bedrageriske hjemmesider, falske mails og/eller online identitetstyveri

Tabel 6.3 Sikkerhedsbekymringer. 2019

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Har sikkerhedsbekymringer holdt eller begrænset dig fra følgende private aktiviteter på internettet i det seneste år?			
Bestille eller købe produkter eller tjenester	16	15	15
Bruge netbank	5	5	5
Afgive eller indtaste personoplysninger til sociale eller professionelle netværkstjenester fx Facebook eller LinkedIn	18	18	18
Kommunikere med offentlige services eller administration	4	4	4
Downloade software eller apps, musik- eller videofiler, spil eller andre datafiler	13	12	12
Bruge internettet via offentligt WIFI	13	12	12
Andet	3	3	3
Nej, sikkerhedsbekymringer har ikke begrænset mig	63	63	63

Anm.: Pct. af personer som har brugt internettet inden for det seneste år

Tabel 6.4 Back-up filer. 2019

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Har du lavet back-up kopier af dine filer fx dokumenter og billeder, på en ekstern harddisk eller på en online lagertjeneste (cloud tjeneste) til private formål?			
Ja, automatisk eller manuelt	66	64	64
Nej	25	26	27
Ved ikke	9	10	10

Anm.: Pct. af personer som har brugt internettet inden for det seneste år

Tabel 6.5 Beskyttelse på nettet. 2019

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Er du bevidst om at du kan beskytte dig på nettet?			
Ja	87	86	86
Nej	12	13	13
Ved ikke	0	0	0
Gør du noget af følgende for at beskytte dig på nettet?			
Jeg anvender NemID/MitID	97	96	96
Jeg anvender to-trins login, hvor det er muligt (to-trins login vil sige, at der skal anvendes et password og engangskode til login)	61	61	60
Jeg anvender 12 karakterer og derover i mine passwords	28	27	27
Jeg har begrænset adgangen til min profil eller indhold på sociale medier	56	54	54
Jeg anvender trådløst netværk med kode uden for hjemmet	53	51	51
Jeg er påpasselig med at afgive personlige oplysninger på sociale medier	89	88	88
Når jeg skal angive personlige oplysninger, tjekker jeg, om hjemmesiden er sikker (fx https-sites, eller certifikater)	71	70	70
Jeg bruger cookie-blokering og anonymitetstjenester	38	36	36
Jeg opdaterer løbende sikkerhedsprogrammer på min computer	68	68	68
Jeg har slået automatisk opdatering af programmer og systemer til på min computer	66	65	65
Jeg henter kun programmer og apps fra hjemmesider, jeg stoler på	84	83	83
Jeg tager jævnligt backup af mine filer og dokumenter	50	49	49
Jeg krypterer mails, hvis de indeholder følsomme oplysninger	23	23	22

Anm.: Pct. af personer som har brugt internettet inden for det seneste år.

Tabel 6.6 Viden om internetsikkerhed. 2018

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
I hvor høj grad mener du, at du har nok viden om sikkerhed på nettet?			
I høj grad	17	15	15
I nogen grad	50	48	48
I mindre grad	24	25	24
Slet ikke	5	7	7
Ved ikke	4	5	5
Hvor får du oftest din viden om internetsikkerhed fra?			
Traditionelle nyhedsmedier, TV, magasiner, aviser (ikke på internettet)	42	41	40
Offentlige hjemmesider (fx borger.dk eller digst.dk)	30	28	28
Øvrige hjemmesider eller sociale medier	32	30	30
Familie og venner	55	54	54
Andet, noter venligst	16	15	15
Ingen steder	4	4	4

Digitale færdigheder. Tabel 7.1 – 7.3**Tabel 7.1 Digitale færdigheder med software. 2019**

