

It-anvendelse i befolkningen

2017

It-anvendelse i befolkningen 2017

It-anvendelse i befolkningen – 2017

Udgivet af Danmarks Statistik

April 2018

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 978-87-501-2299-9

ISSN 2245-4152

Adresser:

Danmarks Statistik

Sejrøgade 11

2100 København Ø

Tlf. 39 17 39 17

e-mail: dst@dst.dk

www.dst.dk

Forfatter:

Agnes Tassy

Erhvervslivets Udvikling, Danmarks Statistik.

© Danmarks Statistik 2018

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

En stadig større del af danskernes hverdag foregår online. Internetbrug er blevet uundværlig for de fleste. It har fået en nøglerolle i leveringen af offentlige service, underholdning, uddannelse, sundhedspleje mv. Digitaliseringen fortsætter med at ændre vores liv både i hjemmet, i skolen, på arbejdspladsen – og 'på farten'. Samtidig eksisterer der i Danmark en digital kløft, hvor anvendelse og kendskab til it er ret forskelligt i forskellige dele af befolkningen.

Udviklingen er global og er derfor interessant at se i et internationalt perspektiv. Et omfattende europæisk samarbejde har i mange år leveret harmoniserede data om europæernes internetaktiviteter. Borgerne i alle EU-lande spørges om deres internetvaner, og besvarelsene kan sammenlignes på tværs af grænserne.

Danmark er et af de mest digitaliserede lande i EU – og i verden. Det betyder, at det sæt spørgsmål, der stilles i alle lande, ikke altid er tilstrækkeligt til at give et nuanceret billede af danskernes internetvaner. For at styrke relevansen af undersøgelsen har Danmarks Statistik derfor et løbende samarbejde med andre myndigheder og organisationer om at udvide EU-undersøgelsen med en række nationale spørgsmål.

Samarbejdet muliggør to typer af udvidelser. For det første spørges et større udsnit af befolkningen på 15-89 år end EU-standarden på 16-74 år. For det andet stilles der flere spørgsmål, som er specielt målrettet til danske forhold. Den nationale del af undersøgelsen omfatter bl.a. spørgsmål om digital selvbetjening, it-færdigheder, barrierer for internetbrug samt sociale medier.

Denne publikation beskriver de vigtigste resultater fra den udvidede nationale undersøgelse, som inkluderer flere hundrede indikatorer. Temakapitlet omhandler den såkaldte dobbelte digitale kløft, som belyser de yngste og ældste befolkningsgruppers udfordringer ved digitaliseringen. Hvor det er muligt sammenlignes nye oplysninger med tidligere data for at kunne belyse udviklingen over tid. Publikationen indeholder også internationale sammenligninger, hvor de danske resultater benchmarkes.

Publikationen er delt i et temakapitel og yderligere seks kapitler, som hver indeholder hovedresultater for undersøgelsens vigtigste indikatorer: adgang til it, manglende internetbrug, internetanvendelse generelt, digital kommunikation med det offentlige, internetkøb og it-færdigheder. Hvert kapitel indledes med en introduktion om de delemner, der belyses i kapitlet. Herefter beskrives udvalgte indikatorer med tekst og figurer. Resultaterne for samtlige indikatorer er beskrevet i form af tabeller i slutningen af publikationen (bilag I), hvor der ligeledes findes en liste over undersøgelsens spørgsmål (bilag II).

Publikationen er skrevet af specialkonsulent Agnes Tassy, tabeller og figurer er udarbejdet af fuldmægtig Monika Bille Nielsen og afdelingsleder Kamilla Elkjær.

Danmarks Statistik, april 2018

Jørgen Elmeskov, rigsstatistiker

Claus Werner Andersen, vicekontorchef

Preface

An ever greater part of Danish citizens' everyday life takes place online. Using the internet has become essential for most of us. ICT has received a key role in delivering public services, entertainment, education, healthcare, etc. Digitization continues to change our lives both at home, at school, at work – and “on the go”. At the same time there is a digital divide where use and knowledge of ICT is quite different in various parts of the population.

The development is global and is therefore interesting to see from an international perspective. A comprehensive European collaboration has for many years delivered harmonized data about Europeans' internet activities. Citizens in all EU-countries are asked about their online habits, and the results can be compared across borders.

Denmark is one of the most digitalized countries in the EU – and in the world. The harmonized set of questions asked in all countries is therefore not always sufficient for providing a sophisticated picture of the Danes' internet use. In order to strengthen the relevance of the study, Statistics Denmark has a long-time collaboration with other public institutions and organizations about expanding the EU-survey with a range of national questions.

The collaboration enables two types of expansions. Firstly, a larger selection of the population (15-89 years old) is covered than the EU-standard of 16-74 years. Secondly, more questions that are specifically targeted at Danish circumstances are included. The national part of the survey includes among others, questions on digital self-service (e-government), ICT-skills, barriers to internet-use as well as the use of social media.

This publication describes the most important results from the expanded national study that includes hundreds of indicators. This year's issue includes a theme about the so called double digital divide. The purpose is to shed light on the youngest and oldest population groups' challenges with digitization. If possible new results are compared with earlier years to show development over time. The publication also contains international comparisons where Danish results are benchmarked.

The publication has seven chapters, one chapter with the theme double digital divide and additional six chapters that each contains main results for the survey's key indicators: access to ICT, the lack of internet usage, internet activities, digital communication with public authorities, online purchases and ICT-skills. Each chapter begins with an introduction to the questions and indicators included in the chapter. Subsequently a selection of indicators is described with text and figures. The results for all indicators are presented in the form of tables at the end of the publication (attachment I), where a list of the survey questions can also be found (attachment II).

The publication is written by senior advisor Agnes Tassy, tables and figures are completed by statistician Monika Bille Nielsen and senior head clerk Kamilla Elkjær.

Danmarks Statistik, April 2018

Jørgen Elmeskov, Director general
Claus Werner Andersen, Deputy head of division

Indholdsfortegnelse

Sammenfatning	6
1 Tema: Den dobbelte digitale kløft – unge, ældre og digitalisering	8
1.1 Introduktion.....	8
1.2 De ældre bruger internettet i mindre omfang, mindre hyppigt og mindre mobilt.....	8
1.3 Forskelle i anvendelsesformål.....	10
1.4 Udfordringer ved digital selvbetjening	12
2 Adgang til og brug af it	19
2.1 Introduktion.....	19
2.2 Udvalgte resultater	19
3 Ikke alle er online	21
3.1 Introduktion.....	21
3.2 Udvalgte resultater	21
4 Hvad bruger danskerne internettet til?.....	23
4.1 Introduktion.....	23
4.2 Udvalgte resultater	23
5 Digital kommunikation med det offentlige	26
5.1 Introduktion.....	26
5.2 Udvalgte resultater	26
6 Internethandel.....	29
6.1 Introduktion.....	29
6.2 Udvalgte resultater	29
7 It-færdigheder og e-læring.....	32
7.1 Introduktion.....	32
7.2 Udvalgte resultater	32
8 Mere information	36
9 English summary	37
Bilag I – Tabelafsnit.....	38
Den dobbelte digitale kløft – unge ældre og digitalisering, tabel 1-9	38
Adgang til og brug af it, tabel 10-12.....	42
Ikke alle er online, tabel 13-17.....	43
Hvad bruger danskerne internettet til? tabel 18-22.....	45
Digital kommunikation med det offentlige, tabel 23-33	48
Internethandel, tabel 34-42.....	52
It-færdigheder og e-læring, tabel 43-45.....	55
Bilag II - Liste over spørgsmål anvendt til at indsamle data for undersøgelsen.....	56
Adgang til og brug af it.....	56
Ikke alle er online	56
Hvad bruger danskerne internettet til?.....	56
Digital kommunikation med det offentlige	57
Online handel	58
It-færdigheder og online læring	59

Sammenfatning

*Internetbrug belyses
i bred forstand*

I publikationen beskrives danskernes anvendelse af it og internet i bred forstand. Undersøgelsen adresserer emner såsom it-udstyr i danskernes hjem, formål med internetbrug herunder blandt andet kommunikation med det offentlige, sociale medier samt e-handel. It-kompetencer er et yderligere emne, der bliver belyst i publikationen.

*Fokus på den
dobbelte digitale kløft*

Danmark indtager førstepladsen blandt de 28 EU-medlemsstater i Europa-Kommissionens Indeks over den digitale økonomi og det digitale samfund (DESI)¹ 2017, hvor Danmark scorede højt på alle de målte områder. Udviklingen går i den rigtige retning. Der er dog områder med plads til forbedring. Publikationens tema-afsnit sammenligner henholdsvis ældre og unge borgeres internetvaner med resten af befolkningen og belyser deres udfordringer ved digitaliseringen – den såkaldte 'dobbelte digitale kløft'.

Et udpluk af resultater

Blandt årets resultater er følgende:

- 97 pct. af familierne har adgang til internet i hjemmet i 2017. Andelen var 84 pct. i 2011.
- Fire ud af fem mellem 15 og 89 år går på internettet via mobiltelefon. Kun to ud af fem danskere tænder for en stationær pc, når de skal på nettet.
- To ud af tre ældre på 65-89 år er på nettet dagligt. Den tilsvarende andel er 99 pct. blandt unge mellem 15 og 20 år.
- 76 pct. køber online i 2017 og én ud af fire sælger tjenester eller varer på nettet
- 86 pct. bruger netbank.
- 71 pct. af alle mellem 15 og 89 år anvender sociale medier.
- Halvdelen af danskerne (15-89 år) angiver, at de i høj grad føler sig rustet til at bruge internettet med deres it-færdigheder. Andelen er 10 pct. hos de 75-89-årige.
- Dog er det især unge (15-20 årige) der oplever digital selvbetjening som 'meget uoverskueligt'.
- Andelen af danskere med basale digitale færdigheder eller derover er højere end EU-gennemsnittet, men lavere end andelen i de andre nordiske lande og i Nederlandene.
- e-Learning er mindre populært i Danmark sammenlignet med de øvrige nordiske lande, Storbritannien og Nederlandene.
- Danskerne er trygge, når de indsender personlige oplysninger til det offentlige. Ni ud af ti borgere, som inden for det seneste år har indsendt oplysninger til det offentlige via internettet, svarer, at de enten 'i høj grad' (45 pct.) eller 'i nogen grad' (44 pct.) er trygge, når de indsender personlige oplysninger.

Datagrundlag

Publikationen bygger primært på oplysninger fra interviewundersøgelsen It-anvendelse i befolkningen 2017. Undersøgelsen er baseret på besvarelser fra et repræsentativt udsnit af borgere. Grundlaget er et fælles EU-spørgeskema (*ICT usage by individuals and in households 2017*), men undersøgelsen dækker yderligere en række nationale spørgsmål, som i 2017 udarbejdes i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen, Ældre Sagen, Erhvervsministeriet og Slots- og Kulturstyrelsen.

¹ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/denmark>

Fakta om undersøgelsen

Publikationen bygger på oplysninger fra undersøgelsen It-anvendelse i befolkningen 2017. Undersøgelsen er baseret på et fælles EU-spørgeskema (ICT usage by individuals and in households 2017), men undersøgelsen dækker yderligere en række nationale spørgsmål, som udarbejdes i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen, Erhvervsministeriet, Ældre Sagen og Slots- og Kulturstyrelsen.

Dataindsamlingen er foretaget i foråret 2017 ved hjælp af telefoninterviews eller web-skema.

Resultaterne er opregnede, dvs. vægtet ud fra baggrundsvARIABLE, svarende til en 100 pct. dækning af de undersøgte befolkningsgrupper. Herved er der bl.a. taget højde for forskelle i antallet af besvarelser fra de enkelte grupper.

Undersøgelsens spørgeskema findes som bilag i slutningen af publikationen.

Udvidet indhold og population

Det nationale samarbejde muliggør, at der 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 inddragelse af borgere på 75-89 år. I 2016 og i 2017 har Digitaliseringsstyrelsen derudover bidraget til inkludering af de 15-årige. Dermed omfatter undersøgelsen et, -i dansk såvel som international regi - enestående stort aldersmæssigt univers (15-89 år).

Resultaterne er baseret på ca. 6.200 besvarelser blandt et repræsentativt udsnit af den danske befolkning fra 15-89 år.

Andre tal om informationssamfundet

Statistikken om informationssamfundet omfatter også undersøgelsen *It-anvendelse i virksomheder*. Begge undersøgelser samt tidligere års resultater er tilgængelige på www.dst.dk/it.

Oplysninger om it-anvendelse i andre EU-lande findes på [Eurostats hjemmeside](http://Eurostats.hjemmeside).

Adgang til undersøgelsens resultater

Der er mulighed for at købe mere detaljerede oplysninger fra undersøgelsen It-anvendelse i Befolkningen ved at rette henvendelse til Agnes Tassy, ata@dst.dk.

1 Tema: Den dobbelte digitale kløft – unge, ældre og digitalisering

1.1 Introduktion

Den digitale kløft er den kløft, der er opstået mellem dem, som tager del i og drager nytte af digitaliseringen og den digitale økonomi, og dem, som er udfordret af eller kun i mindre grad drager nytte af denne udvikling. Analysen af de senest indsamlede data fra 2017 viser, at det ikke er kun de ældste, som udfordres af digitaliseringen. Digitaliseringen har udfordringer for de ældste, men også for de yngste borgere, der i en alder på 15 år skal i gang med obligatorisk digitale selvbetjening.

Analysen viser dog også, at danskerne i stor stil anvender de offentlige hjemmesider og generelt er tilfredse med digitale selvbetjeningsløsninger. Den digitale kløft er blevet mindre over tid, idet de ældres brug af internet tilnærmer sig resten af befolkningen.

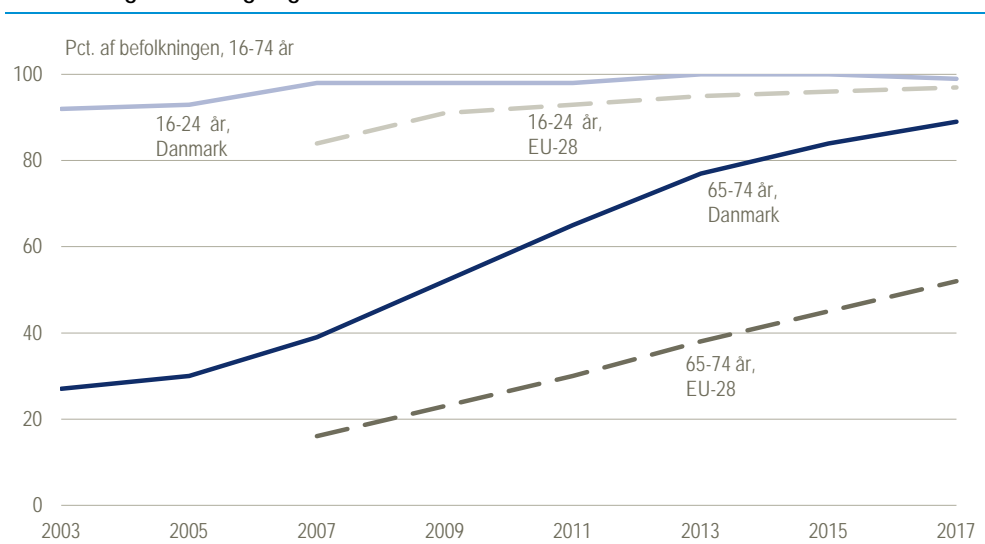
Formålet med nærværende kapitel er at skabe større indsigt i, hvad der karakteriserer brugen af it blandt ældre og unge i Danmark. Der er forskelle på de forskellige aldersgruppers holdninger, kendskab til og anvendelsen af it. Forskellen gælder både anvendelsesområder og intensiteten af internetbrug til forskellige formål. Der er ligeledes betydelige forskelle på de enkelte befolkningsgruppers digitale kompetencer. Borgernes holdninger til brug af it spiller endvidere en vigtig rolle i belysningen af den dobbelte digitale kløft.

1.2 De ældre bruger internettet i mindre omfang, mindre hyppigt og mindre mobilt

Danske ældre er hurtige til at hale ind på de unge

Unge var, i modsætning til de ældre, hurtige til at tage internettet til sig. Forskellen i brug af internet er dog ved at forsvinde, især i Danmark. I EU er der fortsat en stor kløft mellem andelen af unge og ældre på nettet. Den digitale kløft i Danmark var 4,5 gange mindre i sammenligning med EU i 2017. Således har danske ældre været hurtigt til at indhente de yngre generationer i forhold til brug af internet.

