

It-anvendelse i befolkningen 2022



**DANMARKS
STATISTIK**

It-anvendelse i befolkningen 2022

It-anvendelse i befolkningen – 2022

Udgivet af Danmarks Statistik

Marts 2023

Foto omslag: Colourbox

Pdf-udgave

Kan hentes gratis på

www.dst.dk/Publ/ItBefolkning

eller på

Danmarks Statistiks temaside om it på

www.dst.dk/it

ISBN 978-87-501-2425-2

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

Christian Törmfelt

Forskning, Teknologi og Kultur, Danmarks Statistik.

© Danmarks Statistik 2023

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

Digitaliseringen påvirker vores liv på mange måder gennem nye teknologier og løsninger, som letter vores hverdag og skaber grundlag for udvikling og vækst. Denne publikation giver et grundigt indblik i danskernes digitale adfærd, herunder hvem der gør mest brug af digitaliseringens mange muligheder, samt hvilke borgere, der er udfordrede af udviklingen. Statistikkerne opgøres på alder, køn, uddannelsesniveau, geografi, indkomst mv., hvilket giver et indblik i, hvor intensivt forskellige grupper af befolkningen bruger de nye teknologier.

Undersøgelsen udspringer af en EU-forordning, og en række spørgsmål stilles derfor ens i alle EU-landene. Danmark hører til blandt de allermest digitaliserede lande i EU, og det betyder, at den fælles undersøgelse på nogle punkter ikke giver et tilstrækkeligt nuanceret billede af it-anvendelsen i Danmark. Derfor har Danmarks Statistik i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen og Ældre Sagen udvidet med en ekstra national undersøgelse.

I den ekstra danske undersøgelse er målpopulationen udvidet i forhold til EU-standard, der er personer mellem 16-74 år, til personer mellem 15-89 år. Dermed dækker undersøgelsen et bredere udsnit af befolkningen i Danmark. Der spørges også mere indgående til flere aktiviteter, som EU-undersøgelsen kun berører overfladisk. Det danske spørgeskema i 2022 har fx flere spørgsmål om digital selvbetjening, digitale betalingsformer samt informationssikkerhed.

Denne publikation beskriver alle resultaterne fra undersøgelserne. Den starter med et temakapitel, der belyser en gruppe i befolkningen, der kan karakteriseres som værende digitalt udfordret. Kapitlet kaster lys på, hvad der karakteriserer gruppen ud fra faktorer som alder, køn og uddannelse, og på gruppens digitale adfærd og holdninger i relation til fx digitale selvbetjeningsløsninger og digitale betalingsformer.

Derefter følger ni kapitler, der handler om hhv. adgang til og brug af internettet, internethandel, udvalgte internetaktiviteter, digital kontakt til det offentlige, smart home produkter, bæredygtighed i forbindelse med køb af nyt internetforbundet udstyr, cyber- og informationssikkerhed, det kontantløse samfund, samt digital adfærd blandt de yngste og ældste aldersgrupper. De fleste af kapitlerne dækker primært digital adfærd blandt de 16-74-årige, hvor det primære datagrundlag er EU-undersøgelsen, mens det første og de tre sidste kapitler er baseret på den nationale udvidelse, der er inklusive 15- og 75-89-årige.

Bilag 1 indeholder tabeller med resultaterne af EU-undersøgelsen, bilag 2 indeholder resultaterne fra den nationale undersøgelse, bilag 3 indeholder en liste med spørgsmålene i EU-undersøgelsen og bilag 4 indeholder en liste over spørgsmålene i den nationale undersøgelse.

Publikationen er skrevet af chefkonsulent Agnes Tassy og fuldmægtig Christian Törnfeldt, mens figurer og tabeller er lavet af afdelingsleder Ea Lahn Mittet.

Danmarks Statistik, marts 2023

Birgitte Anker, rigsstatistiker
Claus Werner Andersen, kontorchef

Preface

Digitisation affects our lives in many ways with new technologies and solutions, e.g. artificial intelligence and internet-connected products facilitating our everyday life. This publication provides a deep insight into the population's digital activities, including who takes most advantage of the abundant technological options, and to whom digitisation is more of a challenge. The statistics are broken down by age, gender, education, geography, income etc., providing insights into how intensely different groups of citizens use new technologies.

The survey originates from an EU regulation and, accordingly, a number of questions are collected in all member states. Denmark is among the most digitised countries in the EU, and this means that in some aspects the common EU survey is not sufficient to give a balanced picture of Danish citizens' ICT use. For this reason, Statistics Denmark has developed an additional national survey in collaboration with the Agency for Digital Government and the DaneAge Association.

In the additional Danish survey the target population is extended compared to the EU standard, which is 16-74 year-old persons, so that it includes 15-89 year-old persons. In this way, the survey covers a wider segment of the population. The new survey additionally includes more in-depth questions about activities that the EU survey excludes or only touches lightly. Thus, the Danish survey for 2022 includes more questions on e.g. digital self-service (e-government), digital payments and information security.

This publication describes most of the findings from the two surveys. It begins with a feature chapter focusing on a group that has been defined as 'digitally challenged'. The chapter sheds light on what characterizes the group based on factors such as age, gender and education, and on the group's digital behaviour and attitudes in relation to, for example, digital self-service solutions and digital forms of payments. The following nine chapters deal with access to and use of the internet, e-commerce, selected internet activities, digital communication with the public sector, smart home products in the home, consideration re. sustainability when purchasing internet-connected equipment, cyber and information security, the cashless society, and digital behaviour among 15-year-olds and 75-89-year-olds. Most of the chapters primarily cover digital behaviour of 16-74 year-old persons where the main data is based on the EU survey, while the first chapter and the last three chapters are primarily based on the additional national survey, which includes 15- and 75-89 year-olds.

Appendix 1 contains tables with the results for all questions in the EU survey, appendix 2 contains selected results from the national survey, appendix 3 contains a list of the questions in the EU survey and appendix 4 contains a list of the questions in the national survey.

The authors of this publication are chief adviser Agnes Tassy and head of section Christian Törnfeldt while figures and tables were prepared by senior head clerk Ea Lahn Mittet.

Statistics Denmark, March 2023

Birgitte Anker, Director General
Claus Werner Andersen, Head of Division

Indholdsfortegnelse

Sammenfatning	7
1 Digitalt udfordrede medborgere	9
1.1 Hvad karakteriserer gruppen af 'digitalt udfordrede'?	10
1.2 Digital adfærd og holdninger blandt 'digitalt udfordrede'	13
2 Internetadgang og internetbrug.....	19
2.1 Introduktion	19
2.2 Husholdningernes internetadgang og it-udstyr i hjemmet.....	19
2.3 Hyppighed af internetbrug	21
2.4 Borgere, som aldrig har været på nettet.....	23
3 Internethandel	24
3.1 Introduktion	24
3.2 Hvor mange handler online og hvad køber de?	24
3.3 Køb af finansielle produkter	27
4 Hvad bruger danskerne internettet til?.....	30
4.1 Introduktion	30
4.2 Kommunikation og informationssøgning	30
4.3 Sociale medier	30
4.4 Online demokrati.....	31
4.5 Netbank og mobilbank	31
4.6 Sundhedsrelateret internetanvendelse	32
4.7 E-læringsaktiviteter	33
4.8 Podcast og streaming.....	34
4.9 Grønne apps herunder apps til at bekæmpe madspild	35
4.10 Online salg af varer eller tjenester.....	37
4.11 Online dating og pengespil på nettet.....	38
5 Digital kontakt med det offentlige.....	39
5.1 Introduktion	39
5.2 Danmark er fremme i digital selvbetjening.....	39
5.3 Digital indberetning af skatteoplysninger på skat.dk	40
5.4 Digitale tidsreserveringer og oprettelse af aftaler	41
5.5 Oprettelse af digitale anmodninger	42
5.6 Oplevede problemer ifm. digital kontakt med det offentlige	43
5.7 Hyppighed af brug af offentlige digitale selvbetjeningsløsninger	44
5.8 Oplevelser med brug af digitale selvbetjeningsløsninger.....	45
5.9 Når digital selvbetjening er en udfordring	45
5.10 Tillid til offentlige digitale løsninger	46
6 Smart home produkter i hjemmet	48
6.1 Introduktion	48
6.2 Smart-home teknologi i hjemmet	48
6.3 Hvorfor fravælges smart home teknologi?	50

6.4	Internetadgang via tv, spillekonsol og smarte lydsystemer	50
6.5	Brug af øvrige internetopkoblet udstyr herunder smart watch	51
6.6	Oplevede problemer ved anvendelse af smart udstyr	51
6.7	Anvendelse af smart udstyr i andre lande	52
7	Miljøbevidsthed ved udskiftning af it-udstyr.....	53
7.1	Introduktion	53
7.2	Stigende forbrug af it-udstyr i husholdningerne.....	53
7.3	Hvad er vigtig for forbrugerene ved køb af nyt it-udstyr?.....	54
7.4	Hvad sker det med 'gamle' mobiler, pc'er og tablets?	55
8	Cyber- og informationssikkerhed	58
8.1	Introduktion	58
8.2	Viden om beskyttelse af personlige oplysninger på nettet.....	58
8.3	Udvalgte sikkerhedstiltag	59
9	Det kontantløse samfund.....	61
9.1	Introduktion	61
9.2	Brug af kontantløse betalingsformer.....	61
10	Digital adfærd hos 15-årige og ældre over 75 år.....	64
10.1	Introduktion	64
10.2	Unges og ældres digitale adfærd	64
11	Mere information	69
	Bilag I-IV Tabelafsnit og spørgeskemaer.....	70
	Bilag I – Tabelafsnit EU-harmoniserede spørgsmål.....	70
	Bilag II – Tabelafsnit nationale spørgsmål	77
	Bilag III - Liste over spørgsmål i EU-undersøgelsen	89
	Bilag IV - Liste over spørgsmål i den nationale undersøgelse	95

Sammenfatning

Internetbrug i bred forstand

Digitale internetbaserede løsninger får en stadig større rolle i vores liv og hverdag, og den digitale udvikling påvirker flere og flere af vores aktiviteter. Denne publikation zoomer ind på borgernes internetanvendelse og tegner et billede af det digitaliserede dagligliv.

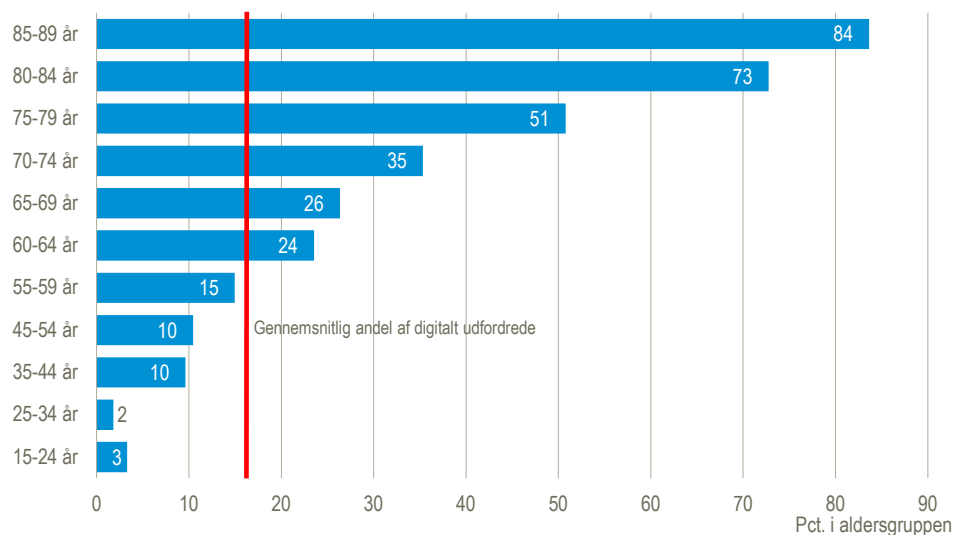
Internetbrug er allestedsnærværende

Stort set alle er internetbrugere i dag, og den andel af de 16-89-årige, som aldrig har været på nettet, er faldet fra 14 pct. i 2010 til 2 pct. i 2022. Vores internetbrug er i samme periode blevet både mere udbredt og hyppigere. Det gælder bl.a. online aktiviteter som brug af sociale medier, online handel, online læring samt brugen af offentlige tjenester. Aldrig har vi været så meget online, både i hjemmet, på ferien og på farten.

Digitalt udfordrede medborgere

Der er befolkningsgrupper, der har svært ved at følge med udviklingen. Ca. 650.000 borgere eller 13 pct. af de 15-89-årige ved ikke, hvordan man installerer en app, og én ud af ti vurderer slet ikke eller kun i mindre grad at være rustet til at bruge internettet med deres digitale kompetencer. Gruppen af digitalt udfordrede har en betydelig overvægt af ældre og udgør i alt 18 pct. af befolkningen mellem 15 og 89 år.

Andel af 'digitalt udfordrede' i forskellige aldersgrupper



Antal besvarelser: 4.049

I 2022 er befolkningens brug af it blandt andet karakteriseret ved:

- Især yngre synes, at miljøvenligt design og lavt energiforbrug er vigtigt, når de køber nye mobiler, tablets, pc'ere mv.
- Ældre forbrugere sorterer i højere grad deres gamle telefoner, pc'ere, mv til elektronisk affald eller returnerer dem til forhandleren. Yngre forbrugere sælger eller forærer i højere grad deres brugte it-udstyr væk.
- 1,8 millioner borgere anvender 'smart home'-produkter i 2022. Det svarer til 42 pct. af de 16-74 årige.
- 98 pct. bruger kontantløse betalinger i 2022. Kortbetaling er mest udbredt med 97 pct. Den næstmest udbredte betalingsmåde er mobilbetaling med 84 pct., og 62 pct. betaler stadig med fysiske mønter og sedler en gang imellem.
- Hver femte borger er enig i udsagnet '*Jeg vil have svært ved at gennemføre betalinger, hvis kontanter bliver afskaffet som betalingsmiddel.*'
- 85 pct. af de 16-74-årige bruger sociale medier, en stigning fra 55 pct. i 2011.
- Fire ud af fem borgere mellem 16-74 år handler online.
- Hver femte bekæmper madspild ved brug af apps (16-74 år).
- 13 pct. deltog i online høringer, mens hver femte ytrede politiske holdninger på nettet. De tilsvarende andele var 11 pct. og 15 pct. i 2013. (16-74 år)
- 15 pct. tvivler på, at de er i stand til at genkende svindel på nettet.
- 11 pct. har delt deres kodeord til privat e-mail eller sociale medier med andre. Ud af dem er der 6 pct., der har oplevet konsekvenser som følge af deling.

Hvis ikke andet er angivet, beskriver andelene befolkningen mellem 15-89 år.

Fakta om undersøgelsen

Publikationen bygger på oplysninger fra undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2022*. Undersøgelsen er baseret på to spørgeskemaer: ét fælles EU-spørgeskema (*ICT usage by individuals and in households 2022*) og et nationalt skema. De nationale spørgsmål vedrører bl.a. digital selvbetjening, selvvurderede it-færdigheder, holdninger til digitalisering og det kontantløse samfund samt informationssikkerhed og er udarbejdet i samarbejde med Ældre Sagen og Digitaliseringsstyrelsen.

Danmarks Statistik foretog dataindsamlingen i foråret 2022 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 tages der bl.a. højde for forskelle i antallet af besvarelser fra de enkelte grupper.

Undersøgelsens to spørgeskemaer indgår som bilag 3 og 4 til publikationen.

Udvidet indhold og population

Det nationale samarbejde muliggør, at der i Danmark kan spørges et større udsnit af befolkningen end EU-standarden på 16-74 år. Undersøgelsen har indtil 2010 dækket befolkningen mellem 16 og 74 år. Digitaliseringsstyrelsen og Ældre Sagen har siden 2010 medfinansieret undersøgelsen, så borgere på 75-89 år også indgår. Fra 2016 har Digitaliseringsstyrelsen derudover bidraget til, at 15-årige kan inkluderes. Dermed har den nationale del af undersøgelsen en enestående stor aldersmæssig dækning (15-89 år).

Resultaterne af EU-undersøgelsen er baseret på 4.363 besvarelser blandt et repræsentativt udsnit af den danske befolkning fra 16-74 år, mens den nationale del af undersøgelsen bygger på 4.049 besvarelser fra befolkningen i aldersgruppen 15-89 år.

Andre tal om informationssamfundet

Statistikken om informationssamfundet omfatter også undersøgelsen *It-anvendelse i virksomheder*. 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

Kontakt Agnes Tassy, ata@dst.dk, for flere oplysninger fra undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen*. Det er også muligt at få adgang til mikrodata via Danmarks Statistiks Forskningsservice, læs mere på www.dst.dk/da/TilSalg/Forskningservice.

1 Digitalt udfordrede medborgere

Introduktion Det er gået stærkt med digitaliseringen, og Danmark er i dag det land i Europa, hvor flest indbyggere anvender offentlige digitale løsninger. En endnu større del af vores dagligdag bliver digital i fremtiden, og det er derfor vigtigt at belyse digitaliseringens konsekvenser for forskellige grupper af borgere ift. digital sikkerhed, et mere digitalt sundhedsvæsen, velfærdsteknologi, uddannelse, jobmuligheder, selvbetjeningsløsninger, adgang til nyheder og deltagelse i online demokrati, forenings- og fritidsliv mv. Der er stigende opmærksomhed på sammenhængen mellem digitalisering og borgernes mulighed for at deltage i samfundslivet, særligt om der er befolkningsgrupper, der har svært ved at følge med udviklingen. De betegnes i dette kapitel som 'digitalt udfordrede.'

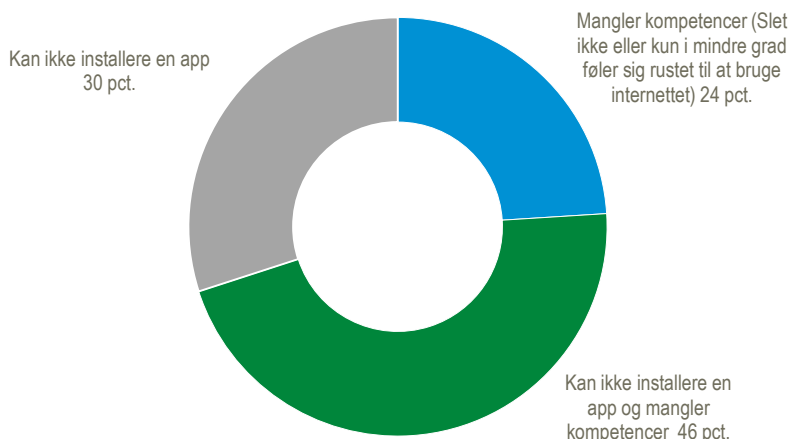
Metode for afgrænsning Der findes ikke en national eller international definition af 'digitalt udfordrede'. Gruppen kan defineres og afgrænses på mange måder. Ud fra den undersøgelse og de indikatorer, Danmarks Statistik har til rådighed, har vi i denne undersøgelse valgt at definere 'digitalt udfordrede' som personer, der enten vurderer, at de slet ikke eller kun i mindre grad er rustet til at bruge internettet med deres nuværende digitale færdigheder eller personer, der ikke ved, hvordan man installerer en app. Det skal understreges, at afgrænsningen af 'digitalt udfordrede' er under udvikling, og at gruppen kan identificeres på andre måder. I valget af indikatorer er der her lagt vægt på at identificere grupper af personer, der mangler de grundlæggende kompetencer for at bruge de digitale redskaber, der stilles til rådighed via en browser eller applikationer. En mere nuanceret belysning af gruppen vil kræve en undersøgelse, som er decideret designet til at kortlægge og måle dem, der har svært ved det digitale, og ud fra flere parametre end dem, der er med i undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2022*.

Digitaliseringsstyrelsens opgørelse Et eksempel på en anden afgrænsning af personer, der har svært ved det digitale, fremgår af Digitaliseringsstyrelsens analyse fra februar 2023. Analysen¹ kortlægger, hvordan befolkningen fordeler sig både i forhold til digitale kompetencer og kendskab til den offentlige sektor. 17 pct. af befolkningen mellem 15 og 89 år vurderes i denne undersøgelse at have svært ved at bruge offentlige digitale løsninger. Gruppen afgrænses med fokus på anvendelsen af offentlige digitale løsninger og omfatter personer, som enten har få digitale kompetencer, lavt kendskab til den offentlige sektor eller begge dele. Digitaliseringsstyrelsens analyse er også baseret på data fra undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen for 2022*, men har primært fokus på anvendelsen af offentlige digitale tjenester.

Hvor stor er gruppen af 'digitalt udfordrede'? Defineres digitalt udfordrede som personer, der selv vurderer, at de ikke eller kun i mindre grad er rustet til at bruge internettet eller personer, der ikke ved, hvordan man installerer en app, jf. ovenfor, er 18 pct. af befolkningen mellem 15 og 89 år digitalt udfordret. Det svarer til næsten 900.000 personer. Tre fjerdedele i gruppen ved ikke, hvordan man installerer en app, og 70 pct. vurderer slet ikke eller kun i mindre grad at være rustet til at bruge internettet med deres digitale kompetencer. Næsten halvdelen af gruppen vurderer, at de ikke har de nødvendige kompetencer til at være på nettet, samtidig med at de ikke ved, hvordan man installerer en app på en tablet eller en smartphone.

¹ Se rapporten *Tilliden til den digitale offentlige sektor* udgivet i februar 2023.

Figur 1.1 Fordeling af udvælgelseskriterier i pct. af gruppen 'digitalt udfordrede'



Antal besvarelser: 1.273.

Note: Kategorien 'Mangler kompetencer' dækker over personer, som kan installere en app men samtidigt vurderer, at de ikke eller kun i mindre grad er rustet til at bruge internettet.

1.1 Hvad karakteriserer gruppen af 'digitalt udfordrede'?

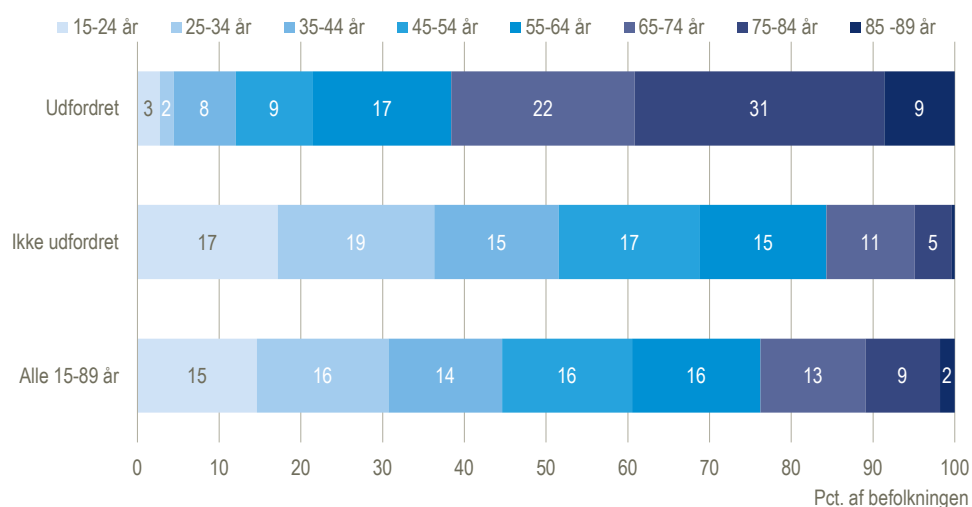
Hvem er med i gruppen?

I det følgende beskrives gruppen af 'digitalt udfordrede' ved hjælp af karakteristika som alder, køn, uddannelse, mv.

Mange ældre og få unge

Gruppen af 'digitalt udfordrede' omfatter mange ældre på 65 år og derover. Især ældre på 75 år og derover er overrepræsenteret og udgør i alt 40 pct. af gruppen. Til sammenligning er andelen 5 pct. blandt de ikke udfordrede borgere. 62 pct. er over 65 år blandt 'digitalt udfordrede' personer, mens andelen er 16 pct. blandt ikke udfordrede personer. Omvendt er yngre borgere underrepræsenterede i gruppen, idet kun hver tyvende udfordrede borger er mellem 15 og 34 år. Til sammenligning er andelen af de 15-34-årige personer syv gange højere (36 pct.) blandt de ikke udfordrede.

Figur 1.2 Udfordrede /ikke udfordrede fordelt på alder (15-89 årige)

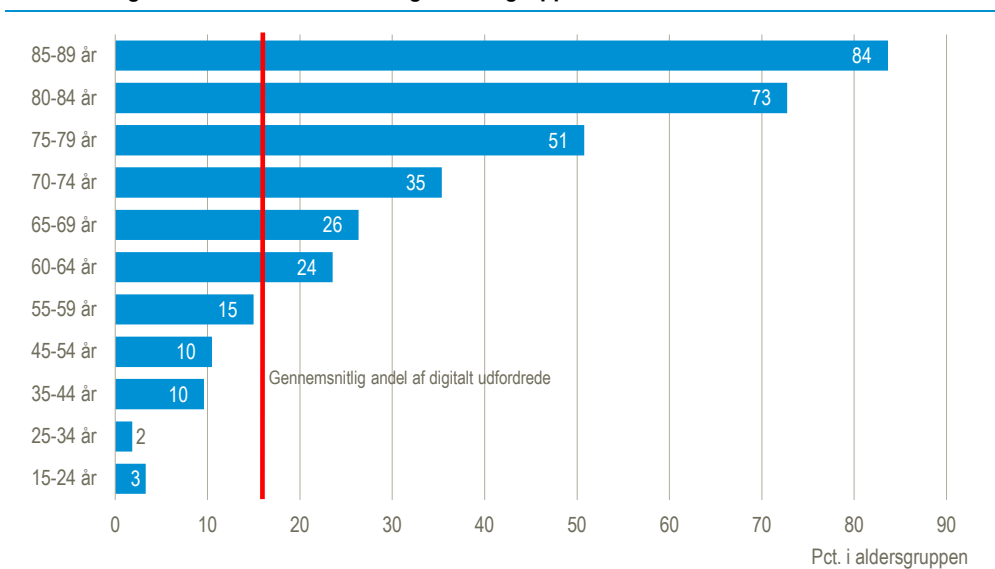


Antal besvarelser: Udfordret 1.273, ikke udfordret 2.776, alle 15-89 år 4.049.

Generation er en afgørende faktor

Figur 1.3. viser andelen af 'digitalt udfordrede' i de enkelte aldersgrupper. Andelen af digitalt udfordrede borgere falder drastisk med alderen fra 84 pct. blandt de 85-89 årige til 2-3 pct. blandt de 15-34 årige. Gennemsnittet for undersøgelsens population af 15-89 årige er 18 pct. Andelen af 'digitalt udfordrede' er lavest blandt personer under 45 år (< 10 pct.), der har haft computere, mobiltelefoner, tablets og spillekonsoller til rådighed fra en tidlig alder. Omvendt er andelen af digitalt udfordrede mindst det dobbelte af gennemsnittet i gruppen af personer på 70 år og derover. Denne gruppe mødte typisk først internettet som midaldrende.

Figur 1.3. Andel af 'digitalt udfordrede' i forskellige aldersgrupper

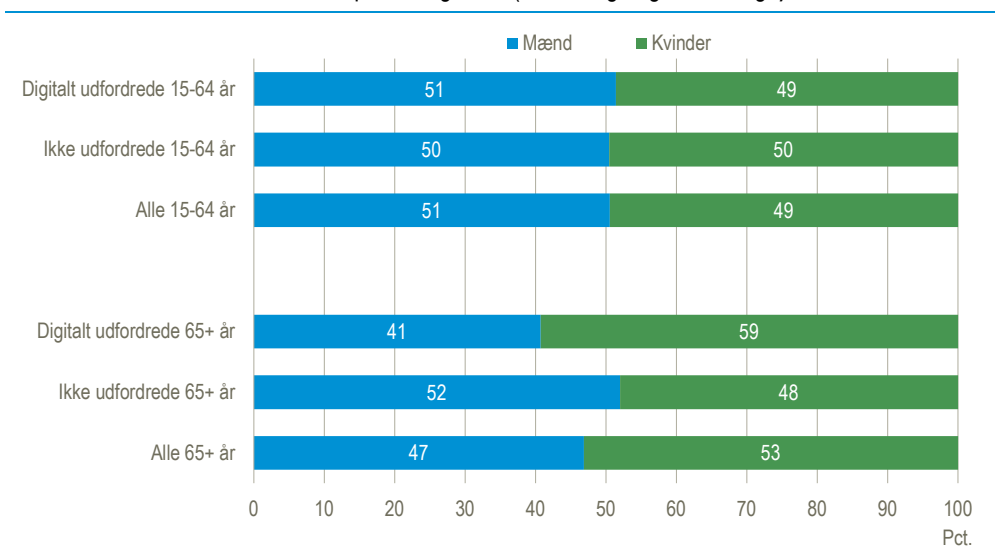


Antal besvarelser: 4.049

Flere ældre kvinder end mænd

Der er lidt flere kvinder i gruppen af udfordrede, men kønsforskellen ses kun i de højere aldersgrupper på over 64 år. Blandt de 65-89-årige digitalt udfordrede er tre ud af fem kvinder og to ud af fem mænd. Der skal i sammenligningen tages højde for, at kvinder har en højere forventet levealder end mænd, og der derfor er flere kvinder (53 pct.) end mænd (47 pct.) blandt den ældre del af befolkningen.

Figur 1.4 Udfordrede /ikke udfordrede fordelt på køn og alder (15-64 årige og 65-89-årige)

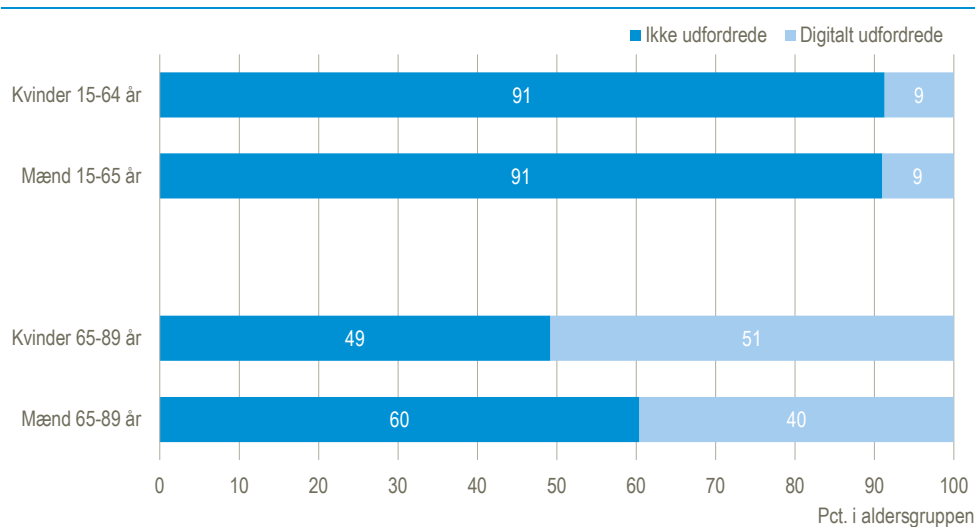


Antal besvarelser: Udfordrede 15-64 år 199, ikke udfordrede 15-64 år 1.658, alle 15-64 år 1.857. Udfordrede 65-89 år 1.074, ikke udfordrede 65-89 år 1.118, alle 65-89 år 2.192

19 pct. af kvinder er digitalt udfordret mod 16 pct. af mænd

Ses der alene på personer over 64 år, er andelen af udfordrede kvinder 51 pct. mens den tilsvarende andel er 40 pct. blandt mænd. Forskellen kan hænge sammen med, at mænd traditionelt har varetager de mere teknisk betonedede jobs og derfor måske var hurtigere til at blive fortrolig med computerbrug.

Figur 1.5. Køn fordelt på udfordrede /ikke udfordrede (15-64 årige og 65-89 årige)



Antal besvarelser: 15-64-årige: 1.857, 65-89-årige: 2.192.

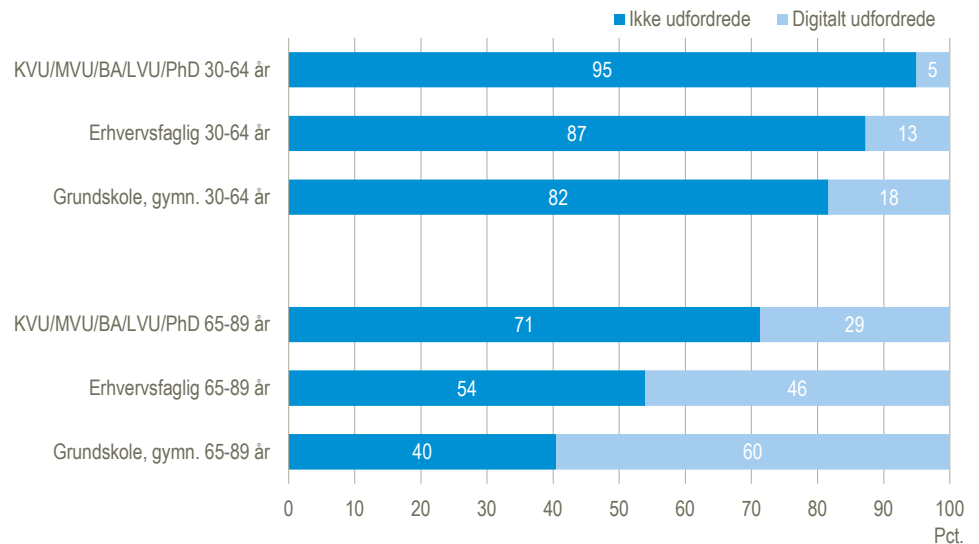
Uddannelse spiller også en rolle...

19 pct. af borgerne mellem 15 og 89 år med grundskole eller gymnasial uddannelse som højest fuldført uddannelse kan betegnes som digitalt udfordret. Den tilsvarende andel er 24 pct. blandt personer med erhvervsfaglige uddannelse og 10 pct. blandt personer med bachelor, korte, mellemlange eller lange videregående uddannelser. Andelen af 'digitalt udfordrede' er således væsentlig lavere blandt borgere med længere uddannelser.

... men alder er mere afgørende end uddannelse

En sammenligning af uddannelsesniveauer i forskellige aldersgrupper viser, at alder har større betydning end uddannelse. I figur 1.6 er befolkningen opdelt i to aldersgrupper: en yngre gruppe på 30 til 64 år og en ældre gruppe på 65-89 år. Personer under 30 år er ikke medtaget, da der i denne gruppe er mange, der endnu ikke har afsluttet deres uddannelse. Figuren viser, at andelen af 'digitalt udfordrede' er væsentligt højere med 29 pct. blandt den ældre del af befolkningen med høj uddannelse sammenlignet med andelen blandt yngre borgere med lav uddannelse (18 pct.).

Figur 1.6. Uddannelse fordelt på udfordrede /ikke udfordrede (30-64 og 65-89 årige)



Antal besvarelser: 30-64-årige: 1.311, 65-89 årige: 2.192.

Anm.: KVVU står for Korte videregående uddannelser, MVU for Mellemlange videregående uddannelser, LVU for Lange videregående uddannelser og Ph.d. er en forskeruddannelse, eller en akademisk grad, der typisk kvalificerer til forskerkarriere.

Laveste andel i region Hovedstaden

Befolkningen i Nordjylland, Midtjylland og Syddanmark har relativt mange indbyggere, der har det svært med det digitale sammenlignet med landsgennemsnittet. Omvendt er andelen i Hovedstaden og Sjælland, hvor befolkningen er yngre og med højere uddannelse, lavere end gennemsnittet.

Familietype

Blandt enlige borgere med børn er andelen af 'digitalt udfordrede' 3 pct. Den tilsvarende andel er 25 pct. blandt enlige uden børn. Andelen er næsten den samme for personer i parforhold. Det er dog vigtigt at bemærke, at en stor andel af personer i parforhold uden børn og enlige borgere uden børn har en højere alder. Familiesammensætningens betydning for digitale færdigheder hænger derfor sammen med alder.

Oprindelse

I alt 17 pct. af borgerne med dansk oprindelse kan anses for at være digitalt udfordret i denne undersøgelse. Den tilsvarende andel er 19 pct. blandt indvandrere eller efterkommere, som dog har en lavere gennemsnitsalder end personer med dansk oprindelse.

1.2 Digital adfærd og holdninger blandt 'digitalt udfordrede'

Hvad kendetegner gruppens digitale adfærd og holdninger?

I det følgende gennemgås de væsentligste forskelle i digital adfærd mellem gruppen af udfordrede og resten af befolkningen. Der er kun et begrænset antal indikatorer tilgængelige vedrørende digitale aktiviteter. De omfatter hyppighed af internetanvendelse, anvendt udstyr til internetbrug, brug af netbank og/eller mobilbank og anvendelse af offentlige digitale selvbetjeningsløsninger. Afsnittet beskriver desuden holdninger til en række udsagn om offentlig digitalisering, det kontantløse samfund, samt selvvaluerede kompetencer ift. digital selvbetjening og it-sikkerhed.

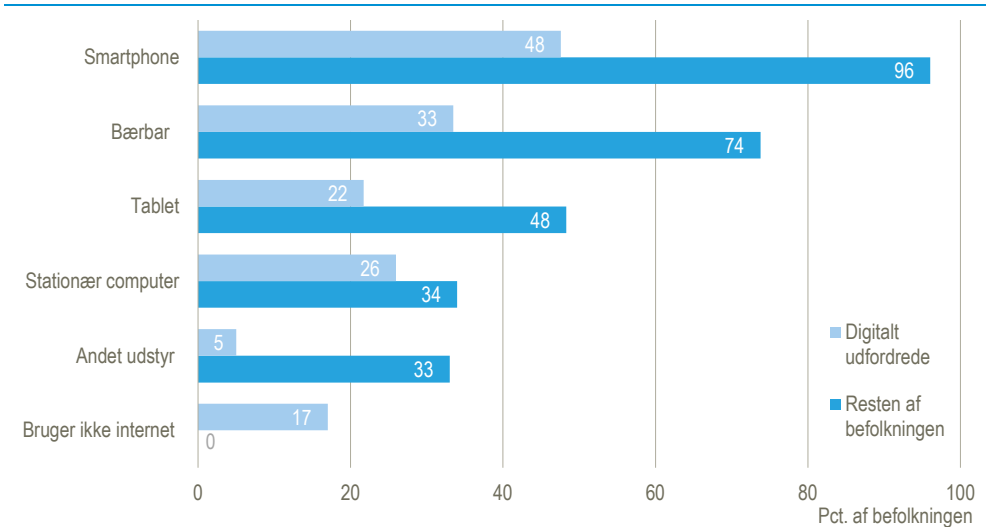
Bandt digitalt udfordrede er to ud af tre på nettet dagligt

Knap to ud af tre (64 pct.) digitalt udfordrede er på nettet dagligt mod 98 pct. i resten af befolkningen. Hver femte digitalt udfordrede (19 pct.) er online sjældnere end dagligt. Den tilsvarende andel er 2 pct. i resten af befolkningen. I modsætning til resten af befolkningen, hvor alle anvender internettet, er andelen af internetbrugere 83 pct. i gruppen af 'digitalt udfordrede'. 17 pct. har ikke brugt internet i de seneste tre måneder og 13 pct. har aldrig været online.

Udstyr til internetbrug: hver anden bruger smartphone

Knap hver anden i gruppen af digitalt udfordrede går på nettet via en smartphone, mens det i resten af befolkningen er tæt på alle. Smartphone er i begge grupper det mest anvendte udstyr til internetadgang efterfulgt af bærbar computer, som hver tredje digitalt udfordrede bruger til at være online. Stationær computer er det tredje mest anvendte udstyr til internetadgang blandt 'digitalt udfordrede' med 26 pct., og 22 pct. bruger en tablet til at gå online.

Figur 1.7. Udstyr brugt til at komme på internettet inden for de seneste tre måneder

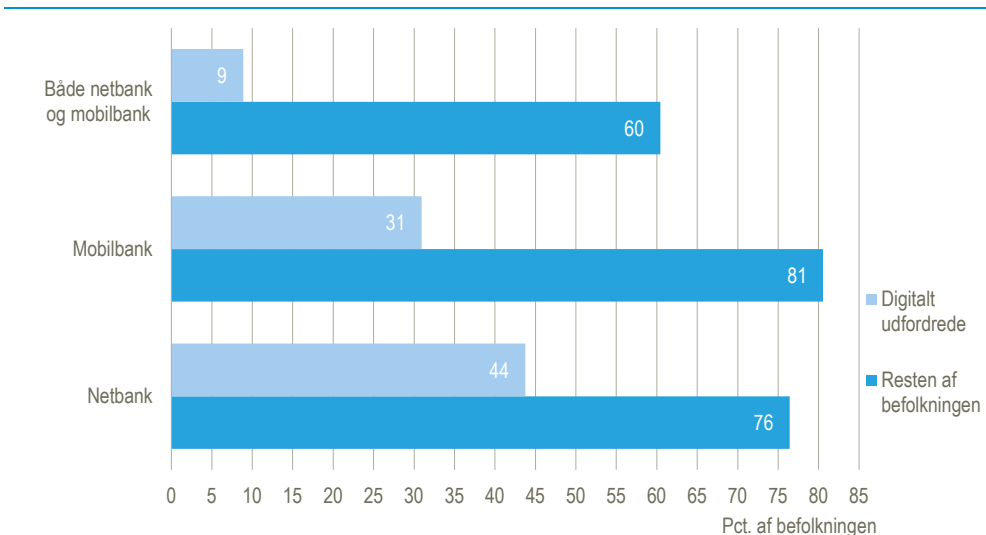


Antal besvarelser: 4.049. Det var muligt at vælge flere end et svar.