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Har du prøvet at bruge computeren eller en mobil enhed, fx en smartphone, e-bogslæser, til nogle af følgende aktiviteter?			
Overført filer så som musik eller billeder mellem computer og andre enheder fx digitalt kamera eller smartphone	63	60	61
Installeret software eller apps	66	64	64
Redigeret indstillinger i software (inkl. styresystem) eller sikkerheds-programmer (antivirusprogrammer, spamfiltre osv.)	38	36	36
Nej, jeg har ikke prøvet nogle af disse aktiviteter	24	27	27

Anm.: Pct. af personer som har brugt internettet inden for det seneste tre måneder

Tabel 7.2 It-færdigheder. 2019

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Har du prøvet nogle af følgende aktiviteter?			
Kopiere eller flytte filer eller mapper	70	68	68
Bruge tekstbehandlingssoftware	58	57	57
Udarbejde elektroniske præsentationer eller dokumenter med fx tekst, billeder, grafer og tabeller	50	48	48
Bruge regneark	56	54	54
Bruge software til billede-, video eller lydredigering	44	42	42
Skrive computerprogram, hvor du har brugt et programmeringssprog	15	14	14
Nej, jeg har ikke prøvet nogle af disse aktiviteter	22	24	24

Anm.: Pct. af personer som har brugt internettet inden for det seneste tre måneder

Tabel 7.3 Brug af avancerede funktioner i regneark. 2019

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Brugt avancerede funktioner i et regneark til at organisere og analysere data, fx sortere, bruge formler eller lave tabeller?	62	61	61

Anm.: Pct. af personer som har brugt regneark inden for de seneste tre måneder

Bilag II - Liste over spørgsmål i undersøgelsen

Hvordan kommer danskerne på internettet?

- (AA1) Får du hjælp af en anden person til at åbne dette skema og/eller besvare spørgsmålene i undersøgelsen?
- (A1) Har du eller andre i husstanden adgang til internet i hjemmet via fx mobil, computer, tablet, smart-tv?
- (A2) Hvilken form for internetforbindelse bruges i hjemmet?
- (A3) Hvad er årsagerne til, at du eller andre i husstanden ikke har adgang til internet i hjemmet?
- (B1) Hvornår har du senest brugt internettet uanset hvor?
- (B2) Hvor ofte har du i gennemsnit været på internettet inden for de seneste tre måneder?
- (B3) Hvilke udstyr har du brugt for at komme på internettet uden for dit hjem eller arbejdsplads inden for de seneste tre måneder?

Hvad bruger danskerne internettet til?

- (B4) Har du som privatperson inden for de seneste tre måneder brugt internettet til følgende? *Gerne flere svar.*
 - (B4a) Sendt/modtaget mails/e-post
 - (B4b) Sendt meddelelser fx via Skype, Messenger, WhatsApp, Viber
 - (B4c) Brugt video- eller audioopkald fx Skype, Messenger, Facetime, WhatsApp, Viber
 - (B4d) Været på sociale medier fx Facebook, Twitter, Instagram eller Snapchat
 - (B4e) Læst online nyheder, aviser eller nyhedsmagasiner
 - (B4f) Søgt helbredsrelaterede oplysninger fx om ernæring, sundhed, skade eller sygdom
 - (B4g) Søgt information om varer eller tjenester
 - (B4h) Ytret holdninger om samfundet eller politik på nettet fx på Facebook eller blogs
 - (B4i) Deltaget i en online høring eller afstemning om samfundsmæssige eller politiske forhold fx underskriftindsamling eller byplanlægning
 - (B4j) Søgt arbejde eller sendt en jobansøgning
 - (B4k) Delt egne billeder, tekst, videoer, musik eller software
 - (B4l) Lyttet til musik fx webradio eller streamet musik på nettet
 - (B4m) Solgt varer eller tjenester på nettet via fx dba.dk, eBay eller net-auktioner
- (B5) Brugt internet- eller mobilbank til fx betaling af regninger, overførsel af penge mv.
- (B6) Har du via internettet betjent udstyr i hjemmet? *fx via din smartphone betjent alarmsystemet, en robotstøvsuger, lyset eller termostaten*
- (B7) Har du gemt eller lagret dokumenter, billeder, musik, film eller andre filer på nettet? *fx Google Drive, DropBox, Windows Skydrive, iCloud eller Amazon Cloud Drive*
- (B8) Har du gennemført en eller flere af følgende e-læringsaktiviteter inden for de seneste tre måneder? *Det kan både være i forbindelse med arbejde, uddannelse eller privat. Gerne flere svar.*
 - Taget et online kursus
 - Brugt online læringsmateriale som ikke er et helt kursus fx læringsvideoer, software eller e-bøger
 - Kommunikeret med undervisere eller elever på uddannelsens hjemmeside eller portal