Figur 1.1 Internetbrug blandt unge og ældre. 2003-2017

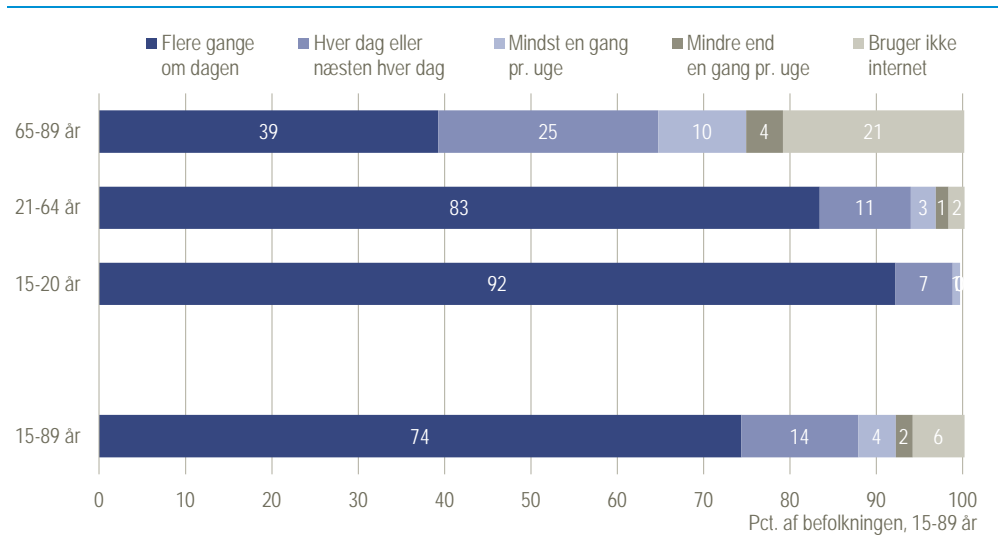


Mindre hyppig brug hos de ældre

På trods af, at generationskløften i udbredelsen af internetbrug er ved at forsvinde, er der fortsat forskel på intensiteten af internetbrug blandt de unge og de ældre. Tre ud af fire unge er på nettet flere gange om dagen mod knap 40 pct. af de ældre. Stort set alle unge er online hver dag eller næsten hver dag. Den tilsvarende andel er to ud af tre blandt de ældre. Ca. 10 pct. af de ældre angiver, at de er online

mindst en gang per uge, men ikke hver dag. Yderligere 4 pct. er på nettet endnu sjældnere, dvs. mindre end en gang per uge.

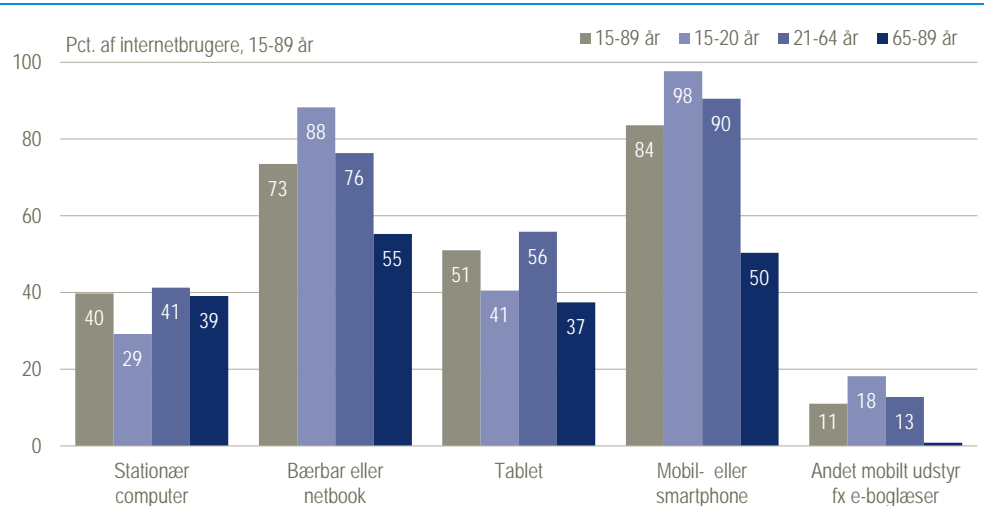
Figur 1.2 Hyppighed af internetbrug, 2017



Forskel i hvilket udstyr unge og ældre bruger til at være online

De unge har tilsyneladende et større behov og motivation for at være online. Der er således stor forskel på, hvor ofte de unge og de ældre bruger internettet. Dette afspejles i de to befolkningsgruppers valg af udstyr til internetadgang. Unge internetbrugere foretrækker mindre enheder som bærbare computere, smartphones og andet mobilt udstyr. Enheder, de kan tage med på farten. I sammenligning med unge, anvender ældre internetbrugere i større omfang stationære computere til at få internetadgang.

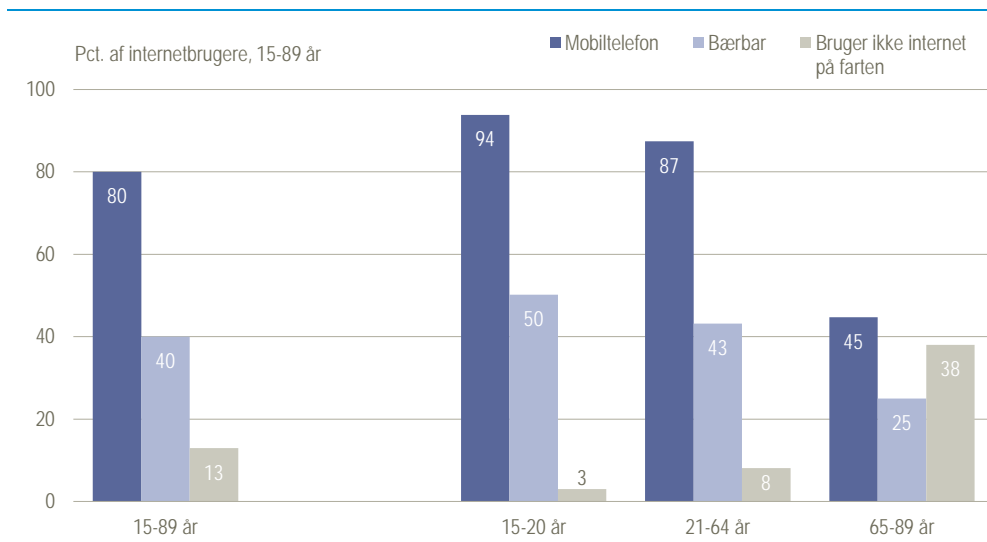
Figur 1.3 Enheder brugt til internetadgang fordelt på alder, 2017



Internet på farten

Unge behov for at være online bekræftes af, at de i højere grad end de ældre anvender internet på farten. Mens næsten alle unge internetbrugere surfer på internettet fra deres mobiler, er det kun halvdelen af de ældre internetbrugere, der anvender deres mobil til internetadgang. To ud af fem internetbrugere i pensionsalderen går aldrig online udenfor deres hjem. Den tilsvarende andel er kun 3 pct. blandt de unge internetbrugere.

Figur 1.4 Internet på farten via mobiltelefon eller bærbar computer. 2017



1.3 Forskelle i anvendelsesformål

Ældres og unges forskellige behov i forhold til internetadgang kan hænge sammen med, at forskellige generationer bruger internettet til forskellige formål.

De mest populære anvendelsesformål ved internetbrug, 2017

Unge

Sociale netværkstjenester
e-post
Online nyheder
Video eller lydopkald fx Skype, Facetime,
Informationssøgning om varer, tjenester mv.
Deling af eget indhold fx billede, tekst, musik
Netbank

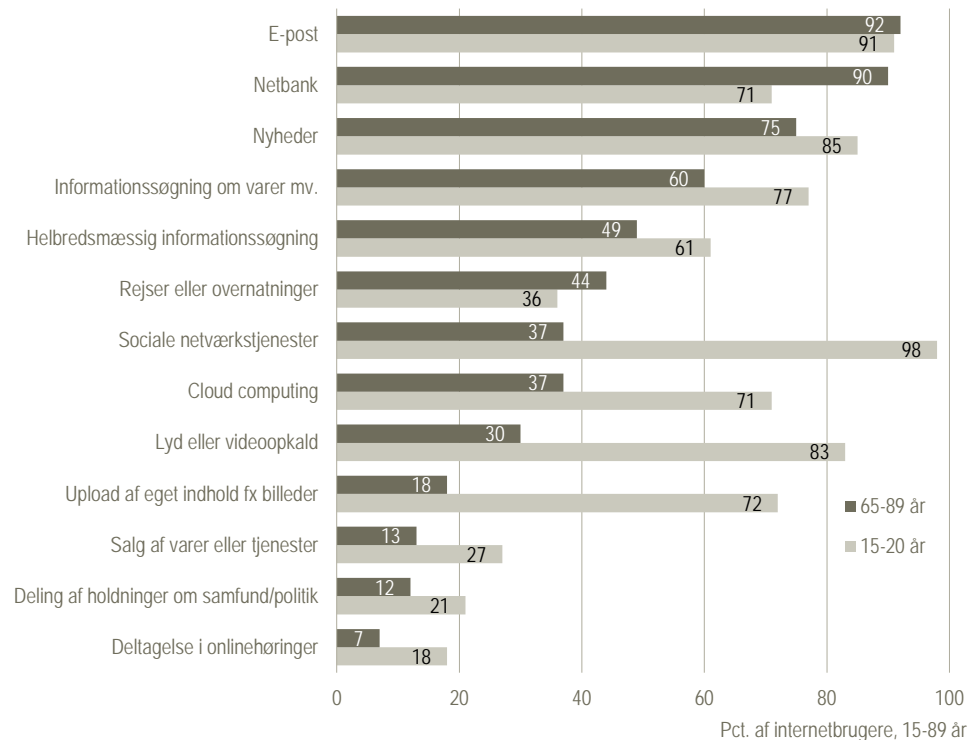
Ældre

e-post
Netbank
Online nyheder
Informationssøgning om varer, tjenester mv
Informationssøgning om helbred, sygdom, mv
Rejser og overnatninger
Sociale netværkstjenester

*Socialt samvær,
kommunikation og
praktiske gøremål*

Når unge er online, er det mest sandsynligt, at de gør det for at være med i det digitale fællesskab og for at kommunikere med deres venner. Stort set alle mellem 15 og 20 år er på sociale medier og en høj andel af de unge deler eget indhold online. Kommunikation er også et populært anvendelsesformål hos de ældre, men det er mere praktiske gøremål, seniorer bruger tid på, når de er online. Andelen af de ældre internetbrugere, som 'går i banken' online, er højere end den tilsvarende andel blandt de unge. Onlinekøb af ferieprodukter fx overnatning er også en af de syv mest populære internetaktiviteter blandt seniorerne.

Figur 1.5 Formål ved internetbrug. 2017



Digital interaktion med myndigheder og virksomheder er vigtigt for de ældre

De to gruppers præferencer med hensyn til, hvad de vælger at bruge internettet til, afspejles i deres holdninger om, hvor stor betydning internettet har i forhold til nogle konkrete gøremål. Mere end tre ud af fire ældre internetbrugere tildeler muligheden for at kunne ordne bankforretninger, fx betale regninger på nettet, stor betydning. Ligeledes har muligheden for digital interaktion med offentlige myndigheder og private virksomheder, fx udveksling af oplysninger om fx skat, tilskud, indkomst, forbrug af el, vand og lignende, stor betydning for tre ud af fire ældre internetbrugere.

Metode

Undersøgelsen har et unikt datasæt, som indeholder 6.200 gennemførte besvarelser fra en udvidet dansk population, der dækker befolkningen mellem 15 og 89 år. Digitaliseringsstyrelsen og Ældre Sagen har siden 2010 medfinansieret inddragelse af borgere på 75-89 år. I 2016 har Digitaliseringsstyrelsen derudover bidraget til inkludering af de 15-årige. Dermed omfatter 2017-undersøgelsen et, i såvel dansk som international regi, enestående stort aldersmæssigt univers (15-89 år). Samarbejdet med Ældre Sagen og Digitaliseringsstyrelsen muliggør endvidere tilføjelsen af nationale spørgsmål om holdninger, motivationer til og oplevede erfaringer med it-anvendelse.

Tre aldersgrupper

For at belyse de yngste og de ældste gruppers brug af it, opdeles populationen i tre grupper. Unge defineres som 15-20-årige, gruppen af ældre afgrænses til personer i 'pensionistalderen', dvs. mellem 65 og 89 år, og resten af befolkningen dækker de 21-64-årige.

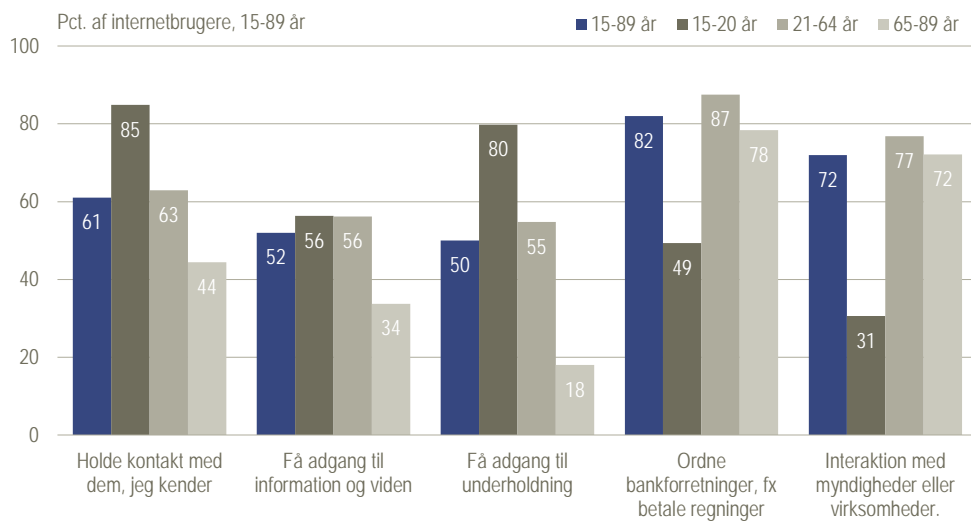
Tidsserie om ældres og unges internetbrug

Udvidelsen af undersøgelsens population skete først i 2010 (75-89 årige) og i 2016 (15-årige). Det er derfor kun muligt at se på en længere tidsserie for den del af populationen, som er fælles i alle EU-lande (16-74 år). Således er data om internetbrug tilgængeligt for en længere periode for både Danmark og EU. Ved at opdele resultaterne for de yngste (16-24 år) og ældste (65-74 år) aldersgrupper, kan der tegnes et billede om generationsforskellen i Danmark i forhold til alderskløften i EU.

Online underholdning og fællesskab er vigtigt for de unge

De unge sætter mest pris på at kunne holde kontakt med bekendte og venner, fx via mail, Facebook, Skype. Digital adgang til underholdning har også stor betydning for fire ud af fem unge internetbrugere. Blandt den yngste befolkningsgruppe svarer lidt over halvdelen, at muligheden for at få adgang til viden og information online har stor betydning.

Figur 1.6 Internettets betydning – udvalgte anvendelsesområder med stor betydning, 2017



1.4 Udfordringer ved digital selvbetjening

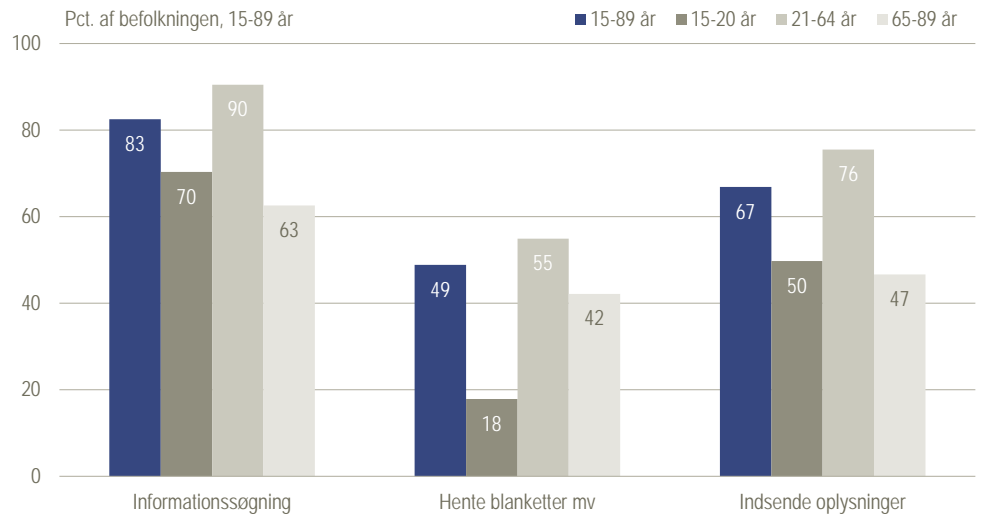
Det fremgår af de følgende kapitler, at de ældre er godt med, når det handler om internetbrug generelt: de har adgang til internet og bruger den hyppigere til en lang række aktiviteter. Men de ældres internetbrug er både mindre hyppigt og mindre mobilt, når man sammenligner det med den yngste gruppes anvendelsesmønster. Der ses en forskel på, hvad de to grupper bruger nettet til. Dog oplever både unge og ældre visse udfordringer ved digitaliseringen, herunder især den obligatoriske digitale selvbetjening med det offentlige.