Mindre brug af netbank og/eller mobilbank

At gå i banken fx for at foretage betalinger eller pengeoverførsel er en af de aktiviteter, der allerede for 20 år siden flyttede fra bankfilialer og posthuse til internettet. I 2022 er anvendelse af mobilbank apps mindst lige så udbredt som at bruge netbank, når vi ser på hele befolkningen. Online banking og især mobilbank er mindre udbredt i gruppen af 'digitalt udfordrede', hvor kun 9 pct. anvender både netbank og mobilbank. Den tilsvarende andel er væsentligt højere i resten af befolkningen (60 pct.).

Figur 1.8. Anvender netbank, mobilbank eller begge dele



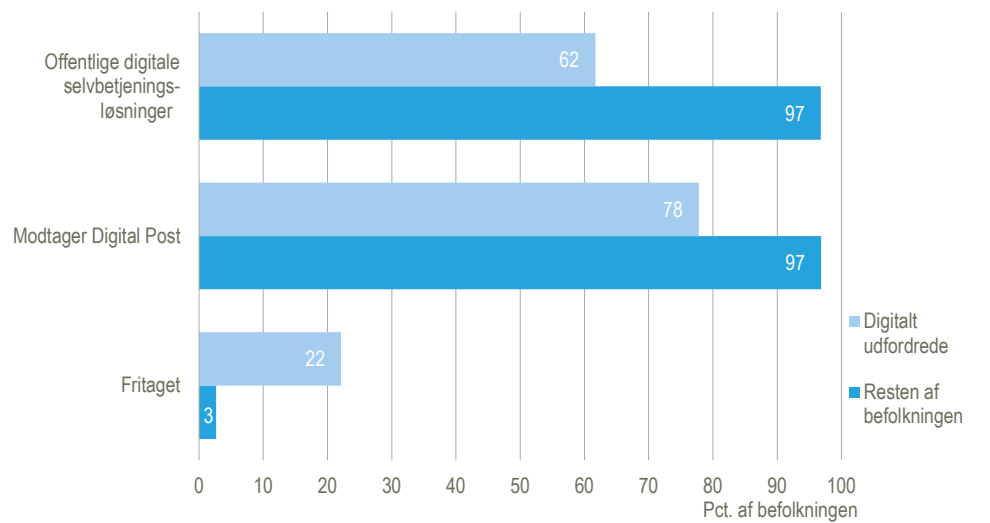
Antal besvarelser: 4.049

Kategorien 'Både netbank og mobilbank' viser andelen af personer, som anvender både netbank og mobilbank.

Mindre brug af offentlige digitale selvbetjeningsløsninger

62 pct. af dem der har svært ved det digitale, anvender offentlige digitale selvbetjeningsløsninger og 78 pct. er tilmeldt Digital Post. Andelen, der anvender digitale selvbetjeningsløsninger og Digital Post ligger tæt på 100 pct. i resten af befolkningen.

Figur 1.8 Anvender offentlige digitale selvbetjeningsløsninger og Digital Post

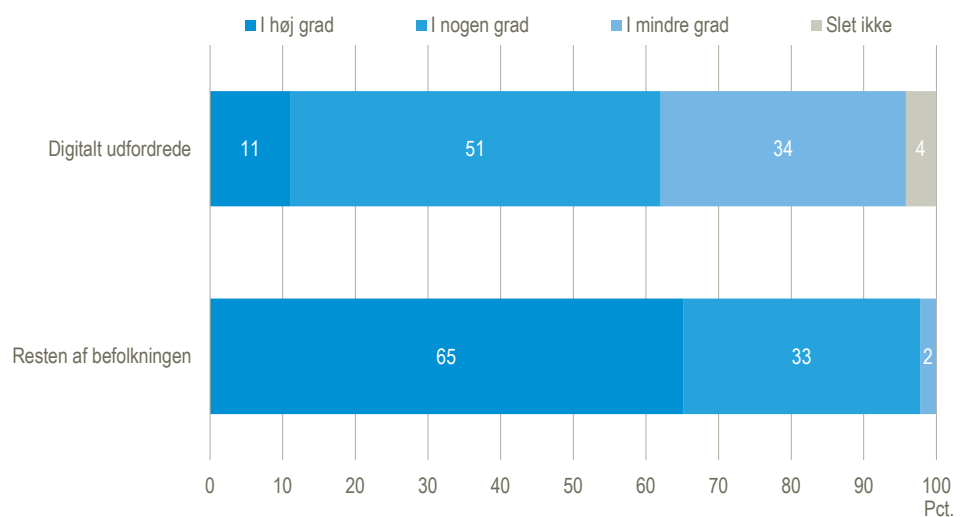


Antal besvarelser: 4.049

Lavere kompetencer til offentlige digital selvbetjening

Der blev i undersøgelsen stillet spørgsmål om selvvaluerede kompetencer til at bruge offentlige digitale løsninger. Spørgsmålet blev stillet til den del af respondenterne, som havde prøvet at benytte offentlige digitale selvbetjeningsløsninger, hvilket er 62 pct. af gruppen af 'digitalt udfordrede' personer. I denne gruppe svarer næsten to ud af fem, at de i mindre grad (34 pct.) eller slet ikke (4 pct.) har de nødvendige kompetencer til at anvende digitale selvbetjeningsløsninger. Halvdelen af gruppen svarer, at de *i nogen grad* har kompetencerne, mens 11 pct. mener, at de *i høj grad* har de nødvendige kompetencer. Til sammenligning svarer 65 pct. af brugerne i resten af befolkningen, at de *i høj grad* vurderer, at de har de nødvendige kompetencer til at benytte offentlige digitale løsninger. 33 pct. svarer *i nogen grad*, og 2 pct. svarer *i mindre grad*.

Figur 1.8 I hvilken grad føler du, at du overordnet har de nødvendige kompetencer til at anvende offentlige digitale løsninger?



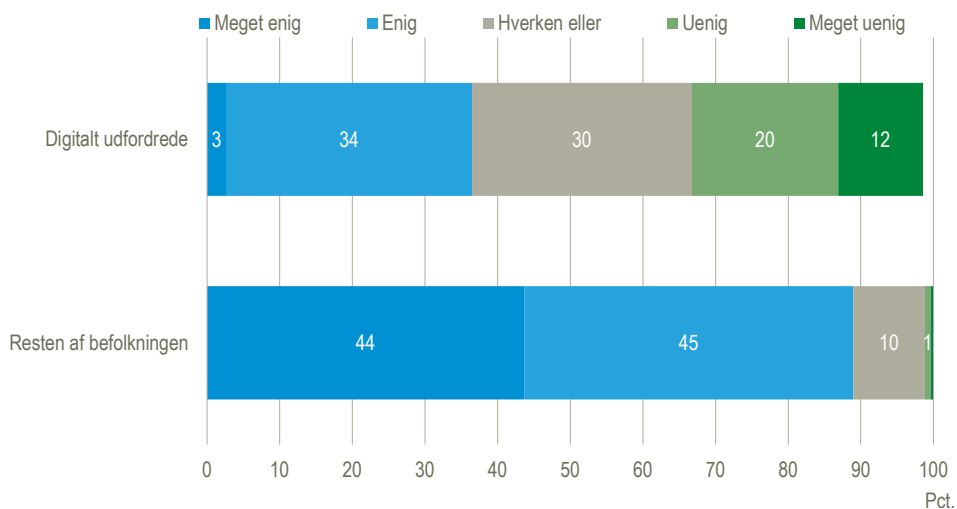
Antal besvarelser: 3.270. Kun dem, der har prøvet at benytte offentlige digitale selvbetjeningsløsninger, indgår.

Teknikken udfordrer flere

Et andet spørgsmål om selvvaluerede kompetencer spørger mere specifikt om tekniske færdigheder. Spørgsmålet er blevet stillet til den del af respondenterne, der angiver at bruge offentlige digitale selvbetjeningsløsninger. Hver tredje blandt de digitalt udfordrede mener ikke, at de har de nødvendige tekniske kompetencer til at

bruge de obligatoriske digitale løsninger. Den tilsvarende andel er kun en pct. i resten af befolkningen.

Figur 1.9 Jeg har de nødvendige tekniske færdigheder til at bruge offentlige digitale løsninger

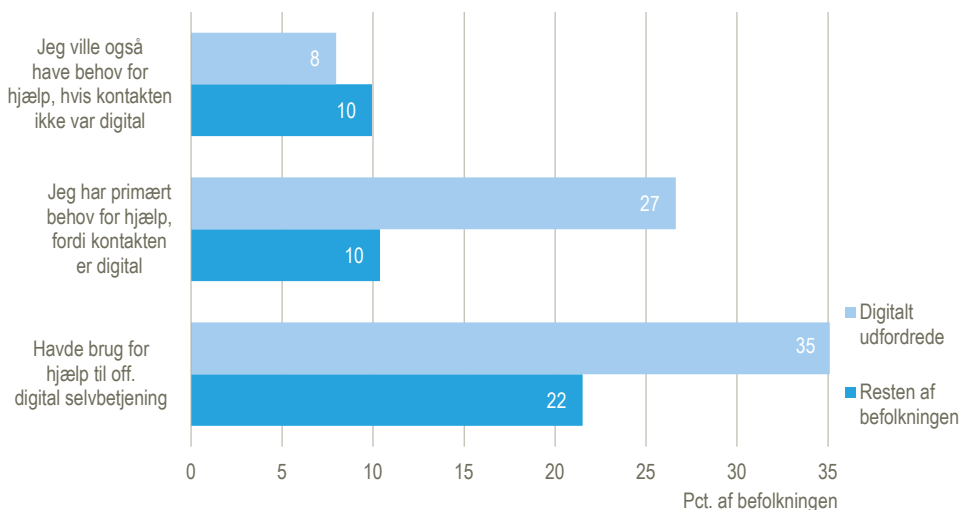


Antal besvarelser: 3.667. Spørgsmålet er kun stillet til den dem, som har prøvet at bruge digitale selvbetjeningsløsninger.

Flere har behov for hjælp

En fjerdedel af befolkningen har haft brug for hjælp til offentlig digital selvbetjening inden for de seneste 12 måneder. Andelen er 35 pct. blandt 'digitalt udfordrede' personer mod 22 pct. i resten af befolkningen. Når der ses på gruppen af 'digitalt udfordrede' opstår behovet for hjælp primært fordi kontakten til det offentlige foregår digitalt. Dette er ikke tilfældet i resten af befolkningen, hvor ca. halvdelen af dem, der havde behov for hjælp, peger på det 'digitale', mens den anden halvdel svarer, at de også ville have behov for hjælp, hvis kontakten ikke var digital. Det kunne fx være situationer, hvor behovet for hjælp opstår pga. manglende forståelse af terminologier eller sprog eller generelt manglende kendskab til, hvordan det offentlige fungerer.

Figur 1.10 Brug for hjælp til offentlig digital selvbetjening inden for de seneste 12 måneder



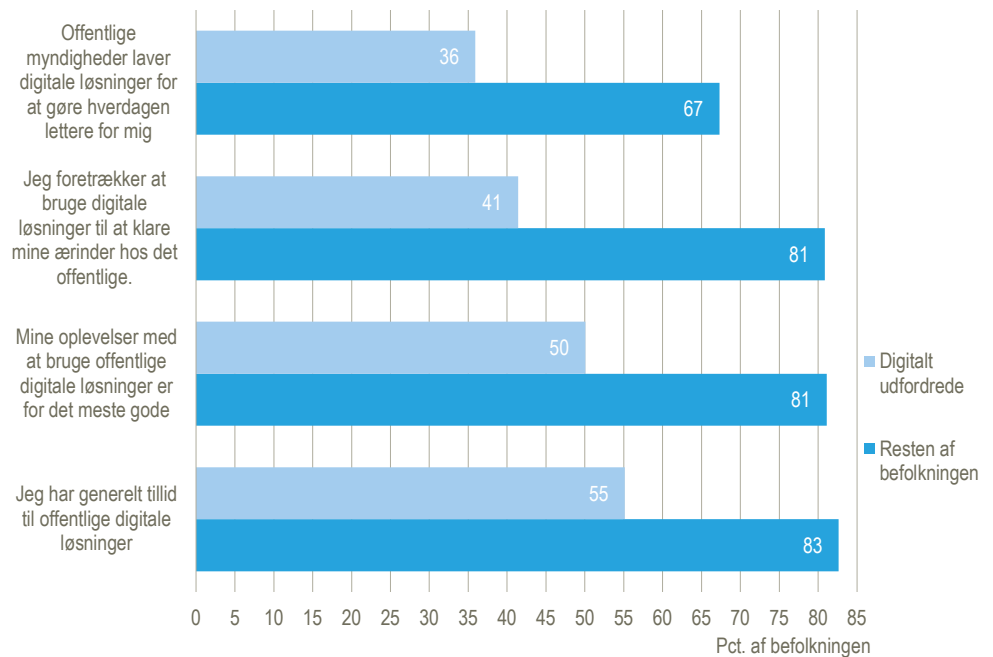
Antal besvarelser: 4.049.

Mindre positive holdninger til digital offentlige selvbetjening

Borgere, der kan betegnes som digitalt udfordrede, foretrækker i væsentligt mindre grad end resten af befolkningen at bruge digitale løsninger til at klare deres ærinder hos det offentlige. Kun halvdelen af gruppen har for det meste gode oplevelser med at bruge offentlige digitale løsninger. Til sammenligning ligger andelen af borgere, der for det meste har gode oplevelser, på 81 pct. i resten af befolkningen. Digitalt

udfordrede borgere har generelt mindre tillid til offentlige digitale løsninger i forhold til resten af befolkningen.

Figur 1.11 **Andelen af enig eller meget enig i diverse udsagn vedr. digitalisering**

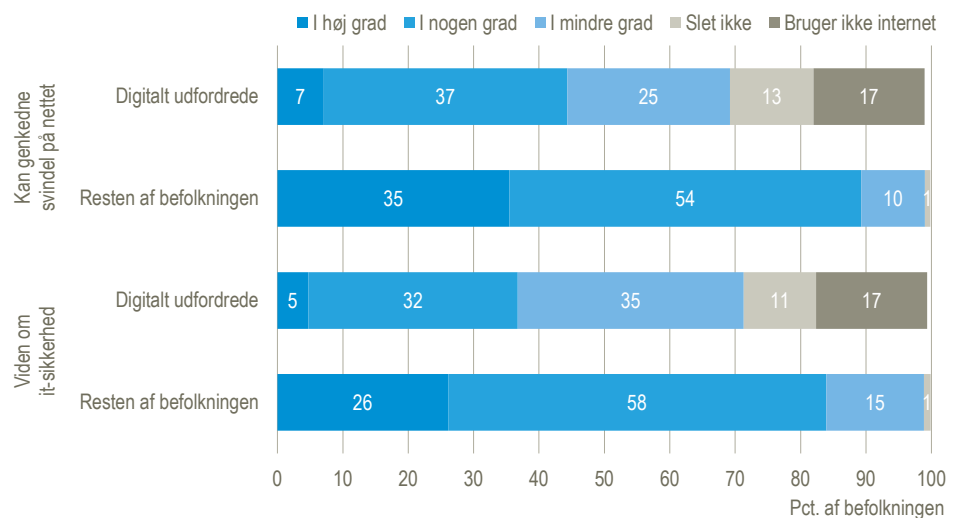


Antal besvarelser: 4.049.

Mindre viden om it-sikkerhed

Viden om it-sikkerhed og kendskab til hvordan man beskytter sig mod it-kriminelle er en forudsætning for tryghed i den digitale verden. Godt hver tredje blandt de 'digitalt udfordrede' vurderer, at de i høj (5 pct.) eller nogen grad (32 pct.) har viden om sikkerhed på nettet. Den tilsvarende andel er 84 pct. blandt resten af befolkningen. Forskellen mellem de to gruppers selvvaluerede kompetencer til at kunne genkende svindel på internettet er ligeledes stor. 7 pct. af 'digitalt udfordrede' personer svarer, at de i høj grad er i stand til at genkende cyberkriminalitet mod 35 pct. i resten af befolkningen.

Figur 1.12 **Selvvalueret viden om it-sikkerhed**

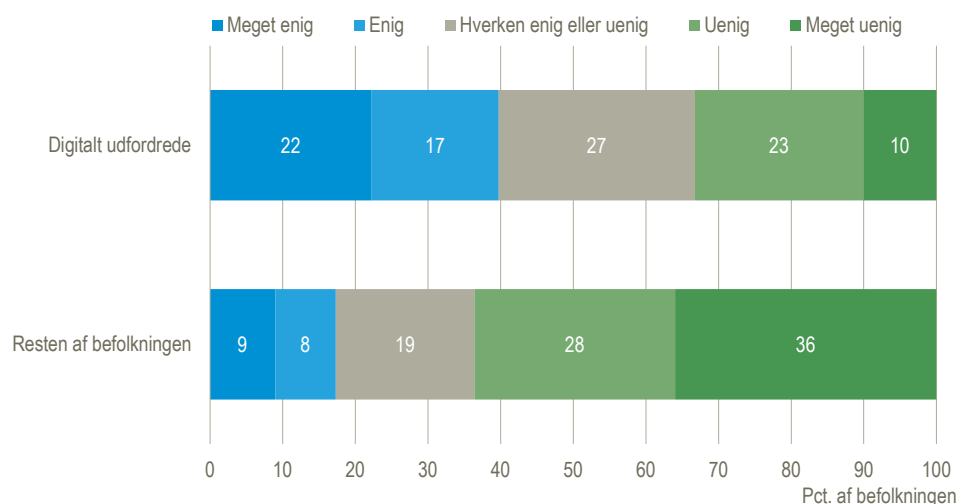


Antal besvarelser: 4.049.

Delte holdninger til det kontantløse samfund

En større andel af 'digitalt udfordrede' personer mener, at de vil have svært ved at gennemføre betalinger, hvis kontanter bliver afskaffet som betalingsmidler. Næsten 40 pct. i gruppen er meget enig (22 pct.) eller enig i (17 pct.), at afskaffelsen af kontanter vil gøre det svært at gennemføre betalinger. Hver tredje er uenig og 27 pct. er hverken enig eller uenig. Resten af befolkningen har mindre delte holdninger om det kontantløse samfund. Her er der en overvægt af personer, som er uenig i, at afskaffelsen af kontanter ville volde problemer for dem.

Figur 1.13 **Jeg vil have svært ved at gennemføre betalinger, hvis kontanter bliver afskaffet som betalingsmiddel**



Antal besvarelser: 4.049.

Opsummering

'Digitalt udfordrede' defineres som dem, der ud fra deres egen vurdering i mindre grad eller slet ikke har kompetencerne til at bruge internettet, eller ikke ved hvordan man installerer en app. Der er en betydelig overvægt af ældre i gruppen sammenlignet med resten af befolkningen, og blandt de ældre digitalt udfordrede er der forholdsvis flere kvinder. Gruppen er også kendetegnet ved et lavere uddannelsesniveau, hvilket til dels kan hænge sammen med, at der også er flere ældre i gruppen.

Blandt gruppen af digitalt udfordrede er der store forskelle i den digitale adfærd:

- 17 pct. af de digitalt udfordrede bruger ikke internettet, men der er også en gruppe (65 pct.), der er på nettet dagligt.
- Hver tredje anvender mobilbank., men det er også fire ud af ti, der ville have svært ved at gennemføre betalinger, hvis kontanter afskaffes som betalingsmiddel.
- Godt tre ud af fem bruger offentlige digitale tjenester, men hver femte er fritaget for Digital Post.
- Hver fjerde vurderer, at de kun i mindre grad kan genkende svindel på nettet, og 13 pct. angiver, at de slet ikke er i stand til at gøre det. Men det er stadig et flertal i gruppen, der svarer, at de i høj eller nogen grad kan genkende svindel på nettet.

Der er således stor forskel på, hvordan 'digitalt udfordrede' er udfordrede i forhold til deltagelse i det digitale samfund. Diversiteten i gruppen betyder, at der er behov for en mere nuanceret undersøgelse af gruppen, der kan bidrage til mere dybdegående viden om gruppens digitale adfærd, tillid og færdigheder samt muligheder for at få hjælp til digitale tjenester.

2 Internetadgang og internetbrug

2.1 Introduktion

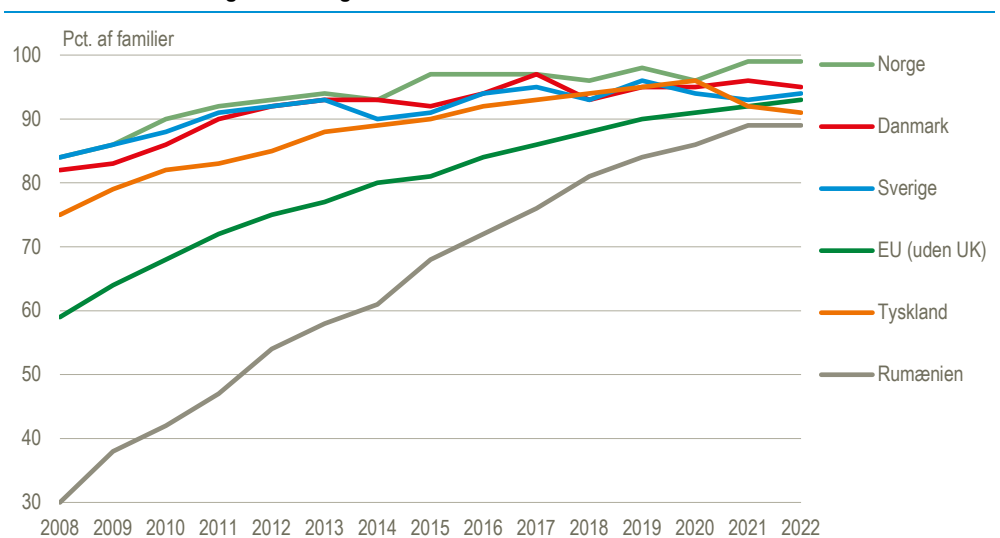
I dette kapitel præsenteres udvalgte resultater om andelen af husstande med en internetopkobling og internetanvendelse generelt. Spørgsmålene, som dette kapitel belyser, er formuleret i Eurostat, og er fælles for alle EU-lande samt Island og Norge. Det giver mulighed for at sammenligne resultaterne på tværs af landene.

2.2 Husholdningernes internetadgang og it-udstyr i hjemmet

Forskelle i internetadgang mellem EU-landene er udlignet

Næsten alle danske familier har en internetopkobling. I 2022 har 95 pct. af familierne adgang til internettet i deres hjem - det gjaldt 82 pct. i 2008. Tendensen er den samme i resten af Europa, hvor 93 pct. af de europæiske familier har en internetopkobling i 2022, en stigning fra 59 pct. i 2008. Forskellene mellem andelen af familier med internetadgang i de forskellige medlemslande er blevet markant mindre siden 2008.

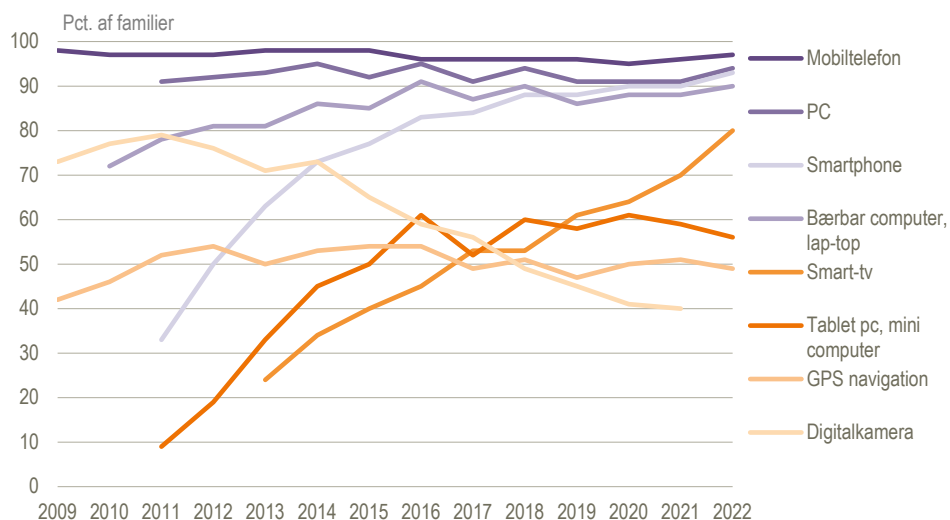
Figur 2.1 Internet i husholdningen i udvalgte lande



Kilde: Eurostat

It-udstyr og elektronik i de danske hjem

Befolkningen holder trit med udviklingen af ny elektronik, og de seneste ti år har danske hjem i høj grad været udstyret med den nyeste teknologi. Mobiltelefoner og pc'er er blevet fast inventar i de fleste danske hjem i perioden 2010-2022. I 2022 har 97 pct. af husstandene en mobiltelefon og 94 pct. en pc. Det gør mobiltelefonen og pc'en til det mest og næstmest udbredte elektroniske udstyr i de danske hjem igennem alle årene.

Figur 2.2 **Elektronik i hjemmet**

Note: Antallet af besvarelser i figuren er ca. 1.000/år og 882 for 2022.

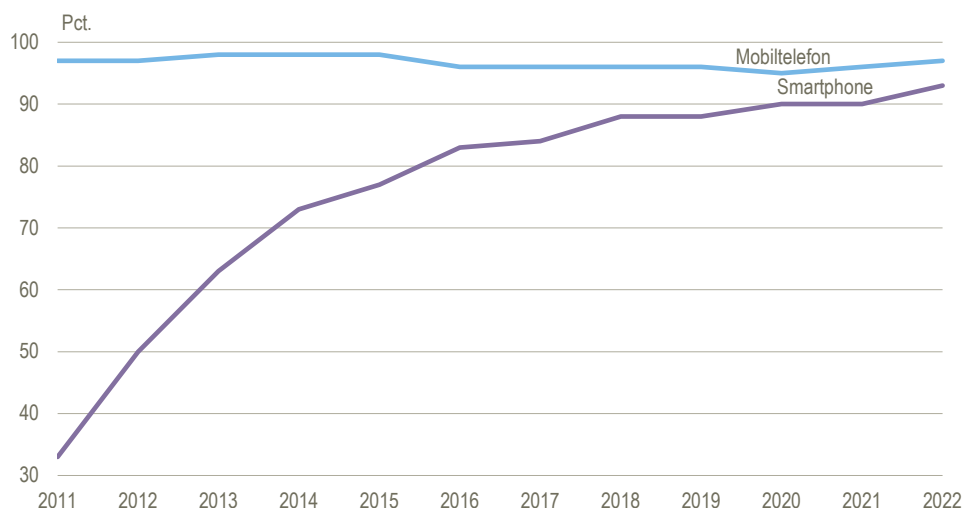
Kilde: www.statistikbanken.dk/varforbr

Smartphone og tablet har erstattet digitalkameraet

Smartphonen og tabletten er de to typer af elektroniske udstyr, som er steget mest i popularitet i perioden 2011-2022. Andelen af husstande, der ejer en smartphone er 93 pct., og andelen af hustande, der ejer en tablet er 56 pct. i 2022. Det svarer til stigninger på hhv. 60 og 47 procentpoint i forhold til 2011. Modsat er andelen af danske hjem med et digital kamera faldet fra 79 pct. i 2011 til 40 pct. i 2021.

Smartphones udbredelse i familier er næsten tredoblet siden 2011

Smartphones giver adgang til alverdens applikationer, mulighed for at browse på nettet og gøre brug af forskellige multimediefunktioner såsom at tage billeder, se film, høre musik eller spille spil. Smartphones indtog har været stigende fra 2011 til 2022. Familiers besiddelse af smartphones er i den periode gået fra 33 pct. til 93 pct., altså næsten en tredobling på 11 år.

Figur 2.3 **Familiers besiddelse af smartphones og mobiltelefoner**

Note: Antallet af besvarelser i figuren er ca. 1.000/år og 882 for 2022.

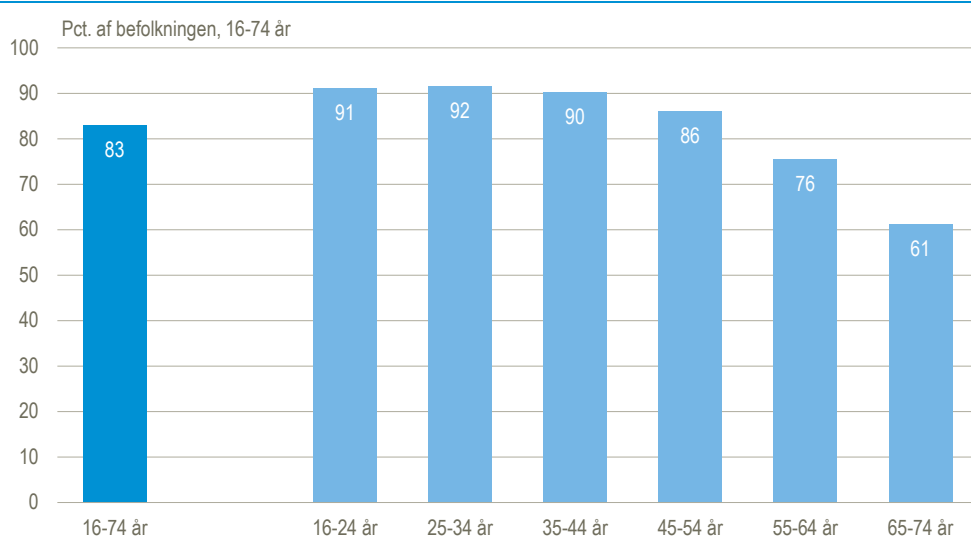
Kilde: www.statistikbanken.dk/varforbr

2.3 Hyppighed af internetbrug

Fire ud af fem er online flere gange dagligt

Internetbrug er en del af dagligdagen i Danmark, hvor 83 pct. af befolkningen mellem 16-74 år er online flere gange dagligt. Den yngste del af befolkningen er de flittigste brugere, og i 2022 går 92 pct. af de 25-34-årige og over 90 pct. af de 16-34-årige på internettet flere gange om dagen. Andelen er mindre for den ældre del af befolkningen og internetbrug falder støt med alderen. I 2022 er 86 pct. af de 45-54-årige online flere gange dagligt, mens det gælder for 76 pct. af de 55-64-årige og 61 pct. af de 65-74-årige.

Figur 2.4 **Personer som har været på internettet flere gange dagligt. 2022**

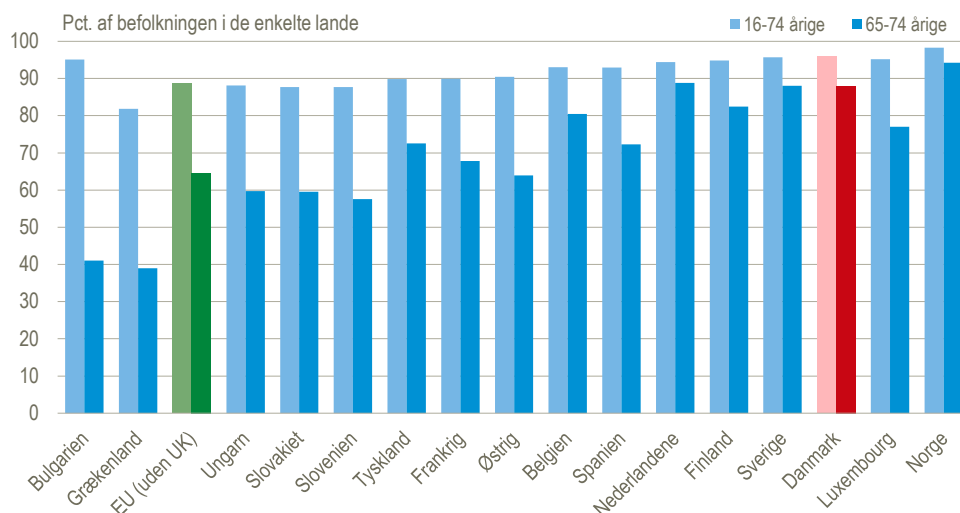


Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.363.

Mindre forskel mellem de forskellige aldersgruppers brug af internet i Danmark

I Danmark er 83 pct. af befolkningen mellem 16-74 år online flere gange dagligt. Næsten alle danskere (94 pct.) er på nettet mindst én gang om dagen og 96 pct. er på nettet hver uge. Danskerne er flittige brugere af internettet sammenlignet med den gennemsnitlige EU-borger. 89 pct. af europæerne mellem 16 og 74 år er online hver uge. Den tilsvarende andel er 65 pct. blandt ældre EU-borgere mellem 65 og 74 år, mens det er 88 pct. af danskerne i samme aldersgruppe, der anvender internettet ugentligt. Dermed er forskellen mellem den ældste og de øvrige aldersgruppers internetanvendelse væsentligt mindre i Danmark. Hyppigheden af den ældre del af befolkningens internetanvendelse er tæt på hyppigheden af yngre borgeres internetbrug i flere af de øvrige EU-lande, fx Sverige, Nederlandene og Norge.

Figur 2.5 Personer i udvalgte EU-lande som har været på internettet ugentligt 2022



Kilde: Eurostat.

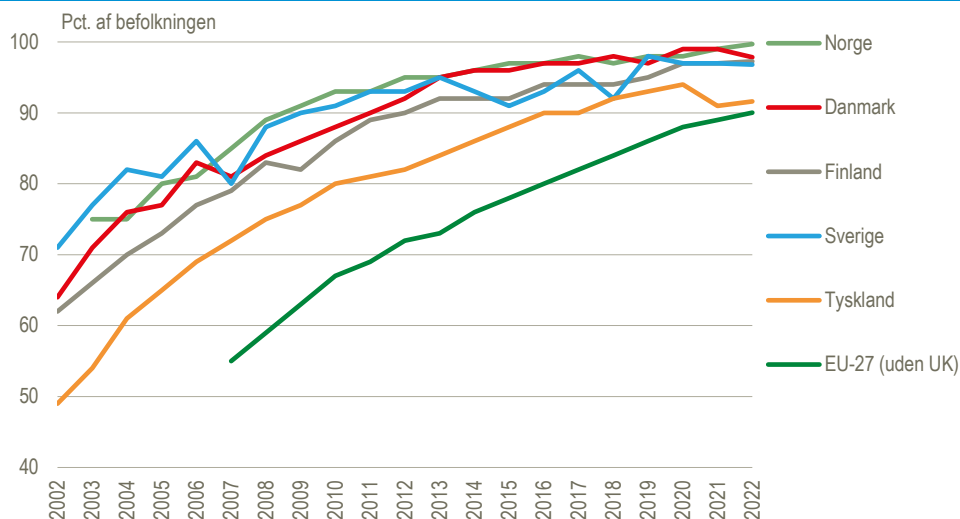
*Obligatorisk digital
selvbetjening og øget
internetbrug*

Som led i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi bliver stadig mere borgerservice gjort digitalt og flyttes på nettet. Fra den 1. november 2014 blev det obligatorisk at modtage post fra det offentlige digitalt. Digitaliseringen af borgerservice kan have medvirket til, at internetanvendelsen ligger på et højt niveau i alle aldersgrupper i Danmark i forhold til resten af EU.

*98 pct. af
befolkningen er på
nettet i 2022*

Stort set alle borgere mellem 16 og 74 år anvender internettet i 2022. Andelen af internetbrugere i Danmark var på 90 pct. i 2011 og er på ti år steget til 98 pct. i 2022. Internetbrug er især udbredt i de nordiske lande, hvor andelen af befolkningen på nettet er tæt på 100 procent. EU-gennemsnittet ligger på 90 pct. i 2022. Forskellen mellem udbredelsen af internetbrug i de forskellige lande bliver stadig mindre. Internetbrugere defineres her som personer, der har været på nettet mindst én gang i de seneste tre måneder.

Figur 2.6 Internetbrug udvalgte EU-lande



Anm.: Internetbrugere defineres her som personer, der har været på nettet mindst én gang i de seneste tre måneder.

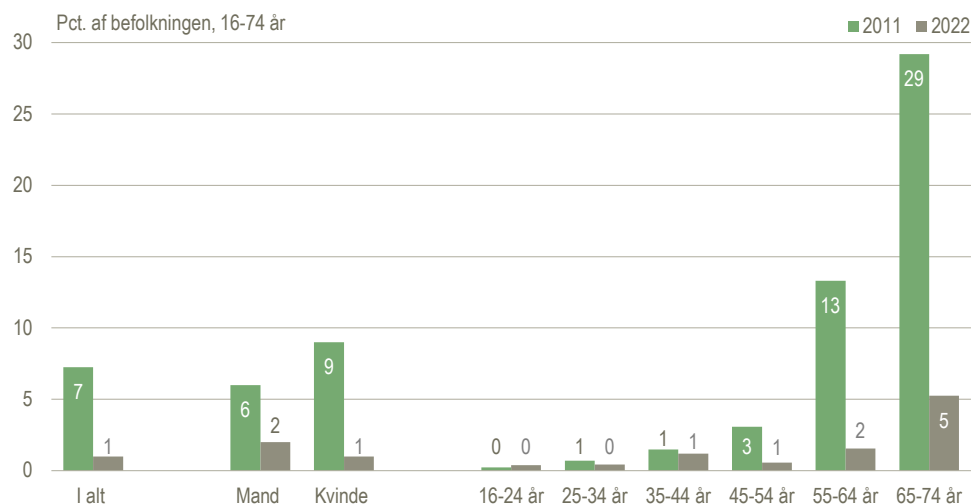
Kilde: Eurostat.

2.4 Borgere, som aldrig har været på nettet

Andelen af borgere der aldrig har været på internettet er faldet 90 pct. på 11 år

Der er dog stadig borgere i Danmark, der aldrig har været på nettet. I 2022 er det 1 pct. blandt de 16-74-årige eller ca. 60.000 personer. For 11 år siden lå den tilsvarende andel på 7 pct. svarende til ca. 300.000 personer. Andelen af personer, der har stiftet bekendtskab med internettet, er derfor langt større i dag end for 11 år siden. Det gælder især for den ældste aldersgruppe, hvor 29 pct. af de 65-74-årige aldrig havde været online i 2011. 11 år senere er andelen estimeret til ca. 5 pct.

Figur 2.7 Personer, der aldrig har været på internettet



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.363 (2022) og 4.144 (2011).

Læs mere om de digitalt udfordrede

Gruppen af borgere, der er udfordret af digitaliseringen i dag, tæller mange flere personer end bare dem, der aldrig bruger internettet. Mange internetbrugere er fortrolig med fx at sende beskeder eller læse nyheder online samtidig med, at de ikke er i stand til fx at oprette en aftale med lægen eller downloade en app. I takt ned, at hverdagens gøremål bliver stadig mere digitaliseret, stiger antallet af borgere, der føler sig udfordret af digitaliseringen. Se kapitel 1 for en mere detaljeret belysning af de digitalt udfordrede.

3 Internethandel

3.1 Introduktion

Dette kapitel giver et indblik i, hvad og hvordan danskerne handler via internettet. Der spørges både til fysiske og digitale varer, samt tjenester. Derudover belyses udbredelsen af internetkøb fra netbutikker i Danmark og i udlandet. Spørgsmålene, der ligger til grund for temakapitlet, bliver stillet til borgere i samtlige EU-lande samt Norge og Island.

3.2 Hvor mange handler online og hvad køber de?

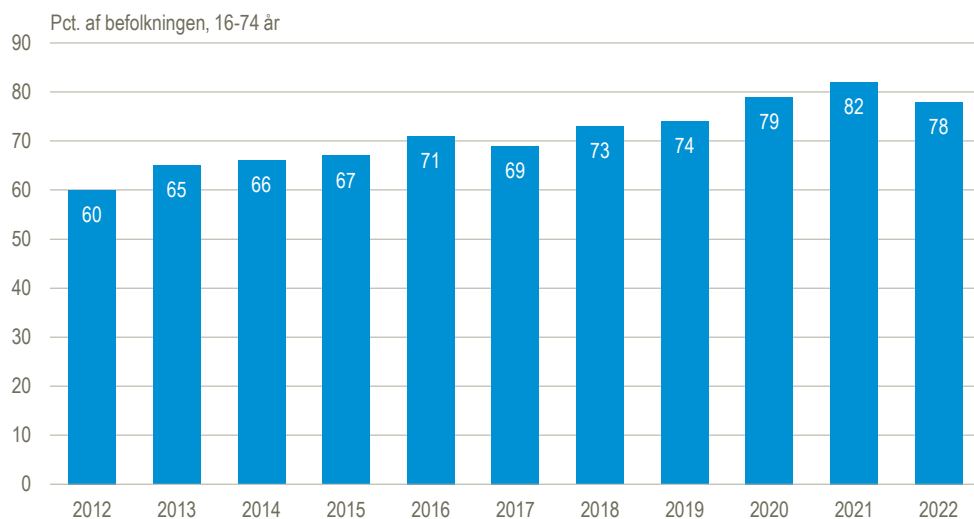
Fire ud af fem handler online

Hovedparten af befolkningen i alderen 16-74 år handler online inden for en tre måneders periode i 2022. I 2021 var andelen 82 pct., hvilket i 2022 var faldet med 4 procentpoint. Det er første gang andelen er faldet siden 2017, hvor andelen var 69 pct. Andelen af personer mellem 16-74 år, der klikker sig til varer og tjenester via internettet, er 78 pct. i 2022. Det svarer til, at 3,3 millioner personer har købt varer mv. online inden for de seneste tre måneder.