- Andet
- Har ikke deltaget i en e-læringsaktivitet

Deleøkonomi

- (B9) Har du brugt hjemmesider eller apps til at leje eller bytte en bolig eller et værelse med en anden privatperson inden for det seneste år? ⁶
- (B13a) Hvor ofte har du brugt hjemmesider eller apps til at leje eller bytte en bolig eller et værelse med en anden privatperson inden for det seneste år?
- (B9a) Hvordan fik du kontakt med den eller de privatpersoner? *Gerne flere svar.*
 - Gennem specialiserede hjemmesider, apps eller platforme, som formidler overnatning mellem privatpersoner fx AirBnB eller Homeaway
 - Gennem andre hjemmesider og sociale netværkstjenester
- (B10) Har du brugt hjemmesider eller apps til at købe eller dele transport- og kørselsmuligheder fra en anden privatperson inden for det seneste år?
- (B13b) Hvor ofte har du brugt hjemmesider eller apps til at købe/dele transport- og kørselsmuligheder fra en anden privatperson inden for det seneste år?
- (B10a) Hvordan fik du kontakt med den eller de privatpersoner? *Gerne flere svar*
 - Gennem specialiserede hjemmesider, apps eller platforme, som formidler udlejning af transport- og kørselsmuligheder fx GoMore eller boatflex
 - Gennem andre hjemmesider og sociale netværkstjenester
- (B11) Har du brugt hjemmesider eller apps til at leje, bytte eller købe varer fx tøj, babyudstyr, have og byggeredskaber, elektronik mv. fra en anden privatperson inden for det seneste år?
- (B13c) Hvor ofte har du brugt hjemmesider eller apps til at leje/bytte/købe varer fra en anden privatperson inden for det seneste år?
- (B11a) Hvordan fik du kontakt med den eller de privatpersoner? *Gerne flere svar*
 - Gennem specialiserede hjemmesider, apps eller platforme, som formidler ting fx tøj eller babyudstyr mellem privatpersoner fx Reshopper, Trendsales eller nabotrailer
 - Gennem andre hjemmesider og sociale netværkstjenester
- (B12) Har du brugt hjemmesider eller apps til at købe eller udveksle hverdagsopgaver, ofte på timebasis, fra en anden privatperson inden for det seneste år? *Fx rengøring, håndværkerarbejde, lektiehjælp, børnepasning, hundepasning, opbevaring mv. Det inkluderer ikke regelmæssige opgaver.*
- (B12a) Hvordan fik du kontakt med den eller de privatpersoner? *Gerne flere svar*
 - Gennem specialiserede hjemmesider, apps eller platforme, som formidler tjenester mellem privatpersoner fx Den Lille Tjeneste, Mover eller Happy Helper
 - Gennem andre hjemmesider og sociale netværkstjenester
- (B14) Har du brugt internettet inden for det seneste år til noget af det følgende? *Gerne flere svar.*
 - Tilbudt (korttidsudlejet, delt eller byttet) et værelse, lejlighed, hus eller sommerhus til andre privatpersoner
 - Tilbudt (udlejet eller delt) et transportmiddel eller en køretur til andre privatpersoner
 - Tilbudt andre privatpersoner din tid, færdigheder, eller ekspertise ved at udføre kortvarige opgaver som rengøring, børnepasning, have- eller byggearbejde på timebasis.
 - Tilbudt (solgt, udlejet eller byttet) brugte ting til andre privatpersoner fx tøj, babyudstyr, møbler eller elektronik
 - Jeg har ikke brugt internettet til nogen af de nævnte aktiviteter inden for det seneste år.