I Danmark er der på en række områder indført obligatorisk digital kommunikation med det offentlige. Når man fylder 15 år, er man som borger i Danmark forpligtet til at kommunikere digitalt med det offentlige via fx Digital Post og digitale selvbetjeningsløsninger. Som 15-årig skal man således stifte bekendtskab med brugen af NemID, eBoks og Digital Post.

Der måles på tre forskellige aktiviteter

EU's traditionelle opdeling af interaktion med det offentlige indeholder tre aktiviteter: informationsøgning, anskaffelse af blanketter, skemaer mv og digital indsendelse af oplysninger. Både unge og ældre har færre interaktioner på alle tre delområder i forhold til resten af befolkningen i Danmark.

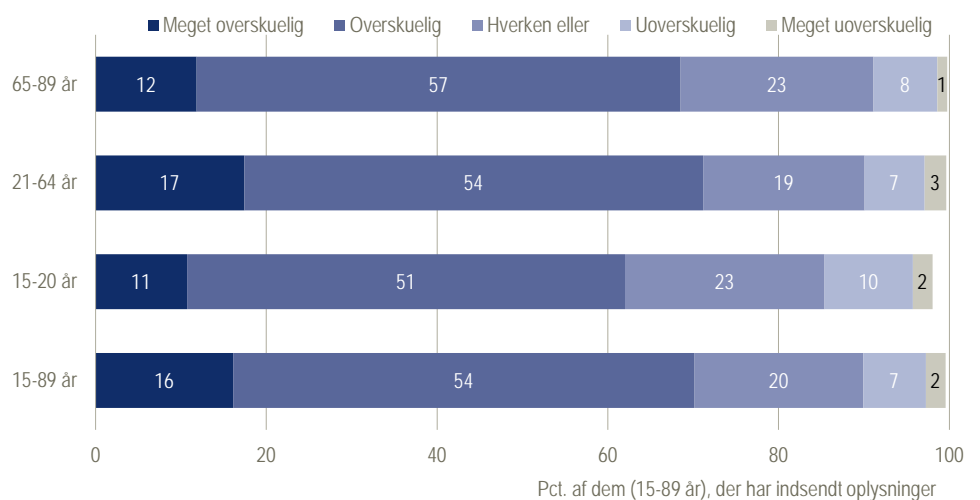
Figur 1.7 Brug af digital selvbetjening. 2017



Hvorfor mindre digital selvbetjening blandt de unge og ældre?

Når de unge og de ældre bruger digital selvbetjening mindre end resten af befolkningen, hænger det formentlig sammen med, at der er et mindre behov for interaktion med det offentlige blandt borgere i de to yderste aldersgrupper. Men mindre behov forklarer ikke alene forskellen i tallene. I det følgende præsenteres flere indikatorer, der er med til at belyse, hvorfor brugen af digitale selvbetjeningsløsninger er mindre populære blandt ældre og unge sammenlignet med resten af befolkningen.

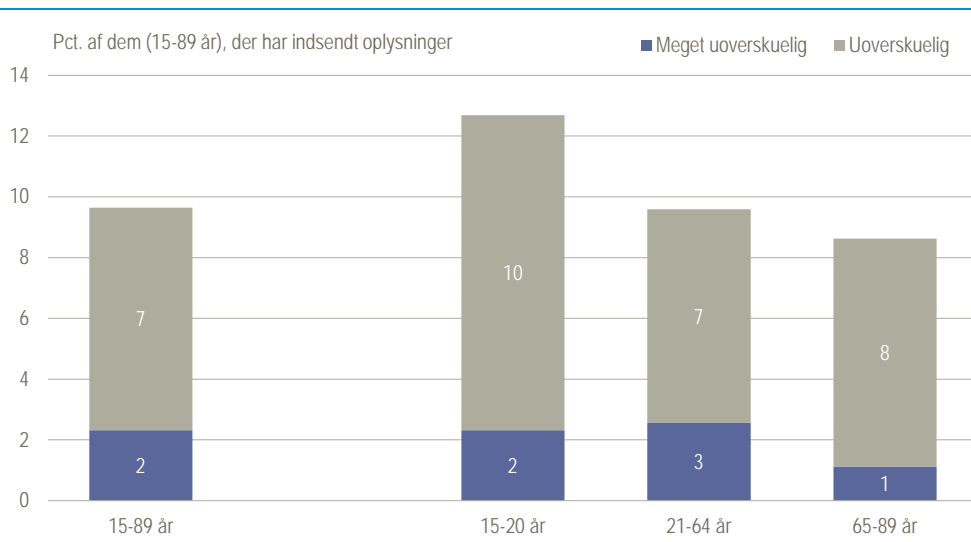
Figur 1.8 Oplevelse af processen ved sidste brug af en digital selvbetjeningsløsning. 2017



Unge er i højere grad udfordret af digital selvbetjening

Størstedelen af befolkningen finder de digitale selvbetjeningsløsninger enten *meget overskuelige* eller *overskuelige*. Sandsynligheden for, at digital selvbetjening opleves som *uoverskuelig* eller *meget uoverskuelig*, er højst blandt de 15 til 20-årige borgere med en andel på 12 pct. Tilsvarende er andelen af dem, der oplevede processen som *meget overskuelig* eller *overskuelig*, lavest i den yngste aldersgruppe. Det er interessant at bemærke, at andelen af dem, der oplevede processen som negativ, er lidt lavere i den ældste gruppe sammenlignet med resten af befolkningen (21-64 år). Det hænger formentlig sammen med, at borgere mellem 21-64 år har det største og meste komplekse behov for digital kommunikation og selvbetjening.

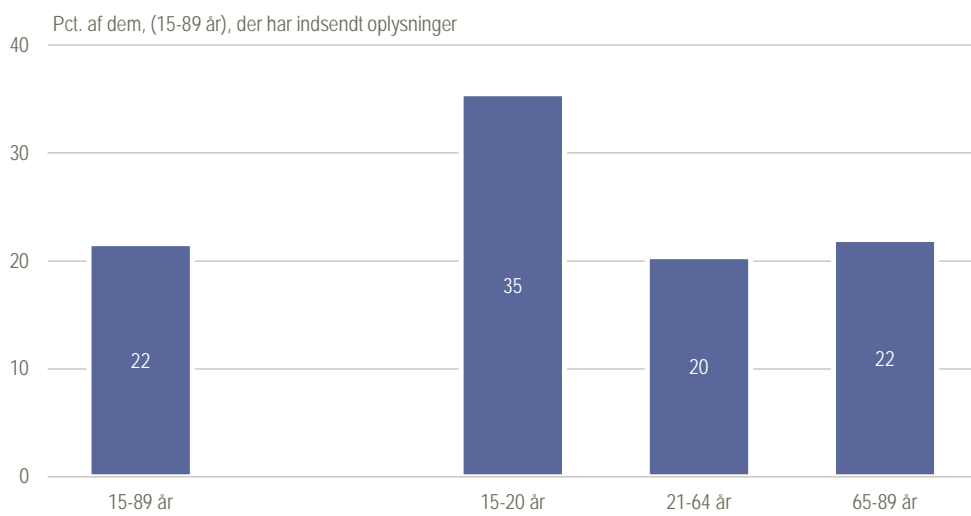
Figur 1.9 Negativ oplevelse ved sidste brug af digital selvbetjening. 2017



Hver tredje unge skal hjælpes

Indikatoren om behov for hjælp i forbindelse med den seneste digitale indsendelse af en blanket eller seneste anvendelse af en digital selvbetjeningsløsning viser, at de unge i højere grad finder det besværligt at kommunikere digitalt med det offentlige. Hver tredje blandt de unge, der har prøvet at indsende oplysninger digitalt til myndighederne, har brug for hjælp undervejs. Den tilsvarende andel blandt de ældre er betydeligt lavere med 22 pct. og ikke langt fra andelen i gruppen 21-64-årige.

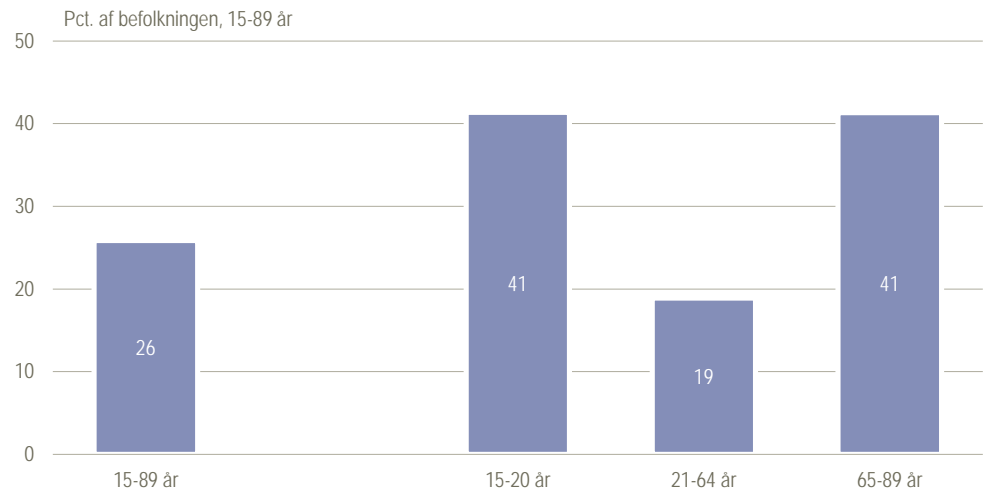
Figur 1.10 Behov for hjælp ved den seneste indberetning til det offentlige. 2017



Behov for hjælp til digitale ansøgninger

Undersøgelsen i 2017 indeholdte et spørgsmål om eventuelt behov for, at en anden person kan foretage digitale ansøgninger mv. til det offentlige for én. Sandsynligheden for, at der svares positivt til dette spørgsmål, er igen højest blandt de yngste og de ældste: ca. to ud af fem i begge aldersgrupper svarer ja til spørgsmålet 'Har du nogle gange behov for, at et familiemedlem eller en anden kan foretage digitale ansøgninger, anmeldelser eller indberetninger til det offentlige for dig?'. For hele befolkningen (15-89 år) er andelen 26 pct.

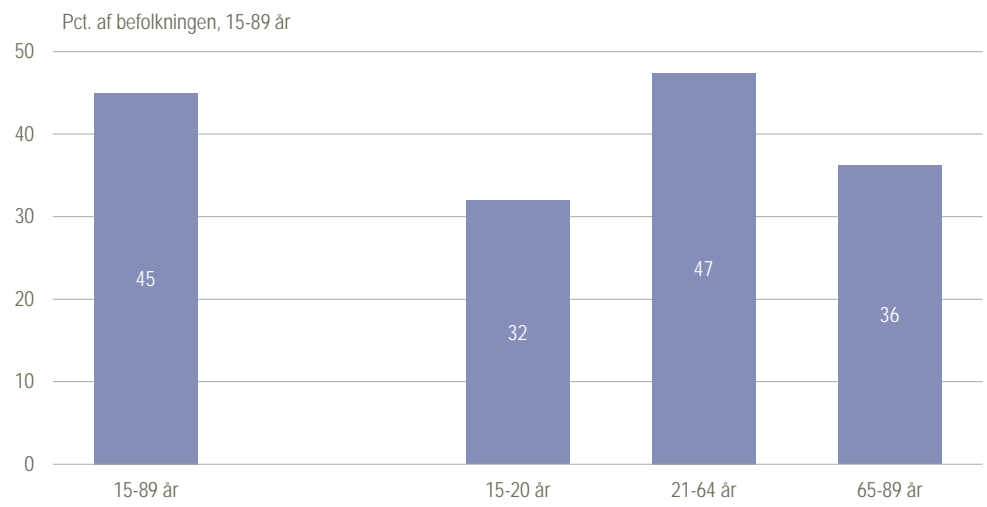
Figur 1.11 Har du nogen gange behov for, at en anden kan foretage ansøgninger mv. for dig? 2017



Mindre tillid til håndtering af personlige oplysninger

Sammenlignet med resten af befolkningen har både unge og ældre i mindre grad tillid til, at offentlige myndigheder passer godt på deres personlige oplysninger. 47 pct. af de 21- til 64-årige har i høj grad tillid til det offentliges håndtering af personlige data. Den tilsvarende andel er 36 pct. blandt de ældre og 32 pct. blandt de unge.

Figur 1.12 Er i høj grad tryk ved at indsende personlige oplysninger til det offentlige. 2017

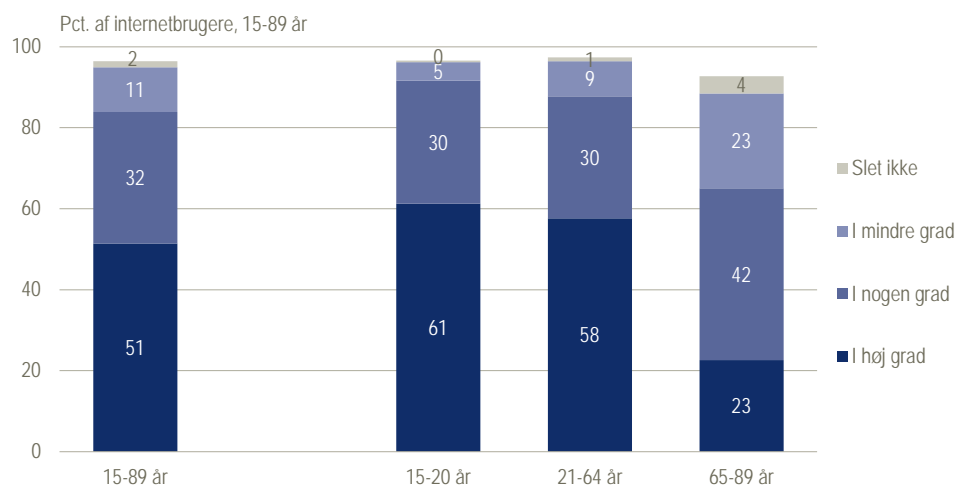


Ældre er i mindre grad trykke ved at bruge Digital Post eller e-Boks

Andelen af dem, som angiver, at de ikke er trykke ved at kommunikere via Digital Post og e-Boks er højest blandt seniorerne med 16 pct. Trods en mindre grad af tillid til datafortroligheden i det offentlige er de yngste borgere dem, som er mest trykke ved at bruge Digital Post og e-Boks, tæt efterfulgt af befolkningen i alderen mellem 21 og 64 år. De ældres mindre grad af tryk ved anvendelsen af Digital Post og e-Boks kan have en sammenhæng med deres it-kompetencer.

De adspurgtes selv vurdering af digital parathed viser, at det er de unge, der føler sig mest rustet til at bruge internettet med deres it-færdigheder. Over 60 pct. af de unge vurderer, at de i høj grad er rustet til digitaliseringen. Til sammenligning er den tilsvarende andel 23 pct. blandt de ældste danskere. De fleste ældre føler, at de enten i nogen grad eller i høj grad er rustet til at være online.

Figur 1.13 I hvilken grad føler du dig rustet til at bruge internettet med dine it-færdigheder? 2017



Anm.: 'Ved ikke' svar vises ikke på figuren og tallene summerer derfor ikke til 100 pct.