COVID-19 kan både forklare stigningen og faldet

I både 2020 og i 2021 var der en stigning i udbredelsen af internetkøb i forhold til 2019. Fra 2019 til 2020 steg andelen fra 74 til 79 pct. efterfulgt af en yderligere stigning fra 2020 til 2021 på 3 procentpoint. COVID-19 kan være en forklaring på stigningen, da mange fysiske butikker var ramt af nedlukning og en del af handlen blev flyttet til internettet, da flere måtte ty til digitale løsninger i hverdagen. Genåbningen kan være en forklaring på faldet i 2022, hvor en del af handlen er flyttet tilbage til de fysiske butikker. Andelen, der handlede online i 2022 var dog 4 procentpoint større end i 2019.

Figur 3.1 Andel der har handlet online inden for de seneste tre måneder

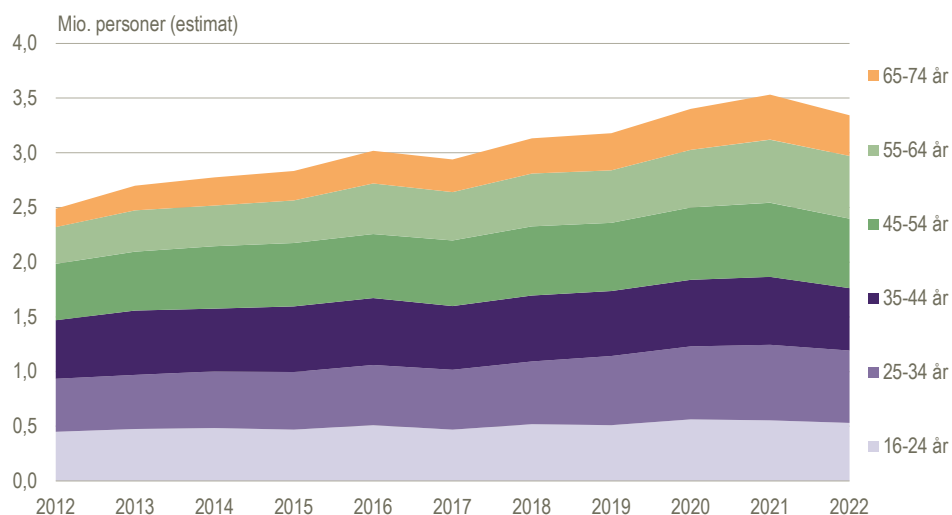


Note: Antallet af besvarelser er i gennemsnit 4.200 i perioden 2012-2021 og 4.363 i 2022.

3,3 mio. e-handlede inden for en tremåneders periode

I Danmark er der blevet godt 850.000 flere e-handlende, som har købt varer eller tjenester inden for en tre måneders periode fra 2012 til 2022. I 2012 købte 2,5 mio. personer varer eller tjenester på nettet inden for tre måneder. Det er især de ældre, som bidrager til stigningen i antal personer, der handler online. Der er størst stigning i antallet af online købere blandt de 65-74-årige med tre gange så mange fra 2011 til 2022. Stigningen er mindre blandt de yngre aldersgrupper.

Figur 3.2 Antal personer der køber online inden for de seneste tre måneder



Note: Antallet af besvarelser i figuren er ca. 4.200/år og 4.363 i 2022.

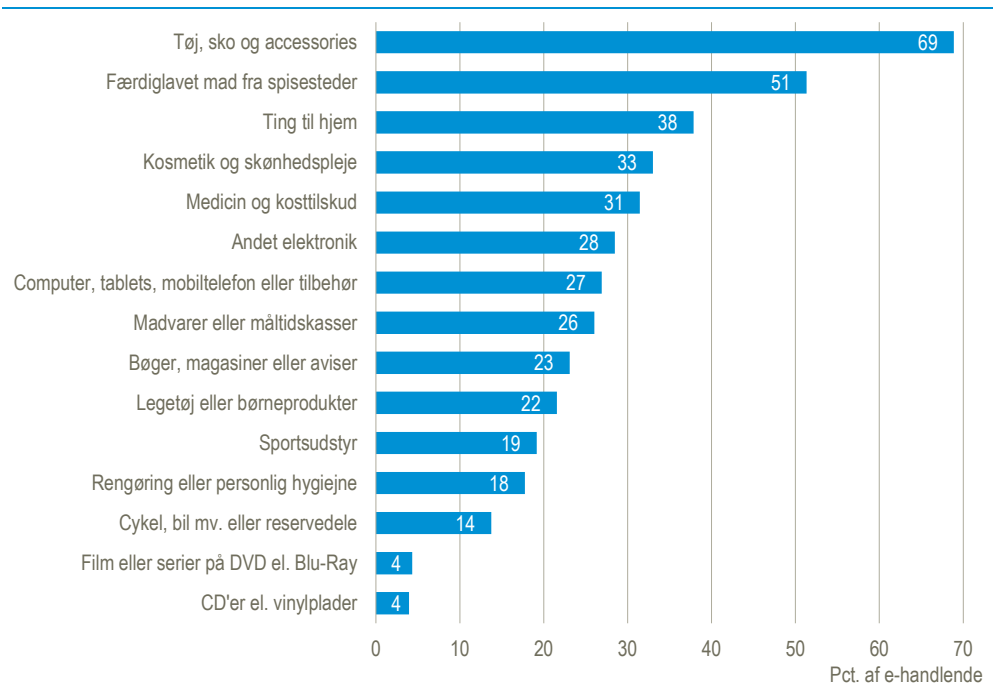
Tøj, færdiglavet mad og ting til hjemmet online

Stort set alle e-handlende køber både fysiske og digitale varer. Der er flest onlinekøbere som bestiller *Tøj, sko og accessoires, Færdiglavet mad og Ting til hjemmet*, fx møbler, lamper eller haveredskaber, når der spørges om internetkøb af fysiske varer. Det var også de tre mest udbredte varegrupper i 2021, men mens andelen der har købt *Tøj, sko og accessoires* er den samme i 2022 som i 2021, er der 8 procentpoint færre der har købt færdiglavet mad fra spisesteder, hvilket gør *Færdiglavet mad* til den varegruppe, der har oplevet størst tilbagegang i 2022. Tilbagegangen kommer efter en stigning i 2021, hvor varegruppen *færdiglavet mad fra spisesteder* steg med 9 procentpoint fra 2020. *Ting til hjemmet* steg med 6 pct. fra 2020 til 2021, men ligger i 2022 igen på samme niveau som i 2020. Genåbningen af fysiske butikker og restauranter kan være en del af forklaringen på, at færre købte færdiglavet mad og ting til hjemmet på nettet i 2022.

Kosmetik, skønhedspleje, kosttilskud og medicin

Hver tredje onlinekøber bestiller *Kosmetik og skønhedspleje*, fx makeup, skønhedsprodukter o.l., hvilket gør *Kosmetik og skønhedspleje* til den fjerde mest bestilte fysiske varegruppe i 2022. Størst fremgang er der for *Medicin og kosttilskud*, der med en stigning på 3 procentpoint i 2022 gør varegruppen til den femte mest bestilte fysiske varegruppe i 2022.

Figur 3.3 Køb af fysiske varer online inden for de seneste tre måneder



Anm.: E-handlende er defineret som personer, der har købt varer eller tjenester online i de seneste tre måneder.

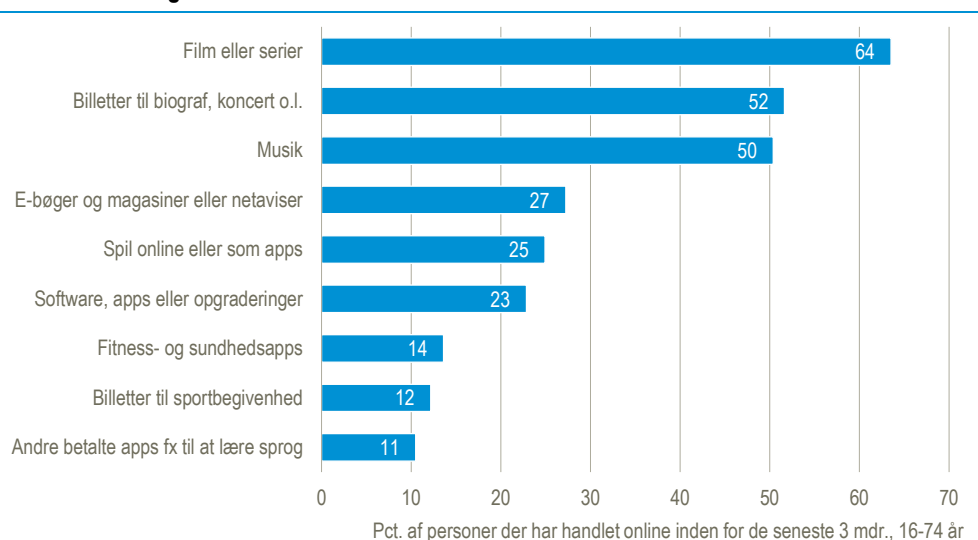
Note: Antallet af besvarelser i figuren er 3.409.

Kilde: www.statistikbanken.dk/bebrit08

Hovedparten af onlinekøbere bestiller digitale varer

89 pct. af de personer, der har handlet online inden for de seneste tre måneder, har mindst én gang købt *digitale* varer eller tjenester, fx adgang til streaming af serier eller film, e-bøger, musik, billetter til biografen, spil o.l. Det vil sige varer, der er direkte digital adgang til. I 2022 er de fem mest udbredte digitale varegrupper *Film og serier* med 64 pct., *Billetter til biograf, koncert o.l.* med 52 pct., *musik* med 50 pct. og *e-bøger og digitale spil* med hhv. 27 og 25 pct. Størst fremgang er der for *Billetter til biograf, koncert o.l.* der med en stigning på 37 procentpoint i 2022, hvilket gør varegruppen til den næstmest bestilte digitale varegruppe i 2022. Fremgangen skyldes genåbningen af kulturinstitutionerne efter (delvise) nedlukninger både i 2020 og 2021.

Figur 3.4 Internetkøb af digitale varer



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 3.409.

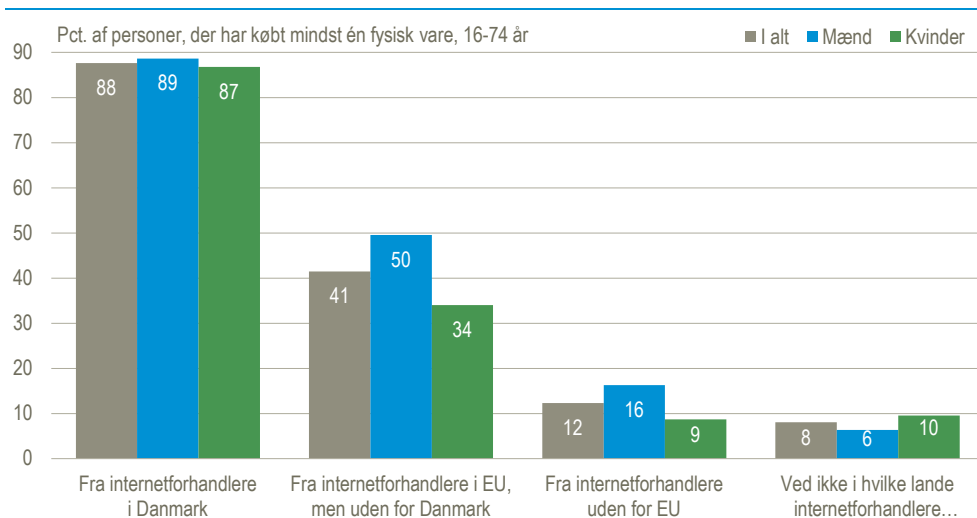
*Deleøkonomi:
30 pct. har købt varer
af en anden privatperson*

Tre ud af ti mellem 16-74 år, som har købt en eller flere fysiske varer online, svarer, at de har købt nye eller brugte varer af en anden privatperson. Det kan fx være via Facebook Marketplace, dba.dk, Instagram o.l. Det er især de 25-34-årige og 35-44-årige, der har købt varer af en privatperson med hhv. 38 og 36 pct. Blandt de 65-74-årige er det 16 pct.

*Flest bestiller varer
fra forhandlere
i Danmark*

Danskerne handler mest fra danske e-butikker, da ni ud af ti mellem 16 og 74 år bestiller varer fra internetbutikker i Danmark. 41 pct. handler hos internetforhandlere i de øvrige EU-lande og 12 pct. i e-butikker uden for EU. Der er flere mænd end kvinder, som handler online i butikker i udlandet.

Figur 3.5 **Internetkøb på tværs af grænser**



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 3.314.

3.3 Køb af finansielle produkter

Køb af finansielle produkter

Undersøgelsen indeholder tre spørgsmål om køb af finansielle produkter over internettet til private formål i 2022. 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).

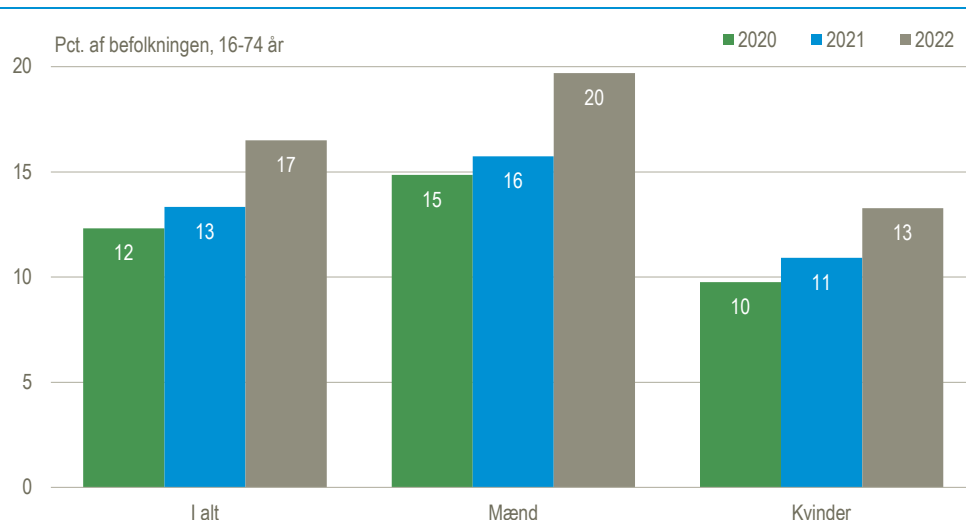
*Danskernes køb
af finansielle
produkter på nettet*

Køb af finansielle produkter over internettet forekommer sjældnere end køb af andre produkter og tjenester såsom tøj, mad fra spisesteder og ting til hjemmet. Omkring 15 pct. af de 16-74-årige borgere har købt eller solgt aktier, obligationer mv. Færre har optaget lån (8 pct.), mens 17 pct. har købt eller fornyet forsikringer. Der er væsentligt flere mænd end kvinder, der investerer i aktier, mv. eller køber forsikringer over internettet.

*Flere har købt
eller fornyet
forsikringer*

I 2022 er det 17 pct. af befolkningen, der har købt eller fornyet forsikringer (inkl. dem der bliver tilbudt som en del af en pakke, fx rejseforsikring sammen med en flybillet), hvilket er 4 procent flere end i 2021 og 5 pct. flere end i 2020. Stigningen er størst blandt mændene, hvor 4 procentpoint flere købte eller fornyede mindst en forsikring. Tilsvarende andel blandt kvinderne var 2 pct.

Figur 3.6

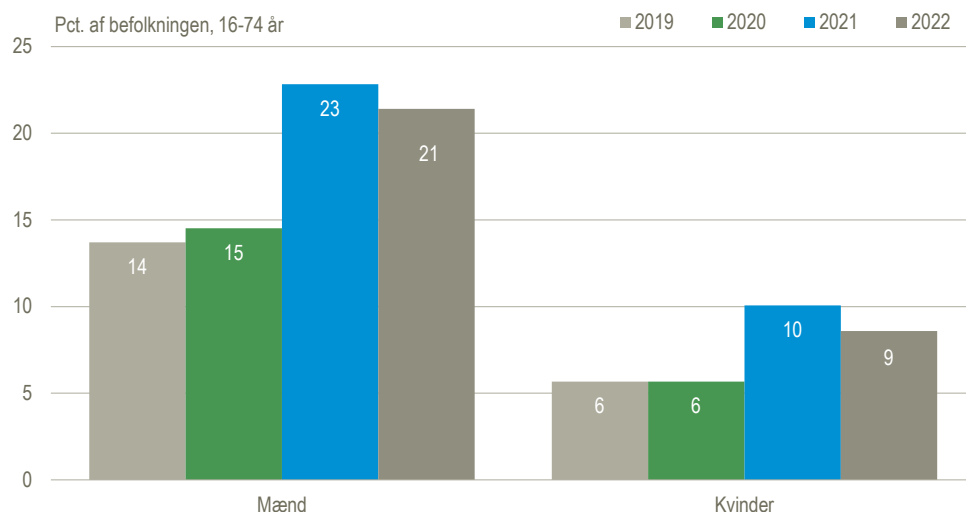
Købt eller fornyet forsikringer

Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.363.

Flere mandlige investorer

Flere mænd end kvinder har investeret i penge eller aktier via nettet i 2021 og 2022 sammenlignet med tidligere år. I 2021 var der 8 procentpoint flere mænd, der købte eller solgte aktier, og investerede end i 2020. Den tilsvarende stigning blandt kvinderne var på 4 procentpoint. I 2022 er der 21 pct. blandt mændene, der er investorer, hvilket er 2 procentpoint lavere end i 2021, men 6 procentpoint højere end i 2020 og 7 procentpoint højere end i 2019. Årsagen til den større interesse for investeringer kan blandt andet være, at bankerne i Danmark indførte negativ rente i 2021 for indeståender i banken over et vist beløb, samt at det blev muligt at få en aktiesparekonto med gunstige betingelser i 2019.

Figur 3.7

Købt eller solgt aktier, investeret penge o.lign.

Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.363.

Online investering blandt kvinder i Norden

Det er ikke kun i Danmark, at det mest er mænd, der investerer i aktier eller lignende online – det er også overordnet set tilfældet i resten af EU. Ikke desto mindre er det i Norden, at der er flest kvinder, der investerer online. Andelen af kvinder, der har købt eller solgt aktier og lignende er i 2022 højest i Norge med 16 pct. af kvinderne. Set i forhold til EU gennemsnittet er andelen i Danmark høj med 10 pct., da det kun er hver tyvende kvinde, der har foretaget investeringer online i EU. Ved udarbejdelsen af denne publikation var der ikke offentliggjort tal for 2022 for Sverige og Island men i 2021 var Sverige det land, hvor andelen af kvindelige investorer var næststørst, mens Island lå lige under Danmark, som dengang lå på fjerdepladsen.

Tabel 3.1 Købt eller solgt aktier, investeret penge o.lign. (befolkningen 16-74 år)

	2021			2022		
	Alle 16-74 år	Kvinder	Mænd	Alle 16-74 år	Kvinder	Mænd
	pct.					
Norge	26	19	33	25	16	33
Sverige	23	18	28	.	.	.
Finland	20	14	25	21	15	27
Danmark	16	10	23	15	9	21
Island	11	9	14	.	.	.
EU	5	3	7	5	3	7

Kilde: Eurostat

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 og spørgsmål om it-sikkerhed. Skræddersyede tabeller kan bestilles ved henvendelse til Danmarks Statistik.

4 Hvad bruger danskerne internettet til?

4.1 Introduktion

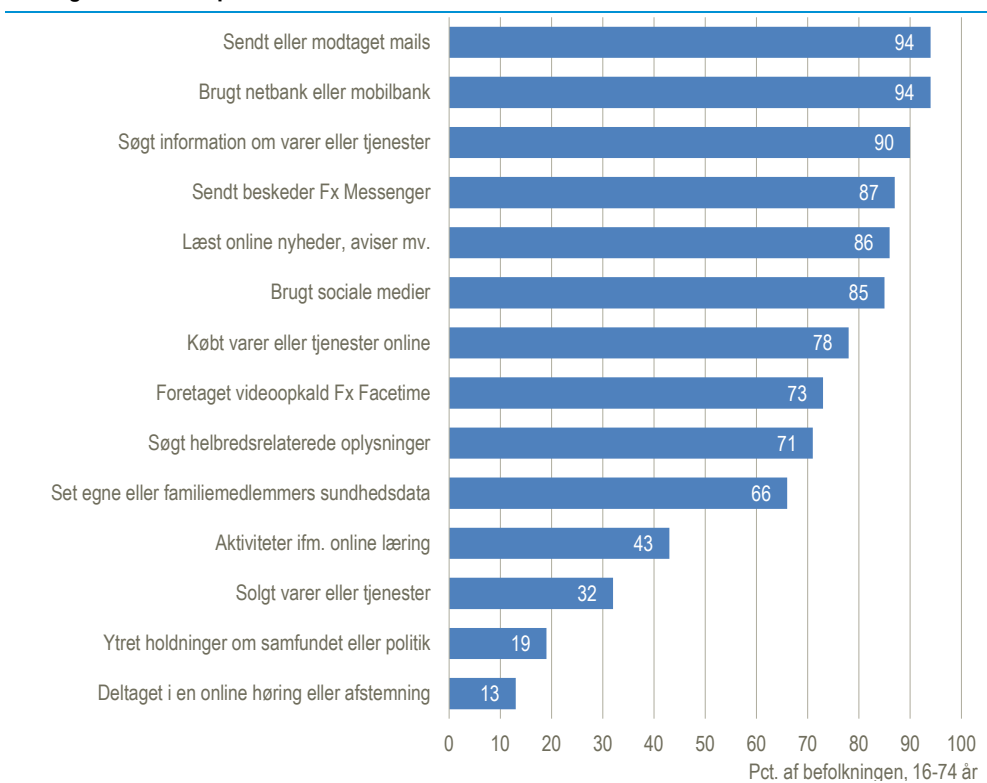
Spørgsmålene i denne del af undersøgelsen er fastlagt i EU-regi og stilles i alle EU-lande samt Norge og Island. Det undersøges, hvad danske internetbrugere foretager sig online – herunder aktiviteter i forbindelse med kommunikation, underholdning, informationssøgning, sociale medier og praktiske gøremål fx netbank mv. inden for de seneste tre måneder.

4.2 Kommunikation og informationssøgning

94 pct.
sender eller
modtager e-mails

At være online er en fast del af hverdagen for de fleste borgere og kan både have til formål at løse praktiske opgaver, kommunikation, læring eller underholdning. I 2022 sender eller modtager 94 pct. e-mails, 90 pct. tjekker information om varer eller tjenester på internettet og 86 pct. læser online nyheder eller nyhedsmagasiner. Andre aktiviteter, som er udbredt er at sende beskeder via fx Messenger (87 pct.), bruge sociale medier (85 pct.), købe varer eller tjenester (78 pct.), foretage videoopkald, fx via FaceTime (73 pct.) og at se egne eller sin families sundhedsdata (66 pct.).

Figur 4.1 Udvalgte aktiviteter på internettet



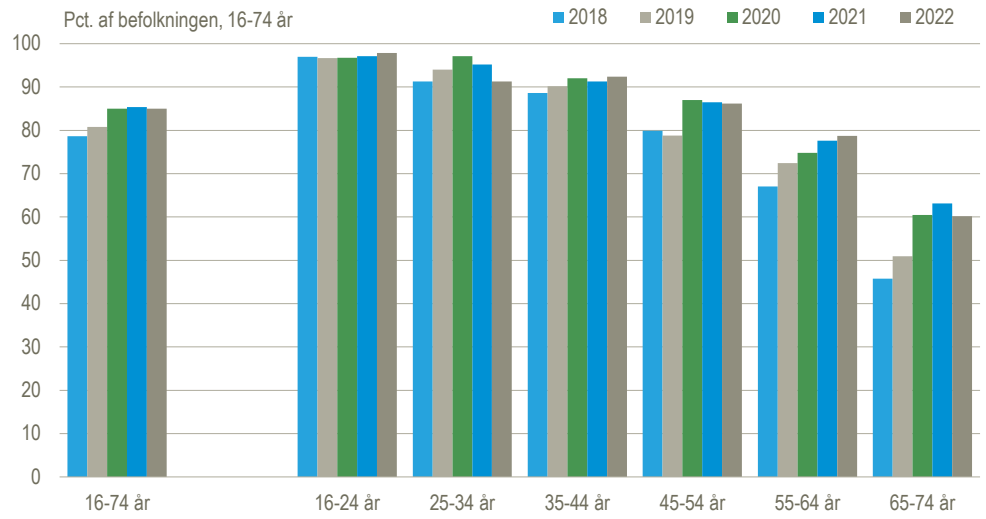
Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.363.

4.3 Sociale medier

Udbedelsen af sociale medier er uændret

Flere end ni ud af ti af de 16-44-årige bruger sociale medier, fx Facebook, TikTok, Instagram, Snapchat, LinkedIn eller Twitter. Det samme gælder 86 pct. af de 45-54-årige, 79 pct. af de 55-64-årige og 6 ud af 10 i den ældste aldersgruppe (64-74 år). Andelen af brugere i alderen 16 til 74 år på de sociale medier er 85 pct. i 2022, hvilket er det samme som i 2020 og i 2021. Andelen af borgere, der bruger sociale medier, er stabiliseret og i enkelte aldersgrupper ses der et mindre fald. Der var et fald på 4 procentpoint blandt de 25-34-årige, mens der kun er mindre procentvis forskelle sammenlignet med tidligere år for de øvrige aldersgrupper.

Figur 4.2 Brug af sociale medier fordelt på alder



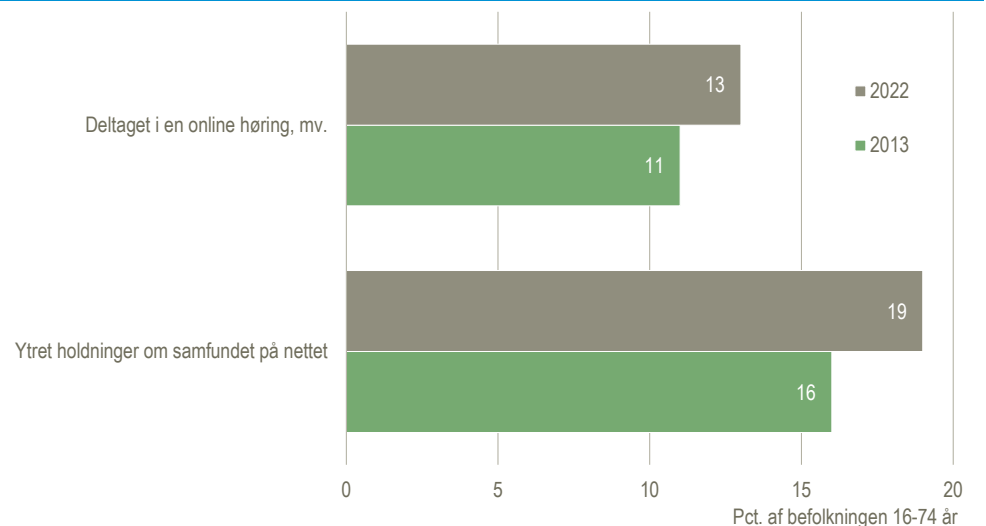
Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.363.

4.4 Online demokrati

Online demokrati

Flere og flere borgere bruger internettet til at tage del i demokratiske handlinger. Online-demokrati kan dække over en lang række demokratiske aktiviteter, som finder sted på nettet, såsom online-høringer, underskriftindsamlings, eller afstemninger om samfundsmæssige eller politiske forhold fx byplanlægning eller lovgivnings-tiltag. I 2022 var der 13 pct., der deltog i online høringer mv., mens hver femte ytrede holdninger om samfundet eller politik på nettet fx på Facebook, Twitter, Snapchat eller blogs mv. De tilsvarende andele var 11 pct. og 16 pct. i 2013.

Figur 4.3 Deltagelse i online demokrati 2013 og 2022



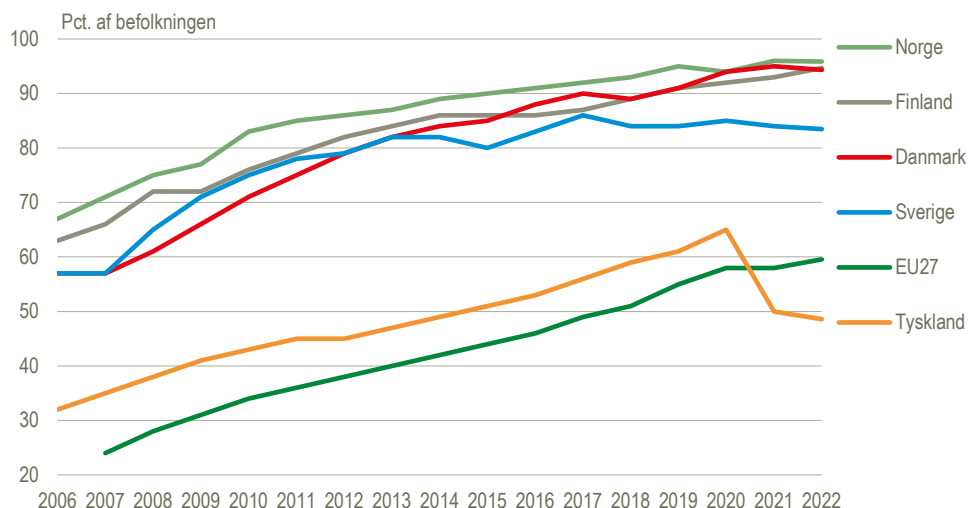
Kilde: www.statistikbanken.dk/bebrit09

4.5 Netbank og mobilbank

Seks ud af ti EU-borgere bruger netbank

At gå i banken online, dvs. hvor bankkunderne kan se deres konti online og overføre penge via nettet, blev muligt for godt tyve år siden og bliver stadig mere udbredt i alle EU-lande. Men EU-gennemsnittet på 60 pct. ligger et godt stykke under det danske på 94 pct. I modsætning til andre internetaktiviteter er forskellen i anvendelsen af netbank i Danmark og i EU som helhed ikke blevet væsentligt mindre i perioden 2007 og 2022, hvor den gennemsnitlige forskel i procentpoint lå på 38.

Figur 4.4 Brug af netbank eller mobilbank i udvalgte EU-lande



Kilde: Eurostat

Flere tal om betalinger

Kapitel 9 giver et indblik i danskernes brug af forskellige betalingsmåder og belyser, hvor langt Danmark er i retning mod et kontantløst samfund.

4.6 Sundhedsrelateret internetanvendelse

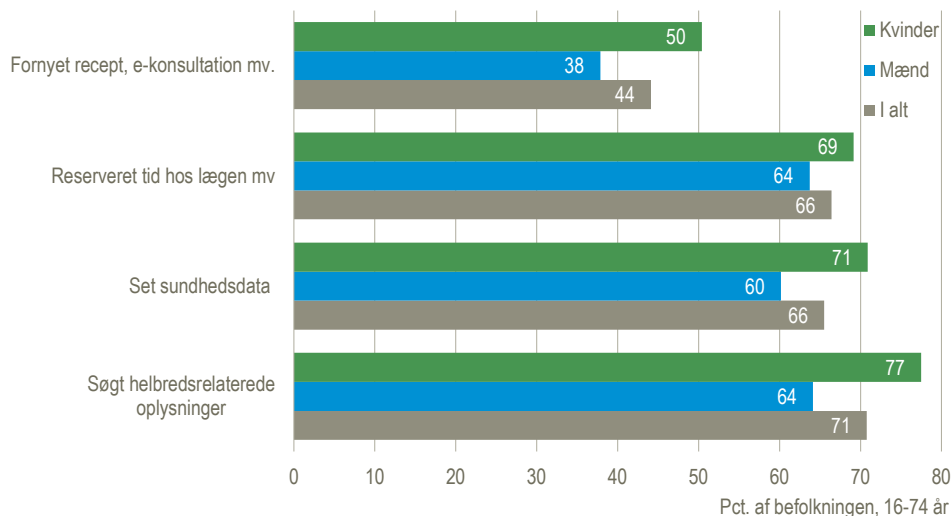
Kvinder dominerer sundhedsrelateret internetbrug

Kvinder er mest aktive inden for sundhedsrelateret internetbrug. Hovedparten af kvinderne (7 ud af 10) tjekker sundhedsdata på nettet; det kan både være sine egne sundhedsdata eller familiemedlemmers fx testsvar, prøver, diagnoser, recepter o.l. Tilsvarende tjekker næsten 6 ud af 10 mænd sine egne eller familiemedlemmers sundhedsdata. Der er også flere kvinder end mænd, der søger på sundhedsrelaterede oplysninger; det kan være emner om livsstil, ernæring, sundhed, skader eller sygdom.

To ud af tre har reserveret tid hos lægen

At reservere tid til coronaprøve, vaccination eller til lægekonsultation via hjemmeside eller app, er de sundhedsrelaterede aktiviteter, hvor kønsforskelle spiller den mindste rolle. Halvdelen af kvinderne brugte hjemmesider eller apps med helbredsrelaterede tjenester fx fornyelse af recept eller e-konsultation. Den tilsvarende andel var 38 pct. hos mændene.

Figur 4.5 Sundhedsrelateret internetbrug fordelt på køn



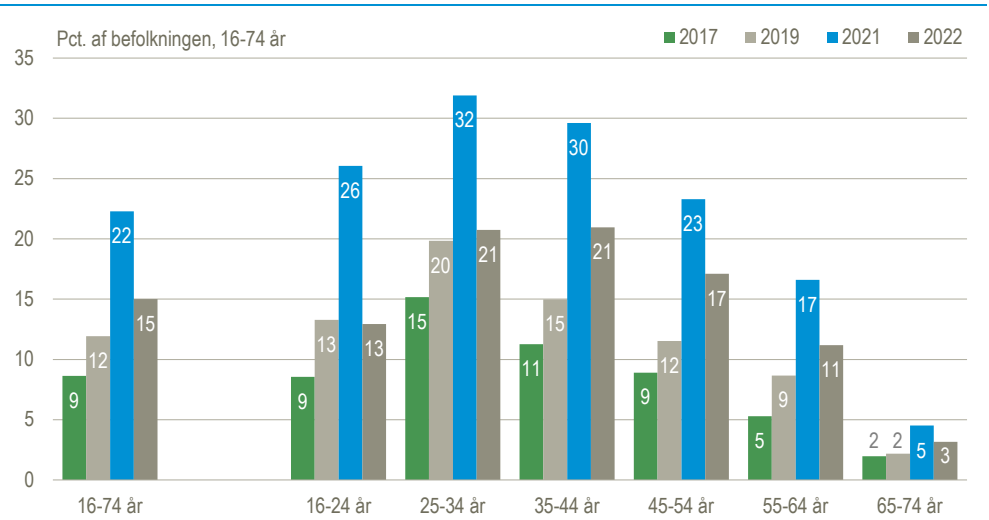
Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.363.

4.7 E-læringsaktiviteter

Færre online kursister efter covid-19

Sammenlignet med 2019 er der en mindre stigning i andelen af de 16-74-årige, der deltager i online kurser i 2022. Stigningen er mest markant i aldersgruppen 35-54 år. Andelen af online kursister i alle aldersgrupper er dog markant lavere i 2022 i forhold til 2021. Den høje stigning i deltagelsen på online kurser fra 2019 til 2021 skal ses i lyset af COVID-19, hvor flere uddannelsesinstitutioner og arbejdspladser helt eller delvist blev lukket ned grundet restriktionerne.

Figur 4.6 Deltagelse på online kurser fordelt alder

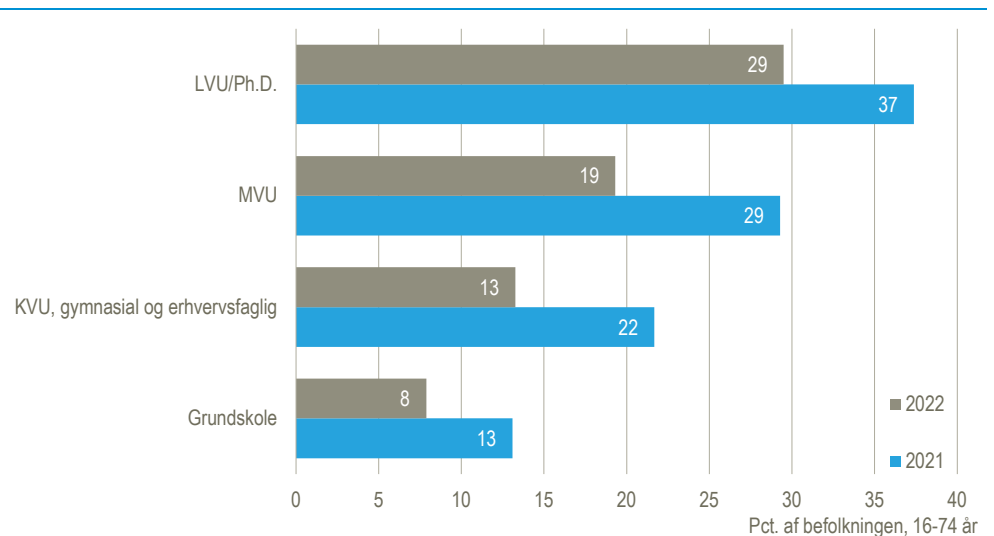


Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.363.

Stadig større andel af online kursister blandt personer med lang videregående uddannelse

Det er især personer med lang videregående uddannelse, som har været online kursist inden for de seneste tre måneder (29 pct.). Det er mere end tre gange så mange sammenlignet med personer med grundskole som højest gennemførte uddannelse. To ud af ti personer med mellemlang videregående uddannelse har været online kursist inden for en tremåneders periode, mens 13 pct. med kort videregående uddannelse, gymnasial eller erhvervsfaglig uddannelse har deltaget i et online kursus. Andelen af online kursister med lang uddannelser er blevet større siden 2022. Mens der ses et fald i alle uddannelsesgrupper, er det relative fald størst i grupperne med lavere uddannelser. Denne udvikling gør, at der er kommet relativt flere online kursister med højere uddannelser.

Figur 4.7 Deltagelse i online kurser fordelt på uddannelsesniveau



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.363.

Stadig flere bliver klogere ved at bruge e-læringsmateriale

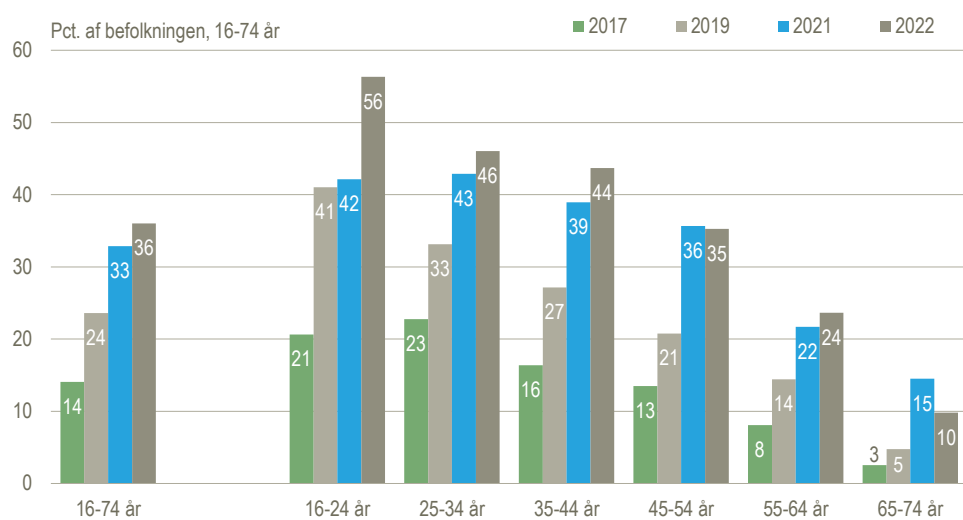
I modsætning til deltagelse i online kurser, som faldt fra 2021 til 2022, steg andelen af borgere, der anvendte e-læringsmateriale i 2022. Der er en stigning på 50 pct. fra 2019 til 2022 i andelen, der har anvendt læringsvideoer, software eller e-bøger online uden at have taget et helt e-kursus. Der er en stigning i brugen af læringsvideoer og online læringsmateriale for alle aldersgrupper fra 2019 til 2022. Anvendelsen af e-læringsmateriale topper i den yngste aldersgruppe på 16-24 år med 56 pct. i 2022.

Fire ud af ti deltager i e-læringsaktiviteter i 2022

I alt 43 pct. af befolkningen har i 2022 deltage i mindst en internetbaseret læringsaktivitet. Internetbaserede læringsaktiviteter måles i undersøgelsen ved at stille tre spørgsmål om tre aktiviteter:

- Deltagelse i online kurser fx til uddannelsesmæssige, professionelle eller private formål uanset emne og inkl. fritidsaktiviteter (15 pct.)
- Brug af online læringsmateriale som ikke var et helt kursus fx video tutorials på YouTube, webinar, e-bøger, apps eller platforme til læring (36 pct.)
- Kommunikere med underviser eller studerende online via audio- eller videoopkald (22 pct.)

Figur 4.8 **Anvendelse af læringsvideoer, apps eller e-bøger (men ikke et helt kursus) fordelt på alder**



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.363.

e-læring sker oftest i forbindelse med arbejde

For de fleste havde deltagelsen i en eller flere e-læringsaktiviteter arbejdsmæssige formål (56 pct.) mens 47 pct. svarede, at deres e-læring havde private formål fx at blive bedre til strik, håndværk, madlavning eller yoga. En tredjedel deltog i e-læringsaktiviteter som var en del af deres formelle uddannelsesforløb fx skolen eller universitetet.