⁶ Spørgsmålene om deleøkonomi blev indsamlet i samarbejde med Erhvervsministeriet.

- (B15) Hvor ofte har du tilbudt transport, overnatning, andre tjenester eller (brugte) varer mv. mod betaling til andre privatpersoner inden for det seneste år?
- (B16) Har du udført lønnet arbejde ved at bruge platformstjenester (hjemmesider eller apps) fx Upwork, Den Lille Tjeneste, AHandyhand inden for det seneste år? *Jobmarkedsportaler fx jobindex skal ikke tælles med.*
- (B16.1) Er dit lønnede arbejde via platformstjenester
 - Din primære indtægtskilde
 - En ekstra indtægtskilde

Digital kommunikation med det offentlige

- (C1) Har du som privatperson i de seneste 12 måneder prøvet at:
 - (C1a) Søge information på offentlige myndigheders hjemmesider som fx SKAT, borger.dk, biblioteker, kommune, region, sundhed.dk mv.
 - (C1b) Hente eller printe skemaer/blanketter fra offentlige myndigheders hjemmeside
 - (C1c) Indsende oplysninger fx udfyldte blanketter via internettet fx SKAT (godkende/ændre forskudsopgørelse m.m.), Kommune (flytteblanket, lægeskift), Bibliotek (reservere bøger), SU eller skoleintra mv.
- (C2) Hvad er de vigtigste grunde til, at du inden for det seneste år ikke har brugt internettet til at indsende udfyldte blanketter til det offentlige? *Gerne flere svar*
 - Har ikke haft brug for at indsende oplysninger til det offentlige, hverken online eller i papirform
 - Kunne ikke finde relevante løsninger på hjemmesiden eller appen
 - Kan ikke finde ud af, hvordan man gør fordi hjemmesiden/appen er for indviklet
 - Bekymring for sikkerhed og beskyttelse af personlige data
 - En anden har gjort det for mig
 - Andet
- (C3) Er du tilfreds eller utilfreds med, hvor nemt det er at bruge tjenesterne på offentlige myndigheders hjemmesider?
- (C4) Hvordan oplevede du processen sidste gang, du indsendte en blanket til det offentlige via internet eller brugte en digital selvbetjening?
 - Meget overskuelig
 - Overskuelig
 - Hverken eller
 - Uoverskuelig
- (C5) Den seneste gang, du indsendte en blanket via internet eller anvendte offentlig digital selvbetjening, havde du da brug for hjælp undervejs?
- (C6) Har du været i situationer, som krævede, at du skulle benytte flere separate selvbetjeningsløsninger på de offentlige myndigheders hjemmesider. *Fx større livsbegivenheder såsom flytning eller skilsmisse, som kan kræve, at flere opgaver bliver løst*
- (C7) I hvilken grad er du tilfreds med at bruge offentlige myndigheders hjemmesider, når dit ærinde kræver, at du benytter flere separate selvbetjeningsløsninger?
- (C8) Er du fritaget for digital post?
- (C9) Er du tryk ved at kommunikere med offentlige myndigheder via digital post/e-boks?
- (C10) Oplever du, at den digitale udvikling har gjort det lettere eller sværere at komme i kontakt med offentlige myndigheder? *Det gælder uanset, om det er via selvbetjening, personligt fremmøde, telefon/sms eller brev?*
- (C11) Ved du, at du kan få hjælp til offentlig digital selvbetjening og Digital Post på fx kommunens borgerservicecentre og biblioteker?