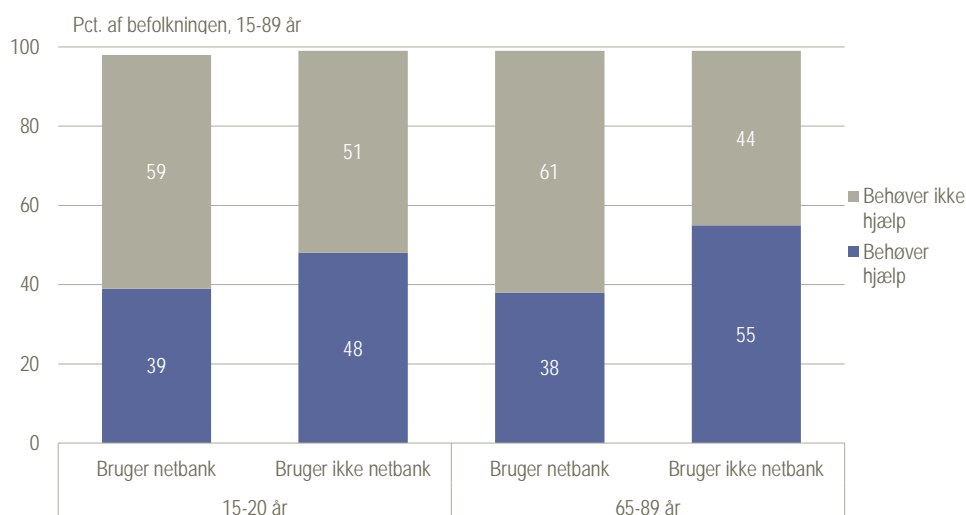
De bagvedliggende faktorer for udfordringerne

Undersøgelsens resultater understøtter det faktum, at digitaliseringens oplevede udfordringer hænger sammen med en række demografiske og socioøkonomiske faktorer, herunder alder og uddannelsesbaggrund (se kapitel 5). Andre faktorer har dog også en rolle. I det følgende undersøges sammenhængen mellem de adspurgtes erfaring med at bruge it til andre formål end digital selvbetjening og holdning til digital selvbetjening.

Brug af netbank gør en forskel

Tallene viser, at borgere, der anvender internettet til andre formål, fx netbank i mindre omfang har behov for andres hjælp til digitale ansøgninger, anmeldelser eller indberetninger til myndighederne. Denne observation gælder både de yngste og de ældste internetbrugere. Den positive effekt af internetbrug til øvrige formål synes dog at være størst blandt seniorerne.

Figur 1.14 Behov for andres hjælp til digital selvbetjening. 2017

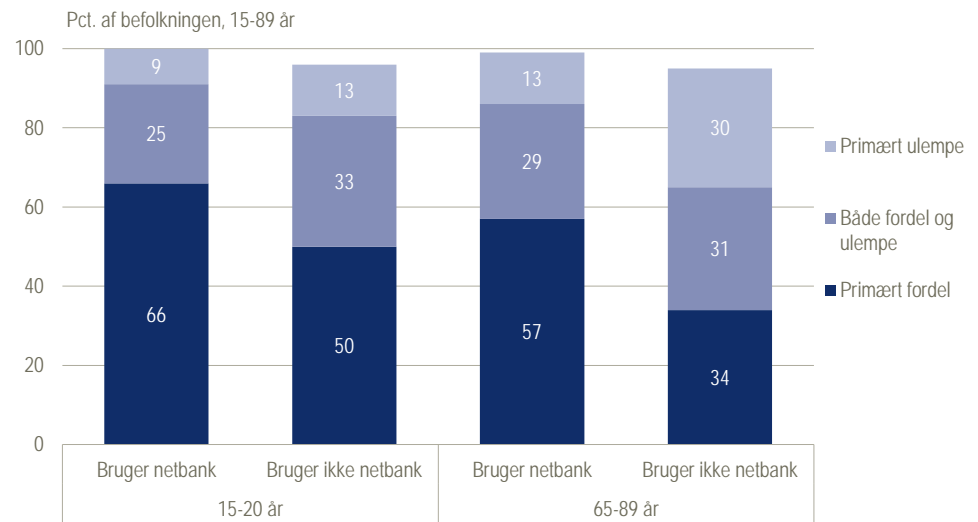


Anm.: 'Ved ikke' svar vises ikke på figuren og tallene summerer derfor ikke til 100 pct.

Oplevede fordele

Oplevede fordele kan være en væsentlig drivkraft i anvendelsen af digitale selvbetjeningsløsninger, idet de kan motivere borgere til at benytte de digitale muligheder. Også i forhold til oplevede fordele gør erfaring med øvrige it-anvendelse, målt her som brug af netbank, en rolle. Sandsynligheden for, at danskerne primært ser fordele ved digitaliseringen, er højere blandt dem, der bruger netbank. Effekten er i højere grad tydeligt blandt de ældre borgere.

Figur 1.15 Er det en fordel eller ulempe for dig, at posten fra det offentlige i udgangspunktet er digital?



Anm.: 'Ved ikke' svar vises ikke på figuren og tallene summerer derfor ikke til 100 pct.

Selv vurderede it-kompetencer

Selvopfattede it-kompetencer fastlægges i undersøgelsen via spørgsmålet 'I hvilken grad føler du dig rustet til at bruge internettet med dine it-færdigheder?' De adspurgte kunne vælge en af fire på forhånd definerede svarkategorier: *I høj grad, I mindre grad, I nogen grad* og *Slet ikke*. Mere end 9 ud af 10 unge placerer sig i de øverste to kategorier, mens fordelingen er mere jævnt for de ældre, se Tabel 1.1 Det er værd at bemærke, at kun en mindre andel borgere angiver, at de *slet ikke* føler sig rustet til at bruge internettet. Andelen er henholdsvis én og fem pct. blandt de 21-64 og 65-89 årige.

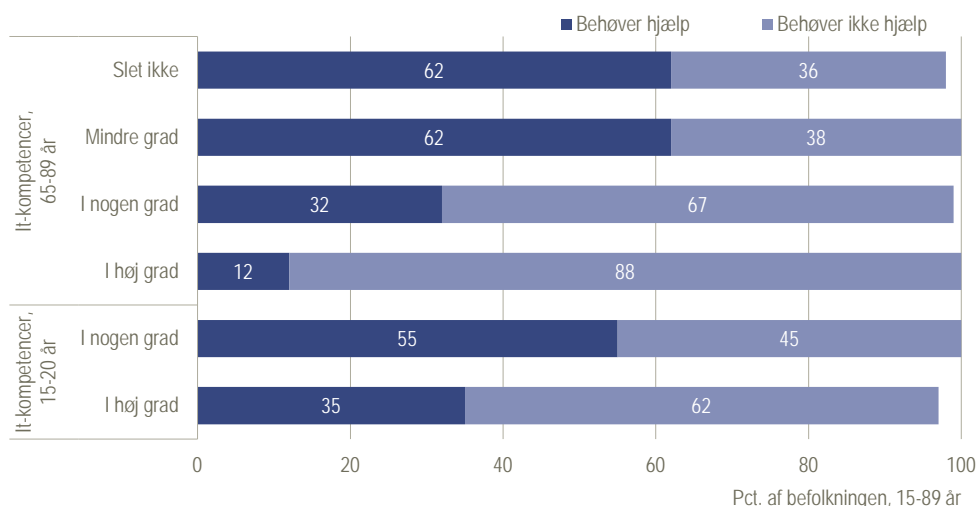
Tabel 1.1 Selvfattede it-kompetencer. 2017

	15-20 år	21-64 år	65-89 år
	pct. af befolkningen		
I hvilken grad føler du dig rustet til at bruge internettet med dine it-færdigheder?			
I høj grad	61	57	18
I nogen grad	30	30	34
I mindre grad	5	9	20
Slet ikke	0	1	5
Ved ikke	3	2	1

Selvopfattede it-færdigheder og behov for hjælp

Betydningen af selvopfattede it-kompetencer i forbindelse med brug af digitale selvbetjeningsløsninger er også tydeligt. Jo højere grad borgerne føler sig rustet til at bruge internettet med deres it-færdigheder, desto mere sandsynligt er det, at de ikke behøver andres hjælp til digital selvbetjening. Hver tredje blandt de unge, der føler sig it-kompetent, oplever behov for andres hjælp. Den tilsvarende andel er med 12 pct. væsentligt lavere blandt ældre, der i høj grad føler sig rustet til at bruge internettet med deres it-færdigheder.

Figur 1.16 Behov for andres hjælp til digital selvbetjening og selvopfattede it-kompetencer. 2017

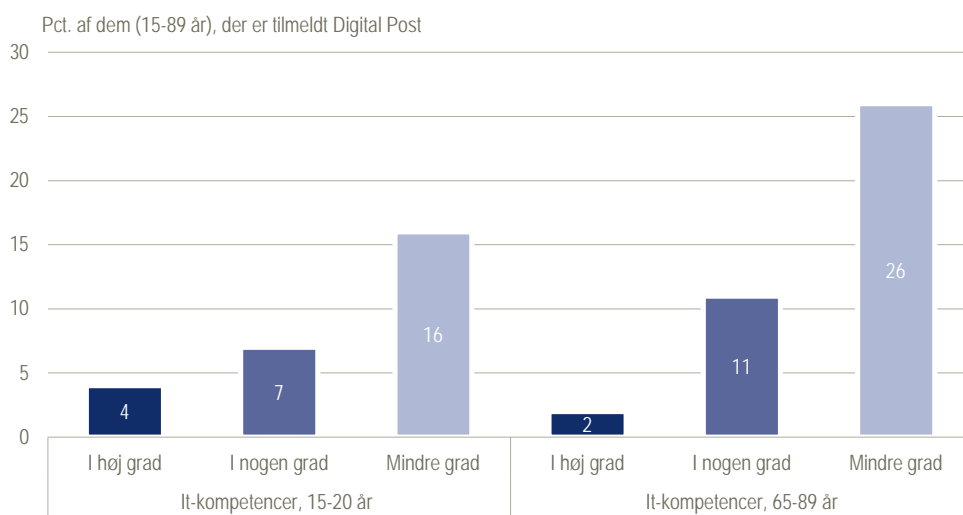


Anm.: Estimat vedr. de 15- til 20-årige, der angiver, at de i mindre grad eller slet ikke er rustet til at bruge internettet med deres it-færdigheder, er behæftet med stor usikkerhed pga. få observationer i kategorien. De to estimater vises derfor ikke i figuren.

Kompetencer og tryghed

Statistikken undersøger, i hvilket omfang borgerne er trygge ved at kommunikere med det offentlige via e-Boks og Digital Post. Resultaterne viser, at selvopfattede it-færdigheder spiller en stor rolle i graden af tryghed borgerne har, når de kommunikerer digitalt med myndighederne. Især blandt de ældste borgere gør it-kompetencer en stor forskel i forhold til tryghed. Som det fremgår af figur 1.17, er oplevelsen af manglende tryghed væsentlig mere sandsynlig i den gruppe, der i mindre grad føler sig it-kompetent. En sammenhæng, der gælder både de yngste og de ældste borgere.

Figur 1.17 Utryghed ved at bruge Digital Post/e-Boks og selvopfattede it-kompetencer. 2017



Anm.: Estimat vedr. de 15- til 20-årige, der angiver, at de i mindre grad er rustet til at bruge internettet med deres it-færdigheder, er behæftet med stor usikkerhed pga. få observationer i kategorien.

2 Adgang til og brug af it

2.1 Introduktion

Hvad spørges der om vedr. adgangsveje og brug af it?

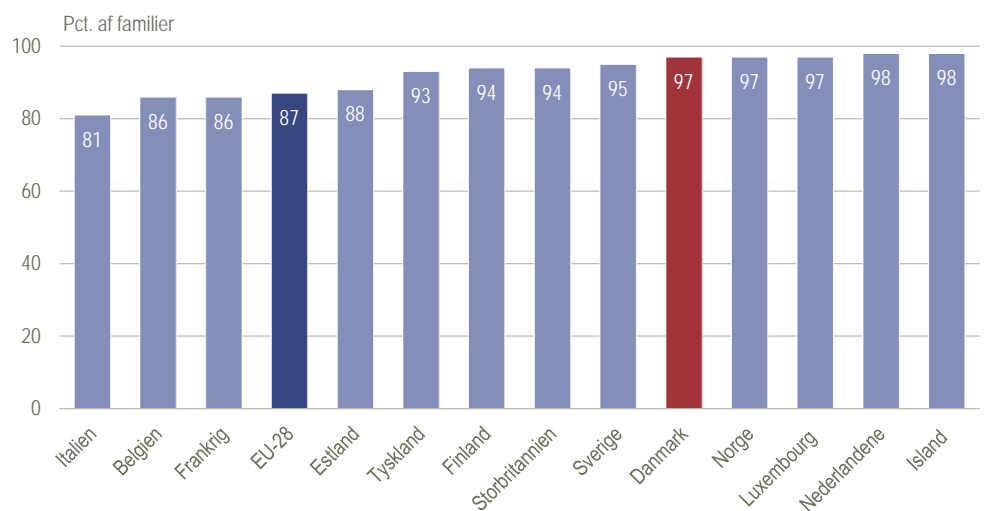
Dette kapitel belyser husstandenes adgangsveje til internet, herunder type af bredbåndsforbindelser fx fastnet og mobilbredbånd. Desuden belyses familiernes adgang til computer og hyppigheden af både internet- og computerbrug. Hvilket udstyr man bruger til internetadgang henholdsvis derhjemme og på farten, behandles også i dette kapitel. Endeligt belyses barrierer til internetadgang. Spørgsmålene, som dette kapitel afdækker, er alle formuleret i Eurostat regi og er fælles for alle EU-lande samt Island og Norge. Dermed er der gode muligheder for international sammenligning.

2.2 Udvalgte resultater

Internetadgang i hjemmet

I dag bor kun 3 pct. af danske familier i et hjem uden internetopkobling. Adgang til internet i hjemmet er mest udbredt i Island og Nederlandene, hvor 98 pct. af familierne kan tilgå internettet i deres hjem. Næsten ni ud af ti europæiske familier havde i 2017 adgang til internet i husstanden. For ti år siden havde kun 55 pct. af husstandene adgang til internet i EU og i Danmark var andelen 78 pct. i 2007.

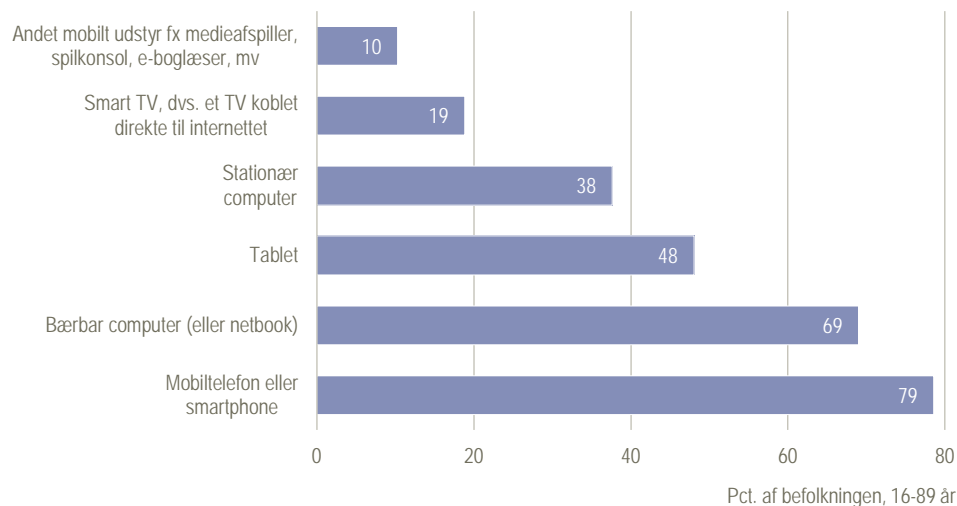
Figur 2.1 Internetadgang i udvalgte EU-lande. 2017



Mobilen er den foretrukne enhed til internetadgang

Otte ud af ti danskere bruger mobilen til internetadgang, og der er flere borgere, der går på nettet fra en tablet end fra en stationær computer. Bærbare computere eller netbooks er også populære, idet syv ud af ti i aldersgruppen 16-89 år anvender disse enheder til internetadgang. Ca. hver anden dansker surfer på nettet på en tablet fx iPad. Kun 38 pct. vælger deres stationære computere, når de skal på nettet.