4.8 Podcast og streaming

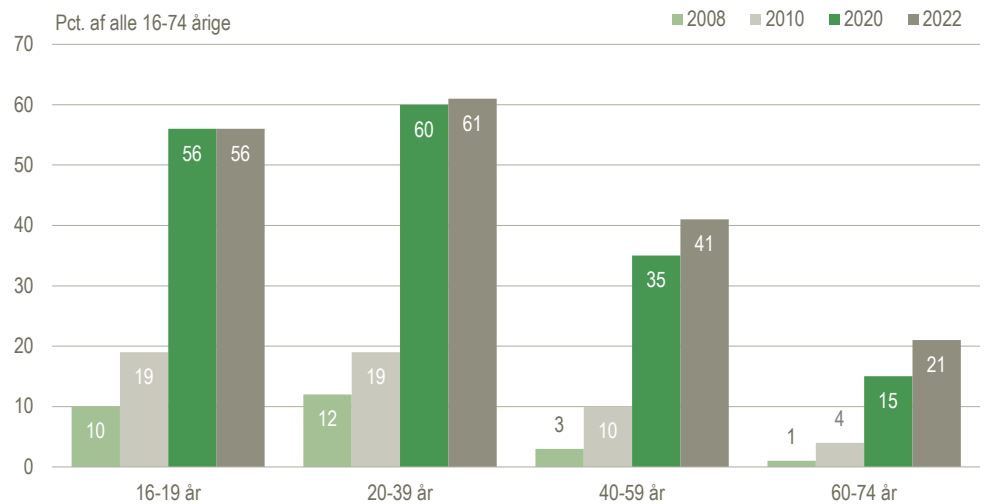
Stadig flere lytter til podcast

Siden Danmarks Statistik første gang spurgte ind til forbruget af podcasts i 2008, har der været en markant stigning i andelen af befolkningen, der lytter til podcasts. I 2008 havde 6 pct. af befolkningen lyttet til podcasts inden for de seneste tre måneder, en andel der nu er steget til 44 pct. Det svarer til 1,9 mio. podcastlyttere i alderen 16-74 år.

De unge lytter mest til podcasts, men de ældre er godt på vej

Det er især den yngre del af befolkningen, der lytter til podcasts. 56 pct. af de 16-19-årige og 61 pct. af de 20-39-årige har lyttet til podcasts inden for de seneste tre måneder. Det svarer til, at næsten tre ud af fem i alderen 16-39 år lytter til podcasts. Ligesom i 2008 er det fortsat de unge, der lytter mest til podcasts i 2022. Samtidig viser tallene, at den største relative stigning i antallet af podcastlyttere er i gruppen 40-74 år.

Figur 4.9 Andel af befolkningen, der har lyttet til podcasts inden for de seneste tre måneder

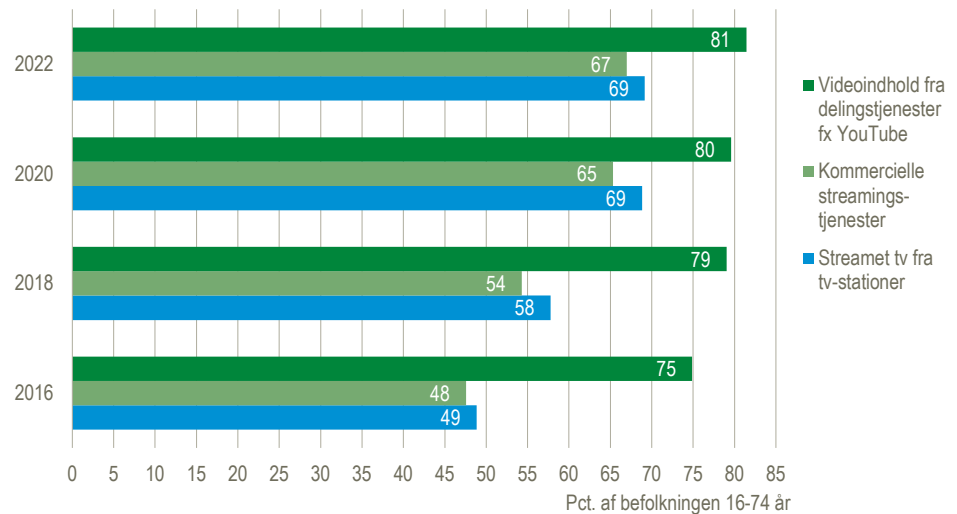


Kilde: www.statistikbanken.dk/bebrit09

Fortsat flere streamer men færre nye brugere

Der er 67 pct. af befolkningen, der har set video on demand fra kommercielle udbydere, mens omtrent samme andel streamer tv-stationers programudbud, fx dr.dk og TV2 play. Fire ud af fem personer har set videoer på delingstjenesters hjemmesider eller apps, fx Youtube, Instagram o.lign. Væksten i brugen af streamingtjenester er aftaget markant i de seneste to år i forhold til perioden 2016-2020.

Figur 4.10 Streaming fordelt på streamingtjenester



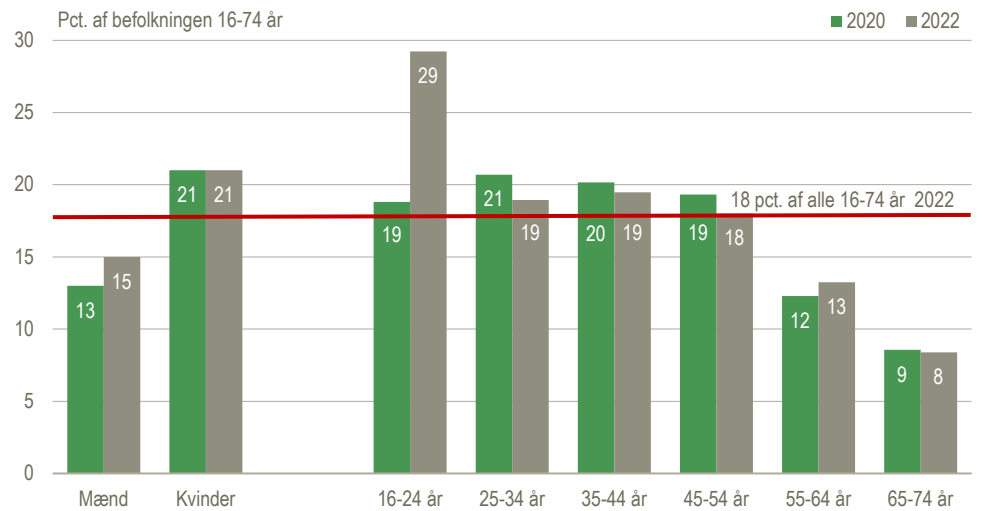
Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.363 i 2022.

4.9 Grønne apps herunder apps til at bekæmpe madspild

Hver femte bekæmper madspild ved brug af apps

Bæredygtighed fylder generelt mere i forbrugernes bevidsthed. 800.000 borgere reducerede madspild i starten af 2022 ved hjælp af apps. Det svarer til 18 pct. af befolkningen mellem 16 og 74 år. Forbrugerne kan mindske madspild ved enten at hente overskudsmad på et spisested eller ved at købe varer, som nærmer sig sidste salgsdato i fødevarerbutikkerne, til nedsat pris. Man kan også søge inspiration til at bruge de madvarer, der i forvejen ligger i køleskabet. Det er i høj grad de yngre kvinder under 25 år, der anvender madspildsapps.

Figur 4.11 Brug af madspildsapps inden for de seneste tre måneder fordelt på køn og alder



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.363 (2022) og 4.637 (2020).

Kilde: www.statistikbanken.dk/bebrit09

Madspildsapps er blevet mere populære blandt yngre forbrugere

Danmarks Statistik målte for første gang brugen af madspildsapps i 2020. Andelen der benyttede sig af disse apps var 17 pct. i 2020, når der ses på hele befolkningen mellem 16 og 74 år. Populariteten af madspildsapps i de forskellige aldersgrupper har ikke ændret sig markant siden 2020 på nær aldersgruppen 16-24 år. Med 29 pct. var madspildsapps mest udbredt blandt yngre forbrugere i 2022, hvor den tilsvarende andel var 10 procentpoint lavere (19 pct.) i 2020. Det gælder både for 2020 og 2022, at kvindelige forbrugere i højere grad køber og opsøger inspiration til at bruge overskudsvarer for at minimere madspild, men hvor andelen blandt kvinderne er uændret, er der en lille stigning blandt mændene.

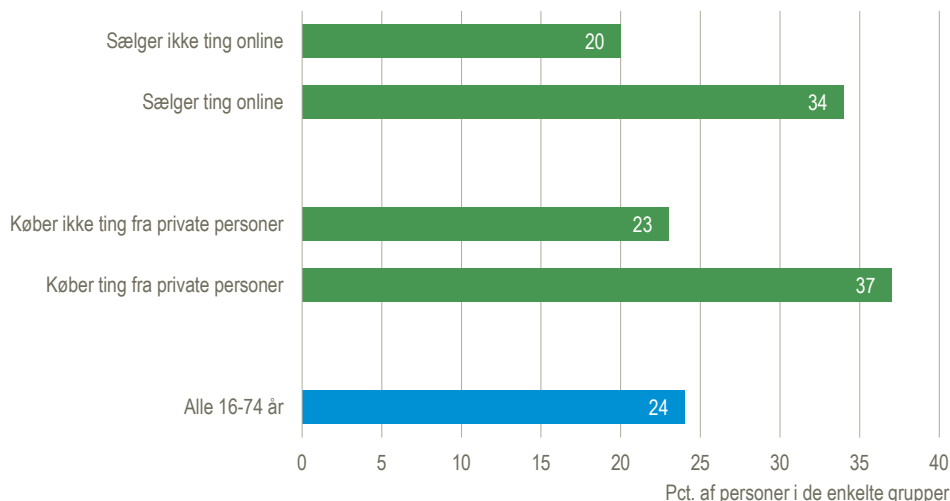
Hver tiende bruger grønne apps til at tjekke produkters miljøvenlighed

Ud over madspildsapps, er der også andre grønne tjenester, der kan hjælpe én med at leve mere miljørigtigt. I starten af 2022 anvendte 11 pct. af befolkningen grønne apps til at tjekke enten deres forbrugsaftryk på miljøet, skadelige stoffer eller deres Co₂-fodafttryk. Udbredelsen af grønne apps, der hjælper til et mere miljøvenligt forbrug, var 8 pct. i 2020.

Genbrugsglade forbrugere anvender i højere grad grønne apps

Borgere, som sælger eller køber brugte ting online, har i højere grad benyttet sig af grønne apps. Blandt borgere, der ikke sælger genbrugsvarer svarede 20 pct., at de brugte grønne apps, mens 34 pct. af de personer, der sælger deres brugte ting, har brugt grønne apps. Tilsvarende er anvendelsen af grønne apps mere udbredt blandt personer, der køber genbrug (37 pct.) i forhold til dem, som ikke gør (23 pct.) Hver tredje solgte møbler, værktøj, tøj, osv. online i 2022. Andelen af befolkningen, der købte andres brugte ting på nettet, lå på 23 pct.

Figur 4.12 **Andelen, der bruger grønne apps fordelt på online køb eller online salg af genbrugsvarer**



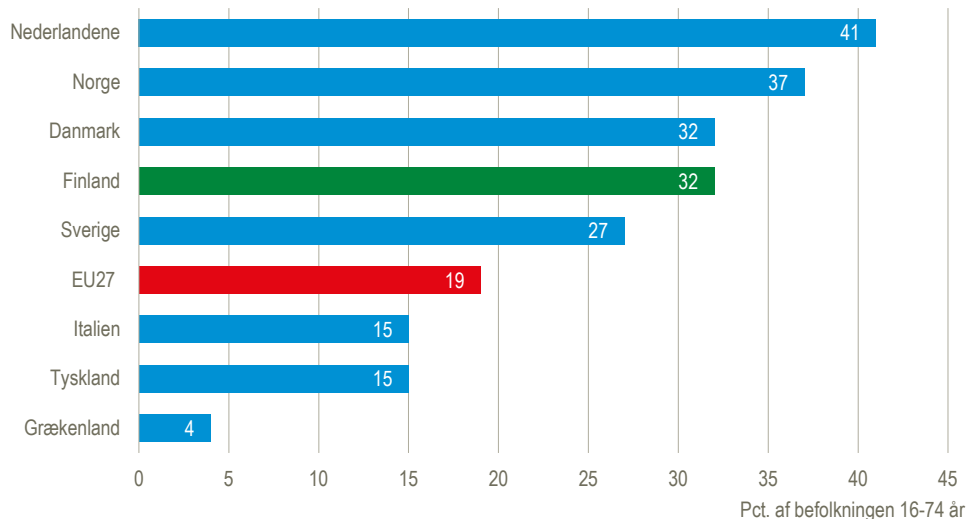
Anm.: Brugere af grønne apps er personer, der anvender enten madspildsapps eller andre grønne apps. Antallet af besvarelser i figuren er 4.363. Kilde: særkørsel fra undersøgelsen 'It-anvendelse i befolkningen 2022'.

4.10 Online salg af varer eller tjenester

Hver femte EU-borger sælger online

Når hver tredje borger benytter sig af online platforme til at sælge fx ejendele i Danmark, svarer det til ca. 1,4 mio. personer i alderen 16-74 år. Den danske andel ligger over EU-gennemsnittet på 19 pct. Online salg blandt private personer er mest udbredt i Nederlandene, hvor fire ud af ti benytter internettet til at sælge produkter eller tjenester.

Figur 4.13 **Online salg af varer eller tjenester i udvalgte lande 2022**



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.363 for Danmark.

4.11 Online dating og pengespil på nettet

Online dating Online dating og internetbaseret pengespil er to internetaktiviteter, som sjældent måles i den årlige undersøgelse af befolkningens it-vaner. Begge spørgsmål er dog inkluderet i 2022. I forhold til dating viser statistikken, at hver tiende anvendte datingtjenester eller –apps til at søge efter en partner på nettet.

Pengespil på nettet Hver anden borger mellem 16 og 74 år spillede i 2022 spil eller computerspil på fx spillekonsol, pc, mobil eller tablet (inkl. apps). De fleste online gamere og spillere spiller dog ikke pengespil. Andelen af borgere, der spillede eller oddsede online for at vinde penge var 14 pct. i 2022. Online pengespil er mest udbredt i aldersgruppen 35-64 år. Andelen af mænd, der spiller pengespil online (21 pct.) er tre gange højere end andelen af kvinder (7 pct.).

5 Digital kontakt med det offentlige

5.1 Introduktion

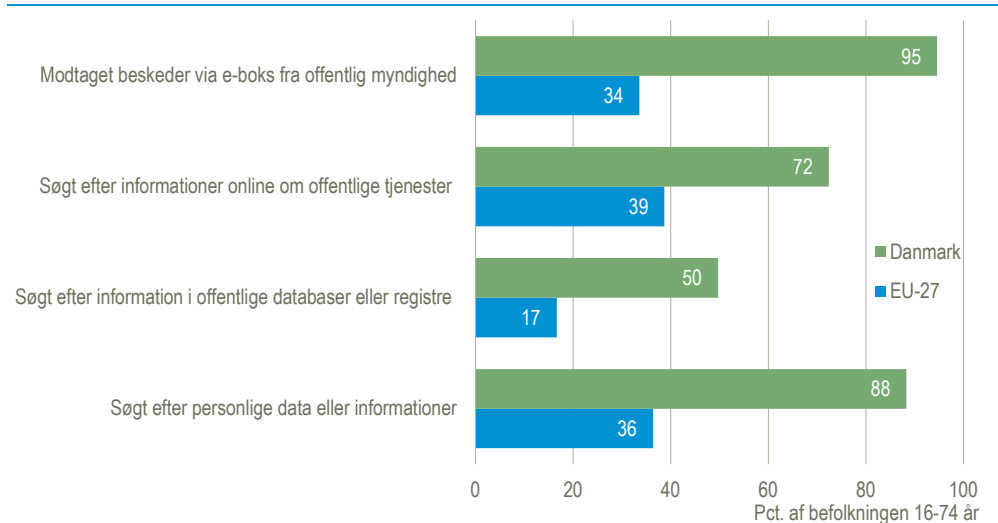
Dette kapitel giver et indblik i danskernes brug af offentlige digitale selvbetjeningsløsninger, som spiller en stadig større rolle i relationen mellem borgerne og den offentlige sektor. Man møder typisk digitale selvbetjeningsløsninger på platforme som borger.dk, sundhed.dk, kommunernes selvbetjeningsløsninger og gennem apps som fx det digitale sundhedskort, kørekort og MinSundhed. Udvalgte resultater fra EU-undersøgelsen beskriver årsagen til, at borgere ikke har indsendt oplysninger via digitale selvbetjeningsløsninger på offentlige myndigheders hjemmesider eller apps. Derudover er der udvalgte resultater fra den nationale undersøgelse, der bl.a. beskriver danskernes tillid til offentlige digitale løsninger. Her er spørgsmålene udarbejdet i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen og Ældre Sagen.

5.2 Danmark er fremme i digital selvbetjening

Danmark er langt fremme i brugen af selvbetjeningsløsninger

Digital kommunikation med offentlige myndigheder bliver stadig mere udbredt både i Danmark og i de øvrige EU-lande. I 2022 modtog 95 pct. af de 16-74-årige i Danmark beskeder afsendt af offentlige myndigheder. EU gennemsnittet var næsten tre gange lavere idet kun en tredjedel af EU-borgerne fik digitale beskeder med en eller flere myndighed som afsender. Online søgning af personlige oplysninger fx registreringer i CPR-registret eller prøvesvar fra laboratorier, prøvede ni ud af ti borgere i Danmark i 2022. Den samme andel var 36 pct. i EU. Hver anden person søgte efter information i offentlige databaser, fx BBR eller CVR, i Danmark. Til sammenligning søgte knap hver femte EU borger oplysninger mv i offentlige databaser eller registre.

Figur 5.1 Digital selvbetjening i Danmark og i EU



Note: Antallet af besvarelser for Danmark er 4.363.

Kilde: Eurostat. E-government activities of individuals via websites [ISOC_CIEGI_AC_custom_4570892]

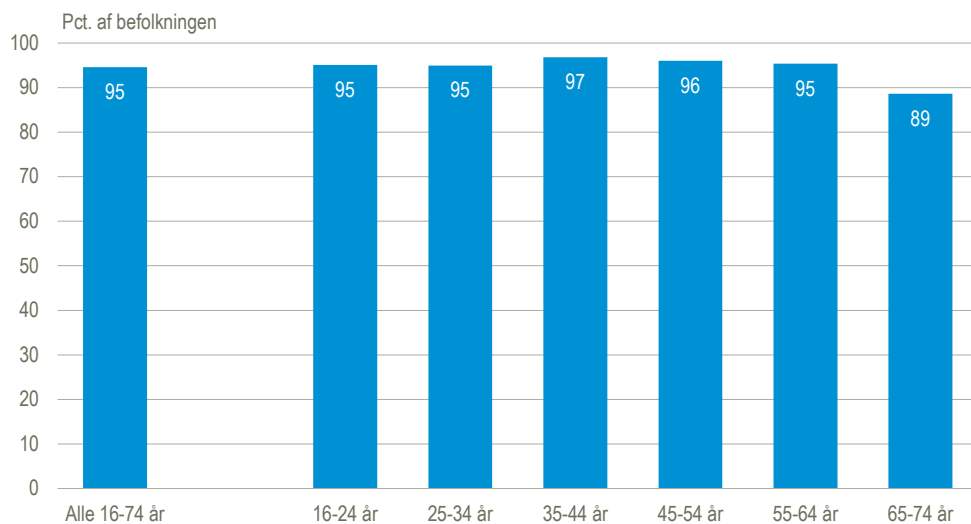
95 pct. modtager digitale breve mv fra den offentlige sektor

Danmarks førerposition i digital kommunikation med det offentlige og brugen af digitale selvbetjeningsløsninger skyldes bl.a., at digital selvbetjening er, på en række områder, obligatorisk. Især modtagelsen af digitale beskeder fra offentlige myndigheder er udbredt som følge af, at det fra den 1. november 2014 blev obligatorisk at modtage post fra det offentlige digitalt. Mindst 95 pct. af borgerne under 65 år læser beskeder fra bl.a. myndighederne og sundhedsvæsnet på en skærm.

Især ældre er fritaget fra Digital Post

Borgere som ikke er i stand til at modtage post fra det offentlige digitalt, har mulighed for at blive fritaget fra Digital Post og i stedet modtage posten som almindelig papirpost. I starten af 2022 var 331.000 borgere fritaget fra Digital Post mens antallet af tilmeldte borgere var 4,6 mio². Det er især ældre, der fritages fra Digital Post, se figur 1.8 i kapitel 1.

Figur 5.2 **Andel der modtager digital post fra det offentlige. 2022**



Note: Antallet af besvarelser er 4.363.

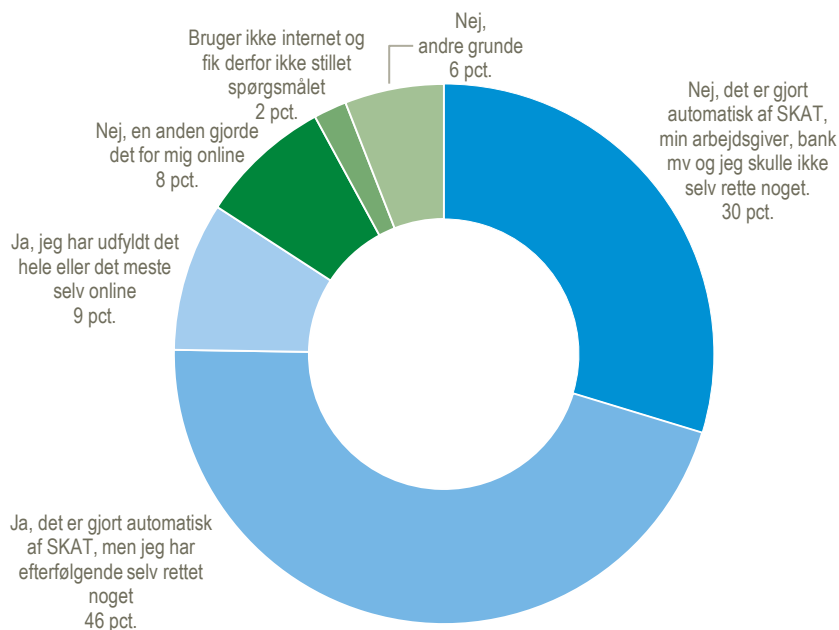
5.3 Digital indberetning af skatteoplysninger på skat.dk

Skatteindberetninger i 2022

Spørgeskemaet for 2022 indeholder som noget nyt et spørgsmål om digital indberetning af skatteoplysninger på skat.dk. Indberetning af skatteoplysninger er en af de mest almindelige aktiviteter, når det handler om indberetning af informationer mv til det offentlige. Sammenlignet med andre lande er skatteindberetningen væsentlig mere automatiseret og digitaliseret i Danmark. Hver tredje dansker svarede i 2022, at deres skatteoplysninger er indberettet automatisk af deres arbejdsgiver, pengeinstitut mv, og de skulle ikke selv rette noget. Yderligere 46 pct. svarede, at de var inde på skat.dk for at rette noget i de automatisk indberettede oplysninger. Det kunne fx være kørselsfradrag eller omlægning af lån. Én ud af 11 borgere svarede, at de selv har udfyldt det hele eller det meste online. Yderligere 8 pct. fik en anden, fx pårørende eller revisor, til at klare skatteindberetningen. Endeligt svarede 0,1 pct., svarende til ca. 6.000 personer, at de ikke fortog en digital indberetning men leverede deres indberetning i papirform til SKAT.

² For flere tal om anvendelsen af Digital Post, besøg [Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside](#).

Figur 5.3 Har du indberettet eller rettet skatteoplysninger på skat.dk inden for de seneste 12 måneder?



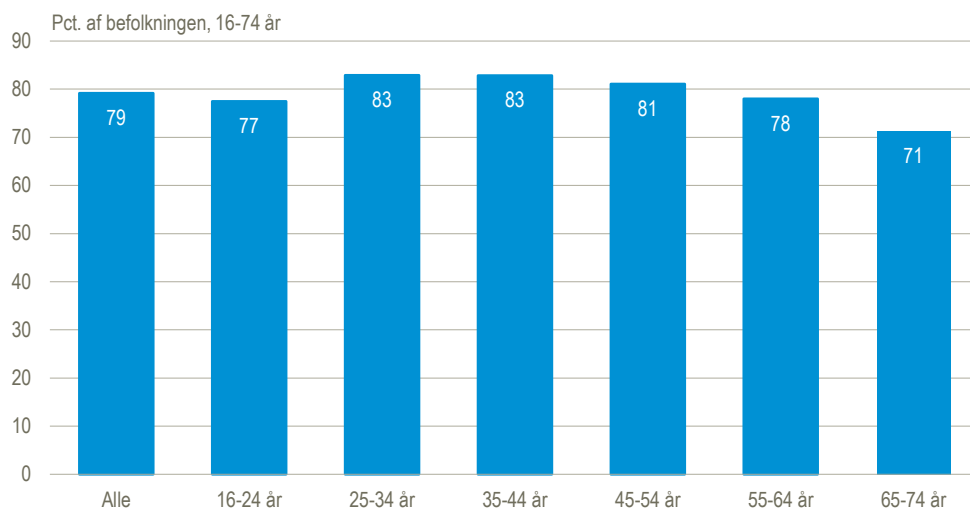
Note: Antallet af besvarelser er 4.363.

5.4 Digitale tidsreserveringer og oprettelse af aftaler

Tidsreservering mv.

4 ud af 5 brugte internettet til at lave aftaler eller bookinger hos offentlige myndigheder inden for de seneste 12 måneder. Formålet kunne fx være booking af coronatest, konsultation, vaccination eller aftaler med sagsbehandleren i kommunen, osv. Der er også mange, der reserverer bøger mv. på bibliotekets hjemmeside eller app. Online tidsreservering er udbredt i alle aldersgrupper i Danmark. Blandt de 65-74-årige danske borgere er andelen 71 pct., hvilket er langt over EU-gennemsnittet for den samme aldersgruppe (22 pct.).

Figur 5.4 Lavet aftaler eller bookinger hos offentlige myndigheder inden for de seneste 12 måneder



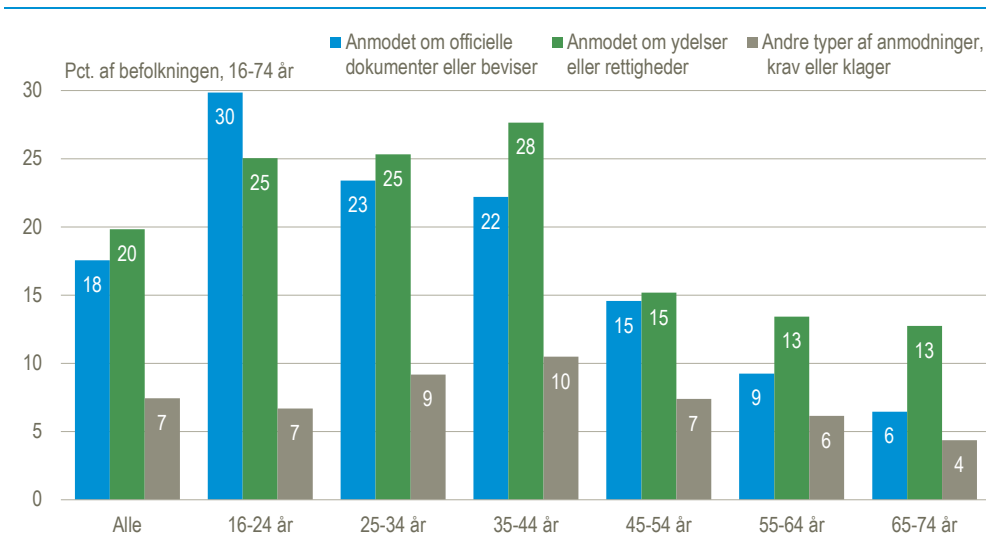
Note: Antallet af besvarelser er 4.363.

5.5 Oprettelse af digitale anmodninger

Digitale anmodninger, anmeldelser og ansøgninger

Modtagelse af digitale beskeder, oprettelse af bookinger og informationsøgning på offentlige myndigheders hjemmesider er de tre mest udbredte aktiviteter blandt borgere, når det handler om offentlige digitalisering. I 2022 undersøger statistikken for første gang en fjerde aktivitet, nemlig oprettelse af digitale anmodninger, anmeldelser eller ansøgninger. Det kan én gang imellem være nødvendigt at anmode om officielle dokumenter eller beviser fx eksamensbevis, fødsels- eller dåbsattest, vielsesattest, skilsmissebevilling eller straffeattest. Man kan også anmode om ydelser som SU, børnebidrag, opskrivning til børnepasning osv. Andre typer af anmodninger, krav eller klager kan fx være anmeldelse af tyveri, klage over sagsbehandling eller ansøgning om retshjælp.

Figur 5.5 Digitale anmodninger, anmeldelser og ansøgninger fordelt på type og alder



Note: Antallet af besvarelser er 4.363.

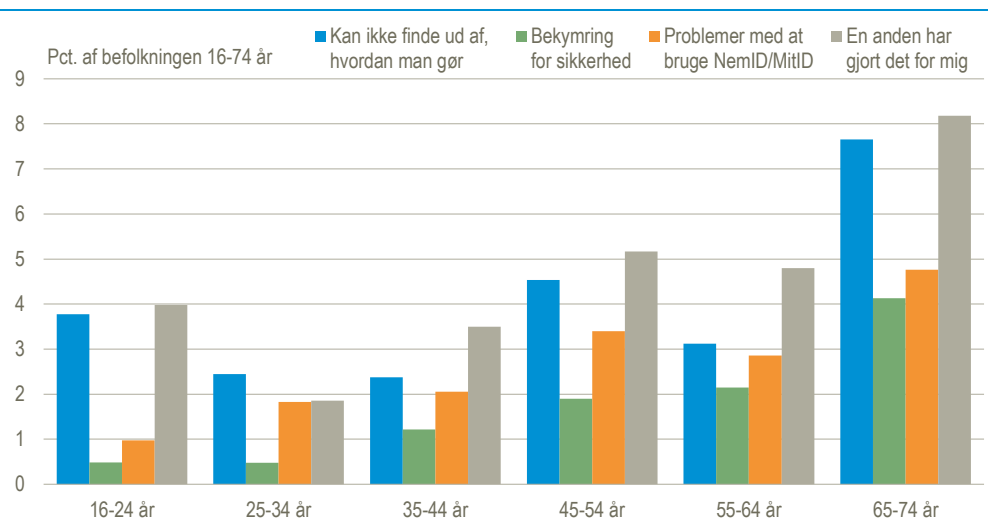
Hver femte anmodede om ydelser og rettigheder

Hver femte borger anmodede statslige eller kommunale myndigheder, institutioner, mv om officielle dokumenter eller beviser i 2022. Næsten samme andel anmodede om ydelser eller rettigheder fx folkepension og boligstøtte. Andre typer af digitale anmodninger, krav eller klager blev foretaget af 7 pct. af borgerne i aldersgruppen 16-74 år. Godt hver tredje borger mellem 16-74 år oprettede mindst en digital anmodning, ansøgning eller anmeldelse i 2022.

Barrierer for at foretage digitale anmodninger

Næsten to ud af tre anmodede ikke det offentlige om ydelser, beviser, osv. i 2022. Der kan være forskellige årsager til, at man ikke havde foretaget digitale anmodninger mv. De fleste (58 pct.) havde ikke behov for det. I alt tre pct. fik hjælp fra en anden, fx via digital fuldmagt, og samme andel angav manglende kompetence som barriere for oprettelse af digitale anmodninger mv. Bekymring for sikkerhed og beskyttelse af personlige oplysninger angives som barriere af én pct. af borgerne mens to pct. svarede, at de havde problemer med at bruge NemID eller MitID. For alle de undersøgte barrierer gælder det, at de mest opleves hos ældre borgere over 65 år.

Figur 5.6 Årsagerne til ikke at have oprettet digitale anmodninger, ansøgninger osv.



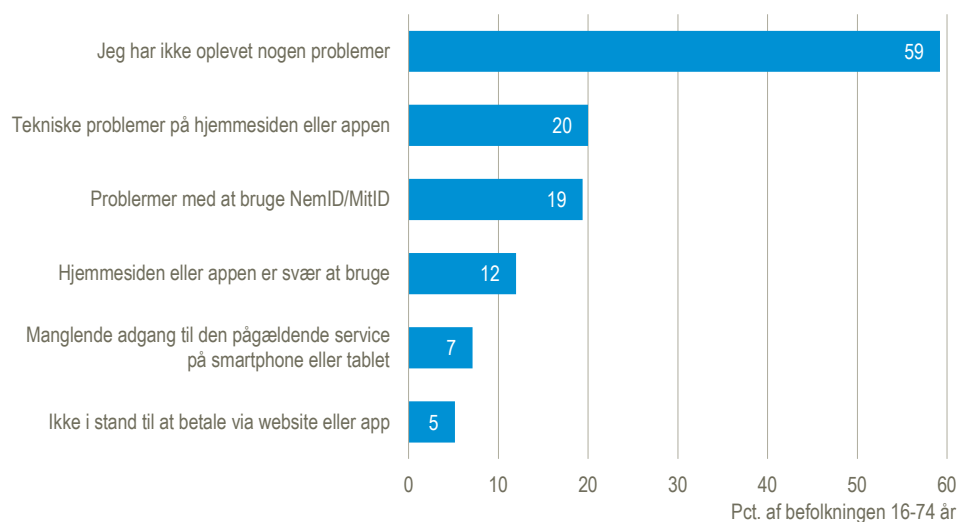
Note: Antallet af besvarelser er 4.363.

5.6 Oplevede problemer ifm. digital kontakt med det offentlige

De fleste oplever ingen problemer

En stor andel (97 pct.) af befolkningen har været i en eller anden form for digital kontakt med det offentlige i 2022. Det kan være alt fra informationssøgning, modtagelse af beskeder, indberetning af oplysninger eller oprettelse af anmodninger og klager. Tre ud af fem oplevede ingen problemer i forbindelse med den digitale kontakt. Hver femte oplevede tekniske problemer på hjemmesiden eller app'en, fx at siden gik ned, at links var defekte eller at der var lang indlæsningsstid. Næsten samme andel havde problemer med at bruge NemID eller MitID. I alt 12 pct. oplevede, at hjemmesiden eller app'en var svær at bruge, at den ikke var brugervenlig, dens sprog var svært at forstå eller procedurerne var dårligt forklaret. Manglende adgang til den pågældende service på smartphone eller tablet, fx fordi brugerens enhed er for gammel og derfor ikke understøttet, angives af 7 pct.

Figur 5.7 Oplevede problemer ifm. med brug af offentlige myndigheders hjemmesider



Note: Antallet af besvarelser er 4.363.

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, sprogsvækheder 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.

5.7 Hyppighed af brug af offentlige digitale selvbetjeningsløsninger

Udvalgte resultater fra den nationale undersøgelse

4 ud af 5 bruger løsningerne ugentligt

Hyppigst brugt blandt de 25-34-årige borgere

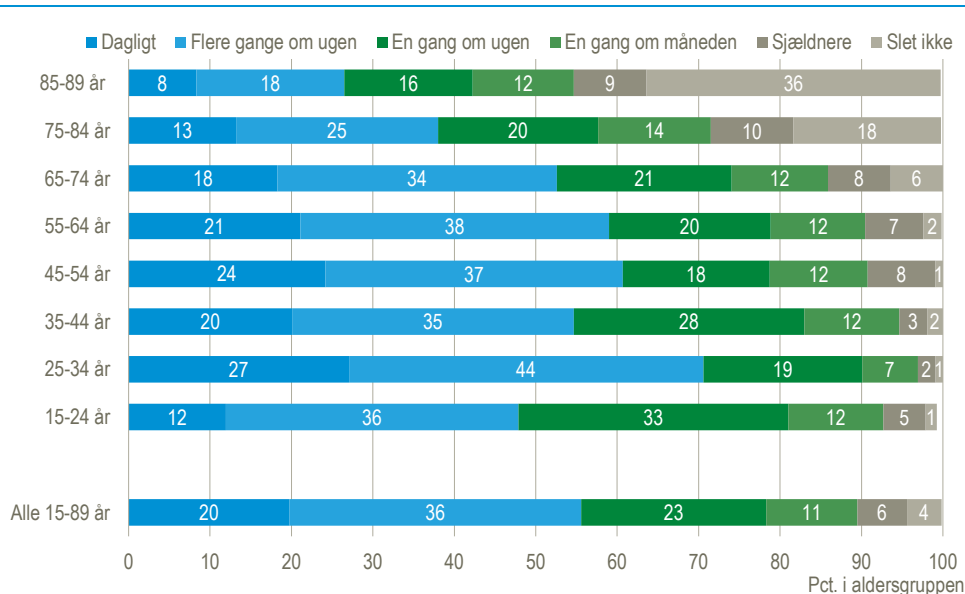
Mens den første del af kapitel 5 beskriver resultaterne af EU-undersøgelsen, fokuserer afsnit 5.7-5.10 på den nationale undersøgelse, hvor det er de 15-89-årige, der spørges.

Overordnet er der en høj grad af anvendelse af offentlige digitale løsninger i Danmark, idet 78 pct. af respondenterne mellem 15 og 89 år anvender offentlige digitale løsninger en gang om ugen eller oftere. Kun fire pct. af borgerne anvender slet ikke offentlige digitale løsninger. Det er især personer i alderskategorien 85-89 år, der slet ikke anvender offentlige digitale løsninger (36 pct.).

Syv ud af ti borgere i aldersgruppen 25 til 34 år anvender offentlige digitale løsninger mindst flere gange om ugen og ni ud af ti bruger løsningerne mindst én gang om ugen. Til sammenligning udgør andelen af ugentlige brugere henholdsvis fire femtedele og to femtedel blandt de 35-64 årige og 85-89-årige.

Figur 5.8

Hvor ofte bruger du offentlige digitale løsninger?



Note: Antallet af besvarelser er 4.049.

5.8 Oplevelser med brug af digitale selvbetjeningsløsninger

Generelt gode oplevelser med de digitale løsninger

Undersøgelsen viser desuden, at tre fjerdedel foretrækker at klare deres ærinder hos det offentlige digitalt og samme andel er enig i, at de har gode oplevelser med offentlige digitale løsninger. Det gælder også for ældre brugere over 75 år, at mindst syv ud af ti svarede, at deres oplevelser med at bruge offentlige digitale løsninger for det meste er gode.

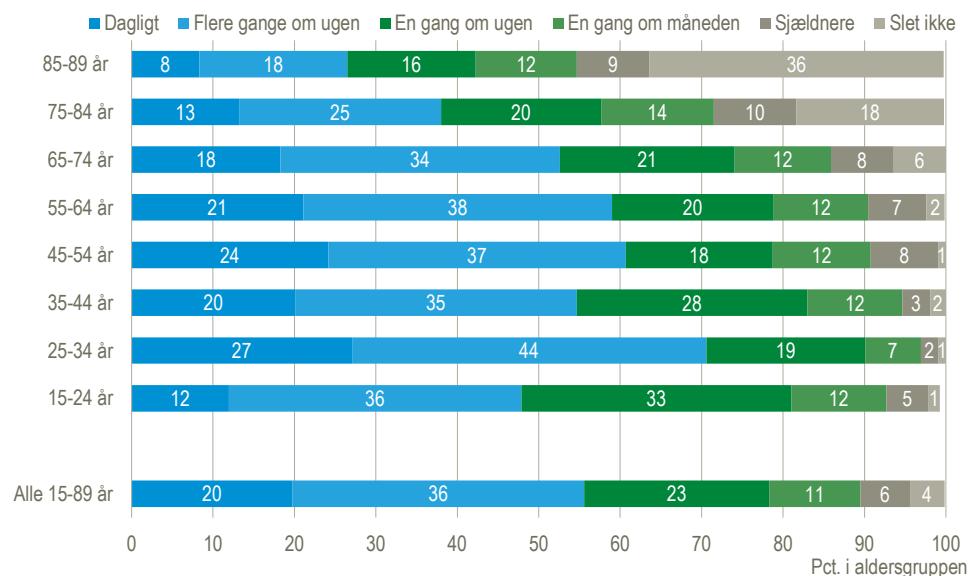
Størstedelen har Digital Post – især personer over 74 år er fritaget

Hovedparten af befolkningen modtager Digital Post, da det kun er 6 pct. blandt de 15-89 årige, der er fritaget i 2022. Især personer over 74 år fritages for at modtage Digital Post. I 2022 var næsten hver femte fritaget for Digital Post blandt de 75-84 årige. Blandt ældre borgere over 84 år var godt hver tredje fritaget i 2022.

9 ud af 10 er trygge ved at bruge Digital Post

Blandt personer, der modtager Digital Post, svarer 89 pct., at de er trygge ved at kommunikere med offentlige myndigheder via Digital Post og e-boks. Tryghed i forbindelse med brug af Digital Post er også udbredt blandt de ældste brugere på 75 år og derover, hvor 80 pct. af brugerne er trygge ved anvendelsen af Digital Post.

Figur 5.9 Tryghed og anvendelse af Digital Post



Note: Antallet af besvarelser er 4.049.

Bedre overblik ifm. brugen af flere separate selvbetjeningsløsninger

Næsten hver anden borger mellem 15 og 89 år har stået i situationer, hvor de skulle benytte flere separate selvbetjeningsløsninger under samme ærinde. Blandt dem der har brugt flere selvbetjeningsløsninger svarede 40 pct., at de 'i høj grad' havde overblik i en situation, hvor deres ærinde krævede flere separate selvbetjeningsløsninger, halvdelen svarede at de 'i nogen grad' havde overblik, mens hver niende mente, at de 'i mindre grad' havde et overblik. Kun 1 pct. svarede 'slet ikke'. Graden af det oplevede overblik over benyttelsen af separate selvbetjeningsløsninger er væsentligt højere i 2022 i sammenligning med 2021.