- (C12) Ved du, at du kan få en sms fra det offentlige (NemSMS), når du fx har tid på hospitalet eller skal huske at aflevere bøger på biblioteket?
- (C13) Hvor enig er du i, at oplysninger om dig i højere grad bør deles mellem offentlige myndigheder for at skabe bedre digitale selvbetjeningsløsninger?
- (C14) I hvor høj grad har du tillid til, at de offentlige myndigheder passer godt på dine personlige oplysninger?
- (C15) I hvilken grad oplever du et behov for et samlet overblik over de sager og ydelser, som du har med det offentlige?
- (C16a) I hvor høj grad mener du, at følgende er sandt eller usandt?
 - (C16a) Det offentlige har for mange oplysninger om mig
 - (C16b) De oplysninger, jeg giver til det offentlige, havner i de forkerte hænder pga. datatyveri
 - (C16c) Offentligt ansatte snager i mine oplysninger
 - (C16d) Forkerte oplysninger følger mig på tværs af offentlige myndigheder og selvbetjeningsløsninger
- (C17) Vil velfærdsteknologi være en god mulighed for dig, hvis du en dag skulle få behov for støtte, pleje og hjælp til at klare dig selv?
- (C18) Har du selv brugt velfærdsteknologi i forbindelse med sundhedsbehandling, pleje eller omsorg?

E-handel

- (D1) Hvornår har du senest købt eller bestilt varer eller tjenester over internettet til privat brug?
- (D2a) Har du inden for de seneste 12 måneder bestilt eller købt følgende over internettet?
 - (D2a) Dagligvarer (mad, drikkevarer, toiletartikler eller andre varer til husholdningen)
 - (D2b) Møbler, hvidevarer, legetøj og andre ting til huset og haven
 - (D2c) Medicin og kosttilskud fx vitaminpiller
 - (D2d) Tøj og sko, sports- og fritidsudstyr
 - (D2e) Computer hardware og –udstyr fx harddisk, skærm, tastatur, computerhøjtaler, printer
 - (D2f) Elektronik fx smartphone, tablets, kamera, radio og tv
 - (D2g) Nyt abonnement til internet, tv eller telefoni fx bredbånd eller op-tankning af mobiltid osv.
 - (D2h) Ferieovernatning eller weekendophold fx hotel, campingplads, vandrehjem eller privat bolig
 - (D2i) Billetter til fly, tog eller færgе, leje af bil eller andre rejseprodukter ud over overnatning
 - (D2j) Billetter til biograf, koncert, teater, oplevelser mv.
 - (D2k) Film og musik både fx CD, DVD eller streaming
 - (D2l) Bøger, e-bøger, tidsskrifter, aviser
 - (D2m) E-læringsmateriale eller apps fx undervisningssoftware, digitalt kursusmateriale
 - (D2n) Computerspil og -programmer, software, udvidelser eller opdateringer
 - (D2o) Andet
- (D3a) Du har købt produkter, som kan downloades eller streames. Har du downloadet eller streamet nogle af disse produkter frem for at få dem leveret med posten?
 - (D3b) Downloadet/streamet film, musik
 - (D3c) Downloadet e-bøger
 - (D3c) Downloadet elektroniske magasiner, tidsskrifter, e-aviser
 - (D3d) Downloadet apps eller software og opgraderinger (inklusive apps samt video- eller computerspil)