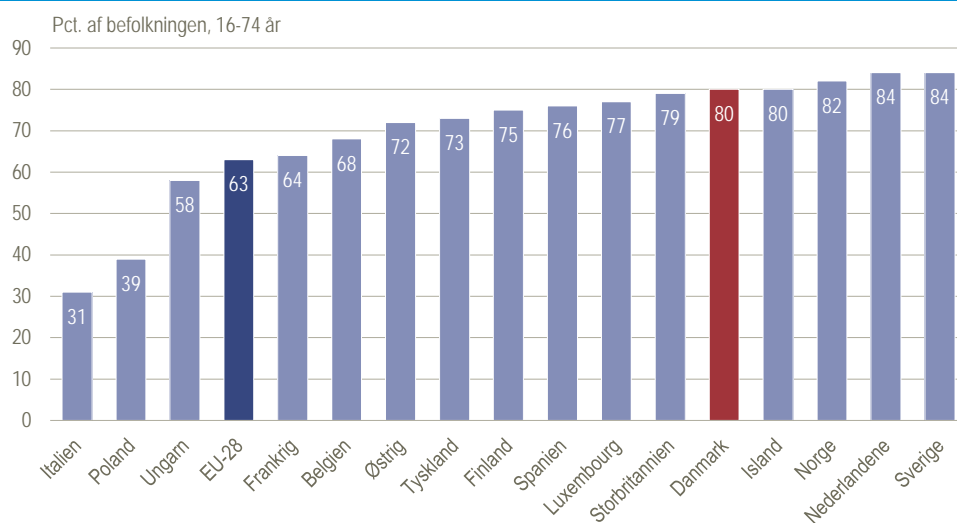
Figur 2.2 Udstyr brugt for at komme på nettet de sidste 3 måneder. 2017



Fortsat stigende udbredelse af mobil adgang til internet

I 2017 brugte 63 pct. af EU-borgerne deres mobil, når de gik på internettet. Der er en stigning på 36 procentpoint i forhold til for fem år siden, hvor blot 27 pct. brugte mobilen til internetadgang. Internetbrug via mobiltelefonen er mest udbredt i Sverige, Nederlandene og Norge, hvor over 80 pct. af befolkningen i aldersgruppen 16-74 år surfer på nettet via deres mobil. Danmark ligger på en delt fjerdeplads med Island, når det gælder brug af mobil til internetadgang i gruppen 16-74-årige.

Figur 2.3 Brug af mobiltelefonen til internetadgang. Udvalgte EU-lande. 2017



3 Ikke alle er online

3.1 Introduktion

Hvad belyses vedr. manglende internetbrug?

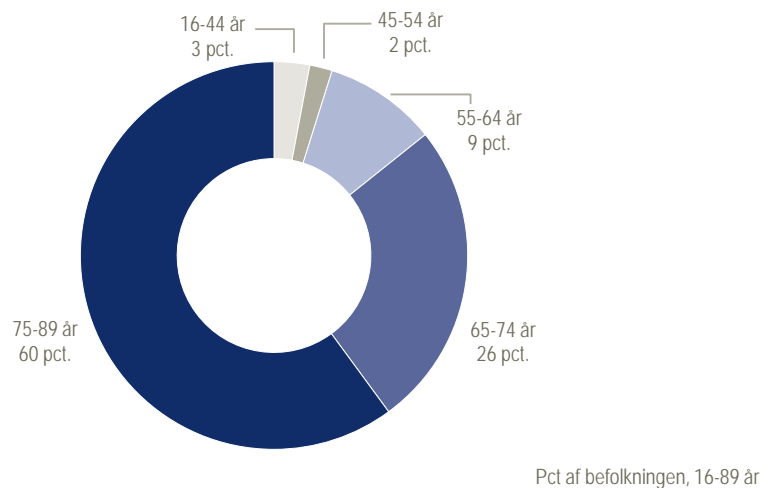
Spørgsmålene om manglende internetbrug er udviklet i samarbejde med Ældre Sagen, der også finansierede en del af 2017-undersøgelsen. Spørgeskemaet indeholder spørgsmål om årsager til manglende internetbrug og eventuelle fremtidige planer om at lære at bruge internettet. Endeligt er der et par spørgsmål om, på hvilken måde respondenter oplever udfordringer i hverdagen som følge af, at de ikke bruger internettet.

3.2 Udvalgte resultater

Over 200.000 personer har aldrig brugt internettet

Det fremgår af tabel 12 (se bilag I), at én ud af 22 eller 5 pct. af de 16 til 89-årige ikke var online på noget tidspunkt i 2017. Det svarer til ca. 217.000 personer. Andelen af dem, der ikke er på nettet, stiger markant med alderen for borgere over 55 år. Kun tre pct. af dem, som aldrig har brugt internettet, er yngre end 45 år. 60 pct. af dem, der ingen erfaring har med internetbrug, er mellem 75-89 år. Hver fjerde i denne gruppe er mellem 65 og 74 år. Kun fem pct. af dem, som aldrig har brugt internettet, er yngre end 54 år.

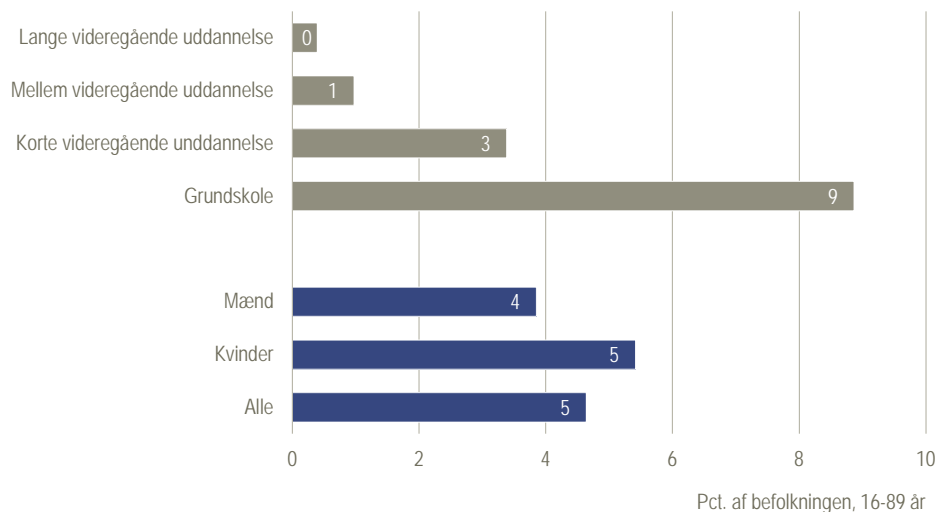
Figur 3.1 Sammensætning af danskere, som aldrig har brugt internettet. 2017



Hvem er de, der aldrig har brugt internet?

En lidt større andel af kvinder end mænd bruger aldrig internettet. Forskellen på andelen af ikke-internetbrugere er dog større, når man ser på uddannelsesbaggrund. Borgere med kortere uddannelser er nemlig overrepræsenteret blandt dem, som ikke har erfaring med internettet. Der er også forskel mellem regionerne på, hvor stor en andel, der aldrig har brugt internettet. Syv pct. af borgerne i Region Sjælland har aldrig brugt internettet. Dermed er Sjælland den region, hvor andelen af dem, der aldrig har været online, er højst. Til sammenligning har kun to pct. af dem, der bor i Region Hovedstaden, aldrig været på internettet.

Figur 3.2 Ingen erfaring med internetbrug fordelt på uddannelse og køn. 2017



Få offline danskere vil være online

Kun en tiendedel af borgere i aldersgruppen 16-89 år, der aldrig har været online, har planer om at lære at bruge internettet. Fire ud af fem af dem, der ikke er på nettet svarer, at de ikke oplever udfordringer i hverdagen ved, at de ikke bruger internettet. De fleste af dem, der oplever udfordringer, peger på kommunikation med det offentlige som en hæmsko ved, at de ikke er online (se tabel 15).

4 Hvad bruger danskerne internettet til?

4.1 Introduktion

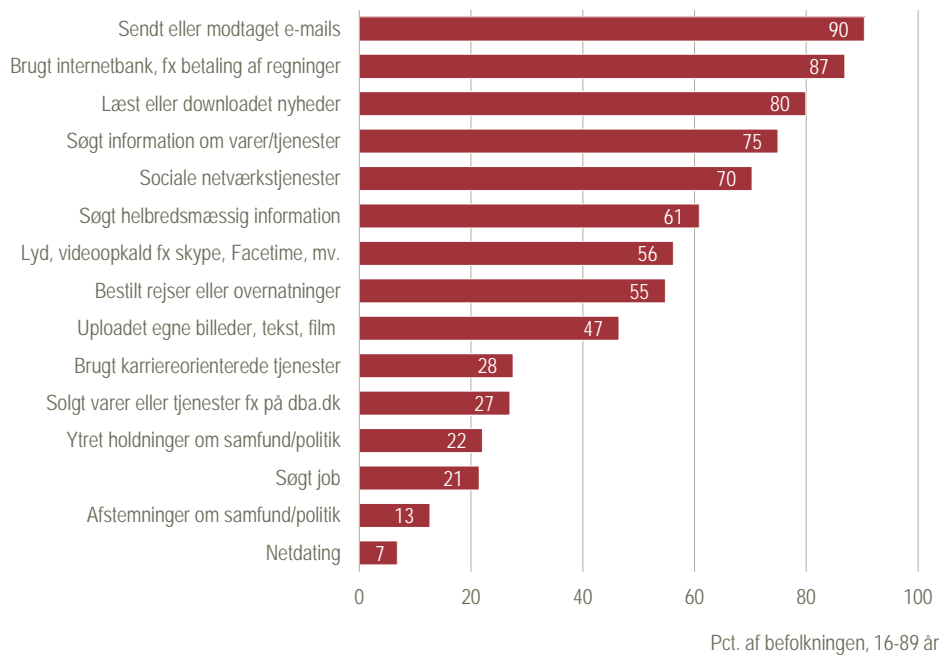
Udbredelse af en række anvendelsesområder til privatformål

De fleste spørgsmål i denne del af undersøgelsen er fastlagt i EU-regi og stilles i alle EU-lande samt Norge og Island. Det undersøges, hvad de adspurgte foretager sig på internettet herunder aktiviteter i forbindelse med kommunikation, underholdning, informationsøgning, netbank, jobsøgning, brug af sociale medier mv. Slots- og Kulturstyrelsen medfinansierer belysningen af anvendelse af udvalgte enkelte sociale medier herunder hvor hyppigt, borgerne bruger dem. Endeligt indeholder kapitlet et spørgsmål om betydningen af internet i forhold til udvalgte aktiviteter. Sidstnævnte spørgsmål er formuleret i samarbejde med Ældre Sagen.

4.2 Udvalgte resultater

Internet er blevet uundværligt for langt de fleste danskere. I dag bruger vi internettet til en lang række formål ud over de mest udbredte 'traditionelle' anvendelsesformål som fx kommunikation, informationsøgning og netbank.

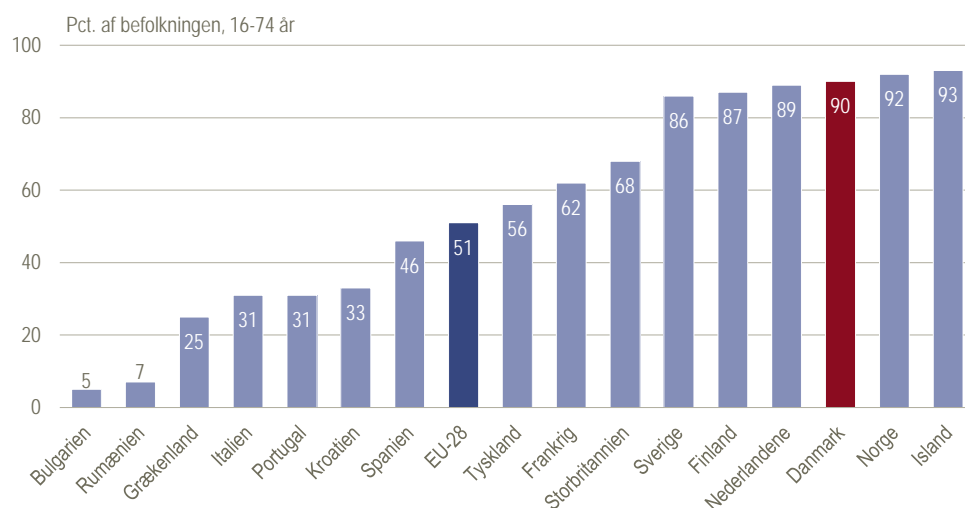
Figur 4.1 Udvalgte private formål ved internetbrug, 2017



Online banking mest populær i Norden

Netbank er et af internettets mest populære anvendelsesformål, især i de nordiske lande og i Nederlandene. Hver anden europæer anvendte online banking i 2017. Ni ud af ti danskere mellem 16 og 74 år bruger netbank. Således er Danmark på en europæisk tredje plads, når det handler om udbredelsen af netbank.

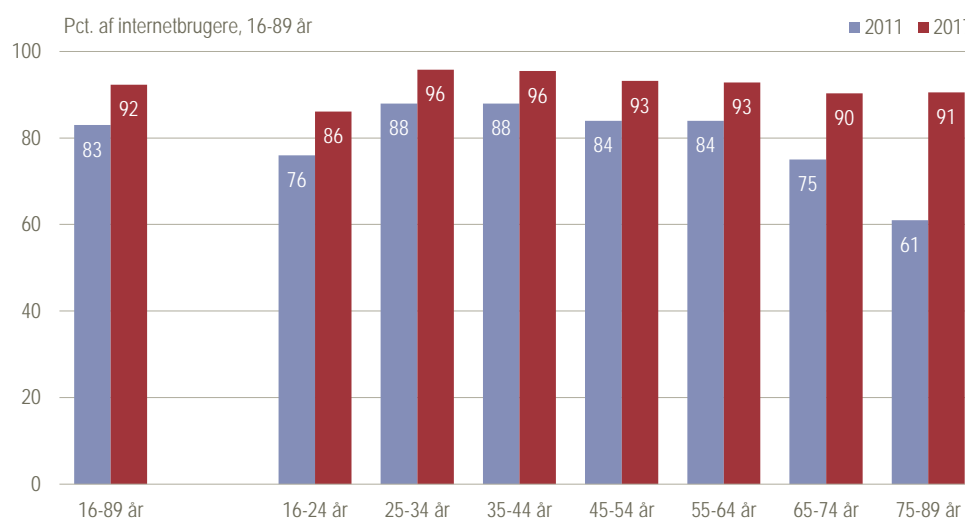
Figur 4.2 Brug af netbank. 2017



Ældre internetbrugere har taget netbank til sig

Brug af netbank er populært i alle aldersgrupper. Udbredelsen af online banking er fortsat højst blandt de 25-44-årige internetbrugere, men forskellen mellem aldersgrupperne blev væsentligt mindre i perioden 2011-2017. 92 pct. af internetbrugere anvender netbank i 2017. Til sammenligning var andelen af dem, der gik i banken via computeren mv. 83 pct. i 2011.

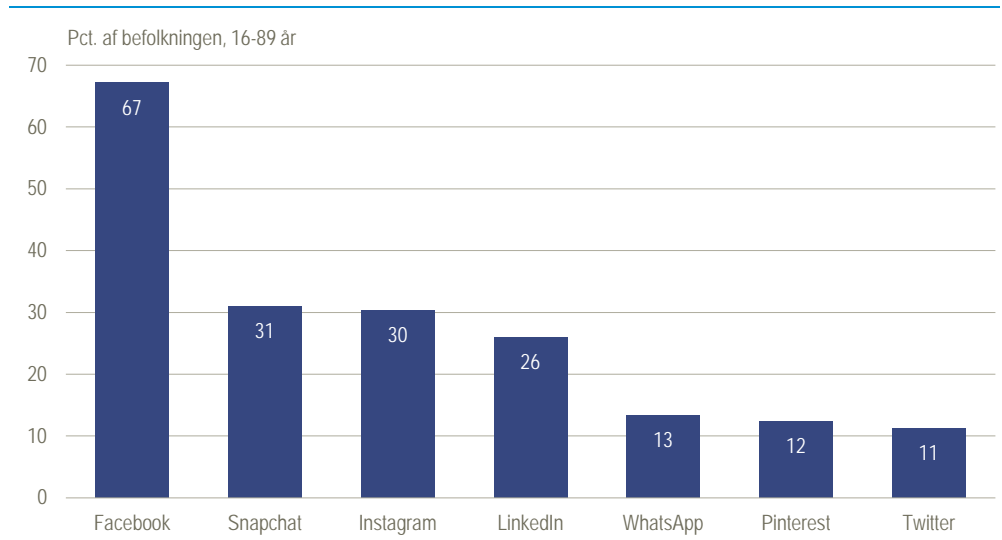
Figur 4.3 Brug af netbank. 2017



Sociale medier hitter Danmark

70 pct. af de 16-89 årige er på sociale medier i 2017. Danmark er dermed i top tre blandt de europæiske lande kun overgået af Norge og Island. Facebook er fortsat det mest populære sociale medie i Danmark efterfulgt af Snapchat og Instagram. Hver tiende dansker læste andres tweets eller tweetede i 2017.