5.9 Når digital selvbetjening er en udfordring

Hjælp med digital selvbetjening

Hver fjerde respondent i undersøgelsen svarer, at de nogle gange har behov for andres hjælp til digital selvbetjening. Her svarer de 75-89-årige i højere grad end gennemsnittet, at de har behov for hjælp. Syv ud af ti af de 15-89-årige ved, at man kan finde hjælp til digital selvbetjening og Digital Post på borgerservicecentre og biblioteker. Dog er det ikke borgerservices og biblioteker, hvor flest borgere vil søge hjælp.

*Hver fjerde
havde brug for hjælp*

I alt 24 pct. af de 15-89-årige borgere havde brug for hjælp til offentlig digital selvbetjening mindst én gang i løbet af de seneste 12 måneder. Næsten to ud af tre i denne gruppe fik hjælp fra en person i familien eller vennekredsen. 17 pct. af dem, der havde brug for hjælp, fik hjælp fra myndighedernes telefonsupport og 16 pct. fik hjælp fra en ansat i borgerservice eller et bibliotek. Næsten hver tiende blev hjulpet af myndighedernes chat support og én pct. fik hjælp fra en it-frivillig i en lokalforening. 15 pct. af dem, der havde brug for hjælp, svarede, at de fik hjælp fra andre end de førnævnte kilder.

5.10 Tillid til offentlige digitale løsninger

*Analyse fra
Digitaliseringsstyrelsen*

Ved hjælp af en række spørgsmål i den nationale undersøgelse har Digitaliseringsstyrelsen undersøgt borgernes tillid til den digitale offentlige sektor. Hovedresultaterne af undersøgelsen *Tilliden til den digitale offentlige sektor* opsummeres nedenfor. Hele analysen kan læses [her](#).

*Høj tillid til offentlige
digitale løsninger*

Befolkningens tillid til de offentlige digitale løsninger er generelt høj. 78 pct. af befolkningen er enten meget enige eller enige i, at de har tillid til offentlige digitale løsninger. Der er sammenhæng mellem tilliden til den digitale offentlige sektor og sociodemografi, herunder primært alder og uddannelse. I aldersgruppen fra 25 til 44 år er det 84 pct., der har tillid til de offentlige digitale løsninger. Det kan skyldes, at borgerne i denne gruppe i større omfang bruger løsningerne - og dermed har kendskab til dem - sammenlignet med andre aldersgrupper. Blandt ældre over 84 år har 54 pct. tillid til løsningerne mens den tilsvarende andel er 62 pct. i aldersgruppen 80-84 år. Der er, på tværs af aldersgrupper, få, der tilkendegiver, at de ikke har tillid til de digitale løsninger, da 8 pct. af befolkningen svarer, at de er meget uenige eller uenige i, at de har tillid til de offentlige digitale løsninger.

*Tilliden er høj - også blandt
dem, der behøver hjælp til
løsningerne*

Der er kun mindre forskelle i tilliden til den digitale offentlige sektor blandt dem, der nogle gange har behov for hjælp til offentlig digital selvbetjening og dem, der klarer sig uden hjælp. Blandt dem, der nogle gange har brug for hjælp til de digitale offentlige selvbetjeningsløsninger, har 72 pct. tillid til løsningerne, mens det er 82 pct. blandt dem, der ikke har brug for hjælp.

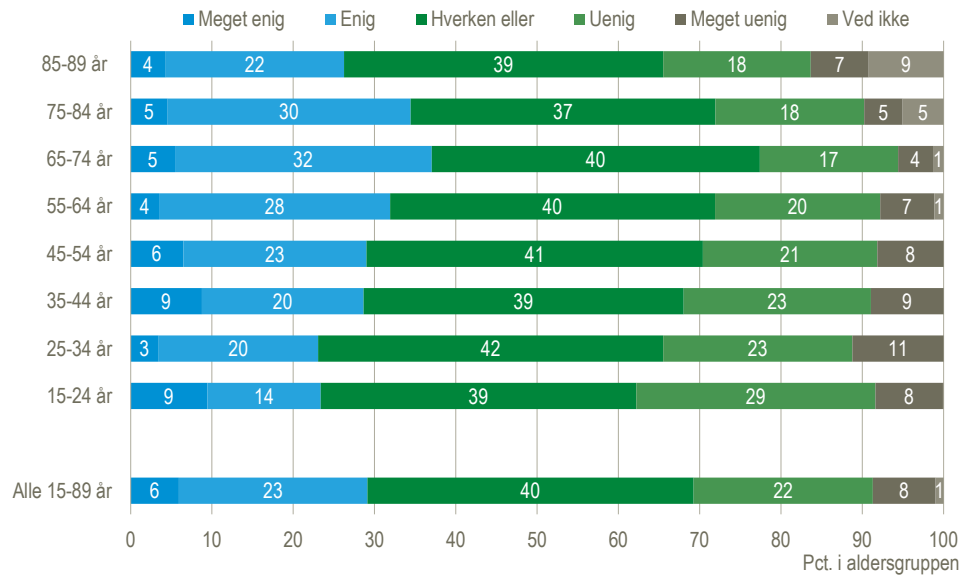
*Holdning til den offentlige
sektors behandling af
personlige oplysninger*

Mange borgere lader til at have svært ved at vurdere den offentlige sektors indsats, når det kommer til beskyttelse af personlige oplysninger. To ud af fem borgere har ikke taget direkte stilling til, hvad de mener om den offentlige sektors behandling af personlige oplysninger. 48 pct. er meget enige eller enige i, at den offentlige sektor passer godt på deres personlige oplysninger, mens 12 pct. er uenige i, at den offentlige sektor passer godt på deres personlige oplysninger. 38 pct. svarer "hverken eller" og yderligere én pct. svarer 'ved ikke'.

*Tvivl om hvilke oplysninger
offentlige myndigheder har
om den enkelte*

En del borgere oplever, at det kan være svært at få indblik i, hvilke oplysninger myndighederne har om dem. Næsten hver tredje er uenig eller meget uenig i, at det er let at få indblik i, hvilke oplysninger myndighederne har om dem. Især yngre borgere i aldersgruppen 15-24 år mener, at det er svært at få indsigt i, hvad offentlige myndigheder ved om dem. To ud af fem har svært ved at vurdere, hvor nemt det er at få indblik i, hvilke oplysninger offentlige myndigheder har om dem.

Figur 5.10 Det er let at få indblik i, hvilke oplysninger offentlige myndigheder har om mig



Note: Antallet af besvarelser er 4.049.

6 Smart home produkter i hjemmet

6.1 Introduktion

Internetforbundet udstyr, også kaldet IoT, bliver i stigende grad udbredt, da de kan gøre hjemmet smart og hverdagen nemmere, og det er derfor relevant at undersøge, om danskerne har internetopkoblede udstyr. Kapitlet zoomer ind på 'smart home'-produkter, som danskerne ejer eller har brugt, og tegner på den måde et billede af udbredelsen af udstyr med internetforbindelse. Eurostat og de nationale statistikkontorer i EU har formuleret spørgsmålene i fællesskab.

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

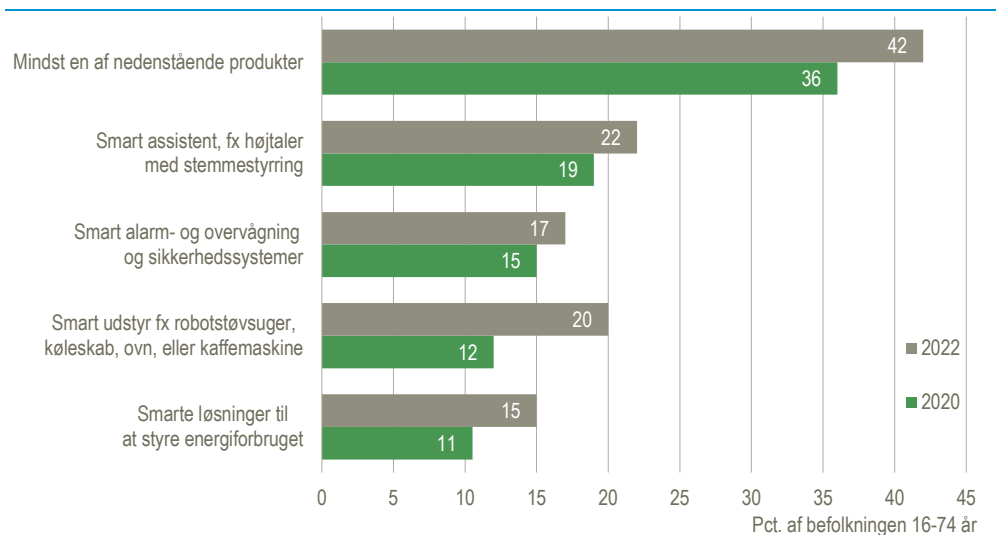
Lyspærer, alarmsystemer, termostater, badevægte, robot-plæneklippere, musikafspillere, brændeovne, fladskærme, højtalere, robotstøvsugere, kaffemaskiner og sågar køleskabe kan alle købes i udgaver, hvor man kan koble produktet til sit internet. Digitale assistenter er en anden produktgruppe i det smarte 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 områder, man ønsker at blive opdateret på.

6.2 Smart-home teknologi i hjemmet

Danske hjem bliver mere intelligente

1,8 millioner borgere anvender 'smart home'-produkter i 2022. Det svarer til 42 pct. af de 16-74 årige. I 2019 inkluderede undersøgelsen for første gang et spørgsmål om intelligente produkter. Her svarede 23 pct., at de havde brugt det. Stigningen indikerer, at smarte elpærer, alarmsystemer, termostater, stemmestyrede personlige 'assistenter', musikafspillere og badevægte, som alle er eksempler på forskellige 'smart home'-produkter, vinder frem i danske hjem.

Figur 6.1 Brug af 'smart home'-produkter og løsninger (IoT) i hjemmet



Note: Antallet af besvarelser er 4.363.

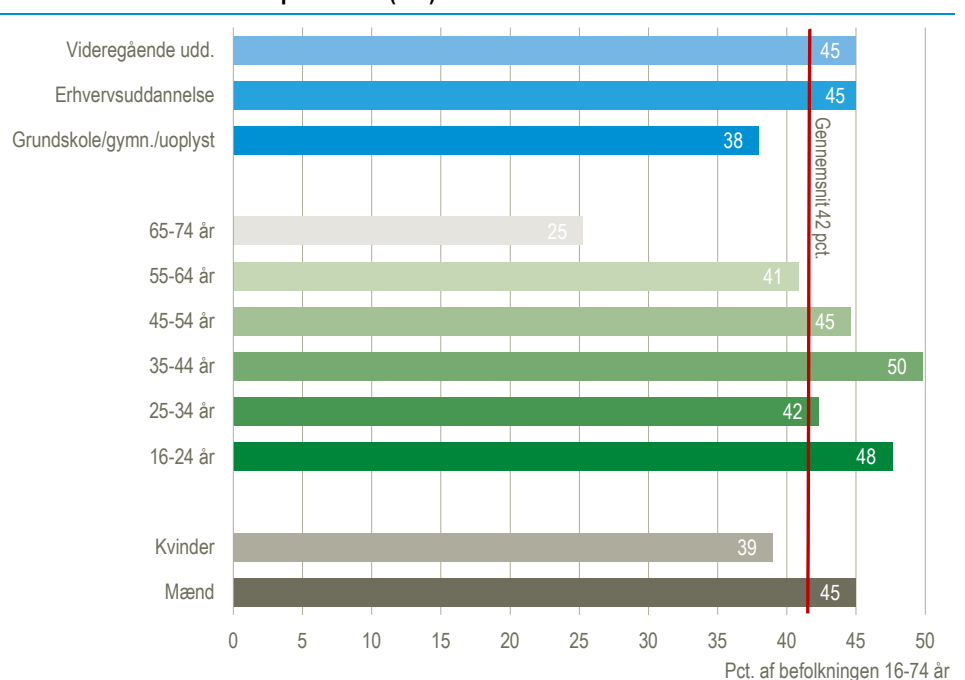
Smarte assistenter, tryghed og overvågning af energiforbrug

Mindst én ud af fem bruger smarte stemmestyrede assistenter, fx Google Assistant, Amazon Alexa eller Siri-kompatible smarthøjttalere. Smarte alarmer, røgalarmer eller overvågningskameraer skaber tryghed i hjemmet hos 17 pct. af borgerne og 15 pct. styrer og overvåger deres energiforbrug ved hjælp af smarte forbrugsmålere, der løbende registrerer forbrug af vand, el og varme. Gruppen af borgere, der bruger øvrige 'smart-home' produkter fx robot-støvsuger, robotplæneklipper, intelligent køleskab eller kaffemaskine, udgør 20 pct.

Mere lige kønsfordeling blandt brugere

Flere mænd end kvinder anvender smart teknologi i hjemmet. Kønsforskellen er dog blevet mindre siden 2019, hvor næsten to ud af tre brugere af 'smart home'-produkter var mænd. Ud over køn er der også forskel mellem aldersgrupper på udbredelsen af 'smart home'-produkter i husholdningerne. Borgere mellem 16 og 64 år bruger 'smart home'-produkter i større omfang end borgere over 64 år. Personer med grundskole eller erhvervsuddannelse, som den højst fuldførte uddannelse, anvender i mindre omfang 'smart home'-produkter end personer med længere skolegang.

Figur 6.2 Hvem anvender 'smart home'-produkter (IoT) i Danmark?



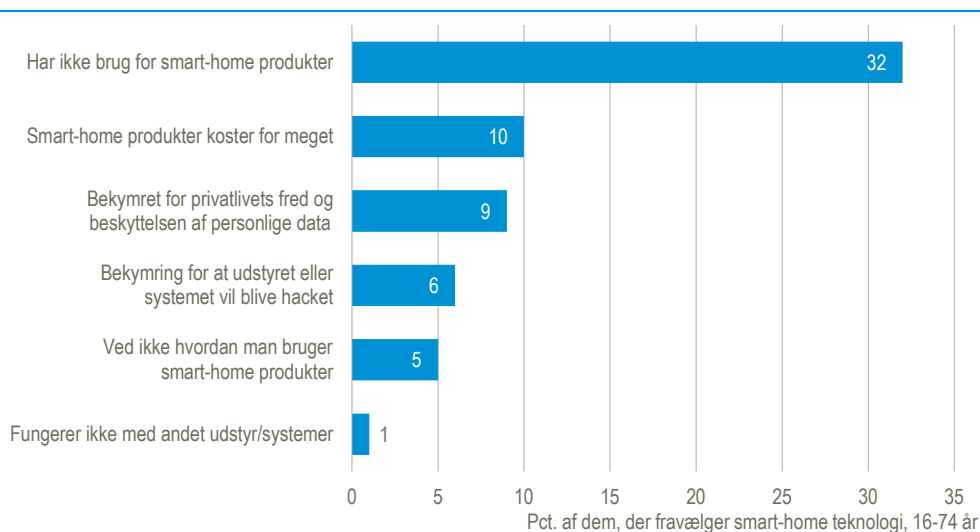
Note: Antallet af besvarelser er 4.363.

6.3 Hvorfor fravælges smart home teknologi?

Fravalg på grund af frygt for overvågning, hacking, pris el. manglende behov

Der er forskellige årsager til, at personer fravælger 'smart home'-produkter. Blandt de borgere, der ikke anvender 'smart home'-produkter, er manglende behov den hyppigste årsag til fravalg. Flest ikke-brugere, svarende til en tredjedel, har ikke et behov for smarte produkter i hjemmet. Prisen er den næstmest udbredte årsag til fravalg. Hver tiende af dem, der fravælger 'smart home'-produkter, gør det på grund af bekymring for, at deres personlige data og billeder deles med uvedkommende på nettet. Lidt færre fravælger intelligente produkter for ikke at gøre sig sårbare over for hacking. De sidste to barrierer er manglende viden om, hvordan 'smart home'-produkter bruges og produkternes inkompatibilitet med andet udstyr eller systemer i hjemmet.

Figur 6.3 Årsagerne til fravalg af 'smart home'-produkter (IoT) i hjemmet 2022



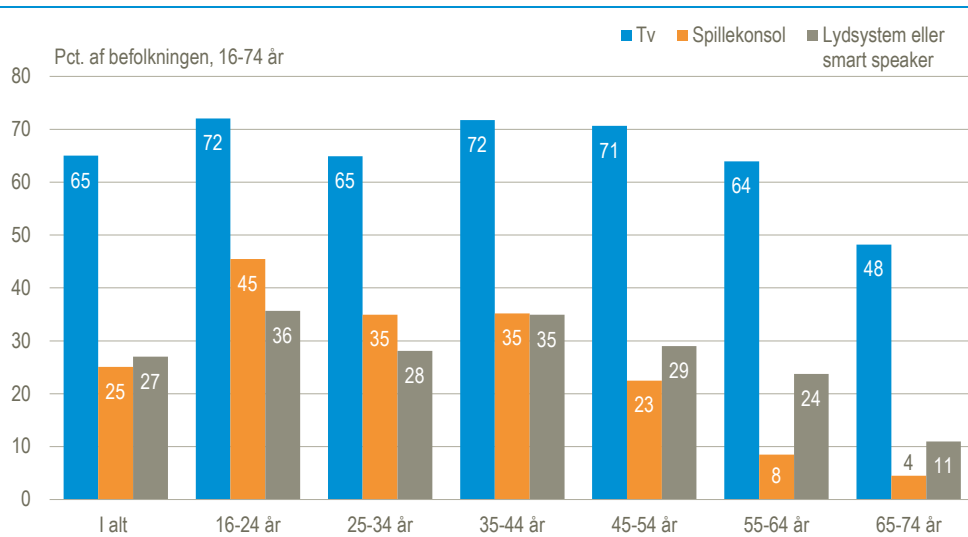
Note: Antallet af besvarelser er 2.456.

6.4 Internetadgang via tv, spillekonsol og smarte lydsystemer

To tredjedele af de 16-44-årige har været på internettet via et tv

Det er muligt at komme på internettet via en række udstyr i hjemmet fx tv'et, spillekonsollen, lydsystemer o.lign. Blandt befolkningen svarer 65 pct., at de har været på internettet via deres tv, mens en ud af fire har været på internettet via en *spillekonsol*, og ca. samme andel har brugt *lydsystemer eller smartspeakers* til at komme på internettet.

Figur 6.4 Udstyr brugt til at komme på internettet 2022



Note: Antallet af besvarelser er 4.363.

Især unge går på nettet via tv, spillekonsol eller lydsystemer

Der er forskel på generationernes brug af de forskellige internetopkoblede udstyr. Forskellen på brug af tv, spillekonsol og lydsystem eller smart speaker til at komme på internettet falder stødt med alderen. Det er ca. syv ud af ti i aldersgrupperne fra 16-54 år, der har været på internettet via tv'et. Det samme gælder hver anden af de 65-74-årige. I forhold til at bruge spillekonsol eller lydsystemer til at være online, svarer hver tredje af de 16-54-årige, at de har været på internettet via en spillekonsol eller via smartspeaker eller lydsystem. Den tilsvarende andel er væsentlig mindre blandt de 55-74 årige. Det gælder især anvendelsen af spillekonsol dvs. udstyr, som typisk anvendes blandt den yngre halvdel af befolkningen.

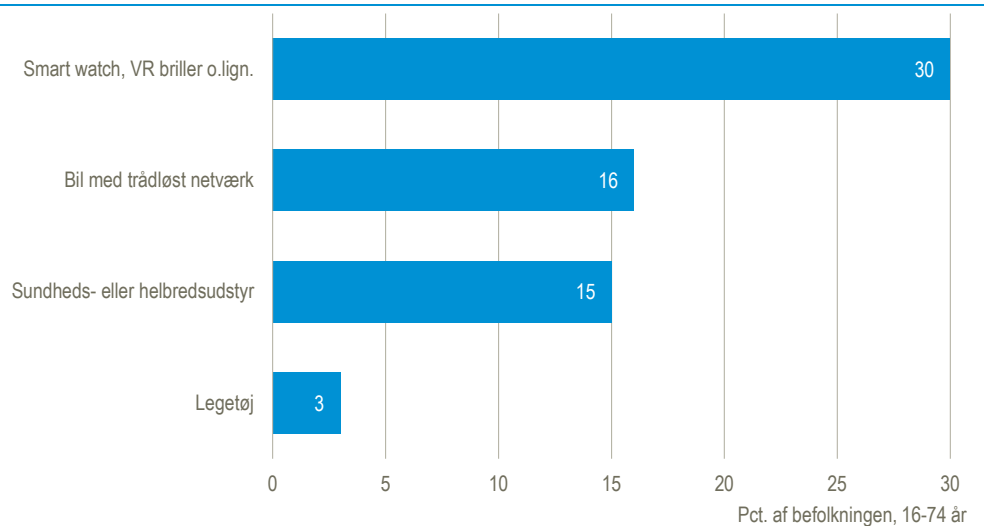
6.5 Brug af øvrige internetopkøbt udstyr herunder smart watch

Smart watch, VR briller og internetopkøbt legetøj

Hver tredje svarer, at de har brugt smart watch eller virtual reality (VR) briller, hvor man kan hoppe ind i en 3D-verden, eller headset og andre internetforbundet udstyr. Næsten hver sjette har brugt en bil, hvor man er koblet på internettet og samme andel har anvendt sundheds- og helbredsudstyr til fx at måle sit blodsukker. Kun 3 pct. af borgerne svarer, at de har legetøj i hjemmet som har internet.

Figur 6.5

Brug af internetopkøbt udstyr og 'smart home'-systemer



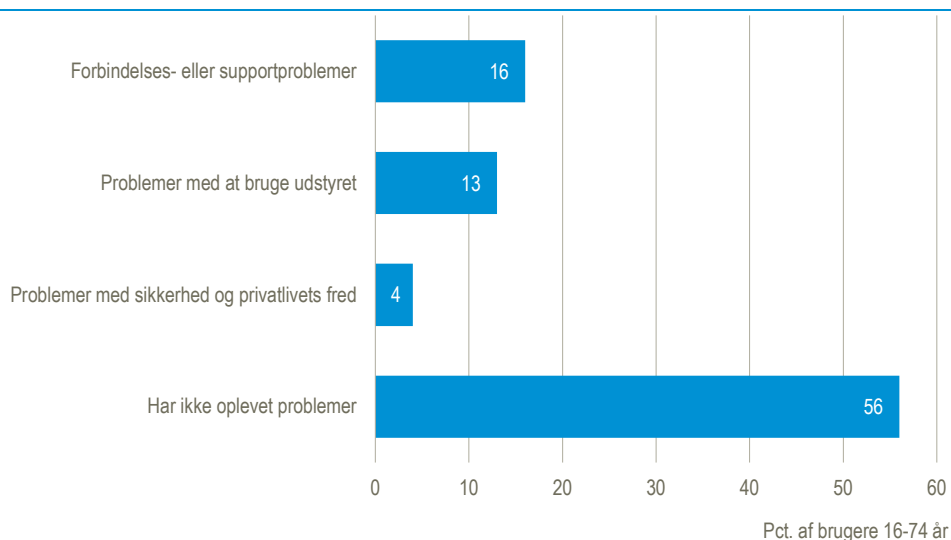
Note: Antallet af besvarelser er 4.363.

6.6 Oplevede problemer ved anvendelse af smart udstyr

De fleste brugere af IoT oplever ingen problemer

Fire ud af fem borgere anvender mindst et smart-home produkt eller internetopkøbt udstyr fx smart watch eller smart-tv i 2022. Blandt brugerne er det 44 pct., der angiver at have oplevet mindst et problem i forbindelse med brugen af deres smart-home produkt eller internetopkøbt smart udstyr. Det mest rapporterede problem er forbindelses- eller supportproblemer og problemer i forbindelse med brug af udstyret. Det kan fx være problemer med opsætning af systemet, installation, forbindelse eller parring med andet udstyr.

Figur 6.6 Oplevede problemer ifm. brug af internetopkoblet udstyr og 'smart home'-systemer



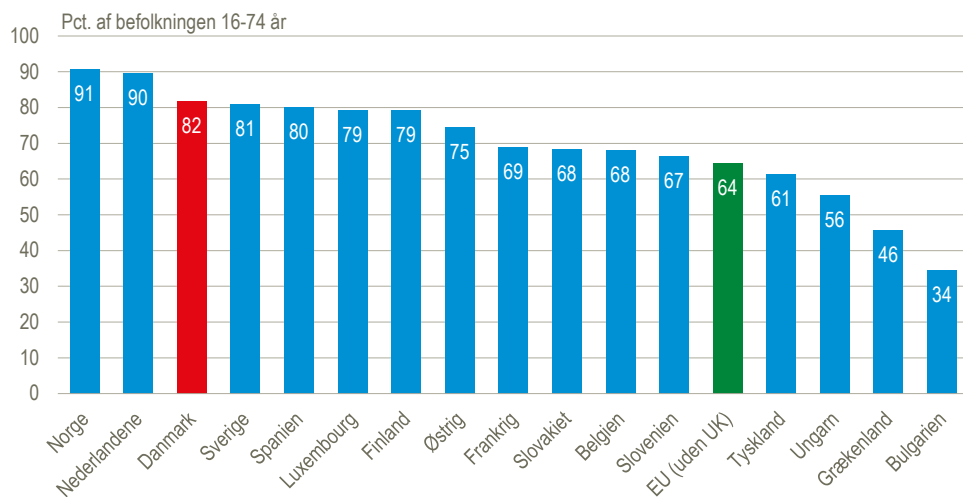
Note: Antallet af besvarelser er 3.525.

6.7 Anvendelse af smart udstyr i andre lande

*IoT anvendelse
i andre lande*

I gennemsnit anvender to ud af tre europæere en eller flere IoT produkter. Det kan være smart home produkter til at styre energiforbruget, internetopkoblede lydsystemer, smart-tv eller smartwatch. Andelen af befolkningen, der bruger IoT produkter til private formål i 2022, er højest i Norge, efterfulgt af Nederlandene og Danmark. I Danmark er det lidt over fire af fem borgere i alderen 16-74 år, som anvender IoT til private formål.

Figur 6.7 Anvender mindst én IoT produkt til private formål



Kilde: Eurostat

7 Miljøbevidsthed ved udskiftning af it-udstyr

7.1 Introduktion

Spørgsmålene, der ligger til grund for kapitel 7, bliver stillet til borgere i samtlige EU-lande samt Norge og Island. Kapitlet undersøger, hvilke overvejelser forbrugerne har ved køb af nyt it-udstyr, og hvad der sker med udstyr, når det ikke anvendes mere.

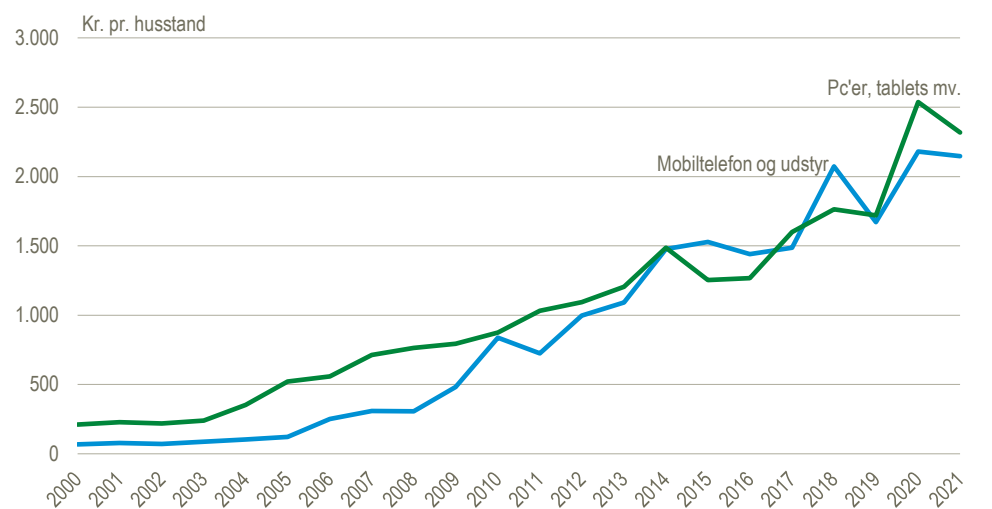
Når danskerne køber en ny smartphone, bærbar, tablet eller en stationær pc, har de ofte en række overvejelser vedrørende fx pris, design, lagringsplads, performance, energiforbrug, levetid samt mulighed for returnering. Når en forbruger køber nyt udstyr, så erstatter produktet ofte ældre udstyr. Når det sker, kan forbrugeren vælge at gemme det gamle produkt, sælge det, forære det væk, sortere det som elektronikaffald, aflevere det til genbrug, eller smide det ud som almindeligt skrald.

7.2 Stigende forbrug af it-udstyr i husholdningerne

Vi bruger flere penge på mobiltelefoner, pc'er og tablets

De seneste år er der sket en markant stigning i udbredelsen af internetforbundet udstyr, og der foregår en rivende udvikling, hvor udstyr hele tiden får flere funktioner og anvendelsesmuligheder. Det betyder også, at udstyr hurtigt forældes og kasseres i takt med, at nye forbedrede produkter kommer til. Korrigeres der for inflation, ses det, at husstandene i 2021 i gennemsnit brugte 2.147 kr. på mobiltelefoner og tilhørende udstyr, og 2.318 kr. på pc'er, tablets mv., hvilket var hhv. 197 pct. og 125 pct. mere end i 2011, hvor husstandene købte mobiltelefoner for 724 kr. og pc'er og tablets for 1.032 kr.

Figur 7.1 Husstandenes gennemsnitlige forbrug (faste priser) på mobiltelefoner, pc'er og tablets

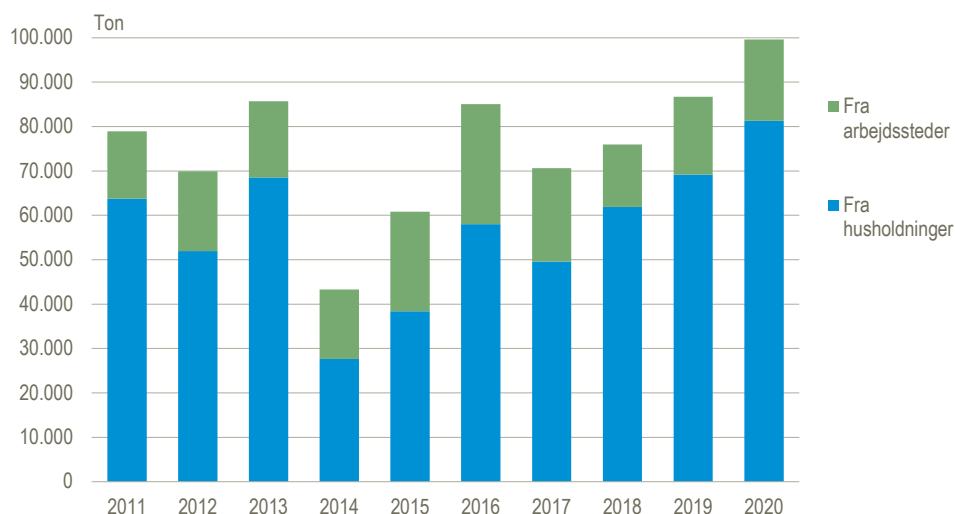


Kilde: www.statistikbanken.dk/fu02

Mængden af affald skal reduceres gennem genanvendelse og genbrug

Ét af FN's verdensmål er, at den globale mængde affald skal reduceres væsentligt gennem forebyggelse, reduktion, genanvendelse og genbrug. Delmålet hører under verdensmålet *ansvarligt forbrug og produktion*, der bl.a. sætter fokus på forbrugere og producenters udvinding af ressourcer og bæredygtighed. I 2020 blev der sorteret 100.000 ton til elektronisk affald i Danmark, hvor 82 pct. kom fra private husholdninger. Elektronikaffald indeholder mange materialer, der er værdifulde, fx metaller, og tæt på 100 pct. af alt det affald, der bliver sorteret som elektronikaffald i Danmark, bliver sendt til genanvendelse. Der kan være stoffer og materialer i elektronikaffald, der kan belaste miljøet og som ofte kan være farlige (se mere om elektronikaffald på *Miljøstyrelsens hjemmeside*). Mængden af affald, der bliver sorteret som elektronisk affald, svinger fra år til år, men med en stigende tendens fra 2014 til 2020. I hvilket omfang denne udvikling skyldes en øget mængde elektronisk affald og/eller bedre sortering af affaldet, kan de nuværende statistiske oplysninger ikke belyse.

Figur 7.2 **Elektronikaffald der er sorteret som elektronikaffald fra husholdninger og arbejdssteder**



Kilde: www.statistikbanken.dk/affald

Genbrug og bæredygtighed ved forbrug af it udstyr

At der bliver produceret mere elektronisk affald er ikke i tråd med FN's verdensmål. Det er derfor relevant at undersøge forbrugernes overvejelser mht. bæredygtighed og miljøvenlighed ved køb af it-udstyr. I 2022 blev respondenterne for første gang spurgt til, hvilke faktorer, der var vigtige ved det seneste køb af it-udstyr, samt hvad de havde gjort med det udstyr, de allerede havde, da de købte nyt, eller om de bare ikke længere brugte det. Næste afsnit belyser borgernes overvejelser i forbindelse med køb af nyt udstyr, samt hvad de gør med det udstyr, de ikke længere har brug for.

7.3 Hvad er vigtig for forbrugerene ved køb af nyt it-udstyr?

Pris og harddrive er vigtigst

Der er flest, der mener, at prisen er en vigtig faktor ved køb af ny mobiltelefon, smartphone, tablet, bærbar eller stationær pc. 67 pct. af dem, der har købt nyt udstyr, svarede, at prisen var en vigtig overvejelse. Ligeledes angiver 58 pct. lagringsplads, hastighed og performance som noget, der bliver taget i betragtning ved køb af nyt udstyr.

Produktets energiforbrug er en vigtig faktor når der købes nyt udstyr

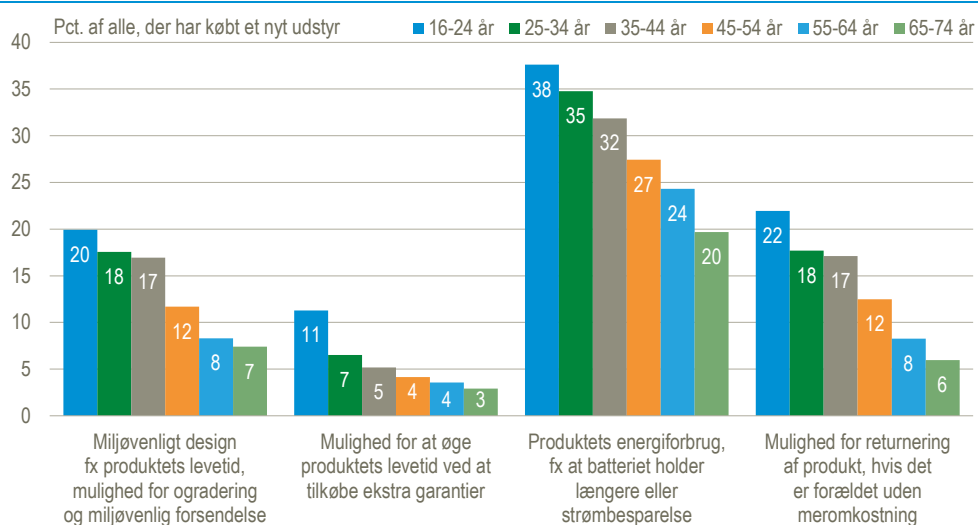
I forbindelse med det seneste køb af en ny mobil, smartphone, tablet, bærbar eller stationær pc har 30 pct. svaret, at produktets energiforbrug (fx at batteriet holder længere el. strømbesparelse) var en vigtig faktor. Flest var der blandt de 16-24-årige, der med 38 pct. syntes, at strømbesparelse var vigtigt.

Flere yngre synes, at det er vigtigt med et miljøvenligt design, og mulighed for at forlænge produktets levetid

De 16-24-årige mener i højere grad, at det er vigtigt med et miljøvenligt design, hvor fx at dele kan skiftes ud og opgraderes, at der er anvendt færre genstande eller mere miljøvenlige materialer under forsendelsen, samt at der er mulighed for at øge produktets levetid ved at tilkøbe ekstra garantier. Mens 20 pct. af dem i alderen 16-24 år, der har købt nyt udstyr, har svaret, at det er vigtigt med et miljøvenligt design, så er andelen 14 pct., når der ses på hele befolkningen mellem 16 og 74 år. Blandt dem, der er 55 år eller derover, var andelen mindre end 10 pct. 22 pct. af de 16-24-årige sætter også pris på muligheden for at returnere varen til sælger ved køb et nyt produkt, hvilket svarer til 8 procentpoint mere end gennemsnitte for de 16-74-årige. Blandt de yngre er der med 11 procent desuden dobbelt så stor en andel end dem på 35 år og derover, der mener, at det er vigtigt med mulighed for at øge produktets levetid ved tilkøb af ekstra garantier.

Figur 7.3

Overvejelser ved køb af mobil/smartphone, tablet, bærbar eller stationær computer

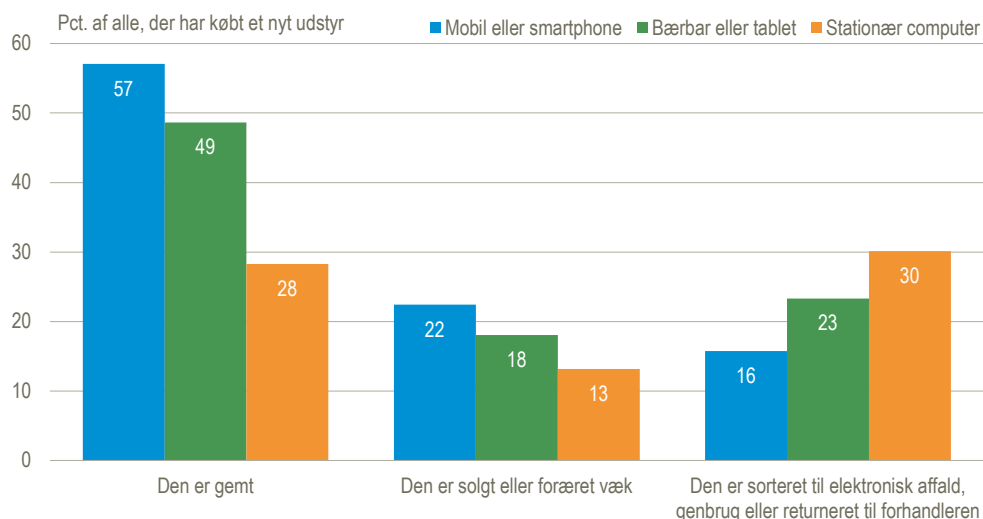


Note: Antallet af besvarelser i figuren er 3.884.

7.4 Hvad sker det med 'gamle' mobilere, pc'er og tablets?

Mobilere og smartphones bliver oftere beholdt, solgt eller foræret væk ved køb af en ny

Blandt dem, der har købt en ny mobiltelefon eller smartphone, som erstatning for den de havde i forvejen, var der med 57 pct. flest, der valgte ikke at skille sig af med dens forgænger, dvs. de beholdte den. Med 22 pct. var der næst-flest, der solgte eller forærede den gamle væk, og 16 pct. der valgte at sortere deres gamle udstyr til elektronisk affald, genbrug eller returnere den til forhandleren. Blandt dem, der havde købt en ny stationær pc var der med 30 pct. flest, der fik sorteret den gamle pc til elektronisk affald, 28 pct. valgte at beholde det gamle udstyr og 13 pct. solgte eller forærede det væk. Blandt dem, der havde købt en ny tablet eller bærbar computer var der med 49 pct. flest der beholdte den gamle og næst-flest, der sorterede den til elektronisk affald, mens 18 pct. solgte eller forærede den væk.

Figur 7.4 **Hvad har du gjort med følgende udstyr, da du fik nyt udstyr eller ikke længere brugte det?**

Note: Antallet af besvarelser i figuren vedr. køb af mobil eller smartphone er 3.754, for bærbar eller tablet er antallet 2.904, mens antallet besvarelser vedr. stationær computer er 2.198. Figuren summerer ikke til 100 pct. pga., at svaralternativet "andet" er ekskluderet. Derudover er der 1 pct. af dem der har købt en mobil eller smartphone, der har smidt den gamle ud men ikke sorteret til affald. Tilsvarende andel for bærbar eller tablet og stationær computer er 2 hhv. 3 pct.

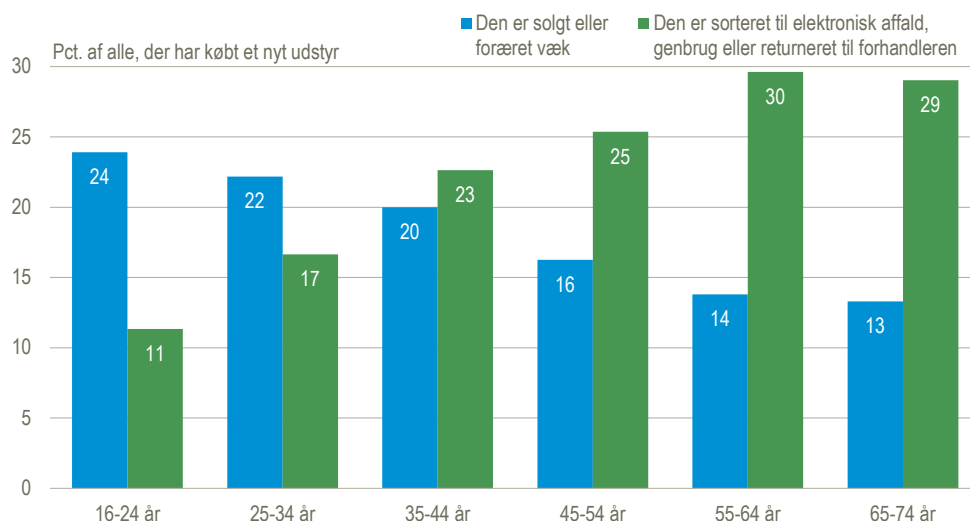
Aldersgruppen 16-24 år gemmer i højere grad deres gamle udstyr ved køb af nyt

Den yngste aldersgruppe i undersøgelsen (16-24 år) beholder i højere grad det gamle udstyr ved køb af nyt. Ved køb af ny mobil eller smartphone er der 61 pct. der beholder den, de ikke længere bruger, mens gennemsnittet for alle, der har købt en ny, er 57 pct. Blandt de 16-24-årige beholdte 55 pct. den gamle tablet eller bærbar ved køb af en ny, hvilket er 6 procentpoint højere end gennemsnittet. Ligeledes beholdte 35 pct. af de unge mellem 16-24 år fortsat den gamle computer ved køb af en ny, svarende til 7 procentpoint over gennemsnittet.