- (D4) Hvilke internetforhandlere har du bestilt varer fra inden for det seneste år? *Gerne flere svar*
 - Fra internetforhandlere i Danmark
 - Fra internetforhandlere i EU, men uden for Danmark
 - Fra internetforhandlere uden for EU
 - Ved ikke i hvilke lande internetforhandlere befinder sig
- (D5) Hvor mange gange har du købt eller bestilt varer eller tjenester over internettet til privat brug inde for de seneste tre måneder?
- (D6) Hvor mange penge har du ca. brugt på de varer eller tjenester, du har købt eller bestilt over internettet til private formål inden for de seneste 3 måneder?
- (D7) Har du oplevet følgende problemer, da du købte eller bestilte varer eller tjenester over internettet til private formål over de seneste 12 måneder? *Gerne flere svar*
 - Tekniske problemer med hjemmesiden under bestilling eller betaling af ordren
 - Svært at finde information om garantier eller andre forbrugerrettigheder
 - Varen ankom senere end angivet
 - Omkostningerne blev højere end angivet fx højere leveringsomkostninger eller transaktionsomkostninger
 - Forkert eller beskadiget vare
 - Bedrageri fx blev varen ikke leveret eller misbrug af kortoplysninger
 - Svært at klage eller leverandørens svar på klagen var utilfredsstillende
 - Varen kunne ikke sendes til Danmark
 - Andet
 - Har ikke oplevet nogen problemer
- (D8) Har du udført en af følgende finansielle aktiviteter over internettet til private formål over de seneste 12 måneder? *Medtag ikke aktiviteter via e-mail. Gerne flere svar*
 - Købt eller solgt aktier, obligationer, investeret penge eller lignende aktiviteter
 - Købt eller fornyet forsikringer inkl. dem, der bliver tilbudt som del af en pakke fx rejseforsikring sammen med en flybillet
 - Optaget lån eller søgt kredit hos banker eller andre finansielle udbydere (ekskl. lån fra privatpersoner)
 - Har ikke udført nogle af disse aktiviteter
- (D9) Hvad er de vigtigste grunde til, at du ikke har købt eller bestilt varer eller tjenester over internettet til private formål inden for det seneste år? *Gerne flere svar*
 - Jeg foretrækker at handle personligt, vil gerne se varen eller jeg er loyal over for butikkerne
 - Jeg er bekymret for sikkerhed ved betaling over internettet og beskyttelse af personlige data fx kreditkortoplysninger eller andre personfølsomme oplysninger over internettet
 - Bekymring for modtagelse samt returret af varer bestilt over internettet samt for klagemuligheder
 - Jeg kunne ikke, fordi jeg ikke ved, hvordan man handler på nettet
 - Det er besværligt at få leveret varer bestilt over internettet, det tager for lang tid eller der er problemer med logistikken
 - Jeg har ikke et kreditkort, som kan bruges til betaling over internettet
 - De varer, jeg var interesseret i at bestille, kunne ikke sendes til Danmark
 - En anden person handler på nettet for mig
 - Andet

IT-færdigheder

- (E1) Har du prøvet at bruge en computer eller en mobil enhed, fx en smartphone, e-bogslæser, til nogle af følgende aktiviteter? *Gerne flere svar*
 - Overført filer som musik eller billeder mellem computer og andre enheder fx digitalt kamera eller smartphone
 - Installeret software eller apps
 - Redigeret indstillinger i software (inkl. styresystem) eller sikkerhedsprogrammer (antivirusprogrammer, spamfiltre osv.)
 - Nej, jeg har ikke prøvet nogle af disse aktiviteter
- (E2) Har du prøvet nogle af følgende aktiviteter? *Gerne flere svar*
 - Kopiere eller flytte filer eller mapper
 - Bruge tekstbehandlingssoftware
 - Udarbejde elektroniske præsentationer eller dokumenter med fx tekst, billeder, grafer og tabeller
 - Bruge regneark
 - Bruge software til billede-, video eller lydredigering
 - Skrive computerprogram, hvor du har brugt et programmeringssprog
 - Nej, jeg har ikke prøvet nogle af disse aktiviteter
- (E3) Har du brugt avancerede funktioner i et regneark til at organisere og analysere data, fx sortere, bruge formler eller lave tabeller?