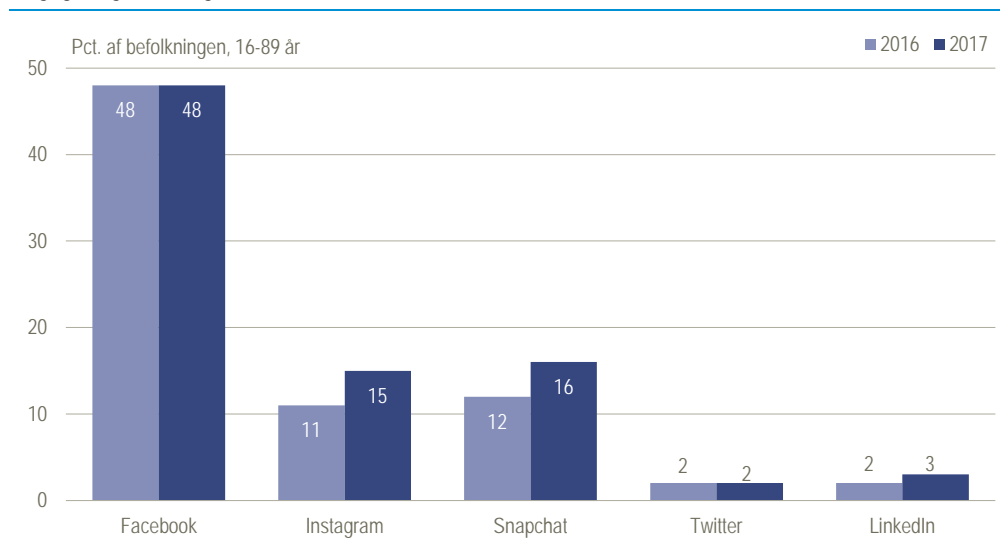
Figur 4.4 Danskere på sociale medier. 2017



Hver anden dansker er på Facebook hver dag

Én ud af to mellem 16 og 89 år tjekker Facebook flere gange om dagen eller dagligt i 2017. Det svarer til ca. 2.250.000 personer. Populariteten af Facebook er på samme niveau som i 2016. Til gengæld er andelen af danskere, der dagligt anvender Snapchat, stigende. I 2016 var det 12 pct. af befolkningen, der brugte Snapchat hver dag. Andelen er 16 pct. i 2017. Samme udvikling gælder Instagram, hvor andelen af daglige brugere er steget fra 11 pct. til 15 pct.

Figur 4.5 Daglig brug af udvalgte sociale medier



Danske ældre er europamestre i cloud computing

Danske internetbrugere er ligeledes blandt Europas top tre, når det gælder brug af cloud computing. I 2017 brugte 55 pct. af befolkningen (16-74 år) cloud computing til lagring af filer, hvilket er 13 procentpoint flere end i 2014. Danmark delte top tre i 2017 med Island (59 pct.) og Sverige (57 pct.). Ser man alene på ældre mellem 65 og 74 år, var Danmark på førstepladsen med en andel på 34 pct., hvilket er langt over EU-gennemsnittet på 10 pct. i samme aldersklasse. Andelen af 65-74-årige i Danmark, der brugte cloud computing, blev fordoblet fra 2014 til 2017. Næsten 70 pct. under 24 år opbevarer filer i skyen.

5 Digital kommunikation med det offentlige

5.1 Introduktion

Fokus på borgernes oplevelse med digital selvbetjening

Undersøgelsen i 2017 indeholder flere end 20 spørgsmål om digital kommunikation med det offentlige. De fleste af spørgsmålene er udviklet i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen. To spørgsmål er formuleret i samarbejde med Ældre Sagen. Kapitlet belyser danskernes brug af de offentlige digitale selvbetjeningsløsninger, Digital Post og e-boks samt generelle oplevelser, herunder tilfredshed, tryghed og tillid til selvbetjeningsløsningerne.

Obligatorisk selvbetjening

Som et led i udmøntningen af Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi 2011-2015 har Folketinget vedtaget fire samlelove om obligatorisk digital selvbetjening i årene 2012, 2013, 2014 og 2015. Dermed blev det obligatorisk for danskerne at bruge digitale løsninger i deres skriftlige kommunikation med de offentlige myndigheder på i alt 89 offentlige 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 de 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 eksempelvis være visse handicap, manglende digitale kompetencer, visse socialt udsatte borgere, sprogvanskeligheder mv., der gør, at borgeren ikke kan anvende de digitale selvbetjeningsløsninger.

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

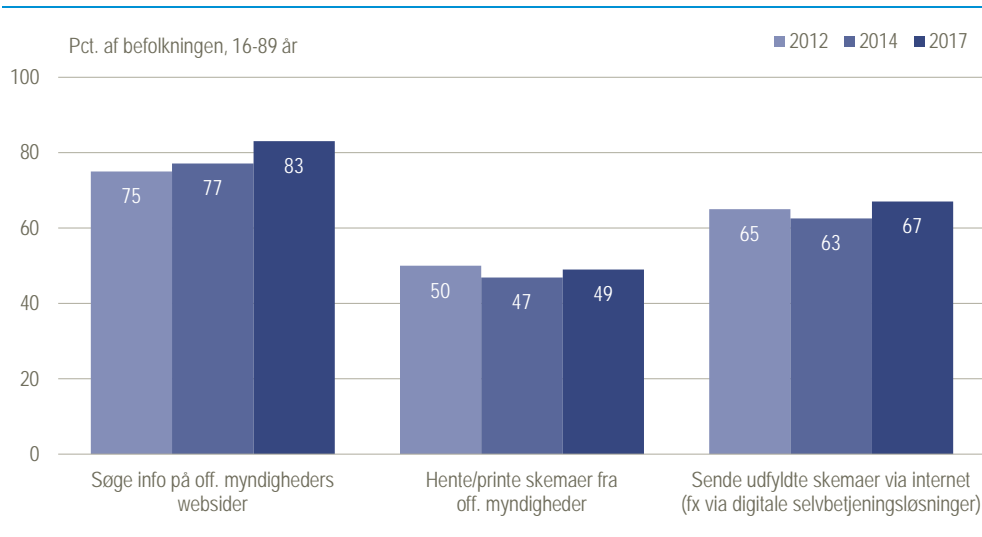
Kilde: Digitaliseringsstyrelsen, information om Lovgivning om obligatorisk digital selvbetjening.

5.2 Udvalgte resultater

Stadig flere anvender digitale selvbetjeningsløsninger

Borgernes kommunikation med det offentlig bliver stadig mere digital. Fire ud af fem borgere mellem 16 og 89 år har i 2017 brugt internettet til at finde oplysninger på offentlige myndigheders hjemmesider. To ud af tre har indsendt oplysninger via digitale selvbetjeningsløsninger.

Figur 5.1 Digital selvbetjening inden for det seneste år.



Danskerne er generelt tilfredse med selvbetjeningsprocessen

70 pct. af de borgere, som inden for det seneste år har indsendt oplysninger til det offentlige via fx en digital selvbetjeningsløsning, svarer, at de fandt processen enten 'meget overskuelig' (16 pct.) eller 'overskuelig' (54 pct.) sidste gang de brugte en digital selvbetjeningsløsning. 2 pct. mener, at processen var 'meget uoverskuelig'.

Høj tryghed blandt brugere af selvbetjeningsløsninger

Danskerne er også trygge, når de indsender personlige oplysninger til det offentlige. Ni ud af ti borgere, som inden for det seneste år har indsendt oplysninger til det offentlige via internettet, svarer, at de enten 'i høj grad' (45 pct.) eller 'i nogen grad' (44 pct.) er trygge, når de indsender personlige oplysninger via digitale selvbetjeningsløsninger.

Tillid til myndighedernes håndtering af personlige oplysninger

Flere end hver tredje mellem 16 og 89 år har i høj grad tillid til, at myndighederne passer godt på deres personlige oplysninger. Næsten hver anden eller 46 pct. har i nogen grad tillid til det offentliges håndtering af personlige oplysninger. Det betyder, at i alt 83 pct. i nogen eller høj grad har tillid til myndighederne, når det handler om håndtering af personlige oplysninger. 12 pct. svarer 'i mindre grad' og yderligere 4 pct. angiver, at de slet ingen tillid har til det offentliges håndtering af personlige data.

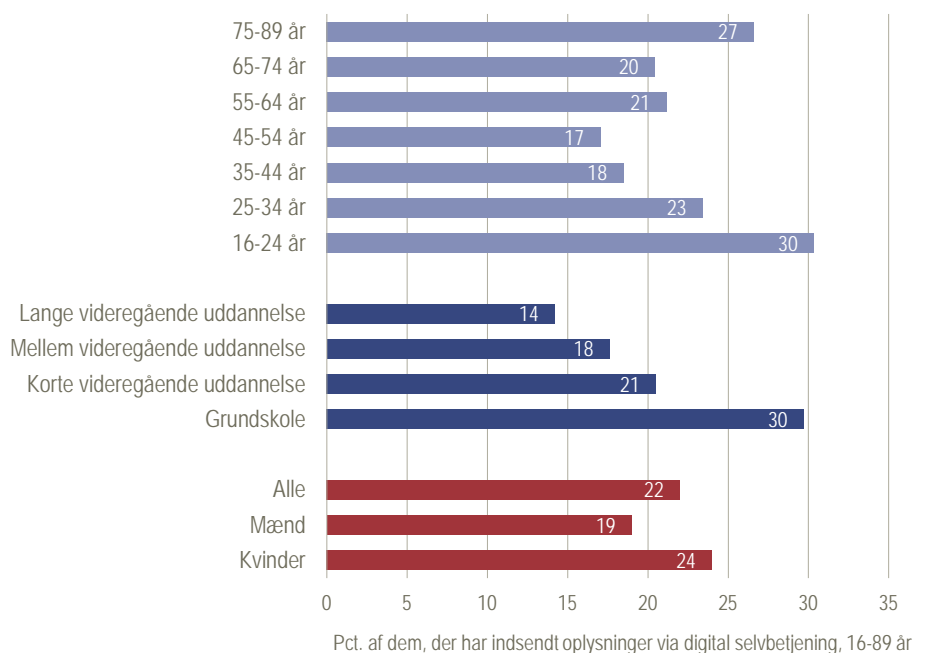
Alder og uddannelse er afgørende

Uanset hvilken af de førnævnte indikatorer vi ser på, spiller både demografisk og socioøkonomisk baggrund - især alder og uddannelse - en stor rolle. De yngste og de ældste borgere har mindre positiv oplevelse med digital selvbetjening end resten af befolkningen. Danskere med kortere skolegang i større omfang oplever udfordringer ved digitaliseringen i sammenligning med veluddannede borgere. Kapitel 1 indeholder flere observationer om de bagvedliggende faktorer for borgernes erfaring og holdninger til digital selvbetjening.

Hver femte har behov for hjælp

Undersøgelsen i 2017 indeholder et spørgsmål om behov for hjælp i forbindelse med den seneste indsendelse af blanket eller den seneste anvendelse af en digital selvbetjeningsløsning. 22 pct. svarer, at de havde brug for hjælp undervejs, da de senest brugte digital selvbetjening. Især borgere med kortere skolegang har brug for hjælp til at sende oplysninger til myndighederne via digitale selvbetjeningsløsninger. Desuden angiver de yngste og ældste brugere i højere grad end resten af befolkningen, at de havde brug for hjælp i forbindelse med seneste anvendelse af digital selvbetjening.

Figur 5.2 Havde brug for hjælp i forbindelse med seneste anvendelse af digital selvbetjening



- Mange ser fordelene ved Digital Post* Næsten to tredjedel af danskerne mener, at det primært er en fordel for dem, at posten fra det offentlige i udgangspunktet er digitalt. Hver tiende borger angiver, at digital kommunikation fra myndighederne primært er en ulempe for dem. Yderligere 24 pct. svarer, at den digitale post fra det offentlige har både fordele og ulemper.
- Delte meninger om den digitale udvikling* 44 pct. oplever, at den digitale udvikling primært har gjort det lettere at komme i kontakt med offentlige myndigheder. Næste hver femte har den modsatte mening og svarer, at den digitale udvikling primært har gjort det sværere at kommunikere med det offentlige. Det gælder uanset, om kontakten er via digital selvbetjening, personligt fremmøde, telefon/sms eller brev.
- 9 ud af 10 er tilmeldt Digital Post* 88 pct. af danskerne mellem 16 og 89 år svarer, at de er tilmeldt Digital Post, mens 12 pct. er fritaget. Fire ud af ti foretrækker at læse deres Digitale Post på bærbar computer. Smartphones og stationær computer følger efter med hhv. 22 og 21 pct. 13 pct. foretrækker at læse digitale post fra det offentlige på en tablet.

6 Internethandel

6.1 Introduktion

Mulighed for at sammenligne online køb internationalt

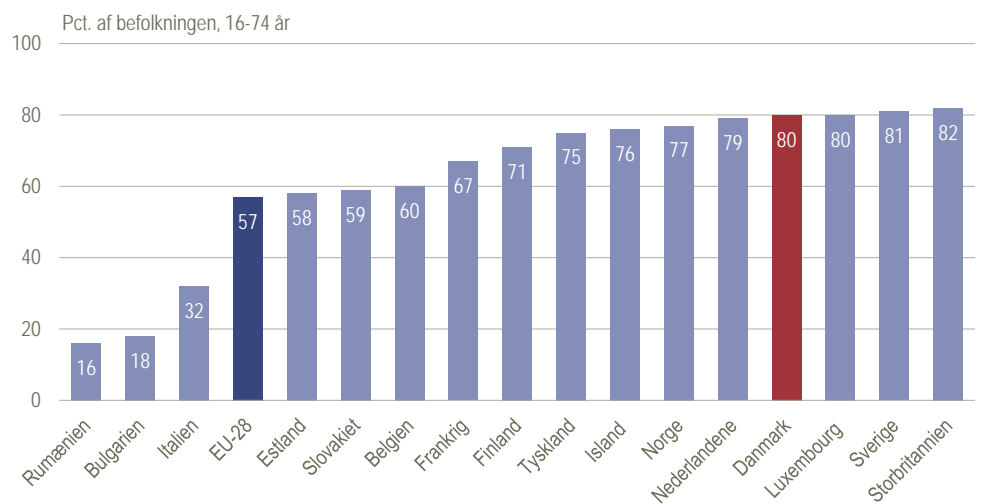
Alle spørgsmål om internethandel i 2017 statistikken stilles også i de øvrige EU-lande. Statistikken måler udbredelsen af internethandel herunder køb af udvalgte produkter og tjenester, barrierer for internethandel samt problemer oplevet i forbindelse med køb online. Hyppighed af køb via internettet samt handel med digitale varer estimeres også. Endeligt belyses udbredelsen af handel på tværs af landegrænser.

6.2 Udvalgte resultater

Store regionale forskelle i udbredelsen af internetkøb

Der er store forskelle på, hvor store dele af de europæiske landes befolkninger, der handler online. Nordeuropæiske forbrugere er vilde med internetkøb. Her har fire ud af fem borgere handlet på nettet i de seneste 12 måneder. Storbritannien og Sverige topper listen af lande, hvor onlinekøb er mest populært. Danmark deler tredjepladsen med Luxembourg. EU-gennemsnittet ligger på 57 pct. Kun hver tredje italiener køber varer eller tjenester online, og andelen er endnu lavere i Rumænien og Bulgarien.