Flere yngre sælger eller forærer udstyr, mens ældre i højere grad sorterer til elektronisk affald

Når der ses på andelen af befolkningen, der enten har købt en ny mobil eller smartphone, en tablet, eller bærbar eller stationær computer, så er der 18 pct., der solgte eller forærede det gamle udstyr væk og 22 pct. der sorterede det til elektronisk affald. De yngre aldersgrupper bidrager til genbrug ved at sælge eller forære deres gamle udstyr væk i højere grad, mens de ældre i højere grad bidrager til genbrug ved at sortere det til elektronisk affald eller returnere til forhandleren. Andelen, der sælger eller forærer det gamle udstyr væk, er med 24 pct. størst blandt de 16-24-årige, og udgør med 11 pct. samtidig den aldersgruppen, hvor færrest sorterer det gamle udstyr til elektronisk affald. Blandt de ældre er det omvendt. De 55-64 og de 65-74 årige er de aldersgrupper, hvor andelen, der sorterer det gamle udstyr til elektronisk affald er størst, og hvor samtidigt andelen, der sælger eller forærer det væk, er mindst. For både de 55-64 årige og 65-74-årige er det tæt på 30 pct., der sorterer det gamle udstyr til elektronisk affald. For begge grupper svarer det til 16 procentpoint flere end dem i gruppen, der solgte eller forærede det væk.

Figur 7.5 **Andel der har solgt/foræret væk eller sorteret deres gamle udstyr til elektronisk affald**



Note: Antallet af besvarelser i figuren vedr. køb af mobil eller smartphone er 1.497, for bærbar eller tablet er antallet 1.321, mens antallet besvarelser vedr. stationær computer er 1.380. En person kan have købt mere end et type af udstyr.

Få smider gammelt it-udstyr som andet end elektronisk affald

Danskerne er generelt gode til at sortere deres gamle mobiler, smartphones, tablets, bærbare og stationære computere som elektronisk affald, hvor det meste af affaldet kan sendes til genanvendelse. Det er relativt få, der har svaret, at de ved køb af nyt udstyr har smidt det gamle ud som andet end elektronisk affald. Blandt dem, der havde købt en ny mobil eller smartphone, var det 1 pct.; blandt dem, der havde købt en ny tablet eller bærbar, var det 2 pct., mens 3 pct. af dem, som købte en ny stationær computer, smed den gamle pc ud som andet end elektronisk affald.

8 Cyber- og informationssikkerhed

8.1 Introduktion

Internettet er blevet en fast del af danskernes dagligdag. I Danmark er 92 pct. af de 15-89-årige på internettet som regel hver dag eller flere gange om dagen, og 97 pct. har været online de seneste tre måneder. Det er derfor relevant at få et indblik i borgernes forhold til at beskytte sine persondata og de generelle sikkerhedsforanstaltninger, de tager, når de er online. Dette kapitel kaster lys over cyber- og informationssikkerheden og ser blandt andet på, hvad borgerne gør for at beskytte deres data på nettet, både i forhold til computer og mobilbrug. Resultaterne der bliver beskrevet tager udgangspunkt i den nationale undersøgelse, hvor spørgsmålene blev formuleret i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen.

8.2 Viden om beskyttelse af personlige oplysninger på nettet

Beskyttelse af personlige og oplysninger

Når man udfører almindelige aktiviteter online, kan man risikere at afsløre personlige oplysninger, som kan misbruges af andre. Derfor er det vigtigt at beskytte personlige oplysninger på nettet, herunder sikre anonymitet. Anonymitet på nettet afhænger af muligheden for at styre både mængden af personlige oplysninger, man deler, og at styre hvem, der får adgang til disse oplysninger.

4 ud af 5 er bevidste om at man skal gøre noget for at beskytte sig på nettet

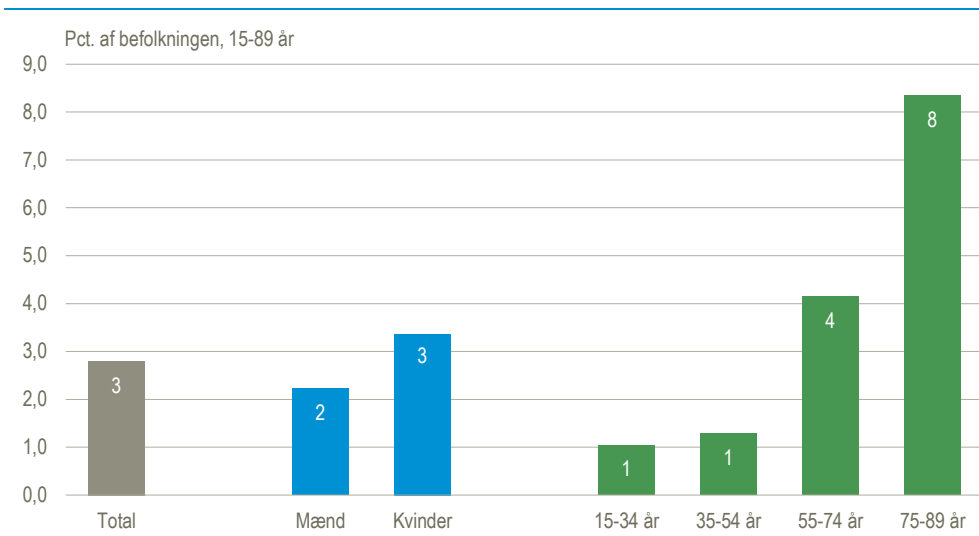
Der er flere tiltag, internetbrugerne kan gøre for at administrere adgangen til personlige data på internettet, og det er 80 pct. bevidste om. Blandt mændene er det 81 pct., hvilket er 6 procentpoint mere end blandt kvinderne. Andelen af internetbrugere i alle aldersgrupper mellem de 15-24 og 55-64-år ligger på 80 pct. eller derover, mens andelen er 78 pct. blandt dem i alderen 65-74 år. Andelen er mindre blandt dem, der er 75 og derover. Blandt de 75-84-årige og dem der er 85 år og derover er der 69 pct. og hhv. 61 pct., der er bevidste om at man kan gøre noget for at beskytte sig på nettet.

Især ældre mangler viden

Samlet set svarer 3 pct. af respondenterne i 2022, at de slet ikke ved nok om it-sikkerhed og det er især de ældre, der svarer dette. I gruppen af 55-74 årige er det 4 pct. der angiver, at de 'slet ikke' har tilstrækkelig viden på området. Det samme gør sig gældende for 8 pct. af de 75-84 årige og 10 pct. af de 85-89 årige. Derudover svarer personer, der er "par uden børn", pensionister/efterlønsmodtagere og borgere bosat i Sjælland i højere grad end gennemsnittet, at de 'slet ikke' ved nok om it-sikkerhed.

Figur 8.1

Har 'slet ikke' viden om sikkerhed på internettet



Note: Antallet af respondenter, der fik stillet spørgsmålet er 4.049.

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

I 2022 vurderer 53 pct. af danskerne, at de 'i nogen grad' ved tilstrækkeligt om sikkerhed på nettet og 22 pct. svarer 'i høj grad.' Hver femte mener, at deres viden 'i mindre grad' er tilstrækkelig, mens 3 pct. svarer, at de 'slet ikke' ved nok. Mænd vurderer i højere grad end kvinder, at deres viden 'i høj grad' slår til. I 2022 svarer 29 pct. af mændene, at deres viden om sikkerhed på nettet 'i høj grad' er tilstrækkelig, mens det blandt kvinderne gælder 16 pct.

15 pct. tvivler på, at de er i stand til at genkende svindel på nettet

30 pct. af befolkningen føles sig i høj grad i stand til at genkende svindel på fx falske hjemmesider, mails og annoncer, og 51 pct. føler sig i nogen grad i stand til det. Der er 12 pct. der i mindre grad og 3 der slet ikke føler sig i stand til at genkende svindel på nettet. Til sammen udgør de 15 pct., svarende til 750.000 personer, der ikke vurderer sig i stand til at genkende net-svindel.

8.3 Udvalgte sikkerhedstiltag

3 ud af 4 har begrænset andres adgang til sine sociale medieprofiler

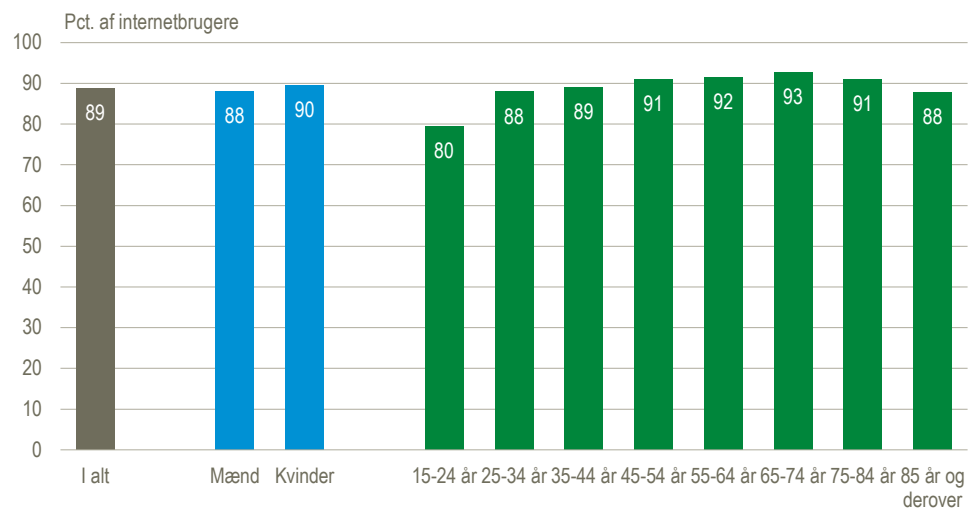
74 pct. af internetbrugerne har begrænset andres adgang til indholdet på deres sociale medie-profiler. Flere blandt kvinderne (77 pct.) end mændene (71 pct.) har aktivt taget stilling til, hvem der skal have adgang til deres profiler på de sociale medier. Andelen er størst blandt de 35-44-årige (83 pct.) og næststørst blandt de 25-34-årige (81 pct.). Mens andelen af de 45-54 og 55-64-årige ligger tæt på gennemsnittet (74 pct.), ligger andelen blandt dem, der er 65 år og derover under gennemsnittet, hvilket også gælder de unge i alderen 15-24 år (68 pct.).

De unge i alderen 15-24 år er mindst påpasselige med at afgive personlige oplysninger på de sociale medier

Ni ud af ti internetbrugere er påpasselige med, hvilke personlige oplysninger de deler på de sociale medier. Det gælder samtlige aldersgrupper (grupperet efter tiårsintervaller) på nær de 15-24-årige, hvor andelen er 80 pct. Det er 9 procentpoint under gennemsnittet (89 pct.) og 8 pct. procentpoint mindre end blandt de 25-34-årige og blandt dem på 85 år og derover, som er dem, hvor andelen er næstmindst.

Figur 8.2

Er påpasselige med at afgive personlige oplysninger på sociale medier



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 3.705.

2 ud af 3 internetbrugere anvender færre end 12 karakterer i sine passwords

Der er en række foranstaltninger man kan tage for at sikre sit privatliv på nettet bedre. For at beskytte sig kan man bl.a. anvende adgangskoder, der er svære for hackere at ramme. Et stærkt kodeord er bl.a. kendetegnet ved at være minimum 12 tegn. Der er blandt internetbrugerne dog kun 34 pct., der har svaret, at de anvender 12 karakterer eller mere i sine passwords (38 pct. af mændene og 30 pct. af kvinderne).

6 pct. af dem, der har delt sine kodeord til privat e-mail eller sociale medier med andre har oplevet konsekvenser

12 pct. af internetbrugerne har delt deres kodeord til privat e-mail eller sociale medier med andre. Ud af dem er der 6 pct. der har oplevet konsekvenser som følge af det. Blandt de yngre er der flere, der har delt kodeord med andre. 22 pct. af de 15-24-årige, har det delt kodeord med andre, og 10 pct. ud af dem, der har det, har oplevet konsekvenser. Andelen blandt de 45-54-årige der har delt kodeord med andre er med 12 pct. 10 procentpoint lavere end blandt de 15-24-årige. Derimod er der forholdsvis flere af de 45-54-årige, der har delt kodeord, og oplevet konsekvenser (13 pct.).

9 Det kontantløse samfund

9.1 Introduktion

Dette kapitel giver et indblik i danskernes brug af forskellige betalingsmåder og belyser, hvor langt vi er i retning mod et kontantløst samfund. Spørgsmålene vedr. betalingsmåder er udarbejdet i samarbejde med Ældre Sagen og er blevet stillet til en population, der dækker borgere mellem 15 og 89 år.

9.2 Brug af kontantløse betalingsformer

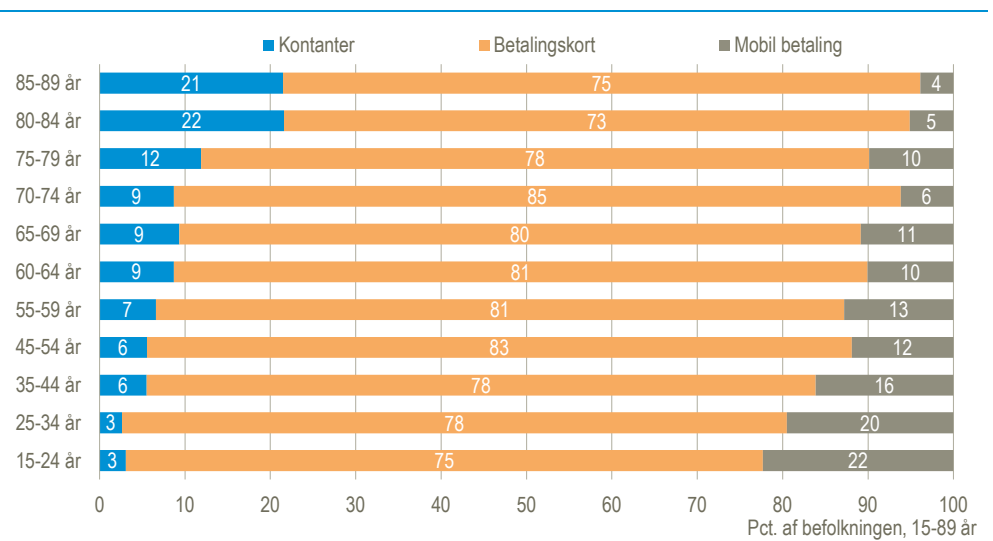
Betalingskort anvendes mest af fire ud af fem

Respondenterne er blevet spurgt om, hvilke af de tre betalingsmåder; kontanter, betalingskort eller mobilbetalinger, de anvender mest. Det var kun muligt at vælge en svarkategori til dette spørgsmål. Fire ud af fem borgere mellem 15 og 89 år brugte mest betalingskort som betalingsmåde i 2022. Hver syvende betalte mest med mobilbetalinger fx MobilePay. Endeligt var det 7 pct., der oftest brugte kontanter.

93 pct. bruger oftest kontantløse betalingsformer

Betalingskort er langt den mest anvendte betalingsform på tværs af aldersgrupperne uden væsentlige forskelle mellem grupperne. Til gengæld er der store forskelle mellem aldersgrupperne, når det kommer til mobilbetalinger og kontanter som mest brugte betalingsform. Hver femte ældre over 79 år betaler mest med kontanter mod kun 3 pct. af dem under 35 år. Omvendt er mobilbetalinger mest anvendt af de yngste og mindst af de ældste forbrugere.

Figur 9.1 Hvilken betalingsform bruger du mest?

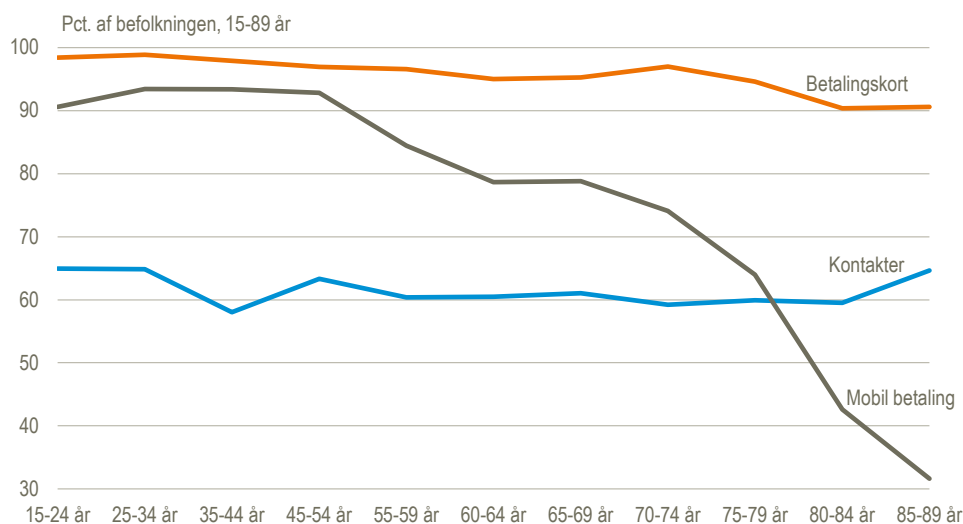


Antallet af besvarelser er 4.049.

Alle tre betalingsmåder anvendes af de fleste, 98 pct. bruger kontantløse betalingsformer

I et andet spørgsmål var det muligt at vælge flere end et svar på spørgsmålet om, hvilke af de tre betalingsformer man har brugt inden for de seneste tre måneder. Også her topper kortbetaling listen over betalingsmåderne med 97 pct. Næstmest udbredt betalingsmåde er mobilbetaling med 84 pct. Selv om kun 7 pct. svarer, at de mest bruger kontanter, betaler stadig 62 pct. med fysiske mønter og sedler en gang imellem i 2022. Langt de fleste borgere anvender derfor flere betalingsmåder og mange af dem bruger alle tre metoder i 2022.

Figur 9.2 Hvilke af følgende betalingsformer har du brugt inden for de seneste tre måneder?



Antallet af besvarelser er 4.049. Det var muligt at vælge flere svar.

Mere and halvdelen af befolkningen bruger både kontanter, kort og mobil betalinger

Befolkningen kan på baggrund af deres betalingsvaner i 2022 opdeles i følgende syv grupper:

Betaler både med betalingskort, mobil betalinger og kontanter:	53 pct.
Betaler med betalingskort og mobilbetalinger men ikke kontanter:	30 pct.
Betaler med betalingskort og kontanter men ikke mobilbetalinger:	7 pct.
Betaler med kontanter og mobilbetalinger men ikke betalingskort:	0 pct.*
Bruger kun betalingskort:	7 pct.
Bruger kun kontanter:	2 pct.
Bruger kun mobilbetaling:	1 pct.

*Den estimerede andel er 0,2 procent og svarer til ca. 8.500 personer.

To pct. betaler udelukkende med kontanter

Næsten alle (98 pct.) af befolkningen mellem 15 og 89 år bruger digitale betalingsmåder som betalingskort eller mobilbetaling. Kun to procent betaler kun på den traditionelle måde, dvs. med kontanter. Det svarer til ca. 90.000 personer. Især ældre borgere bruger udelukkende kontanter til at betale for deres varer og tjenester.

En tur til posthuset eller i banken

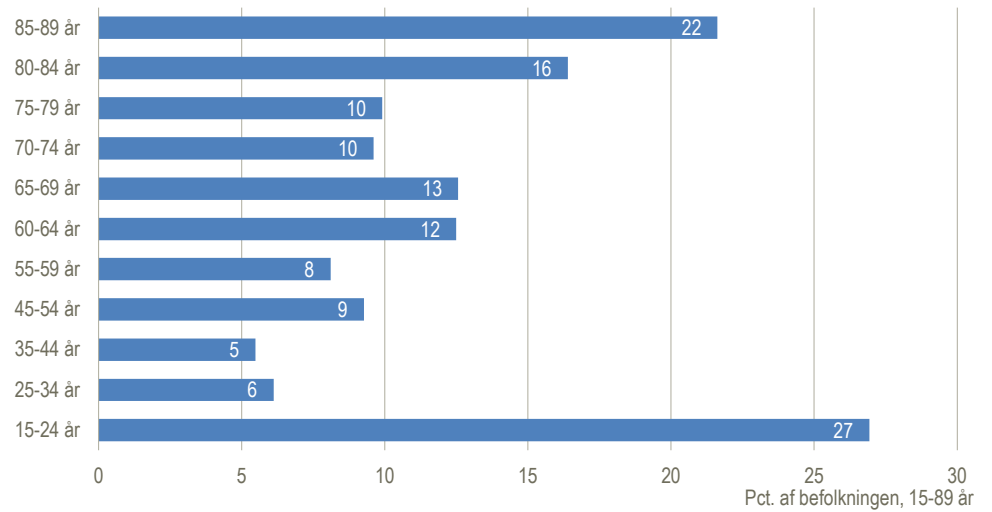
Hver tyvende svarer ja til spørgsmålet 'Betaler du nogensinde regninger på posthuset eller i bankfilial?' i 2022. Andelen er lavest i aldersgruppen 25-34 år (1 pct.) og højest blandt de ældste borgere med 15 pct. af de 80-84 årige og 11 pct. af de 85-89 årige.

Holdninger til det kontantløse samfund

Hver femte borger er enig i udsagnet 'Jeg vil have svært ved at gennemføre betalinger, hvis kontanter bliver afskaffet som betalingsmiddel.' Det er især ældre borgere, der vil have svært ved at gennemføre betalinger elektronisk. Henholdsvis 39 og 48 pct. af ældre mellem 80-84 og 85-89 år er enige i det førnævnte udsagn.

Hjælp til at bruge netbanken

Én ud af ni borgere mellem 15-89 år fik i 2022 hjælp til at bruge netbank eller mobilbank, fx til at overføre penge eller betale en regning. Det er især de yngste og de ældste netbank-kunder, der havde brug for hjælp til online betalinger mv i 2022. Selvom de unge på mange måder er digitalt kompetente, har godt hver femte unge brug for hjælp til at bruge netbank eller mobilbank. Den samme observation gælder også, når det handler om digital selvbetjening fx anvendelsen af e-boks eller MitID, se kapitel 5.

Figur 9.3 Har du fået hjælp til at bruge netbank eller mobilbank inden for de seneste tre måneder?

Antallet af besvarelser er 4.049.

10 Digital adfærd hos 15-årige og ældre over 75 år

10.1 Introduktion

To undersøgelser Befolkningens it-anvendelse belyses ved hjælp af to store stikprøveundersøgelser; en EU-harmoniseret undersøgelse og en national undersøgelse. Den nationale del er udvidet til at dække 15-årige unge og ældre borgere mellem 75 og 89 år. Udvidelsen, der gennemføres i samarbejde med og medfinansieres af Ældre Sagen og Digitaliseringsstyrelsen, er med til at skabe mere viden om digital adfærd i en større del af befolkningen.

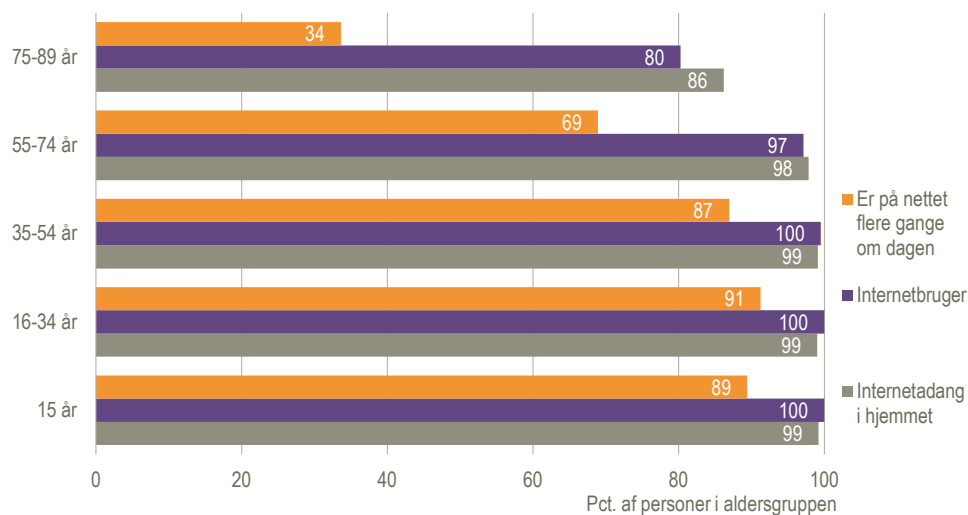
Fokus på de yngste og ældste borgere Mens de øvrige kapitler primært beskriver resultaterne af EU-undersøgelsen omhandler kapitel 10 den nationale del med fokus på de to aldersgrupper, som ikke er dækket af den EU-harmoniserede del af statistikken, dvs. kapitlet belyser især digital adfærd hos de 15 årige og 75-89-årige borgere. Bemærk, at kun et udvalg af statistikens resultater omtales her. Undersøgelsens øvrige resultater deles gerne ved henvendelse til Danmarks Statistik. Se kontaktoplysninger i kapitel 11.

10.2 Unges og ældres digitale adfærd

14 pct. af ældre 75-89 år bor uden internetadgang

Internetadgang i hjemmet, fx via wifi, en fast bredbåndsforbindelse eller via mobilinternet er en forudsætning for at benytte digitale tjenester. Internettet anvendes til et utal af formål, fx at finde rejsetider for offentlig transport, åbningstider for butikker, biblioteker, lægehuse mv., spille spil, handle ind, ansøge om lån, folkepension eller nyt pas. 99 pct. af de 15-74-årige har mulighed for at gå på nettet hjemmefra. Blandt ældre borgere mellem 75 og 89 år er andelen 86 pct. Det betyder, at langt de fleste borgere uden internet i deres hjem findes i aldersgruppen 75-89 år.

Figur 10.1 Internetadgang i hjemmet, internetbrug og hyppigt internetbrug



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.049.

Internetbrug: 80.000 ældre har aldrig været på nettet

Statistikken definerer internetbrugere som personer, der har anvendt internettet mindst én gang inden for de seneste tre måneder. I de yngre befolkningsgrupper (15-54 år) er andelen af internetbrugere tæt på 100 pct. Fire ud af fem ældre borgere mellem 75 og 89 år kan betegnes som internetbrugere jf. undersøgelsens definition. Det svarer til ca. 440.000 ældre mellem 75 og 89 år. Ca. 100.000 ældre har ikke brugt internettet i de seneste tre måneder, herunder er der ca. 80.000 personer, som aldrig har været online.

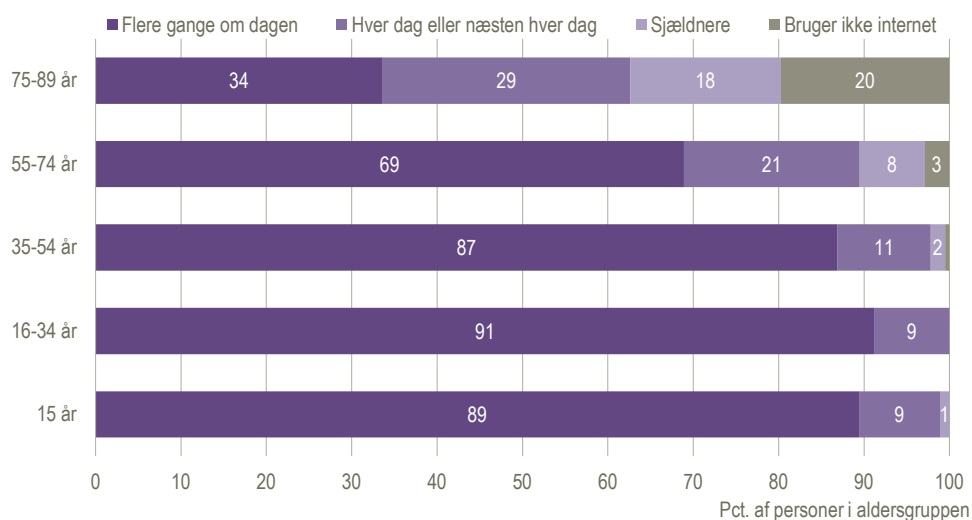
Hyppigt internetbrug = internetbrug flere gange om dagen

Der er forskel på hyppigheden af internetbrug. Mens fire ud af fem ældre borgere er internetbrugere, er det kun hver tredje, der er online *flere gange om dagen*. Hyppigt internetbrug er mest udbredt i aldersgruppen 16 til 34 år og falder støt med alderen. 89 pct. af de 15-årige er på nettet flere gange om dagen.

Dagligt internetbrug

Når der ses på internetanvendelse *hver dag eller næsten hver dag*, er der ikke større forskelle mellem aldersgrupperne blandt borgere mellem 15 og 54 år, hvor tæt på 100 pct. benytter internettet dagligt. Ni ud af ti i aldersgruppen 55-74 år er på nettet dagligt, mens den tilsvarende andel ligger på 63 pct. i den ældste gruppe.

Figur 10.2 **Hyppighed af internetbrug i de seneste tre måneder**

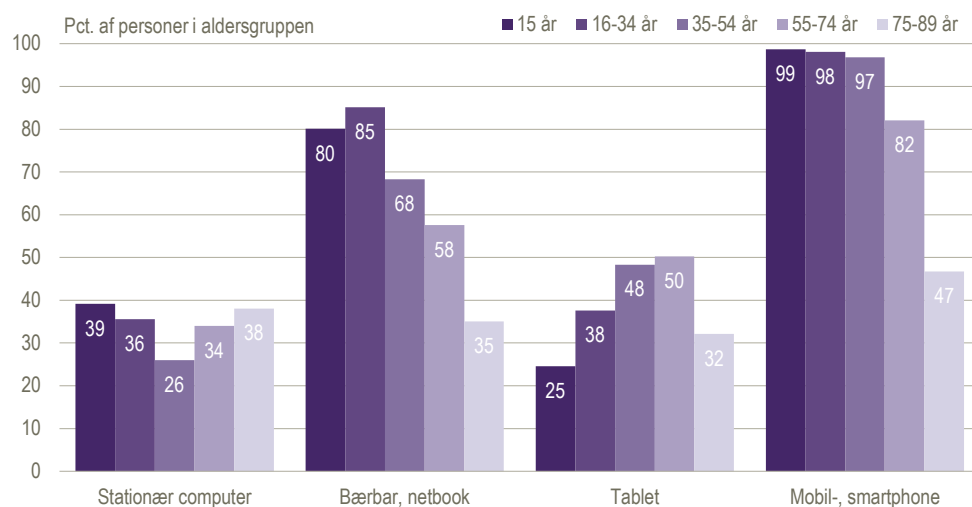


Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.049.

Mobilen er det mest brugte udstyr til online aktiviteter

Især yngre borgere bruger deres mobiltelefon til at være på nettet. Stort set alle internetbrugere under 55 år benytter mobilen til at være online. Mobiltelefonen er det mest anvendte udstyr til internetadgang også blandt de ældste internetbrugere. Anvendelse af bærbare computere er også udbredt. Internetanvendelse via mobiltelefon eller bærbar computer falder med alderen. En tilsvarende sammenhæng mellem anvendelse og alder ses ikke ved stationær computere, som er mest populære blandt de 15-årige samt de 75-89-årige internetbrugere. Omvendt er tablets mest benyttet til online aktiviteter blandt de 35-74-årige internetbrugere.

Figur 10.3 **Hvilket udstyr har du brugt til at komme på internettet inden for de seneste tre måneder?**



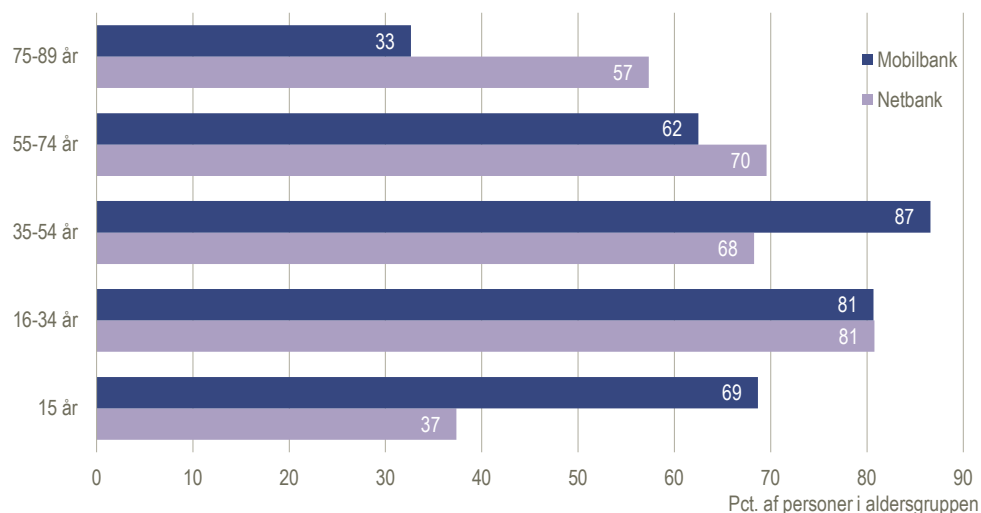
Anm.: Respondenterne kunne vælge flere svar.

Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.049.

De ældre foretrækker netbank mens de unge foretrækker mobilbank

Næsten dobbelt så mange ældre borgere i aldersgruppen 75 til 89 år bruger netbank end mobilbank. Mens 57 pct. af personerne i aldersgruppen, svarende til tre ud af fire internetbrugere på 75 år og derover, anvender netbank, er andelen af mobilbankbrugere 33 pct. Ligeledes er brugen af netbank lidt mere udbredt end brugen af mobilbank i gruppen 55-74-årige. Det modsatte gælder aldersgruppen 35-54 år, hvor flere bruger mobilbank end netbank. Mobilbank-brugere udgør 69 pct. af de 15-årige og 37 pct. anvender netbank denne aldersgruppe.

Figur 10.4 **Anvendelse af netbank og mobilbank**



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.049.

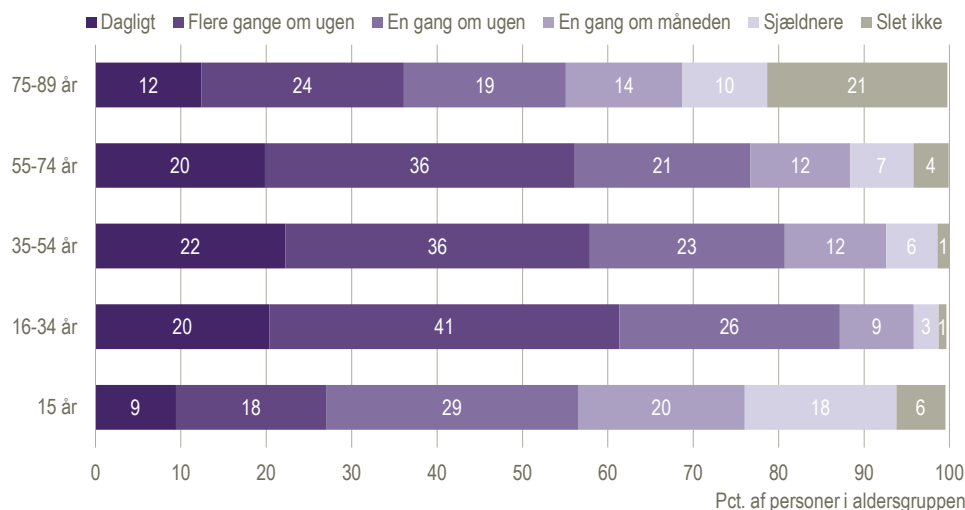
Offentlige digitale løsninger

I Danmark skal alle borgere fra 15 år og op som udgangspunkt anvende relevante selvbetjeningsløsninger ved kommunikation med det offentlige på borger.dk. Det kan fx være for at bestille et nyt sundhedskort, søge folkepension eller boligstøtte, eller melde flytning til folkeregisteret. Borgere, der ikke kan bruge de digitale selvbetjeningsløsninger, har fortsat mulighed for at foretage ansøgninger, anmeldelser med videre på anden vis.

Hver femte ældre bruger slet ikke offentlige digitale løsninger

Langt de fleste borgere, der fritages for digital selvbetjening, er i aldersgruppen 75 til 89 år. I denne aldersgruppe udgør andelen, som slet ikke bruger offentlige digitale selvbetjeningsløsninger, 21 pct. Lidt over halvdelen af borgerne i aldersgruppen bruger løsningerne mindst en gang om ugen. Til sammenligning anvender næsten ni ud af ti borgere i aldersgruppen 16-34 år offentlige digitale løsninger mindst en gang om ugen. Næsten tre ud af fem 15-årige anvender digitale selvbetjeningsløsninger ugentligt i 2022.

Figur 10.5 Hæppighed af brug af offentlige digitale løsninger



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.049.

Især unge og ældre har det svært ved digital selvbetjening

Undersøgelsen inkluderer et spørgsmål om behovet for hjælp til offentlig digital selvbetjening. 42 pct. af de 15-årige svarer, at de havde brug for hjælp til offentlig digital selvbetjening i de seneste 12 måneder. Den tilsvarende andel er 28 pct. i aldersgruppen 75-89 år. Hver femte i aldersgruppen 16-54 år, hvor digital selvbetjening anvendes oftest, havde brug for hjælp undervejs sidste gang de indsendte oplysninger.

Tabel 10.1

Har du behov for andres hjælp, fordi kontakten til det offentlige er digital, eller ville du også have behov for hjælp, hvis kontakten ikke var digital?

	Alle	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
	pct.					
Jeg har primært behov for hjælp, fordi kontakten er digital	13	12	6	12	19	21
Jeg ville også have behov for hjælp, hvis kontakten ikke var digital	10	29	14	10	6	6
Ved ikke	1	1	1	0	1	2

Unge og ældre har forskellige behov for hjælp

Ældre borgere har primært behov for andres hjælp, fordi kontakten til det offentlige er digital, mens unge på 15-år også ville have behov for hjælp, hvis kontakten ikke var digital. Det er 12 pct. blandt de 15-årige, der angiver, at de primært har behov for andres hjælp, fordi kontakten til det offentlige er digital.

Især ældre vurderer, at de mangler kompetencer

Halvdelen af befolkningen føler i høj grad, at de overordnet har de nødvendige kompetencer til at anvende offentlige digitale løsninger. Blandt ældre over 74 år er det kun 16 pct., mens 27 pct. af de 15-årige i høj grad føler, at de har de nødvendige færdigheder til at bruge digitale selvbetjeningsløsninger. Borgere, som ikke har prøvet at anvende offentlige digitale selvbetjeningsløsninger, er ikke blevet stillet dette spørgsmål.

Tabel 10.2

I hvilken grad føler du, at du overordnet har de nødvendige kompetencer til at anvende offentlige digitale løsninger?

	Alle	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
	pct.					
I høj grad	53	27	66	66	43	16
I nogen grad	32	36	29	27	38	32
I mindre grad	5	12	1	3	8	14
Slet ikke	0	1	0	1	1	1
Har ikke benyttet offentlige digitale selvbetjeningsløsninger	9	24	4	3	10	37

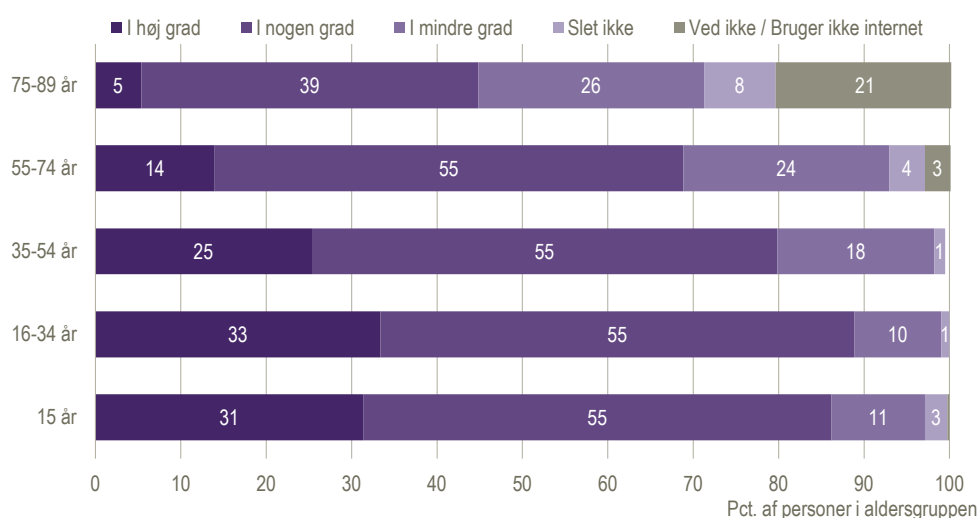
6 ud af 10 ældre over 74 år kan ikke installere en app

Fire ud af ti i aldersgruppen 75-89 år svarer 'ja' til spørgsmålet "Ved du, hvordan du installerer en app på en smartphone eller tablet?". Blandt de 55-74-årige er andelen, som ikke kan installere en app, to ud af ti. I aldersgruppen 35-54 år er der fem procent, som ikke ved, hvordan man installerer en app. Spørgsmålet er ikke blevet stillet til respondenter under 35 år.