Informationssikkerhed

- (F1) Har du oplevet nogle af følgende sikkerhedsproblemer i forbindelse med internetbrug til private formål i det seneste år? *Gerne flere svar*
 - Bedrag med kredit- eller dankort
 - Tab af dokumenter, billeder eller anden data pga. virus eller anden skadelig program fx orme eller trojanske heste
 - Misbrug af personoplysninger på internettet, som har medført fx diskrimination, chikane eller mobning
 - Dine sociale netværkstjenester eller e-mail er blevet hacket og indhold derfra er blevet offentliggjort eller sendt uden dit vidende
 - Online identitetstyveri (hvor nogen har stjålet dine personlige oplysninger og forgivet at være dig, fx shopper under dit navn)
 - Modtagelse af falske emails ('phishing')
 - Omdirigeret til falske og bedrageriske hjemmesider ('pharming'), som ville have personoplysninger
 - Børns adgang til 'upassende' hjemmesider
 - Har ikke oplevet nogen sikkerhedsproblemer i de seneste 12 måneder.
- (F2) Har du oplevet nogle økonomiske tab som følge af identitetstyveri, modtagelse af falske e-mails eller bedrageriske hjemmesider?
- (F3) Har sikkerhedsbekymringer holdt eller begrænset dig fra følgende private aktiviteter på internettet i det seneste år? *Gerne flere svar*
 - Bestille eller købe produkter eller tjenester
 - Bruge netbank
 - Afgive eller indtaste personoplysninger til sociale eller professionelle netværkstjenester fx Facebook eller LinkedIn
 - Kommunikere med offentlige services eller administration
 - Downloade software eller apps, musik- eller videofiler, spil eller andre datafiler
 - Bruge internettet via offentligt Wi-Fi
 - Andet
- (F4) Har du lavet backup-kopier af dine filer fx dokumenter og billeder, på en ekstern harddisk eller på en online lagertjeneste (cloud tjeneste) til private formål? *En cloud tjeneste er fx Google Drive, DropBox eller Evernote*
- (F5) Er du bevidst om, at du kan beskytte dig på nettet?
- (F6a) Gør du noget af følgende for at beskytte dig på nettet?
 - (F6a) Jeg anvender NemID/MitID
 - (F6b) Jeg anvender to-trins login, hvor det er muligt (to-trins login vil sige, at der skal anvendes et password og engangskode til login)
 - (F6c) Jeg anvender 12 karakterer og derover i mine passwords
 - (F6c2) Jeg har begrænset adgangen til min profil eller indhold på sociale medier
 - (F6d) Jeg anvender trådløst netværk med kode uden for hjemmet
 - (F6e) Jeg er påpasselig med at afgive personlige oplysninger på sociale medier
 - (F6f) Når jeg skal angive personlige oplysninger, tjekker jeg, om hjemmesiden er sikker (fx https-sites eller certifikater)
 - (F6g) Jeg bruger cookie-blokering og anonymitetstjenester
 - (F6h) Jeg opdaterer løbende sikkerhedsprogrammer på min computer (fx virusbeskyttelse)
 - (F6i) Jeg har slået automatisk opdatering af programmer og systemer til på min computer
 - (F6j) Jeg henter kun programmer og apps fra hjemmesider, jeg stoler på
 - (F6k) Jeg tager jævnlige backup af mine filer og dokumenter
 - (F6l) Jeg krypterer mails, hvis de indeholder følsomme oplysninger
- (F7) I hvor høj grad mener du, at du har nok viden om sikkerhed på nettet?

- (F8) Hvor får du oftest din viden om internetsikkerhed fra? *Gerne flere svar*
 - Traditionelle nyhedsmedier, tv, magasiner, aviser (ikke på internettet)
 - Offentlige hjemmesider (fx sikkerdigital.dk eller borger.dk)
 - Øvrige hjemmesider eller sociale medier
 - Familie og venner
 - Andre steder fra
 - Ingen steder fra
- (F8_andet) Hvilke andre steder fra får du din viden?