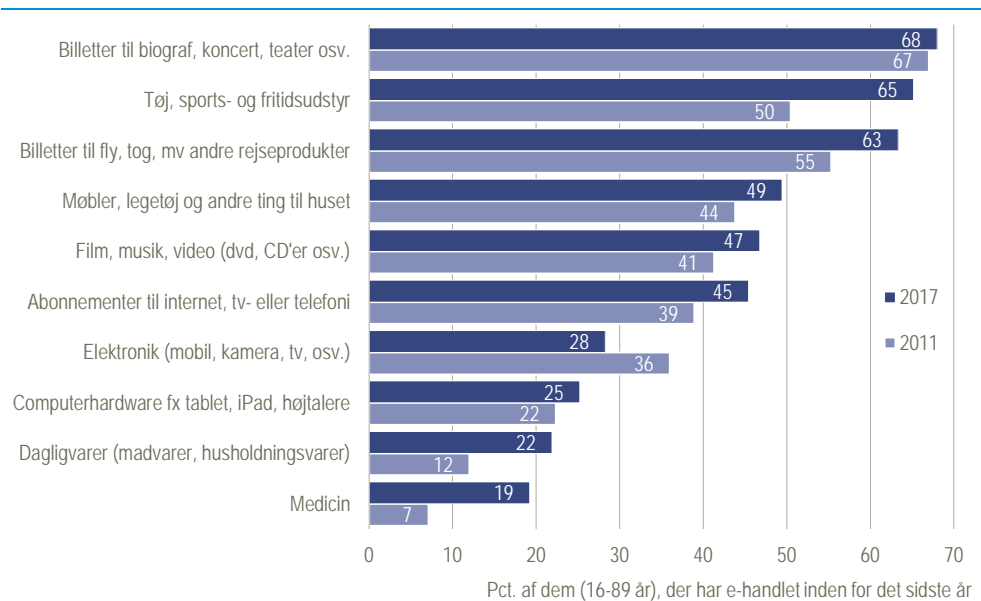
Figur 6.1 Udbredelsen af internetkøb i udvalgte europæiske lande. 2017



Mere medicin, mad- og dagligvarer i den digitale indkøbskurv

Billetter til oplevelser, tøj, sports- og fritidsudstyr samt rejser er fortsat de tjenester og varer, de fleste danskere køber på nettet. Antallet af dem, der klikker sig til dagligvarer og madvarer, er dog næsten fordoblet på seks år fra 2011 til 2017. Ca. 770.000 danskere køber mad- og dagligvarer online i 2017. Medicin er en anden varegruppe, der oplever markant stigning. Omkring 680.000 borgere anskaffede sig medicin på nettet i 2017 – det er næste tre gange så mange som i 2011.

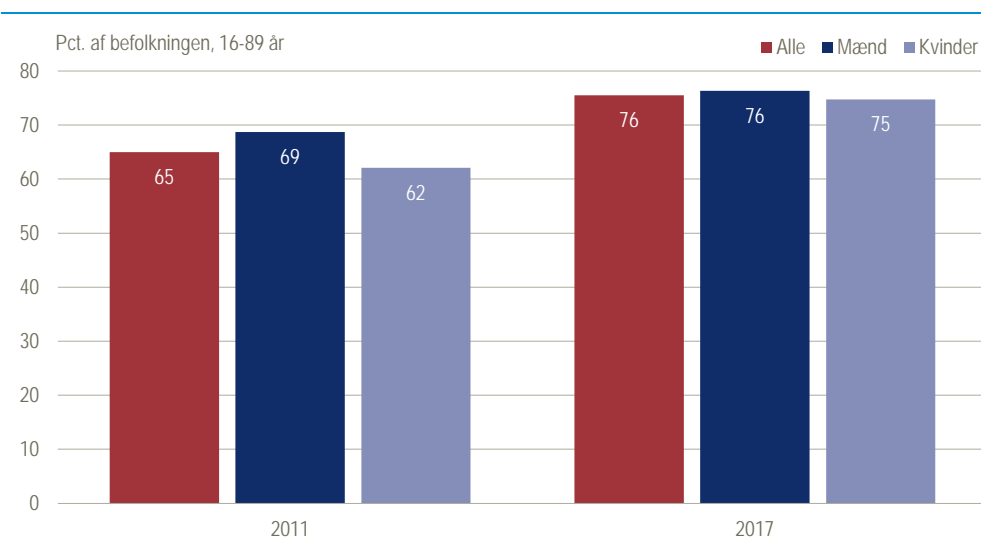
Figur 6.2 Internetkøb. 2011-2017



3,5 mio. danskere
handler online i 2017

Internetkøb bliver stadig mere udbredt. Siden 2011 er der kommet ca. 630.000 flere digitale købere blandt de 16- til 89-årige danskere. I 2011 var det kun 62 pct. af kvinderne mod 69 pct. af mændene, der handlede på nettet. Andelen er nu 76 pct. for mændene og 75 pct. for kvinderne. Det betyder, at kønsforskellen er ved at forsvinde. Hver gang der er en ny mandlig onlinekøber, er der to kvindelige internetbrugere, der handler online for første gang.

Figur 6.3 Har købt over internettet i det seneste år. 2017



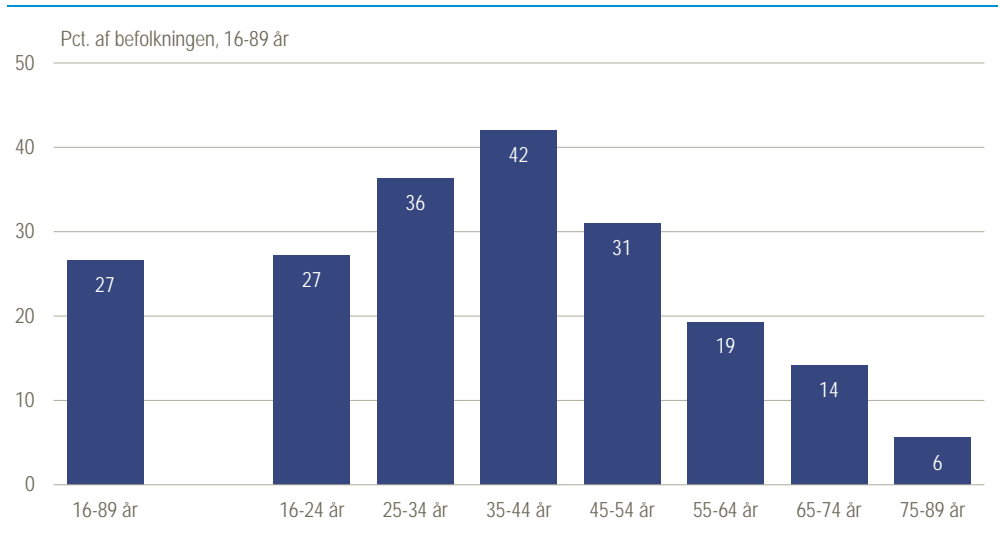
Mænd e-handler stadig i
større omfang end kvinder

Det er fortsat mændene, der handler mest på nettet. Det beløb, mændene handler for, er også større end kvindernes. 36 pct. af mandlige internetkøbere har handlet flere end 5 gange de seneste tre måneder mod 34 pct. af kvinderne. Seks ud af ti internetkøbere har e-handlet mellem 1 og 5 gange de seneste tre måneder. Det gælder for 62 pct. af kvinderne mod 60 pct. af mændene. Typisk køber mænd også for flere penge. Andelen af mandlige internetkøbere, der har brugt mere end 7.500 kr. på nethandel inden for de seneste tre måneder, er på 17 pct. Blandt kvinderne var tallet 11 pct. 26 pct. af de digitale købere fyldte indkøbskurven for mindre end 350 kr. i de seneste tre måneder. Den tilsvarende andel var henholdsvis 24 pct. hos mandelige og 27 pct. hos kvindelige e-handlende.

Hver fjerde sælger online

Næsten 1.250.000 danskere bruger internettet til at sælge brugte ejendele fx møbler, børneudstyr eller tøj. Internetsalg er mest populær blandt de 35-44 årige, hvor 42 pct. har solgt varer eller tjenester på nettet, via fx dba.dk. Også når det gælder onlinesalg, er mændene lidt foran kvinderne. 28 pct. af mændene mellem 16 og 89 år har solgt på nettet mod 25 pct. af kvinder.

Figur 6.4 Salg af varer eller tjenester fx dba.dk. 2017



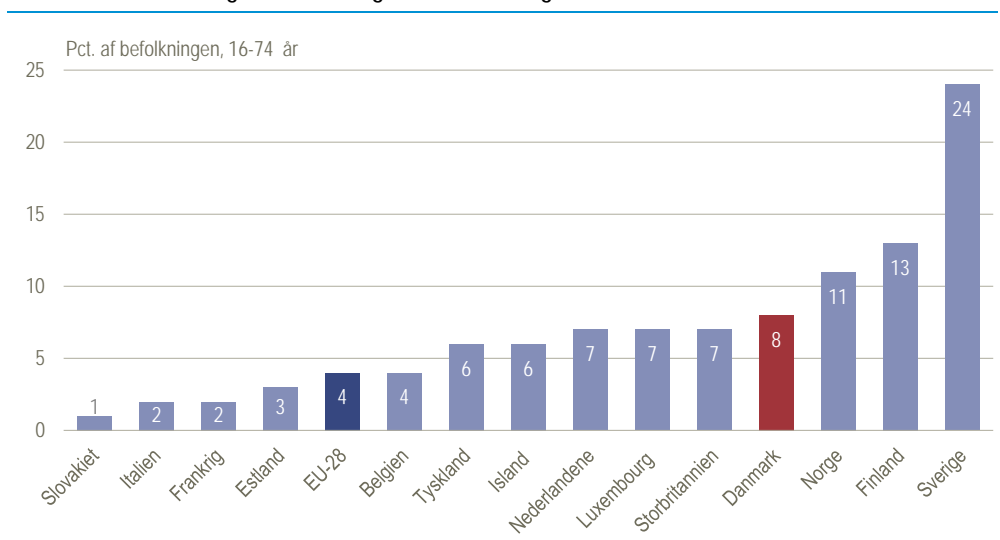
Online køb af finansielle produkter

Undersøgelsen indeholder tre spørgsmål om køb af finansielle aktiviteter over internettet til private formål. Spørgsmålene dækker handel med aktier, obligationer, mv., online køb af forsikringer og optagelse af lån hos banker eller andre finansielle udbydere (ekskl. lån fra privatpersoner). Køb af finansielle produkter over internettet er væsentligt mindre udbredt end køb af andre produkter og tjenester fx tøj og billetter til transport eller oplevelser. Kun 15 pct. af EU-borgerne købt mindst én af de ovenfor nævnte finansielle produkter online i 2017.

Aktiehandel på nettet mest udbredt i Sverige

Hver fjerde svensker handlede med aktier eller obligationer i 2017. Således er Sverige det land i Europa, hvor flest købte aktier eller obligationer i 2017. Udbredelsen af aktiekøb mv. er væsentligt mindre i alle de øvrige europæiske lande i forhold til Sverige. Den tilsvarende danske andel ligger på 8 pct. og er kun en tredjedel af andelen i Sverige. EU-gennemsnittet for 2017 ligger på 4 pct. af befolkningen i aldersgruppen 16- til 74-år.

Figur 6.5 Handel med aktier, obligationer, eller lignende investeringsaktiviteter. 2017



7 It-færdigheder og e-læring

7.1 Introduktion

EU-harmoniseret måling af it-kompetencer og online læring

Den del af spørgeskemaet, der indeholder spørgsmål om it-færdigheder har i en årrække været et væsentligt element i den fælles EU-undersøgelse. Færdighederne måles ved at spørge om borgerne har prøvet en række aktiviteter indenfor brug af internet og computer. Listen over aktiviteterne er formuleret i et samarbejde mellem Europa-Kommissionen, Eurostat og de nationale statistikkontorer. Da de samme spørgsmål skal stilles i samtlige EU-lande, kan listen forekomme utidssvarende for lande med mere avanceret it-anvendelse, herunder Danmark. Skemaet indeholder endvidere spørgsmål om e-læring fx onlinekurser eller andre e-læringsaktiviteter.

Selv-opfattede it-færdigheder

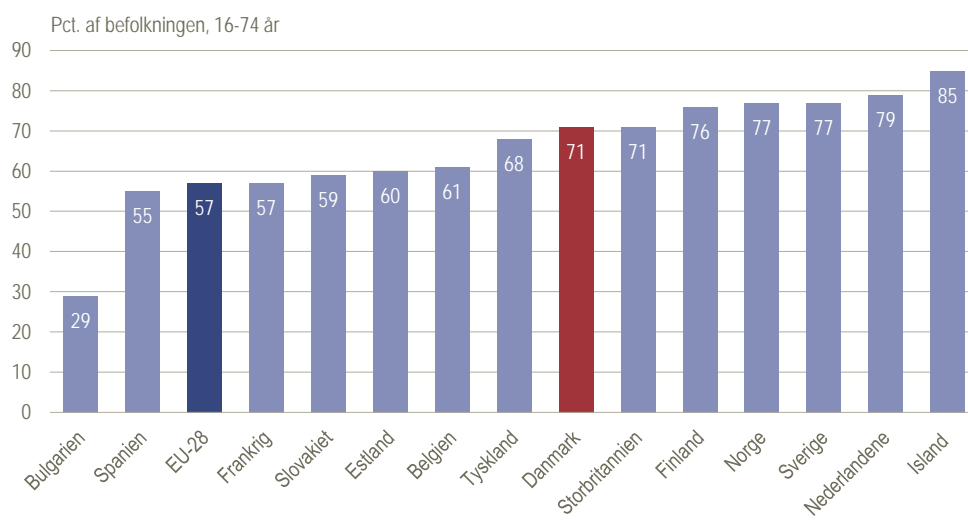
Ud over de fælles EU-spørgsmål om it-færdigheder indgår et dansk spørgsmål formuleret i samarbejde med ÆldreSagen, idet danske respondenter spørges til deres subjektive vurdering af deres egne it-kompetencer.

7.2 Udvalgte resultater

Lavere digitale færdigheder i Danmark end i andre nordiske lande

Europas årlige digitale statusrapport, indekset for digitalisering af økonomi og samfund (DESI)², følger medlemsstaternes fremskridt med hensyn til digitalisering. Rapporten opererer med fire niveauer i forhold til digitale færdigheder. Den laveste kategori er '*ingen digitale færdigheder*'. Der er ingen danskere i den laveste kategori. Den næstlaveste kategori er '*lave digitale færdigheder*'. '*Basale digitale færdigheder*' og '*højere end basale digitale færdigheder*' er de to øverste niveauer. Indikatoren *basale digitale færdigheder eller derover* er en sammensætning af de to øverste kategorier. Andelen af danskere med *basale digitale færdigheder eller derover* er højere end EU-gennemsnittet, men lavere end andelen i de andre nordiske lande og i Nederlandene.

Figur 7.1 'Basale' eller 'højere end basale digitale færdigheder' i udvalgte lande. 2017



De fire niveauer for digitale færdigheder beregnes ved at sammensætte en række indikatorer om borgernes erfaring med aktiviteter som brug af regneark eller tekstbehandlingssoftware. I det følgende afsnit gennemgås undersøgelsens resultater

² I DESI følges medlemsstaternes fremskridt med hensyn til digitalisering, idet der både fremlægges kvantitativ dokumentation fra indekset for digitalisering af økonomi og samfund og kvalitative oplysninger om landespecifikke politikker.

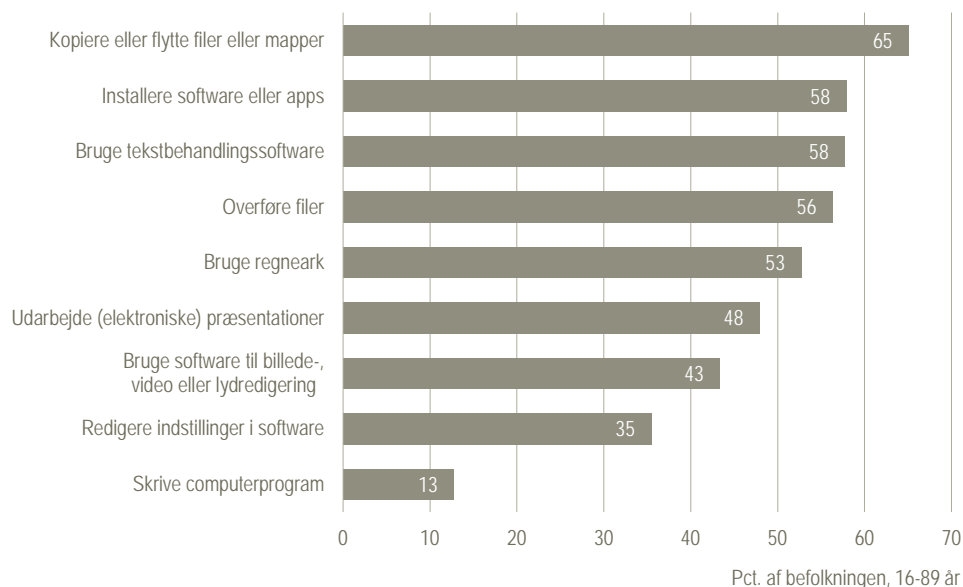
<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

om aktiviteter, der indgår i belysning af it-færdigheder for den udvidede (16-89 år) danske population.