Manglende viden om it-sikkerhed

Især ældre borgere mener, at de ved for lidt om sikker adfærd på nettet. Hver tolvte ældre mellem 75 og 89 år mener slet ikke, at de har nok viden om it-sikkerhed. Yderligere 26 pct. angiver, at de i mindre grad mener at have nok viden om emnet. Det betyder samlet set, at næsten halvdelen af internetbrugerne i aldersgruppen 75-89 år, slet ikke eller kun i mindre grad mener, at de ved nok om it-sikkerhed. Til sammenligning mener de fleste 15-årige, at deres viden om it-sikkerhed er tilstrækkelig. I denne gruppe er det kun 14 pct., der slet ikke eller kun i mindre grad mener, at de ved nok om it-sikkerhed.

Figur 10.6 I hvor høj grad mener du, at du har nok viden om sikkerhed på internettet?



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.049.

Især ældre er sårbare over for kriminalitet på nettet

Der findes mange typer af digital svindel i dag. Kriminelle bruger fx falske hjemmesider, mails eller sms'er til at franarre andre deres personlige oplysninger, som fx betalingskortoplysninger, NemID/MitID eller andre private oplysninger. Knap hver tredje føler i høj grad, at de er i stand til at genkende svindel på nettet, mens 15 pct. føler sig i mindre grad eller slet ikke i stand til at spotte digital svindel. Især de ældste borgere føler sig slet ikke i stand til at være på vagt over for it-svindel. Godt hver fjerde (27 pct.) i aldersgruppen 75-89 år føler sig slet ikke eller kun i mindre grad i stand til at genkende svindel på nettet. Den tilsvarende andel er 15 pct. blandt de 15-årige borgere.

Tabel 10.3. I hvilken grad føler du dig i stand til at genkende svindel på nettet fx falske hjemmesider, mails og annoncer?

	Alle	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
		pct.				
I høj grad	30	37	47	32	19	12
I nogen grad	51	47	49	53	56	40
I mindre grad	12	13	3	14	17	18
Slet ikke	3	2	1	1	4	9
Ved ikke	0	0	0	0	0	1
Bruger ikke internet	3	0	0	0	3	20

11 Mere information

<i>Mulighed for særkørsler</i>	Du har mulighed for at købe mere detaljerede oplysninger fra undersøgelsen <i>It-anvendelse i befolkningen</i> .
<i>Mere information</i>	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 : https://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society
<i>Seneste offentliggørelse</i>	Publikationen <i>It-anvendelsen i befolkningen 2021</i> udkom den 11. marts 2022. Den finder du på Danmarks Statistiks hjemmeside her .
<i>Nyhedsartikler</i> <i>Nyt fra Danmarks Statistik</i>	<i>Nyt fra Danmarks Statistik</i> med resultater fra 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 og 2022 undersøgelsen finder du her: <ul style="list-style-type: none"> • 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 sjettede føler sig mere overvåget på jobbet (Nyt nr. 2018:448, 28. november 2018) • Falske e-mails 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) • Flere ældre har handlet online (Nyt nr. 2020:245, 24. juni 2020) • Online dating er mest brugt af mænd (Nyt nr. 2020:290, 4. august 2020) • Hver sjettede reducerer madspild ved brug af apps (Nyt nr. 2020:291, 5. august 2020) • Fire ud af ti lytter til podcasts (Nyt nr. 2020:316, 27. august 2020) • Hver tredje tjekker sundhedsdata på nettet (Nyt nr. 2020:347, 17. september 2020) • Danske hjem bliver mere intelligente (Nyt nr. 2020:379, 8. oktober 2020) • Halvdelen har oplevet it-sikkerhedsproblemer (Nyt nr. 2020:394, 22. oktober 2020) • 75.000 nye e-handlende ældre på to år (Nyt nr. 2021:276, 28. juli 2021) • Hver fjerde tjekker troværdighed af online indhold (Nyt nr. 2021:336, 20. sept. 2021) • Hver femte bekæmper madspild ved brug af apps (Nyt nr. 2022:281, 16. aug. 2022)
<i>Henvendelse</i>	Agnes Tassy, tlf. 39 17 31 44, ata@dst.dk Christian Törnfeldt, tlf. 21 63 60 20, cht@dst.dk

Bilag I-IV Tabelafsnit og spørgeskemaer

Bilag I – Tabelafsnit EU-harmoniserede spørgsmål

Resultaterne af den EU-harmoniserede undersøgelse er tilgængelige på Eurostats hjemmeside, hvor tallene kan opdeles på køn, alder, uddannelse, geografi osv.:
<https://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society/data/database>

Brug af internettet

Tabel 1.1 Adgang til internet og hyppighed af internetanvendelse

Pct. af alle mellem 16 og 74 år	16-74 år
	pct.
Har du eller andre i husstanden adgang til internet i hjemmet?	
Ja	97
Nej	3
Hvornår har du senest brugt internettet uanset hvor?	
Inden for de seneste tre måneder	98
Inden for det seneste år	0
For mere end et år siden	0
Har aldrig været på internettet	1
Hvor ofte har du i gennemsnit været på internettet i de seneste tre måneder?	
Flere gange om dagen	83
Hver dag eller næsten hver dag dvs. 5-7 gange om ugen	11
Mindst en gang om ugen dvs. 1-4 gange om ugen	3
Mindre end en gang om ugen	1

Anm.: *Spørgsmål er stillet til alle internetbrugere (98 pct.) Kun ét svar var muligt.

Tabel 1.2 Brug af internettet til privat formål

Pct. af alle mellem 16 og 74 år	16-74 år
	pct.
Har du som privatperson inden for de seneste tre måneder brugt internettet eller apps til følgende formål...	
Spillet computerspil	49
Spillet eller oddset online for at vinde penge	14
Set video on demand fra kommercielle udbydere, fx Netflix, HBO	67
Set streamet tv fra tv-stationer - enten live eller optagelse, fx dr.dk, TV2 play	69
Set videoindhold fra delingstjenester, fx YouTube, Instagram eller TikTok	81
Delt egne billeder, tekst, videoer, lyd eller musik, fx på delingstjenester eller sociale medier	50
Benyttet dig af dating apps eller sites, fx Tinder, Happn, dating.dk, senior.dk	9
Benyttet dig af apps for at mindske madspild, fx TooGoodToGo eller YourLocal	18
Benyttet dig af øvrige 'grønne' apps, der hjælper med at leve mere miljøvenligt	11
Sendt eller modtaget mails	94
Sendt eller modtaget beskeder, fx via Messenger, Snapchat eller Skype	87
Foretaget opkald (inkluderer også video-opkald)	73
Brugt sociale medier fx Facebook, Instagram, Snapchat, LinkedIn eller TikTok	85
Læst /set online nyheder, aviser eller nyhedsmagasiner	86
Søgt information om varer eller tjenester	90
Søgt helbredsrelaterede oplysninger	71
Set dine egne eller familiemedlemmers sundhedsdata, fx prøvesvar	66
Reserveret tid til coronaprøve, vaccination, til konsultation hos lægen	66
Brugt andre hjemmesider eller apps med helbredsrelaterede tjenester fx fornyelse af recept mv	44
Solgt varer eller tjenester på nettet	32
Brugt netbank, mobilbank, MobilePay	94
Ytret holdninger om samfundet eller politik på nettet	19
Deltaget i en online høring eller afstemning om samfundsmæssige eller politiske forhold	13
Lyttet til podcast	44
Lyttet til musik, fx webradio, streaming tjenester	78

Tabel 1.3 E-læringsaktiviteter

<i>Pct. af alle mellem 16 og 74 år. Spørgsmål er stillet til alle internetbrugere (98 pct.) Man kunne vælge flere svar.</i>		16-74 år
		pct.
Har du gennemført en eller flere af følgende læringsaktiviteter over internettet i de seneste tre måneder?		
Taget et online kursus		15
Brugt online læringsmateriale som ikke var et helt kursus fx video tutorials på YouTube, webinar, e-bøger, apps eller platforme til læring		36
Kommunikeret med underviser eller studerende online via audio- eller videoopkald fx Zoom, MS Teams, Google Classroom mv.		22
Nej, jeg har ikke gennemført nogen af aktiviteterne		55
Ved ikke		0
Har gennemført mindst en e-læringsaktivitet		43

Tabel 1.4 Formålet med læringsaktiviteterne over internettet

<i>Pct. af alle mellem 16 og 74 år. Spørgsmål blev kun stillet til dem, der har prøvet mindst en e-læringsaktivitet (43 pct.). Man kunne vælge flere svar.</i>		16-74 år
		pct.
Hvad var formålet med din deltagelse i læringsaktiviteterne over internettet i de seneste tre måneder?		
En del af formelt uddannelsesforløb, fx skolen eller universitetet		13
Arbejds-mæssige formål		24
Private formål fx strik, håndværk eller yoga		20
Ved ikke		0
Formål med e-læring (svarkombinationer)		
Intet e-læringsaktivitet		55
Formelt uddannelsesforløb		7
Arbejds-mæssige formål		13
Private formål		9
Formelt uddannelsesforløb og arbejds-mæssige formål		2
Formelt uddannelsesforløb og privatformål		2
Arbejds-mæssige og private formål		7
Formelt uddannelsesforløb, arbejds-mæssig og private formål		2
Ved ikke		0

Digital kommunikation med det offentlige**Tabel 1.5 Digital kontakt med det offentlige (inden for de seneste 12 måneder)**

<i>Pct. af alle mellem 16 og 74 år.</i>		16-74 år
		pct.
Har du som privatperson udført følgende aktiviteter på offentlige myndigheders hjemmesider eller apps?		
Søgt efter data eller informationer, der vedrører dig fx prøvesvar, SKAT, borger.dk, bibliotek, pension, sundhed.dk		88
Søgt efter information i offentlige databaser eller registre fx bøger på biblioteket, CPR- eller CVR- eller BBR-registret eller motorregister		50
Søgt efter informationer online om offentlige tjenester fx åbningstider, affaldsordninger, transporttider, love, pasningstilbud eller lignende		72
Anmodet om officielle dokumenter eller beviser fx eksamensbevis, fødsels- eller dåbsattest, velsesattest, skilsmissebevilling eller straffeattest		18
Anmodet om ydelser eller rettigheder fx pension, forsørgelse, børnebidrag, opskrivning til dit barns folkeskole eller søgt ind på universitetet		20
Andre typer af anmodninger, krav eller klager fx anmeldt tyveri, klage over sagsbehandling, ansøgt om retshjælp, anlægge en civil sag		7
Har du downloadet eller printet skemaer/blanketter fra offentlige myndigheder?		39
Har du lavet aftaler eller bookinger hos offentlige myndigheder?		79
Har du modtaget beskeder eller dokumenter via e-boks, hvor afsenderen har været en offentlig myndighed?		95
Har du indberettet eller rettet skatteoplysninger på skat.dk?		
Nej, det er gjort automatisk af SKAT, min arbejdsgiver, mv og jeg skulle ikke selv rette noget.		30
Ja, det er gjort automatisk af SKAT, men jeg har efterfølgende selv rettet noget fx kørselsfradrag, lånoplægning, eller		46
Ja, jeg har udfyldt det hele eller det meste selv online		9
Nej, en anden gjorde det for mig online, fx en pårørende eller en skatterådgiver		8
Nej, jeg leverede det til skattemyndighederne i papirform		0,1
Nej, andre grunde		6
Ved ikke		0

Tabel 1.6 Årsagerne til ikke at have haft kontakt med offentlige myndigheder

<i>Pct. af alle mellem 16 og 74 år. Spørgsmål blev kun stillet til dem, der ikke har anmodet om dokumenter mv. (65 pct.) Man kunne vælge flere svar.</i>		16-74 år
		pct.
Hvad var årsagerne til, at du ikke har anmodet om nogle dokumenter eller fremsat krav på offentlige myndigheders hjemmesider eller apps inden for de seneste 12 måneder?		
Har ikke haft behov for det		58
Kan ikke finde ud af, hvordan man gør		3
Bekymring for sikkerhed og beskyttelse af personlige data		1
Problemer med at bruge NemID/MitID eller bruger ikke NemID/MitID		2
En anden har gjort det for mig fx en konsulent, rådgiver eller pårørende		3
Andet		3
Ved ikke		1

Tabel 1.7 Oplevede problemer ifm. brugen af offentlige myndigheders hjemmesider eller apps

<i>Pct. af alle mellem 16 og 74 år. Spørgsmål blev kun stillet til dem, der har brugt offentlige myndigheders hjemmesider (97pct.). Man kunne vælge flere svar.</i>		16-74 år
		pct.
Har du oplevet følgende problemer, når du har brugt offentlige myndigheders hjemmesider eller apps inden for de seneste 12 måneder?		
Jeg har ikke oplevet nogen problemer		59
Hjemmesiden eller appen er svær at bruge		12
Tekniske problemer på hjemmesiden eller appen		20
Problemer med at bruge NemID/MitID		19
Ikke i stand til at betale via website eller app		5
Manglende adgang til den pågældende service på smartphone eller tablet		7
Andet		4
Ved ikke		0

Internethandel**Tabel 1.8 Senest online køb**

<i>Pct. af alle mellem 16 og 74 år. Spørgsmål er stillet til alle internetbrugere (98 pct.) Kun et svar var muligt.</i>		16-74 år
		pct.
Hvornår har du senest købt eller bestilt varer over internettet til privat brug?		
Inden for de seneste tre måneder		78
Inden for det seneste år men ikke de seneste tre måneder		10
For mere end et år siden		5
Har aldrig købt eller bestilt noget via internettet		5
Ved ikke		0

Tabel 1.9 Fysiske varer købt på internettet

<i>Pct. af alle mellem 16 og 74 år. Spørgsmål blev kun stillet til dem, der har handlet online i de seneste tre måneder (78 pct.) Man kunne vælge flere svar.</i>		16-74 år
		pct.
Har du inden for de seneste tre måneder bestilt eller købt følgende over internettet?		
Tøj, sko, sportstøj, tasker eller smykker		54
Sportsudstyr Medtag ikke sportstøj		15
Legetøj eller børneprodukter og –udstyr, fx bleer, sutteflaske eller barnevogn		17
Møbler eller andre ting til hjem eller have, fx tæpper, gardiner og haveredskaber		29
CD'er eller vinylplader		3
Film eller serier på DVD, Blu-Ray		3
Fysiske bøger, magasiner eller aviser		18
Computer, tablet, mobiltelefon eller tilbehør		21
Elektronik fx TV, elkedel, højtalere, kamera, hvidevarer		22
Medicin og kosttilskud, fx vitaminpiller		24
Færdiglavet mad fra restauranter, fastfood eller catering		40
Mad eller drikke fra supermarkedet eller måltidskasser		20
Kosmetik, skønheds- eller wellnessprodukter		26
Rengøringsartikler eller personlig hygiejne		14
Cykel, knallert, bil eller andre køretøjer eller reservedele		11
Andre fysiske varer		31

Tabel 1.10 Internetskøb af fysiske varer på tværs af grænser

<i>Pct. af alle mellem 16 og 74 år. Spørgsmål blev kun stillet til dem, der har købt fysiske varer online i de seneste tre måneder (76 pct.) Man kunne vælge flere svar.</i>		16-74 år
		pct.
Hvilke forhandlere har du bestilt fysiske varer fra inden for de seneste tre måneder?		
Fra internetforhandlere i Danmark		67
Fra internetforhandlere i EU, men uden for Danmark		31
Fra internetforhandlere uden for EU		9
Ved ikke i hvilke lande internetforhandlere befinder sig		6

Tabel 1.11 Internetskøb af fysiske varer fra privatpersoner

<i>Pct. af alle mellem 16 og 74 år. Spørgsmål blev kun stillet til dem, der har købt fysiske varer online i de seneste tre måneder (76 pct.)</i>		16-74 år
		pct.
Har du købt nogle af de nævnte fysiske varer fra privatpersoner online?		
Ja		23
Nej		53

Tabel 1.12 **Digitale varer og tjenester købt på internettet**

<i>Pct. af alle mellem 16 og 74 år. Spørgsmål blev kun stillet til dem, der har handlet online i de seneste tre måneder (78 pct.) Man kunne vælge flere svar.</i>		16-74 år
		pct.
Har du som privatperson haft abonnement eller foretaget enkelte køb for at få adgang til noget af følgende inden for de seneste tre måneder?		
Musik (streaming eller downloads)		39
Film og serier (streaming eller downloads)		49
E-bøger, online magasiner eller netaviser		21
Spil online eller som apps til smartphone, tablet, computer eller konsol		19
Software, apps eller opgraderinger		18
Fitness- og sundhedsapps		11
Andre betalte apps, fx til at lære sprog, rejser, vejret		8
Billetter til sportsbegivenheder		9
Billetter til biograf, koncert, teater eller oplevelser		40
Tilmeldt internet- eller mobilabonnement		17
Tilmeldt el, vand, varme, skraldeservice eller lignende		15
Hjælp købt gennem virksomheder eller privatpersoner fx rengøring, børnepasning, håndværker- eller havearbejde		5

Tabel 1.13 **Internetkøb af udvalgte tjenester fra virksomheder eller fra privatpersoner (Deleøkonomi)**

<i>Pct. af alle mellem 16 og 74 år. Spørgsmål blev kun stillet til dem, der har handlet online i de seneste tre måneder (78 pct.) Man kunne vælge flere svar.</i>		16-74 år
		pct.
Har du købt rengøring, børnepasning, håndværker- eller havearbejde?		
Ja, gennem en virksomhed		3
Ja, gennem en privatperson, fx Happy Helper, Hilfr, Facebook og HandyHand		1
Nej		74
Har du købt transport?		
Ja, gennem en virksomhed, fx tog, bus, el-cykel, fly, taxa, løbehjul		28
Ja, gennem en privatperson, fx via GoMore eller SnappCar		3
Nej		48
Har du leget overnatning eller weekendophold?		
Ja, gennem hotel eller rejsebureau		25
Ja, gennem privatperson, fx via Airbnb		7
Nej		49
Har du købt andre tjenester end tidligere nævnte?		
Ja		9
Nej		69

Tabel 1.14 **Finansielle aktiviteter over internettet**

<i>Pct. af alle mellem 16 og 74 år. Man kunne vælge flere svar.</i>		16-74 år
		pct.
Har du udført en af følgende finansielle aktiviteter over internettet til private formål inden for de seneste tre måneder?		
Købt eller solgt aktier, obligationer, investeret penge eller lignende aktiviteter		15
Købt eller fornyet forsikringer inkl. dem der bliver tilbudt som del af en pakke		17
Optaget lån eller søgt kredit hos banker eller andre finansielle udbydere		8

Smart home produkter og andre internetforbundne udstyr i hjemmet**Tabel 1.15 Brug af internetopkoblet udstyr (IoT eller smart home produkter)**

<i>Pct. af alle mellem 16 og 74 år. Man kunne vælge flere svar.</i>		16-74 år
		pct.
Har du været på internettet via følgende udstyr i dit hjem?		
Tv med internetforbindelse		65
Spillekonsol med internetforbindelse		25
Lydsystem, smart speaker med internetforbindelse		27
Har du som privatperson brugt nogen af følgende udstyr med internetforbindelse?		
Smart watch, VR briller, fitness band, headset og andre internetforbundet tilbehør		30
Udstyr til at tjekke sundhed eller helbred		15
Legetøj med internetforbindelse		3
Bil med indbygget trådløs internetforbindelse		16
Har du som privatperson nogensinde brugt nogle af følgende 'smart home' udstyr eller systemer?		
Smarte løsninger til at styre energi- og elforbruget		15
Smart alarm- og overvågning		17
Smart udstyr robotstøvsuger, græsslåmaskine, køleskab, kaffemaskine mv		20
Smart assistent, fx en højtaler eller en app med stemmestyring		22

Tabel 1.16 Barriere for anvendelsen af internetforbundne 'smart home' udstyr

<i>Pct. af alle mellem 16 og 74 år. Spørgsmål blev kun stillet til dem, der ikke har brugt 'smart home' udstyr (56 pct.) Man kunne vælge flere svar.</i>		16-74 år
		pct.
Hvad er årsagerne til, at du ikke har brugt smarte internetforbundne udstyr?		
Vidste ikke at sådanne udstyr eller systemer eksisterede		2
Har ikke brug for internetopkoblede udstyr/systemer		32
Det koster for meget		10
Fungerer ikke med andet udstyr/systemer		1
Ved ikke hvordan man bruger internetopkoblede udstyr/systemer		5
Bekymret for privatlivets fred og beskyttelsen af mine data		9
Bekymring for sikkerhed fx at udstyret eller systemet vil blive hacket		6
Bekymring for helbred fx at internetopkoblede udstyr og systemer kunne føre til et uheld, skade eller helbredsproblemer		1
Andre årsager		9
Ved ikke		8

Tabel 1.17 Oplevede problemer med brugen af internetforbundne løsninger

<i>Pct. af alle mellem 16 og 74 år. Spørgsmål blev kun stillet til dem, der har brugt internetopkoblet udstyr i hjemmet (82 pct.) Man kunne vælge flere svar.</i>		16-74 år
		pct.
Har du oplevet problemer med internetforbundne udstyr eller systemer?		
Problemer med sikkerhed og privatliv		3
Helbred og sikkerhed fx førte udstyret til et uheld, skade eller helbredsproblemer		0,3
Problemer med at bruge udstyret fx opsætning af systemet, installation		11
Andre årsager fx forbindelsesproblemer eller supportproblemer		13
Har ikke oplevet problemer		46
Ved ikke		14

Tabel 1.18 **Miljøbevidsthed ved udskiftning og anskaffelse af it-udstyr****Afskaffelse af brugt it-udstyr i hjemmet**

<i>Pct. af alle mellem 16 og 74 år. Spørgsmål er stillet til alle internetbrugere (98 pct.) Kun ét svar var muligt.</i>		16-74 år
		pct.
Hvad har du gjort med følgende udstyr, da du fik nyt udstyr eller ikke længere brugte det?		
Mobil eller smartphone		
Den er gemt		51
Den er solgt eller foræret væk		20
Den er sorteret til elektronisk affald, genbrug eller returneret til forhandleren		14
Den er smidt ud, men ikke som elektronisk affald		1
Har ikke købt nyt udstyr eller det er stadig i brug		8
Andet		3
Bærbar eller tablet		
Den er gemt		37
Den er solgt eller foræret væk		14
Den er sorteret til elektronisk affald, genbrug eller returneret til forhandleren		18
Den er smidt ud, men ikke som elektronisk affald		1
Har ikke købt nyt udstyr eller det er stadig i brug		23
Andet		6
Stationær computer		
Den er gemt		19
Den er solgt eller foræret væk		9
Den er sorteret til elektronisk affald, genbrug eller returneret til forhandleren		20
Den er smidt ud, men ikke som elektronisk affald		2
Har ikke købt nyt udstyr eller det er stadig i brug		30
Andet		17

Tabel 1.19 **Overvejelser ifm. anskaffelse af it-udstyr til hjemmet**

<i>Pct. af alle mellem 16 og 74 år. Spørgsmål er stillet til alle internetbrugere (98 pct.) Man kunne vælge flere svar.</i>		16-74 år
		pct.
I forbindelse med dit seneste køb af mobil, smartphone, tablet, bærbar eller stationær computer, hvad syntes du var vigtigt?		
Prisen		60
Udstyrets harddrive, fx lagringsplads, hastighed, processorhastighed, performance		52
Ecodesign, miljøvenlig design		12
Mulighed for at øge produktets levetid ved at tilkøbe ekstra garantier		5
Produktets energiforbrug, fx at batteriet holder længere el. strømbesparelse		27
Fabrikant eller sælger af produktet tilbyder returnering		13
Har ikke overvejet noget af ovenstående		9
Har ikke købt udstyr		8
Ved ikke		6

Bilag II – Tabelafsnit nationale spørgsmål**Adgang til internet og udvalgte spørgsmål om internetbrug**Tabel 2.1 **Hjælp til at besvare spørgeskemaet på web**

Spørgsmål blev kun stillet til personer over 70 år, som besvarede undersøgelsen via webskema.	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
	pct. af befolkningen					
Får du hjælp af en anden person til at åbne dette skema og/eller besvare spørgsmålene i undersøgelsen?						
Ja, en anden person hjælper mig	2	-	-	-	2	14
Nej, jeg gør det selv	11	-	-	-	16	58
Blev ikke spurgt	87	100	100	100	82	28

Tabel 2.2 **Adgang til internet i hjemmet**

Pct. af alle mellem 15 og 89 år.	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
	pct. af befolkningen					
Har du adgang til internet i hjemmet?						
Ja	97	99	99	99	98	86
Nej	3	1	1	1	2	14

Tabel 2.3 **Årsagerne til at ikke have internet i hjemmet**

Pct. af alle mellem 15 og 89 år. Spørgsmål blev kun stillet til dem, der ikke har internet i hjemmet (3 pct.). Man kunne vælge flere svar.	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
	pct. af befolkningen					
Hvad er årsagerne til, at du ikke har adgang til internet i hjemmet?						
Har adgang til internet andre steder	0	*	*	*	0	1
Har ikke brug for internet, har ikke lyst	1	*	*	*	1	9
IT-udstyr koster for meget	0	*	*	*	0	0
Internetforbindelse koster for meget	0	*	*	*	0	0
Ved ikke hvordan man bruger internettet	1	*	*	*	1	6
Bekymring for sikkerhed eller privatlivets fred	0	*	*	*	0	0
Det er ikke muligt at få internetforbindelse	0	*	*	*	0	0
Ved ikke	0	*	*	*	0	1

Anm.: *Tallene vises ikke pga. meget få observationer og derfor væsentlig usikkerhed i estimerne.

Tabel 2.4 **Senest brug af internet**

Pct. af alle mellem 15 og 89 år.	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
	pct. af befolkningen					
Hvornår har du senest brugt internettet?						
Inden for de seneste tre måneder	97	100	100	100	97	80
Inden for det seneste år	0	0	0	0	1	1
For mere end et år siden	0	0	0	0	0	3
Har aldrig været på internettet	2	0	0	0	2	15

Tabel 2.5 **Hypighed af internetbrug i de seneste tre måneder**

<i>Pct. af alle mellem 15 og 89 år. Spørgsmål blev kun stillet til dem, der har brugt internettet i de seneste tre måneder (97 pct.)</i>	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
	pct. af befolkningen					
Hvor ofte har du i gennemsnit været på internettet i de seneste tre måneder?						
Flere gange om dagen	77	89	91	87	69	34
Hver dag eller næsten hver dag	15	9	9	11	21	29
Mindst en gang pr. uge	3	1	0	1	6	13
Mindre end en gang pr. uge	1	0	0	1	2	5
Uden for filter. Har ikke været på internettet inden for de seneste tre måneder	3	0	0	0	3	20

Tabel 2.6 **Udstyr til internetbrug**

<i>Pct. af alle mellem 15 og 89 år. Spørgsmål blev kun stillet til dem, der har brugt internettet i de seneste tre måneder (97 pct.). Flere svar kunne vælges.</i>	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
	pct. af befolkningen					
Hvilket udstyr har du brugt til at komme på internettet inden for de seneste tre måneder?						
Stationær computer	33	39	36	26	34	38
Bærbar computer (eller netbook)	67	80	85	68	58	35
Tablet	44	25	38	48	50	32
Mobiltelefon eller smartphone	88	99	98	97	82	47
Andet udstyr, fx smart tv, medieafspiller, spillekonsol, e-boglæser, smart watch	28	40	43	35	15	4

Tabel 2.7 **Udvalgte internetaktiviteter i de seneste tre måneder**

<i>Pct. af alle mellem 15 og 89 år. Spørgsmål blev kun stillet til dem, der har brugt internettet i de seneste tre måneder (97 pct.)</i>	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
	pct. af befolkningen					
Har du som privatperson inden for de seneste tre måneder brugt internettet til følgende...						
Brugt netbank via hjemmeside	71	37	81	68	70	57
Brugt mobilbank via app	72	69	81	87	62	33
Installeret programmer på din pc	41	57	60	38	31	21

It-færdighederTabel 2.8 **Selvopfattede it-færdigheder**

<i>Pct. af alle mellem 15 og 89 år. Spørgsmål blev kun stillet til dem, der har brugt internettet (97 pct.)</i>	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
	pct. af befolkningen					
I hvilken grad føler du dig rustet til at bruge internettet med dine it-færdigheder?						
I høj grad	57	56	78	62	44	19
I nogen grad	31	35	20	30	39	39
I mindre grad	8	5	1	6	13	21
Slet ikke	2	2	1	1	2	6
Ved ikke	0	2	0	0	0	0
Uden for filter. Har aldrig været på internettet	2	0	0	0	2	15

Tabel 2.9 Kompetencer ifm. brug af smartphone eller tablet

Pct. af alle mellem 15 og 89 år.	pct. af befolkningen					
	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
Ved du, hvordan du installerer en app på en smartphone eller tablet?*						
Ja	87	99	99	95	82	40
Hvis du skulle have hjælp til at bruge en smartphone eller tablet, hvor ville du da søge hjælpen? Man kunne vælge flere svar.						
Fra en person i familien, vennekredsen	78	80	68	77	86	86
Fra internettet	56	71	87	61	35	11
Fra en forhandler af smartphones	8	9	11	6	6	5
Fra en ansat i borgerservice	4	1	2	3	6	7
Fra en ansat på et bibliotek	1	1	0	1	1	2
Fra en it-frivillig i en lokal forening	2	2	2	1	3	3
Andre steder	5	7	4	3	7	8

Anm.: *Spørgsmålet blev kun stillet til personer over 35 år.

Brug af myndighedernes hjemmesider og andre digitale tjenester

Tabel 2.10 Kompetencer til at bruge offentlige digitale løsninger

Pct. af alle mellem 15 og 89 år. Spørgsmål blev kun stillet til dem, der har brugt internettet i det seneste år (97 pct.). Flere svar kunne vælges.	pct. af befolkningen					
	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
Har du prøvet at benytte offentlige digitale selvbetjeningsløsninger?						
Ja	91	76	96	97	90	63
I hvilken grad føler du, at du overordnet har de nødvendige kompetencer til at anvende offentlige digitale løsninger?						
I høj grad	53	27	66	66	43	16
I nogen grad	32	36	29	27	38	32
I mindre grad	5	12	1	3	8	14
Slet ikke	0	1	0	1	1	1
Ved ikke	0	0	0	0	0	0
Uden for filter. Har ikke benyttet offentlige digitale selvbetjeningsløsninger.	9	24	4	3	10	37

Tabel 2.11 Brug af flere separate selvbetjeningsløsninger

Pct. af alle mellem 15 og 89 år. Spørgsmål blev kun stillet til dem, der har brugt internettet i det seneste år (97 pct.).	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
	pct. af befolkningen					
Har du været i situationer, som krævede, at du skulle benytte flere separate selvbetjeningsløsninger på de offentlige myndigheders hjemmesider?						
Ja	48	17	59	56	39	21
I hvilken grad har du oplevet at have haft overblik over, hvad du skulle gøre, når din situation har krævet, at du benytter flere separate selvbetjeningsløsninger?						
I høj grad	19	4	25	25	14	4
I nogen grad	22	9	30	25	18	10
I mindre grad	5	3	4	6	6	6
Slet ikke	1	0	0	1	1	1
Uden for filter. Har aldrig benyttet flere separate selvbetjeningsløsninger på de offentlige myndigheders hjemmesider.	52	83	41	44	61	79

Tabel 2.12 Anvendelsen af Digital Post, digital fuldmagt og NemSMS

Pct. af alle mellem 15 og 89 år.	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
	pct. af befolkningen					
Er du fritaget for Digital Post?						
Ja	6	11	4	4	5	21
Nej, jeg modtager Digital Post	94	85	95	96	95	79
Er du tryk ved at kommunikere med de offentlige myndigheder via Digital Post/e-Boks?*						
Ja	84	75	84	89	85	63
Ved du, at man kan få hjælp til offentlig digital selvbetjening og Digital Post på fx kommunens borgerservicecentre og biblioteker?						
Ja	70	45	56	73	80	75
Har du bemærket, at det siden 21. marts 2022 er muligt at læse Digital Post følgende steder:						
borger.dk	66	36	58	72	74	57
e-boks	89	68	90	94	90	73
mit.dk	40	19	29	45	48	38
Digital Post-appen	33	30	38	33	32	24
Ved du, at du kan få en sms fra det offentlige (NemSMS), når du fx har en tid på hospitalet eller skal huske at aflevere bøger på biblioteket?						
Ja	84	67	79	87	87	80
Ved du, at du kan få hjælp til digital selvbetjening af fx en pårørende ved at afgive en digital fuldmagt?						
Ja	58	32	50	65	63	53

Tabel 2.13 Digital selvbetjening

<i>Pct. af alle mellem 15 og 89 år. Spørgsmål blev kun stillet til dem, der har brugt internettet i det seneste år (97 pct.).</i>	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
	pct. af befolkningen					
Har du inden for de seneste 12 måneder haft brug for hjælp til offentlig digital selvbetjening eller digital post?						
Ja	24	42	21	22	26	28
Hvor har du fået hjælp til offentlig digital selvbetjening eller digital post? Flere svar kunne vælges.						
Fra en person i familien, vennekredsen	15	39	11	13	18	21
Fra myndigheders telefoniske support	4	3	5	5	3	2
Fra myndigheders chat support	2	2	3	3	1	0
Fra en ansat i borgerservice eller på et bibliotek	4	4	2	4	5	5
Fra en it-frivillig i en lokal forening	0	0	0	0	0	1
Andre steder	4	3	3	4	3	3
Ved ikke	1	0	1	0	1	1
Uden for filter. Har ikke haft brug for hjælp til offentlig digital selvbetjening eller digital post.	76	58	79	78	74	72
Har du behov for andres hjælp, fordi kontakten til det offentlige er digital, eller ville du også have behov for hjælp, hvis kontakten ikke var digital?						
Jeg har primært behov for hjælp, fordi kontakten er digital	13	12	6	12	19	21
Jeg ville også have behov for hjælp, hvis kontakten ikke var digital	10	29	14	10	6	6
Ved ikke	1	1	1	0	1	2
Uden for filter. Har ikke haft brug for hjælp til offentlig digital selvbetjening eller digital post.	76	58	79	78	74	72

Tabel 2.14 **Holdninger til deling af personlige og anonymiserede oplysninger**

<i>Pct. af alle mellem 15 og 89 år.</i>	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
Hvor enig eller uenig er du i, at...	pct. af befolkningen					
...personlige oplysninger om dig i højere grad bør deles mellem offentlige myndigheder, hvis det kan forbedre din personlige brugeroplevelse på digitale selvbetjeningsløsninger						
Meget enig	16	7	15	20	16	10
Enig	37	30	36	41	38	29
Hverken eller	29	47	32	23	29	35
Uenig	10	10	9	9	11	13
Meget uenig	6	5	6	6	6	9
Ved ikke	1	1	1	1	1	3
... fuldt anonymiserede oplysninger om dig i højere grad bør deles:						
A) Mellem offentlige myndigheder for at løse samfundsudfordringer						
Meget enig	21	17	23	27	17	11
Enig	36	37	36	36	37	29
Hverken eller	26	32	28	21	25	31
Uenig	10	9	7	8	13	17
Meget uenig	7	3	6	7	7	8
Ved ikke	1	1	0	0	1	5
B) Mellem offentlige myndigheder og private virksomheder for at løse samfundsudfordringer						
Meget enig	11	9	10	14	9	5
Enig	24	25	29	23	22	17
Hverken eller	31	45	28	32	29	37
Uenig	21	15	21	16	25	26
Meget uenig	13	5	12	14	13	10
Ved ikke	1	1	0	0	1	6
C) Mellem offentlige myndigheder og private virksomheder for at skabe vækst og nye private arbejdspladser						
Meget enig	9	8	8	11	7	4
Enig	18	20	20	18	19	15
Hverken eller	33	48	39	29	31	36
Uenig	24	16	21	23	26	26
Meget uenig	15	7	12	18	16	13
Ved ikke	1	1	0	0	1	6

Tabel 2.15 **Overblik over aftaler hos det offentlige**

<i>Pct. af alle mellem 15 og 89 år. Spørgsmål blev kun stillet til dem, der har brugt internettet i det seneste år (97 pct.).</i>	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
	pct. af befolkningen					
I hvilken grad oplever du at have behov for et samlet overblik over dine aftaler og frister hos det offentlige?						
I høj grad	30	21	35	31	27	21
I nogen grad	33	40	33	39	31	24
I mindre grad	20	23	21	17	23	20
Slet ikke	13	14	10	12	17	14
Ved ikke	1	2	1	1	1	2
Uden for filter. Har ikke været på internettet inden for det seneste år.	3	0	0	0	2	18

Tabel 2.16 **Hypigheden af anvendelse af offentlige digitale løsninger**

<i>Pct. af alle mellem 15 og 89 år.</i>	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
	pct. af befolkningen					
Hvor ofte bruger du offentlige digitale løsninger?						
Dagligt	20	9	20	22	20	12
Flere gange om ugen	36	18	41	36	36	24
En gang om ugen	23	29	26	23	21	19
En gang om måneden	11	20	9	12	12	14
Sjældnere	6	18	3	6	7	10
Slet ikke	4	6	1	1	4	21

Tabel 2.17 Oplevelser med brugen af offentlige digitale løsninger

Pct. af alle mellem 15 og 89 år.	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
	pct. af befolkningen					
Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger.						
Meget enig	20	22	26	22	17	11
Enig	57	47	55	58	61	54
Hverken eller	14	24	13	12	13	22
Uenig	6	5	6	6	6	6
Meget uenig	2	1	1	2	3	3
Ved ikke	1	1	0	0	1	3
Mine oplevelser med at bruge offentlige digitale løsninger er for det meste gode.						
Meget enig	16	18	23	15	14	8
Enig	59	49	54	64	63	50
Hverken eller	14	20	16	14	13	14
Uenig	5	5	6	5	5	4
Meget uenig	1	1	0	1	1	2
Ved ikke	0	1	0	0	0	2
Uden for filter. Har slet ikke brugt offentlige digitale løsninger.	4	6	1	1	4	21
Jeg foretrækker at bruge digitale løsninger til at klare mine ærinder hos det offentlige.						
Meget enig	31	22	38	40	21	10
Enig	43	39	40	43	49	38
Hverken eller	16	29	20	10	16	19
Uenig	4	4	1	4	7	7
Meget uenig	1	0	0	1	2	4
Ved ikke	0	1	0	0	0	1
Uden for filter. Har slet ikke brugt offentlige digitale løsninger.	4	6	1	1	4	21
Jeg har de nødvendige tekniske færdigheder til at bruge offentlige digitale løsninger.						
Meget enig	36	29	55	42	22	6
Enig	42	39	32	45	50	37
Hverken eller	12	21	12	8	15	17
Uenig	3	3	0	1	6	11
Meget uenig	2	0	0	2	2	6
Ved ikke	0	1	0	0	0	2
Uden for filter. Har slet ikke brugt offentlige digitale løsninger.	4	6	1	1	4	21
Jeg ved, hvad forskellige offentlige myndigheder kan hjælpe mig med som borger.						
Meget enig	13	6	13	17	9	8
Enig	49	34	45	50	55	49
Hverken eller	27	42	30	25	25	27
Uenig	8	15	10	7	8	9
Meget uenig	2	3	2	0	2	3
Ved ikke	1	1	0	0	1	4
Det er let at få indblik i, hvilke oplysninger offentlige myndigheder har om mig.						
Meget enig	6	4	6	8	4	5
Enig	23	22	17	21	30	29
Hverken eller	40	42	41	40	40	38
Uenig	22	23	26	22	19	18
Meget uenig	8	8	10	9	6	5
Ved ikke	1	1	0	0	1	6

(Forsætter)

Oplevelser med brugen af offentlige digitale løsninger (Forsat)

<i>Pct. af alle mellem 15 og 89 år.</i>	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
	pct. af befolkningen					
Det offentlige passer godt på mine personlige oplysninger						
Meget enig	8	9	9	8	7	8
Enig	40	35	39	43	39	39
Hverken eller	38	48	38	36	40	37
Uenig	8	5	9	8	9	7
Meget uenig	4	2	4	4	3	4
Ved ikke	1	1	1	0	2	5
Det er min oplevelse, at de offentlige myndigheder har de rette kompetencer til at lave digitale løsninger.						
Meget enig	7	10	10	8	5	4
Enig	41	42	44	40	42	32
Hverken eller	31	36	29	32	34	29
Uenig	11	3	11	12	11	9
Meget uenig	5	1	5	6	3	3
Ved ikke	0	2	0	0	0	2
Uden for filter. Har slet ikke brugt offentlige digitale løsninger.	4	6	1	1	4	21
Det er min oplevelse at de offentlige myndigheder laver digitale løsninger for at gøre hverdagen lettere for mig.						
Meget enig	15	16	21	18	9	6
Enig	47	44	49	49	48	31
Hverken eller	22	28	22	19	25	26
Uenig	8	5	5	9	10	10
Meget uenig	3	0	2	3	4	4
Ved ikke	0	1	0	0	1	2
Uden for filter. Har slet ikke brugt offentlige digitale løsninger.	4	6	1	1	4	21
Offentlige digitale løsninger fungerer nogenlunde på samme måde som andre apps og hjemmesider, jeg bruger i hverdagen.						
Meget enig	11	10	16	12	7	4
Enig	47	38	46	53	48	33
Hverken eller	26	36	24	21	29	33
Uenig	9	8	8	10	8	5
Meget uenig	3	2	3	3	2	1
Ved ikke	1	1	1	0	2	3
Uden for filter. Har slet ikke brugt offentlige digitale løsninger.	4	6	1	1	4	21
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? Det offentlige har for mange oplysninger om mig.						
Meget enig	9	7	5	12	9	10
Enig	20	24	17	22	22	21
Hverken eller	49	50	52	44	50	50
Uenig	17	15	20	18	15	14
Meget uenig	4	3	5	3	3	2
Ved ikke	1	1	2	1	1	3

Cybersikkerhed

Tabel 2.18 Beskyttelse af følsomme oplysninger på nettet

Pct. af alle mellem 15 og 89 år. Spørgsmål blev kun stillet til dem, der har brugt internettet i de seneste tre måneder (97 pct.)	pct. af befolkningen					
	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
Er du bevidst om, at du kan gøre noget for at beskytte dig på nettet?						
Ja	78	85	81	82	79	54
Nej	18	15	18	16	17	26
Ved ikke	1	0	1	1	0	0
Gør du noget af følgende for at beskytte dig på nettet?						
Jeg har begrænset andres adgang til indholdet på mine sociale medie-profiler						
Ja	72	75	76	79	70	47
Nej	24	25	24	20	25	29
Ved ikke	1	1	0	0	2	4
Jeg anvender kun trådløst netværk uden for hjemmet, hvis netværket er beskyttet med kode						
Ja	49	38	41	49	58	50
Nej	46	62	59	49	36	26
Ved ikke	2	0	0	1	2	4
Jeg er påpasselig med at afgive personlige oplysninger på sociale medier fx at lægge billeder eller information om mig selv på sociale medier						
Ja	86	83	84	90	89	73
Nej	10	17	16	10	7	6
Ved ikke	1	0	0	0	1	1
Når jeg skal angive personlige oplysninger, tjekker jeg, om hjemmesiden er sikker, fx https-sites eller certifikater						
Ja	75	72	78	79	75	57
Nej	21	28	22	20	20	21
Ved ikke	1	0	0	0	1	3
Jeg opdaterer løbende sikkerhedsprogrammer på min computer, fx virusbeskyttelse						
Ja	64	58	58	66	72	57
Nej	32	42	42	33	24	21
Ved ikke	1	0	0	1	1	2
Jeg har slået automatisk opdatering af programmer og systemer til på min computer						
Ja	69	66	71	71	73	52
Nej	26	33	28	28	23	25
Ved ikke	1	1	1	0	1	3
Jeg henter kun programmer og apps fra hjemmesider, jeg stoler på						
Ja	87	83	89	92	88	68
Nej	9	15	11	7	8	10
Ved ikke	1	1	0	0	1	2
Jeg anvender 12 karakterer eller derover i mine passwords						
Ja	33	30	38	37	30	16
Nej	63	69	62	62	66	60
Ved ikke	1	1	0	0	1	4

Tabel 2.19 Sikkerhedskopi af filer og dokumenter

<i>Pct. af alle mellem 15 og 89 år. Spørgsmål blev kun stillet til dem, der har brugt computer eller tablet til at komme på internettet inden for de seneste tre måneder. (88 pct.)</i>	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
pct. af befolkningen						
Gør du noget af følgende for at beskytte dig på nettet?						
Jeg tager jævnligt sikkerhedskopi af mine filer og dokumenter på computer og tablet						
Ja	44	30	45	49	43	26
Nej	44	63	48	37	46	49
Ved ikke	0	1	0	0	1	2
Uden for filter. Har ikke brugt computer eller tablet til at komme på internettet inden for de seneste tre måneder.	12	6	7	14	10	23
Jeg tager jævnligt sikkerhedskopi af mine filer og oplysninger på min smartphone						
Ja	43	35	56	53	34	11
Nej	44	63	42	44	48	34
Ved ikke	0	0	0	0	0	1
Uden for filter. Har ikke brugt smartphone til at komme på internettet inden for de seneste tre måneder.	12	1	2	3	18	53

Tabel 2.20 Deling af kodeord

<i>Pct. af alle mellem 15 og 89 år. Spørgsmål blev kun stillet til dem, der har brugt internettet i de seneste tre måneder (97 pct.)</i>	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
pct. af befolkningen						
Deler du nogensinde dine kodeord til privat e-mail eller sociale medier med andre?						
Ja	11	13	19	9	7	8
Nej	86	87	81	90	90	72
Ved ikke	0	0	1	0	0	0
Bruger du nogensinde de kodeord, du bruger til privat e-mail og sociale medier, andre steder?						
Ja	43	74	60	46	32	16
Nej	53	26	39	54	65	62
Ved ikke	1	0	1	0	0	2

Tabel 2.21 Konsekvenser ved deling af kodeord

<i>Pct. af alle mellem 15 og 89 år. Spørgsmål blev kun stillet til dem, der har delt kodeord med andre (11 pct.)</i>	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
pct. af befolkningen						
Har du oplevet konsekvenser som følge af at have delt et kodeord med andre?						
Ja	1	3	1	1	0	0
Nej	10	11	18	8	6	7
Uden for filter. Har ikke delt sine kodeord med andre.	89	87	81	91	93	92

Tabel 2.22 **Selvurderet viden om sikkerhed**

<i>Pct. af alle mellem 15 og 89 år. Spørgsmål blev kun stillet til dem, der har brugt internettet i de seneste tre måneder (97 pct.)</i>	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
	pct. af befolkningen					
I hvilken grad mener du, at du har nok viden om sikkerhed på internettet?						
I høj grad	22	31	33	25	14	5
I nogen grad	53	55	55	55	55	39
I mindre grad	18	11	10	18	24	26
Slet ikke	3	3	1	1	4	8
Ved ikke	0	0	0	0	0	1
I hvilken grad føler du dig i stand til at genkende svindel på nettet fx falske hjemmesider, mails og annoncer?						
I høj grad	30	37	47	32	19	12
I nogen grad	51	47	49	53	56	40
I mindre grad	12	13	3	14	17	18
Slet ikke	3	2	1	1	4	9
Ved ikke	0	0	0	0	0	1

Bilag III - Liste over spørgsmål i EU-undersøgelsen

1. Internetadgang og internetbrug

- (A1) Har du eller andre i husstanden adgang til internet i hjemmet?
- (B1) Hvornår har du senest brugt internettet uanset hvor?
 - (B1_1) Inden for de seneste tre måneder
 - (B1_2) Inden for det seneste år
 - (B1_3) For mere end et år siden
 - (B1_4) Har aldrig været på internettet
- (B2) Hvor ofte har du i gennemsnit været på internettet i de seneste tre måneder?
 - (B2_1) Flere gange om dagen
 - (B2_2) Hver dag eller næsten hver dage
 - (B2_3) Mindst en gang om ugen
 - (B2_4) Mindre end en gang om ugen

2. Internetaktiviteter

- (B4_intro) Har du brugt internettet/apps privat til nogle af de følgende formål i de seneste tre måneder?
- (B4) Har du som privatperson inden for de seneste tre måneder brugt internettet/apps til følgende...
 - (B4_1) Sendt eller modtaget mails, fx gmail, hotmail, e-boks eller outlook
 - (B4_2) Sendt eller modtaget beskeder, fx via Messenger, Snapchat, Instagram eller WhatsApp eller Skype
 - (B4_3) Foretaget opkald (inkluderer også video-opkald), fx Messenger, Facetime, WhatsApp, Viber, Skype fx Skype, Messenger, Facetime, WhatsApp, Viber
 - (B4_4) Brugt sociale medier, fx Facebook, Instagram, Snapchat, LinkedIn eller Tik Tok
 - (B4_5) Læst/set online nyheder, aviser eller nyhedsmagasiner, fx nyhedssites og nyheder på sociale medier eller på dr.dk eller e-avisen
 - (B4_7) Søgt information om varer eller tjenester, fx madvarer, film, tøj, mobiler, rejser, rejseplan, osv.
 - (B4_9) Ytret holdninger om samfundet eller politik på nettet fx på Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, snapchat eller blogs
 - (B4_10) Deltaget i en online høring eller afstemning om samfundsmæssige eller politiske forhold, fx underskriftindsamling eller byplanlægning
 - (B3.2_3) Lyttet til musik, fx webradio, streamingtjenester eller downloads
 - (B3.3_4) Spillet computerspil på fx spillekonsol, PC, mobil eller tablet (inkl. apps)
 - (B3.3_5) Spillet eller oddset online for at vinde penge
 - (B3.3_2) Set video on demand fra kommercielle udbydere, fx Netflix, HBO, Viaplay, Disney, HBO Max
 - (B3.3_1) Set streamet tv fra tv-stationer - enten live eller optagelse, fx dr.dk, TV2 play
 - (B3.3_3) Set videoindhold fra delingstjenester, fx YouTube, Instagram, Snapchat, Facebook eller TikTok
 - (B3.2_2) Delt egne billeder, tekst, videoer, lyd eller musik, fx på delingstjenester eller sociale medier som Youtube, Facebook, Instagram, Pinterest eller TikTok
 - (B3_5) Benyttet dig af dating apps eller sites, fx Tinder, Happn, dating.dk, senior.dk

- (B3_5_1) Benyttet dig af apps for at mindske madspild, fx TooGoodToGo, YourLocal, MadSkalSpises, For Resten
- (B3_5_2) Benyttet dig af øvrige 'grønne' apps, der hjælper med at leve mere miljøvenligt, fx ved at mindske energi-, kemiforbrug eller CO₂-udslip. fx Kemiluppen, Co2Food, GoGreen, Tjek
- (B4_6) Søgt helbredsrelaterede oplysninger, fx om livsstil, ernæring, sundhed, skade eller sygdom
- (B4_8) Set dine egne eller familiemedlemmers sundhedsdata fx prøvesvar, diagnoser, medicin, fx Coronaprøver, sundhed.dk, MinLæge, MinSundhed, E-journal, Sundhedsjournal eller Medicinkortet
- (B3.4_2) Reserveret tid til coronaprøve, vaccination, til konsultation hos lægen via hjemmeside eller app
- (B3.4_4) Brugt andre hjemmesider eller apps med helbredsrelaterede tjenester, fx fornyelse af recept eller e-konsultation i stedet for at gå til sin læge eller tage på hospitalet
- (B4_12) Solgt varer eller tjenester på nettet eller app, fx dba.dk, eBay eller net auktioner, Facebook Marketplace
- (B4_13) Brugt netbank, mobilbank, MobilPay, fx overførsel af penge eller betalinger
- (B5) Har du gennemført en eller flere af følgende læringsaktiviteter over internettet i de seneste tre måneder?
 - (B5_1) Taget et online kursus
 - (B5_2) Brugt online læringsmateriale som ikke var et helt kursus, fx video tutorials på youtube, webinar, e-bøger, apps eller platforme til læring
 - (B5_3) Kommunikeret med underviser eller studerende online via audio- eller videoopkald, fx Zoom, MS Teams, Google Classroom mv.
 - (B5_4) Nej
- (B6) Hvad var formålet med din deltagelse i læringsaktiviteterne over internettet i de seneste tre måneder?
 - (B6_1) En del af formelt uddannelsesforløb, fx skolen eller universitetet
 - (B6_2) Arbejdsmæssige formål
 - (B6_3) Private formål fx strik, håndværk eller yoga

3. Digital kontakt med offentlige myndigheder

- (C1) Har du som privatperson udført følgende aktiviteter på offentlige myndigheders hjemmesider eller apps inden for de seneste 12 måneder?
 - (C1_1) Søgt efter data eller informationer, der vedrører dig, fx prøvesvar, SKAT, borger.dk, bibliotek, pension, sundhed.dk
 - (C1_2) Søgt efter information i offentlige databaser eller registre, fx bøger på biblioteket, CPR- eller CVR- eller BBR-registret eller motorregister
 - (C1_3) Søgt efter informationer online om offentlige tjenester, fx åbningstider, affaldsordninger, transporttider, love, pasningstilbud eller lignende
- (C2) Har du downloadet eller printet skemaer/blanketter fra offentlige myndigheder inden for de seneste 12 måneder?
- (C3) Har du lavet aftaler eller bookinger hos offentlige myndigheder inden for de seneste 12 måneder? fx reserveret tid til coronatest eller vaccination, reserveret en bog på biblioteket, lavet aftaler eller godkendt indkaldelser fra kommunen, myndigheder eller sundhedsvæsenet
- (C5) Har du indberettet eller rettet skatteoplysninger på skat.dk inden for de seneste 12 måneder?
 - (C5_1) Nej, det er gjort automatisk af SKAT, min arbejdsgiver, bank mv og jeg skulle ikke selv rette noget.

- (C5_2) Ja, det er gjort automatisk af SKAT, men jeg har efterfølgende selv rettet noget fx kørselsfradrag, lånomlægning, eller boligudlejning.
- (C5_3) Ja, jeg har udfyldt det hele eller det meste selv online
- (C5_4) Nej, en anden gjorde det for mig online, fx en pårørende eller en skatterådgiver
- (C5_5) Nej, jeg leverede det til skattemyndighederne i papirform
- (C5_6) Nej, andre grunde
- (C6_1) Anmodet om officielle dokumenter eller beviser, fx eksamensbevis, fødsels- eller dåbsattest, vielsesattest, skilsmissebevilling eller straffeattest
- (C6_2) Anmodet om ydelser eller rettigheder, fx pension, forsørgelse, børnebidrag, opskrivning til dit barns folkeskole eller søgt ind på universitetet
- (C6_3) Andre typer af anmodninger, krav eller klager, fx anmeldt tyveri, klage over sagsbehandling, ansøgt om retshjælp, anlægge en civil sag
- (C7) Hvad var årsagerne til, at du ikke har anmodet om nogle dokumenter eller fremsat krav på offentlige myndigheders hjemmesider eller apps inden for de seneste 12 måneder?
 - (C7_1) Har ikke haft behov for det
 - (C7_2) Kan ikke finde ud af, hvordan man gør, fx var hjemmesiden eller appen for svær/kompliceret
 - (C7_3) Bekymring for sikkerhed og beskyttelse af personlige data, fx at blive udsat for svindel ved online kortbetaling
 - (C7_4) Problemer med at bruge NemID/MitID eller bruger ikke NemID/MitID
 - (C7_5) En anden har gjort det for mig
 - (C7_6) Andet
- (C4) Har du modtaget beskeder eller dokumenter via e-boks, hvor afsenderen har været en offentlig myndighed?
- (C8) Har du oplevet følgende problemer, når du har brugt offentlige myndigheders hjemmesider eller apps inden for de seneste 12 måneder?
 - (C8_1) Jeg har ikke oplevet nogen problemer
 - (C8_2) Hjemmesiden eller appen er svær at bruge, fx er den ikke brugervenlig, svært at forstå skriftsproget eller procedurerne er dårligt forklaret
 - (C8_3) Tekniske problemer på hjemmesiden eller appen, fx lang indlæsningsstid, hjemmesiden gik ned, der opstod fejl på siden fx defekte links
 - (C8_4) Problemer med at bruge NemID/MitID
 - (C8_5) Ikke i stand til at betale via website eller app, fx på grund af problemer med adgang til den tilgængelige betalingsvej
 - (C8_6) Manglende adgang til den pågældende service på smartphone eller tablet, fx pga. at appen ikke er tilgængelig eller ikke kan hentes ned på din smartphone eller tablet, fx fordi din enhed er for gammelt og derfor ikke er understøttet
 - (C8_7) Andet

4. Nethandel

- (D1) Hvornår har du senest købt eller bestilt varer over internettet til privat brug?
 - (D1_1) Inden for de seneste tre måneder
 - (D1_2) Inden for det seneste år, men ikke de seneste tre måneder
 - (D1_3) For mere end et år siden
 - (D1_4) Har aldrig købt eller bestilt noget via internettet
- (KOB_1) Har du inden for de seneste tre måneder købt eller bestilt følgende over internettet?
 - (KOB1_1) Tøj, sko, sportstøj, tasker og smykker
 - (KOB1_2) Sportsudstyr, medtag ikke sportstøj

- (KOB1_3) Legetøj eller børneprodukter og udstyr, fx bleer, sutteflaske, barnevogn
- (KOB1_4) Møbler eller andre ting til hjem eller have, fx tæpper, gardiner og haveredskaber
- (KOB2_1) CD'er eller vinylplader
- (KOB2_2) Film eller serier på DVD, Blu-Ray
- (KOB2_3) Fysiske bøger, magasiner eller aviser
- (KOB2_4) Computer, tablets, mobiltelefon eller tilbehør
- (KOB2_5) Elektronik, fx TV, elkedel, højtalere, kamera, hvidevarer
- (KOB2_6) Medicin og kosttilskud fx vitaminpiller
- (KOB3_1) Færdiglavet mad fra restauranter, fastfood eller catering
- (KOB3_2) Mad eller drikke fra supermarkedet eller måltidskasser, fx Nemlig.com, Årstiderne
- (KOB3_3) Kosmetik, skønheds- eller wellnessprodukter
- (KOB3_4) Rengøring eller personlig hygiejne, fx tandbørste, viskestykker, vaskeklude, vaskemiddel
- (KOB3_5) Cykel, knallert, bil eller andre køretøjer eller reservedele
- (KOB3_6) Andre fysiske varer
- (D3) Hvilke forhandlere har du bestilt varer fra inden for de seneste tre måneder?
 - (D3_1) Fra internetforhandlere i Danmark
 - (D3_2) Fra internetforhandlere i EU, men uden for Danmark
 - (D3_3) Fra internetforhandlere uden for EU.
 - (D3_4) Ved ikke i hvilke lande internetforhandlere befinder sig
- (D4) Har du købt nogle af de nævnte fysiske varer fra privatpersoner online? fx dba.dk, eBay, Facebook
- (ADGANG1) Har du som privatperson haft abonnement eller foretaget enkelte køb for at få adgang til noget af følgende inden for de seneste tre måneder?
 - (ADGANG1_1) Musik (streaming eller download), fx Spotify, iTunes, Telmore Play
 - (ADGANG1_2) Film og serier via streaming eller download, fx Netflix, HBO, Blockbuster, YouSee
 - (ADGANG1_3) E-bøger, online magasiner eller netaviser, fx Mofibo, SAXO, Amazon Prime
 - (ADGANG1_4) Spil online eller som apps til smartphone, tablet, computer eller konsol
 - (ADGANG1_5) Software, apps eller opgraderinger, fx Officepakke, antivirus
 - (ADGANG1_6) Fitness- og sundhedsapps
 - (ADGANG1_7) Andre betalte apps, fx til at lære sprog, rejser, vejret
 - (ADGANG2_1) Billetter til sportsbegivenheder
 - (ADGANG2_2) Billetter til biograf, koncert, teater eller oplevelser
 - (ADGANG2_3) Tilmeldt internet- eller mobilabonnement
 - (ADGANG2_4) Tilmeldt el, vand, varme, skraldeservice eller lignende
 - (ADGANG2_5) Hjælp købt gennem virksomheder eller privatpersoner fx rengøring, børnepasning, håndværker- eller havearbejde
- (D7) Har du inden for de seneste tre måneder som privatperson købt hjælp til rengøring, børnepasning, håndværker- eller havearbejde via internettet?
 - (D7_1) Ja, gennem en virksomhed
 - (D7_2) Ja, gennem en privatperson, fx Happy Helper, Hilfr, Facebook Marketplace og HandyHand
 - (D7_3) Nej
- (D8) Har du inden for de seneste tre måneder som privatperson købt transport via hjemmesider eller apps?
 - (D8_1) Ja, gennem en virksomhed, fx Tog, bus, el-cykel, fly, taxa, løbehjul

- (D8_2) Ja, gennem en privatperson fx GoMore, SnappCar
- (D8_3) Nej
- (D9) Har du som privatperson lejet overnatning eller weekendophold via hjemmesider eller apps inden for de seneste tre måneder?
 - (D9_1) Ja, gennem hotel eller rejsebureau
 - (D9_2) Ja, gennem privatperson fx Airbnb
 - (D9_3) Nej
- (D10) Har du som privatperson købt andre tjenester end tidligere nævnte via hjemmesider eller apps inden for de seneste tre måneder?
- (D14) Har du udført en af følgende finansielle aktiviteter over internettet til private formål inden for de seneste tre måneder?
 - (D14_1) Købt eller solgt aktier, obligationer, investeret penge eller lignende aktiviteter
 - (D14_2) Købt eller fornyet forsikringer inkl. dem der bliver tilbudt som del af en pakke, fx rejseforsikring sammen med en flybillet
 - (D14_3) Optaget lån eller søgt kredit hos banker eller andre finansielle udbydere. Medtag ikke lån fra privatpersoner

5. Internetforbindelse

- (Z3) Har du været på internettet via følgende udstyr i dit hjem?
 - (Z3_1) Tv med internetforbindelse
 - (Z3_2) Spillekonsol med internetforbindelse
 - (Z3_3) Lydsystem, smart speaker med internetforbindelse
- (Z4) Har du som privatperson brugt nogen af følgende udstyr med internetforbindelse?
 - (Z4_1) Smart watch, VR briller, fitness band, headset og andre internetforbundet tilbehør, fx tøj, sko, fitness armbånd
 - (Z4_2) Udstyr til at tjekke sundhed eller helbred, fx udstyr med internetforbindelse, der måler blodtryk, blodsukker eller kropsvægt
 - (Z4_3) Legetøj med internetforbindelse, fx robotlegetøj, dukker eller andet legetøj til læring, der har internetforbindelse
 - (Z4_4) Bil med indbygget trådløs internetforbindelse
- (Z) Har du som privatperson nogensinde brugt nogle af følgende 'smart home' udstyr eller systemer?
 - (Z1_1) Smarte løsninger til at styre energi- og elforbruget, fx internetforbundne termostater, målere eller lys
 - (Z1_2) Smart alarm- og overvågning, fx internetforbundne alarmer, røgalarmer, overvågningskameraer, dørlåse eller andre sikkerheds-løsninger i dit hjem
 - (Z1_3) Smart udstyr til hjemmet, fx internetforbunden robotstøvsuger, græsslåmaskine, køleskab, ovn, kaffemaskine
 - (Z1_4) Smart assistent, fx en højtaler eller en app med stemmestyring, fx Google Home, Siri, Amazon Alexa, Echo, Google Assistent, Cortana, Bixby
- (Z2) Hvad er årsagerne til, at du ikke har brugt smarte internetforbundne løsninger?
 - (Z2_1) Vidste ikke at sådanne udstyr eller systemer eksisterede
 - (Z2_2) Har ikke brug for internetopkoblede udstyr/systemer
 - (Z2_3) Det koster for meget
 - (Z2_4) Fungerer ikke med andet udstyr/systemer
 - (Z2_5) Ved ikke hvordan man bruger internetopkoblede udstyr/systemer
 - (Z2_6) Bekymret for privatlivets fred og beskyttelsen af mine data
 - (Z2_7) Bekymring for sikkerhed, fx at udstyret eller systemet vil blive hacket
 - (Z2_8) Bekymring for helbred, fx at internetopkoblede udstyr og systemer kunne føre til et uheld, skade eller helbredsproblemer
 - (Z2_9) Andre årsager

- (Z5) Har du oplevet problemer med internetforbundne udstyr eller systemer?
 - (Z5_1) Problemer med sikkerhed og privatliv, fx blev udstyret/systemet hacket eller der opstod problemer med beskyttelse af de informationer om mig og/eller min familie som udstyret genererede
 - (Z5_2) Helbred og sikkerhed, fx førte udstyret til et uheld, skade eller helbredsproblemer
 - (Z5_3) Problemer med at bruge udstyret, fx opsætning af systemet, installation, forbindelse eller parre ikke med andet udstyr
 - (Z5_4) Andre årsager, fx forbindelsesproblemer eller supportproblemer
 - (Z5_5) Har ikke oplevet problemer

6. Brugt udstyr fx brugte mobiltelefoner, tablets eller computere

- (F) Hvad har du gjort med følgende udstyr, da du fik nyt udstyr eller ikke længere brugte det?
- (F1_1) Mobil eller smartphone
 - (F1_1_1) Den er gemt
 - (F1_1_2) Den er solgt eller foræret væk
 - (F1_1_3) Den er sorteret til elektronisk affald, genbrug eller returneret til forhandleren
 - (F1_1_4) Den er smidt ud, men ikke som elektronisk affald
 - (F1_1_5) Har ikke købt nyt udstyr eller det er stadig i brug
 - (F1_1_6) Andet
- (F1_2) Bærbar eller tablet
 - (F1_2_1) Den er gemt
 - (F1_2_2) Den er solgt eller foræret væk
 - (F1_2_3) Den er sorteret til elektronisk affald, genbrug eller returneret til forhandleren
 - (F1_2_4) Den er smidt ud, men ikke som elektronisk affald
 - (F1_2_5) Har ikke købt nyt udstyr eller det er stadig i brug
 - (F1_2_6) Andet
- (F1_3) Stationær computer
 - (F1_3_1) Den er gemt
 - (F1_3_2) Den er solgt eller foræret væk
 - (F1_3_3) Den er sorteret til elektronisk affald, genbrug eller returneret til forhandleren
 - (F1_3_4) Den er smidt ud, men ikke som elektronisk affald
 - (F1_3_5) Har ikke købt nyt udstyr eller det er stadig i brug
 - (F1_3_6) Andet
- (F2) I forbindelse med dit seneste køb af mobil, smartphone, tablet, bærbar eller stationær computer, hvad syntes du var vigtigt?
 - (F2_1) Prisen
 - (F2_2) Udstyrets harddrive, fx lagringsplads, hastighed, processorhastighed, performance
 - (F2_3) Ecodesign, Miljøvenligt design, fx produktets levetid, at dele kan udskiftes og opgraderes, der er anvendt færre genstande eller miljøvenlige materialer anvendt under forsendelsen
 - (F2_4) Mulighed for at øge produktets levetid ved at tilkøbe ekstra garantier
 - (F2_5) Produktets energiforbrug, fx at batteriet holder længere el. strømbesparelse
 - (F2_6) Fabrikant eller sælger af produktet tilbyder returnering, fx tager fabrikant eller sælger produktet retur, hvis det er forældet uden meromkostning eller tilbyder rabatter hvis man køber et andet produkt
 - (F2_7) Har ikke overvejet noget af ovenstående
 - (F2_8) Har ikke købt udstyr

Bilag IV - Liste over spørgsmål i den nationale undersøgelse

1. Internetadgang og internetbrug

- (AA1_CAWI) Får du hjælp af en anden person til at åbne dette skema og/eller besvare spørgsmålene i undersøgelsen?
- (A1) Har du adgang til internet i hjemmet? (Via fx mobil, computer, tablet, smart-TV eller andet udstyr.)
- (A3) Hvad er årsagerne til, at du ikke har adgang til internet i hjemmet?
 - (A3_1) Har adgang til internet andre steder, fx arbejdsplads, biblioteket, borgerservice, familie, venner
 - (A3_2) Har ikke brug for internet, har ikke lyst, er ikke interesseret
 - (A3_3) IT-udstyr koster for meget
 - (A3_4) Internetforbindelse koster for meget
 - (A3_5) Ved ikke hvordan man bruger internettet
 - (A3_6) Bekymring for sikkerhed eller privatlivets fred
 - (A3_7) Det er ikke muligt at få internetforbindelse
- (B1) Hvornår har du senest brugt internettet?
 - (B1_1) Inden for de seneste tre måneder
 - (B1_2) Inden for det seneste år
 - (B1_3) For mere end et år siden
 - (B1_4) Har aldrig været på internet
- (B2) Hvor ofte har du i gennemsnit været på internettet i de seneste tre måneder?
 - (B2_1) Flere gange om dagen
 - (B2_2) Hver dag eller næsten hver dag
 - (B2_3) Mindst en gang pr. uge
 - (B2_4) Mindre end en gang pr. uge
- Hvilket udstyr har du brugt til at komme på internettet inden for de seneste tre måneder?
 - (B3_1) Stationær computer
 - (B3_2) Bærbar computer (eller netbook)
 - (B3_3) Tablet
 - (B3_4) Mobiltelefon eller smartphone
 - (B3_5) Andet udstyr, fx smart tv, medieafspiller, spillekonsol, e-boglæser, smart watch
- (QE) I hvilken grad føler du dig rustet til at bruge internettet med dine it-færdigheder?
 - (QE_1) I høj grad
 - (QE_2) I nogen grad
 - (QE_3) I mindre grad
 - (QE_4) Slet ikke

2. Internetaktiviteter

- (B4.3_Intro) Har du som privatperson inden for de seneste tre måneder brugt internettet til følgende...
 - (B4X1_12) Brugt netbank via hjemmeside
 - (B4X1_13) Brugt mobilbank via app
 - (B4X1_14) Installeret programmer på din pc
- (B4MXX) Ved du, hvordan du installerer en app på din smartphone eller tablet?
- (B4MXXX) Hvis du skulle have hjælp til at bruge en smartphone eller tablet, hvor ville du da søge hjælpen?
 - (B4MXXX_1) Fra en person i familien, vennekredsen
 - (B4MXXX_2) Fra internettet
 - (B4MXXX_3) Fra en forhandler af smartphones
 - (B4MXXX_4) Fra en ansat i borgerservice

- (B4MXXX_5) Fra en ansat på et bibliotek
- (B4MXXX_6) Fra en it-frivillig i en lokal forening
- (B4MXXX_7) Andre steder

3. Offentlige digitale myndigheder

- (C6_kontrol) Har du prøvet at benytte offentlige digitale selvbetjeningsløsninger? (fx digital selvbetjening, borger.dk, Digital Post.)
- (Ny_DIGST_1) I hvilken grad føler du, at du overordnet har de nødvendige kompetencer til at anvende offentlige digitale løsninger? (fx digital selvbetjening, borger.dk, Digital Post)
 - (Ny_DIGST_1_1) I høj grad
 - (Ny_DIGST_1_2) I nogen grad
 - (Ny_DIGST_1_3) I mindre grad
 - (Ny_DIGST_1_4) Slet ikke
- (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 har du oplevet at have haft overblik over, hvad du skulle gøre, når din situation har krævet, at du benytter flere separate selvbetjeningsløsninger?
 - (C7_1) I høj grad
 - (C7_2) I nogen grad
 - (C7_3) I mindre grad
 - (C7_4) Slet ikke
- (C8) Er du fritaget for Digital Post?
- (C9) Er du tryk ved at kommunikere med de offentlige myndigheder via Digital Post/e-Boks?
- (C11) Ved du, at man kan få hjælp til offentlig digital selvbetjening og Digital Post på fx kommunens borgerservicecentre og biblioteker?
- (NY_DIGST2_1) Har du bemærket, at det siden 21. marts 2022 er muligt at læse Digital Post følgende steder:
 - (NY_DIGST2_1) borger.dk
 - (NY_DIGST2_2) e-Boks
 - (NY_DIGST2_3) mit.dk
 - (NY_DIGST2_4) Digital Post-appen
- (CY1) Har du inden for de seneste 12 måneder haft brug for hjælp til offentlig digital selvbetjening eller digital post? (fx hvis du har haft brug for at flytte adresse, skifte læge, bestille coronatest, reservere biblioteksbøger online eller ansøge om forskellige offentlige ydelser, fx boligstøtte)
- (CY) Hvor har du fået hjælp til offentlig digital selvbetjening eller digital post?
 - (CY_1) Fra en person i familien, vennekredsen
 - (CY_2) Fra myndigheders telefonisk support
 - (CY_3) Fra myndigheders chat support
 - (CY_4) Fra en ansat i borgerservice eller på et bibliotek
 - (CY_5) Fra en it-frivillig i en lokal forening
 - (CY_6) Andre steder
- (CY2) Har du behov for andres hjælp, fordi kontakten til det offentlige er digital, eller ville du også have behov for hjælp, hvis kontakten ikke var digital?
 - (CY2_1) Jeg har primært behov for hjælp, fordi kontakten er digital
 - (CY2_2) Jeg har primært behov for hjælp, fordi kontakten ikke var digital
- (C11_b) Hvordan oplevede du processen fra start til slut, sidste gang du fik hjælp til offentlig digital selvbetjening eller digital post på borgerservice eller biblioteket?

- (C11_b_1) Meget overskuelig
- (C11_b_2) Overskuelig
- (C11_b_3) Hverken / eller
- (C11_b_4) Uoverskuelig
- (C11_b_5) Meget uoverskuelig
- (C12) Ved du, at du kan få en sms fra det offentlige (NemSMS), når du fx har en tid på hospitalet eller skal huske at aflevere bøger på biblioteket?
- (C12a) Ved du, at du kan få hjælp til digital selvbetjening af fx en pårørende ved at afgive en digital fuldmagt?

3.1. Deling af personlige- og fuldt anonymiserede oplysninger

- (C13 NY_DIGST3) Hvor enig eller uenig er du i, at personlige oplysninger om dig i højere grad bør deles mellem offentlige myndigheder, hvis det kan: Forbedre din personlige brugeroplevelse på digitale selvbetjeningsløsninger
 - (C13 NY_DIGST3_1) Meget enig
 - (C13 NY_DIGST3_2) Enig
 - (C13 NY_DIGST3_3) Hverken / eller
 - (C13 NY_DIGST3_4) Uenig
 - (C13 NY_DIGST3_5) Meget uenig
- (NY_DIGST4a) Hvor enig eller uenig er du i, at fuldt anonymiserede oplysninger om dig i højere grad bør deles: A) Mellem offentlige myndigheder for at løse samfundsudfordringer (fx klimaforandringer og sygdomme)
 - (NY_DIGST4a_1) Meget enig
 - (NY_DIGST4a_2) Enig
 - (NY_DIGST4a_3) Hverken / eller
 - (NY_DIGST4a_4) Uenig
 - (NY_DIGST4a_5) Meget uenig
- (NY_DIGST4b) Hvor enig eller uenig er du i, at fuldt anonymiserede oplysninger om dig i højere grad bør deles: B) Mellem offentlige myndigheder og private virksomheder for at løse samfundsudfordringer (fx klimaforandringer og sygdomme)
 - (NY_DIGST4b_1) Meget enig
 - (NY_DIGST4b_2) Enig
 - (NY_DIGST4b_3) Hverken / eller
 - (NY_DIGST4b_4) Uenig
 - (NY_DIGST4b_5) Meget uenig
- (NY_DIGST4c) Hvor enig eller uenig er du i, at fuldt anonymiserede oplysninger om dig i højere grad bør deles: C) Mellem offentlige myndigheder og private virksomheder for at skabe vækst og nye private arbejdspladser
 - (NY_DIGST4c_1) Meget enig
 - (NY_DIGST4c_2) Enig
 - (NY_DIGST4c_3) Hverken / eller
 - (NY_DIGST4c_4) Uenig
 - (NY_DIGST4c_5) Meget uenig

3.2 Hyppigheden af forbrug og overblik over aftaler

- (C15a) I hvilken grad oplever du at have behov for et samlet overblik over dine aftaler og frister hos det offentlige? (fx én side, hvor man finder sine tider på hospitalet eller betalingsfrister på en bøde)
 - (C15a_1) I høj grad
 - (C15a_2) I nogen grad
 - (C15a_3) I mindre grad
 - (C15a_4) Slet ikke
- (T11) Hvor ofte bruger du offentlige digitale løsninger? (Offentlige digitale løsninger er fx Borger.dk, din kommunes hjemmeside, kørekort-appen, sundhedskort-appen, NemID, MitID, Digital Post og Sundhed.dk.)
 - (T11_1) Dagligt

- (T11_2) Flere gange om ugen
- (T11_3) En gang om ugen
- (T11_4) En gang om måneden
- (T11_5) Sjældnere
- (T11_6) Slet ikke

3.3 Oplevelser og tillid til de offentlige digitale løsninger

- (T_intro) Vi vil i det følgende bede dig forholde dig til en række udsagn, der handler om offentlige digitale løsninger.

Svar muligheder for hver udsagn er:

- 1) Meget enig
- 2) Enig
- 3) Hverken / eller
- 4) Uenig
- 5) Meget uenig

Her følger udsagn:

- (T10_1) Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger
- (T1_1) Mine oplevelser med at bruge offentlige digitale løsninger er for det meste gode.
- (T1_2) Jeg foretrækker at bruge digitale løsninger til at klare mine ærinder hos det offentlige.
- (T1_3) Jeg har de nødvendige tekniske færdigheder til at bruge offentlige digitale løsninger.
- (T1_4) Jeg ved, hvad forskellige offentlige myndigheder kan hjælpe mig med som borger.
- (T10_2) Det er let at få indblik i, hvilke oplysninger offentlige myndigheder har om mig.
- (T10_3) Det offentlige passer godt på mine personlige oplysninger
- (T5_1) Det er min oplevelse, at de offentlige myndigheder har de rette kompetencer til at lave digitale løsninger
- (T5_2) Det er min oplevelse at de offentlige myndigheder laver digitale løsninger for at gøre hverdagen lettere for mig
- (T5_3) Offentlige digitale løsninger fungerer nogenlunde på samme måde som andre apps og hjemmesider, jeg bruger i hverdagen
- (C16a) Det offentlige har for mange oplysninger om mig.

6. It-sikkerhed

- (F5) Er du bevidst om, at du kan gøre noget for at beskytte dig på nettet?
- (F6) Gør du noget af følgende for at beskytte dig på nettet?
 - (F6_1) Jeg har begrænset andres adgang til indholdet på mine sociale medie-profiler.
 - (F6_2) Jeg anvender kun trådløst netværk uden for hjemmet, hvis netværket er beskyttet med kode.
 - (F6_3) Jeg er påpasselig med at afgive personlige oplysninger på sociale medier (fx at lægge billeder eller information om mig selv på sociale medier).
 - (F6_4) Når jeg skal angive personlige oplysninger, tjekker jeg, om hjemmesiden er sikker (fx https-sites eller certifikater).
 - (F6_5) Jeg opdaterer løbende sikkerhedsprogrammer på min computer (fx virusbeskyttelse).
 - (F6_6) Jeg har slået automatisk opdatering af programmer og systemer til på min computer.
 - (F6_7) Jeg henter kun programmer og apps fra hjemmesider, jeg stoler på.
 - (F6_8) Jeg tager jævnligt sikkerhedskopi af mine filer og dokumenter på computer og tablet.

- (F6_9) Jeg tager jævnligt sikkerhedskopi af mine filer og oplysninger på min smartphone.
- (F6_10) Jeg anvender 12 karakterer eller derover i mine passwords
- (NY_DIGST6) Deler du nogensinde dine kodeord til privat e-mail eller sociale medier med andre?
- (NY_DIGST7) Har du oplevet konsekvenser som følge af at have delt et kodeord med andre?
- (NY_DIGST8) Bruger du nogensinde de kodeord, du bruger til privat e-mail og sociale medier, andre steder?
- (F7) I hvilken grad mener du, at du har nok viden om sikkerhed på internettet?
 - (F7_1) I høj grad
 - (F7_2) I nogen grad
 - (F7_3) I mindre grad
 - (F7_4) Slet ikke
- (NY_DIGST9) I hvilken grad føler du dig i stand til at genkende svindel på nettet fx falske hjemmesider, mails og annoncer?
 - (NY_DIGST9_1) I høj grad
 - (NY_DIGST9_2) I nogen grad
 - (NY_DIGST9_3) I mindre grad
 - (NY_DIGST9_4) Slet ikke

7. Det kontaktløse samfund

- (Ny1) Hvilke af følgende betalingsformer har du brugt inden for de seneste tre måneder?
 - (Ny1_1) Betaling med kontanter
 - (Ny1_2) Betaling med kort, fx visakort/dankort/mastercard /kreditkort
 - (Ny1_3) Mobil betaling, fx MobilePay, Swipp
- (Ny1_1) Hvilken betalingsform bruger du mest?
 - (Ny1_1_1) Betaling med kontanter
 - (Ny1_1_2) Betaling med kort, fx visakort/dankort/mastercard /kreditkort
 - (Ny1_1_3) Mobil betaling, fx MobilePay, Swipp
- (Ny1_2) Betaler du nogensinde regninger på posthuset eller i bankfilial?
- (Ny2) Har du fået hjælp til at bruge netbank eller mobilbank, fx til at overføre penge eller betale en regning, inden for de seneste tre måneder?
- (Ny3) Hvem har hjulpet dig?
 - (Ny3_1) Ægtefælle/samlever/partner
 - (Ny3_2) Anden familierelation, fx forældre, barn/barnebarn, søskende
 - (Ny3_3) Ven/nabo/kollega
 - (Ny3_4) Ansatte i bank
 - (Ny3_5) Kommunalt ansatte fx i borgerservice eller på bibliotek
 - (Ny3_6) Andre
- (Ny4) Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?: Jeg vil have svært ved at gennemføre betalinger, hvis kontanter bliver afskaffet som betalingsmiddel.
 - (Ny4_1) Meget enig
 - (Ny4_2) Enig
 - (Ny4_3) Hverken enig eller uenig
 - (Ny4_4) Uenig
 - (Ny4_5) Meget uenig

7. Internet og streaming

- (Ny5) Har du inden for de seneste tre måneder brugt internettet til følgende...
 - (Ny5_1) Set video on demand fra kommercielle udbydere, fx Netflix, HBO, Viaplay.
 - (Ny5_2) Set streamet tv fra tv-stationer - enten live eller optagelse, fx dr.dk, TV2 play.
 - (Ny5_3) Set videoindhold fra delingstjenester, fx YouTube, Instagram, Snapchat, Facebook.
 - (Ny5_4) Ingen af ovenstående



**DANMARKS
STATISTIK**

Danmarks Statistik
Sejrøgade 11
2100 København Ø

Tlf. 39 17 39 17
www.dst.dk
dst@dst.dk