Hver anden brugte regneark

Når man ser på den bredere danske population, der dækker personer mellem 16 og 89 år, har 53 pct. prøvet at bruge regneark i 2017. Næsten hver anden har prøvet at udarbejde elektroniske præsentationer. 13 pct. af de 16-89-årige svarer, at de har prøvet at skrive et computerprogram.

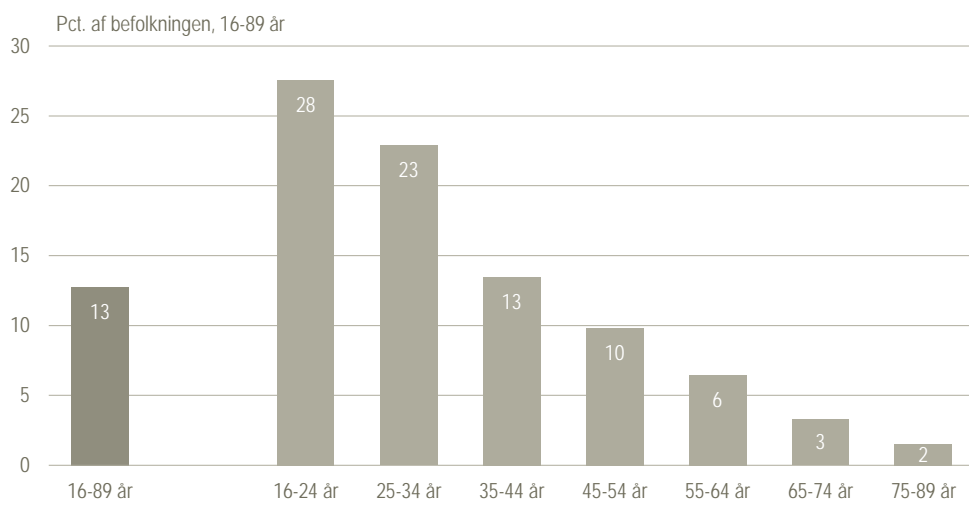
Figur 7.2 Udvalgte aktiviteter, der anvendes til at måle it-færdigheder. 2017



Færre kvinder end mænd skriver programkode

Programmering er væsentlig mere populær blandt mænd end blandt kvinder. Andelen af mænd, der har prøvet at skrive et computerprogram i 2017, er på 18 pct. Til sammenligning er der kun 7 pct. af kvinderne, der programmerede i samme periode. Sandsynligheden for, at en person har erfaring med at skrive computerprogram, falder kraftigt med stigende alder. 28 pct. af de 16 til 24-årige har prøvet at skrive et computerprogram i 2017, mens det gælder for 13 pct. blandt de 35 til 44-årige.

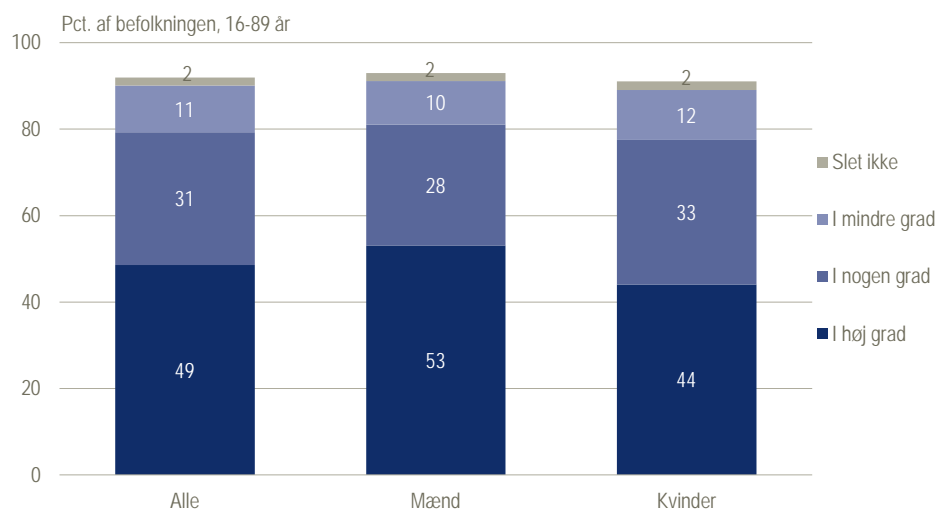
Figur 7.3 Har skrevet computerprogram. 2017



De fleste synes, at de har tilstrækkelige it-kompetencer

Respondenterne er blevet bedt om at vurdere deres egne it-kompetencer. Otte ud af ti mener, at de i høj grad (49 pct.) eller i nogen grad (31 pct.) er rustet til at bruge internettet med deres it-færdigheder. Hver tiende angiver, at de kun i mindre grad føler sig tilstrækkeligt udstyret til at bruge internettet med deres nuværende it-kompetencer. Syv pct. angiver, at deres it-færdigheder slet ikke er tilstrækkelige. Mænd er generelt i højere grad tilfreds med deres it-færdigheder end kvinder.

Figur 7.4 I hvilken grad føler du dig rustet til at bruge internettet med dine it-færdigheder. 2017

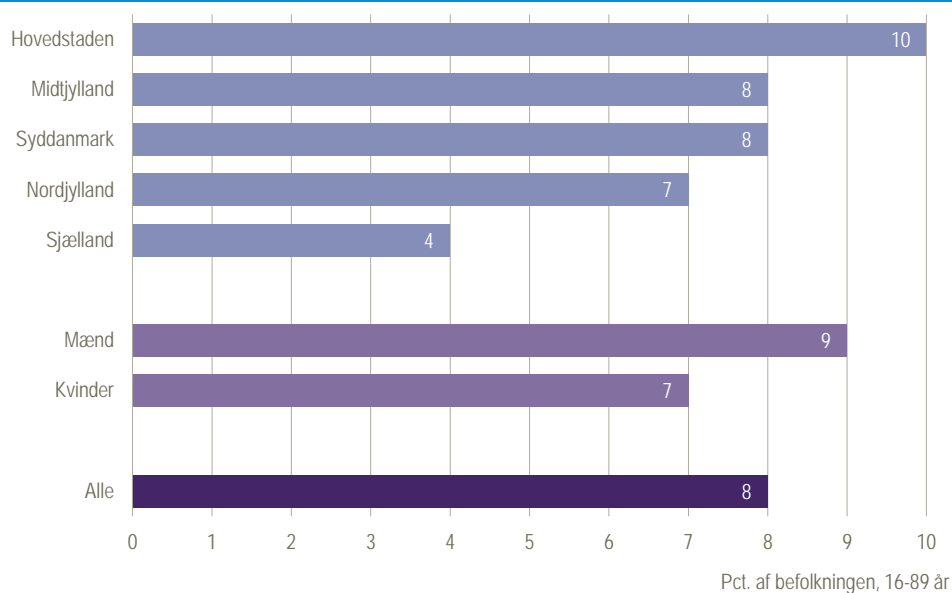


Anm.: Spørgsmålet blev kun stillet til den del af respondentgruppen, der har oplyst at have brugt internet i det seneste år. Tallene summerer derfor ikke til 100 pct.

Region Hovedstaden foran i e-læring

Undersøgelsen belyser, hvor mange der tager et onlinekursus eller bruger e-learning-materiale, dog ikke et helt onlinekursus (fx videoer, software eller apps). Det kan være både til uddannelsesmæssige-, erhvervsmæssige- eller private formål. Hver tiende med bopæl i Region Hovedstaden deltog i et onlinekursus i 2017. Dermed har Hovedstaden den højeste andel af borgere, der uddanner sig via internettet. Til sammenligning var det 4 pct. af befolkningen i Region Sjælland, der 'gik på kursus' via internettet. Digitale kurser er lidt mere populære blandt mænd end kvinder. For hele befolkningen gælder det, at 8 pct. tog et onlinekursus i 2017. Det svarer til 375.000 personer mellem 16 og 89 år.

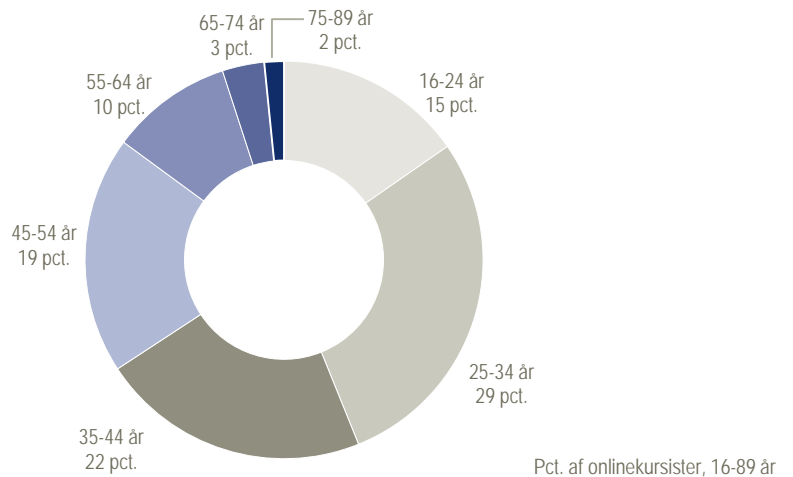
Figur 7.5 Deltagelse på online kurser fordelt på region og køn. 2017



Flest online kursister er mellem 25 og 34 år

Sandsynligheden for deltagelse på onlinekurser er højst blandt de 25 til 34-årige, hvor 15 pct. var onlinekursister i 2017. Andelen, der havde været på kursus via internettet var næststørst i aldersgruppen 35-44 år (11 pct.). Halvdelen af dem, der tog et onlinekursus i 2017 er mellem 25 og 44 år. Andelen af dem, der har gennemført et onlinekursus i 2017 var med 9 pct. den samme i aldersgrupperne 16-24 år og 45-54 år. Få onlinekursister er i pensionsalder.

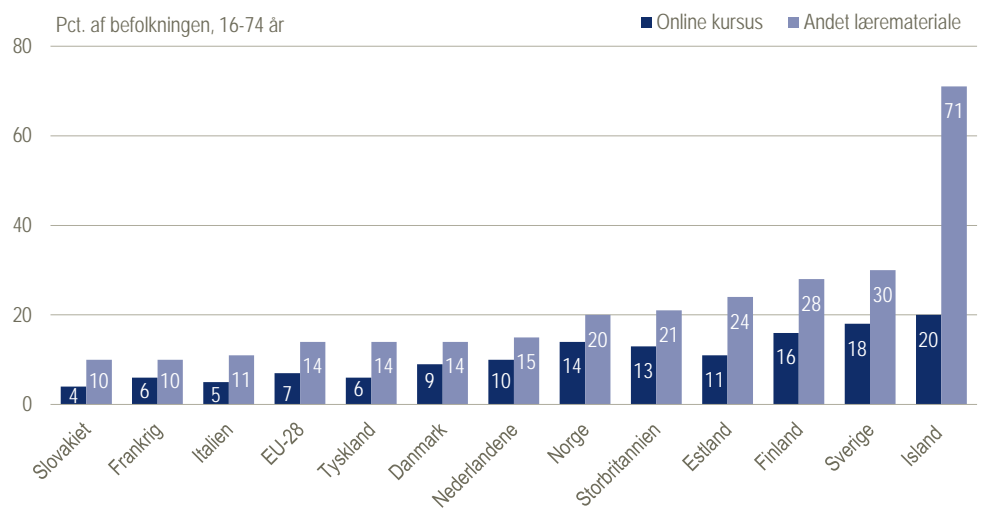
Figur 7.6 Sammensætning af deltagerne på onlinekurser. 2017



Islændinge er vilde med online læring

Brug af e-læringsmateriale er langt mere udbredt i Island sammenlignet med de andre europæiske lande. Det gælder også deltagelse i onlinekurser, dog er forskellen ikke lige så stor her, når man sammenligner Island med andre lande. Ni pct. af danskerne mellem 16 og 74 år deltog i onlinekurser i 2017, og 14 pct. brugte e-læringsmateriale.

Figur 7.7 Online kursus og andre online læringsmateriale. 2017



8 Mere information

<i>Mulighed for særkørsler</i>	Der er 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 kan findes på www.dst.dk/it . Udvalgte tabeller findes desuden i Statistikbanken. Internationale resultater kan downloades fra Eurostat: ec.europa.eu/eurostat/web/information-society/data/database
<i>Seneste offentliggørelse</i>	Temapublikationen <i>It-anvendelsen i befolkningen – EU sammenligninger 2016</i> udkom i maj 2017. Den findes på Danmarks Statistiks hjemmeside på adressen https://www.dst.dk/da/Statistik/Publikationer/VisPub?cid=20744 .
<i>Nyhedsartikler Nyt fra Danmarks Statistik</i>	<i>Nyt fra Danmarks Statistik</i> med resultater fra 2016 og 2017 undersøgelsen: <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 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)• Cloud computing (Nyt nr. 2018:100, 14. marts 2018)
<i>Henvendelse</i>	Agnes Tassy (metode), tlf. 39 17 31 44, ata@dst.dk Monica Bille Nielsen (tal), tlf. 39 17 35 95, mbs@dst.dk

9 English summary

- Internet usage is described in a broad sense* In the publication, the Danes' use of internet is described in a broad sense. The study addresses topics such as ICT-equipment in Danish homes, purpose for internet usage including among others communication with the public, social media as well as e-commerce. ICT-skills is an additional topic surveyed in the publication.
- Focus on the double digital divide* Denmark occupies first place among the 28 EU-Member States in the European Commission's Index of the digital economy and the digital society (DESI) 2017, where Denmark scored high on all the measured areas. The development is going in the right direction. Though there are areas with room for improvement. The publication's theme compares older and younger citizens' internet customs with the rest of the population respectively and illustrates their challenges with digitization – the so called “double digital divide”.
- An extract of results* Among this years' results are the following:
- 97 pct. of the families have access to internet at home in 2017. The share was 84 pct. in 2011.
 - Four out of five between 15 and 89 years go online via their mobile phone. Only two out of five Danes turn on a stationary PC in order to go online.
 - Two out of three elderly citizens (65-89 years) are online on a daily basis. The corresponding share is 99 pct. among young people between 15 and 20 years.
 - 76 pct. buy online in 2017 and one out of four sells goods or services online.
 - 86 pct. use online banking.
 - 71 pct. of everyone between 15 and 89 years use social media.
 - Half of the Danes (15-89 years) state that they to a great extent feel equipped to use the internet with their ICT-skills. The share is 10 pct. among the 75-89-year-olds.
 - At the same time it is especially young people (15-20 years) that experience digital self-service as “very confusing”.
 - The share of Danes with at least basic digital competences is greater than the EU average, but lower than the share in other Nordic countries and in the Netherlands.
 - e-Learning is less popular in Denmark compared to the other Nordic countries, Great Britain and the Netherlands.
 - The Danes feel secure when sending personal information to public authorities. Nine out of ten citizens, that have sent information to public authorities via the internet within the past year, respond that they either “to a great extent” (45 pct.) or “to some extent” (44 pct.) feel secure when sending personal information online.
- Data used* The publication primarily builds on information from the survey *ICT-usage by individuals 2017*. The survey is based on responses from a representative sample of the Danish citizens. The foundation is a harmonized EU-questionnaire (*ICT usage by individuals and in households 2017*), but the study additionally covers a range of national questions that in 2017 are prepared in cooperation with the Agency for Digitization, Ældre Sagen, the Ministry of Industry, Business and Financial Affairs and the Agency for Culture and Palaces.

Bilag I – Tabelafsnit

Hvorfor tre kolonner?

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

Den dobbelte digitale kløft – unge ældre og digitalisering, tabel 1-9

Tabel 1 Hyppighed af internetbrug. 2017

	Alle	15-20 år	21-64 år	65-89 år
	pct. af befolkningen			
Flere gange om dagen	74	92	83	39
Hver dag eller næsten hver dag (5-7 gange om ugen)	14	7	11	25
Mindre end en gang pr. uge	2	0	1	4
Mindst en gang pr. uge (1-4 gange om ugen)	4	1	3	10
Bruger ikke internet	6	0	2	21

Tabel 2 Enheder brugt til internet adgang. 2017

	Alle	15-20 år	21-64 år	65-89 år
	pct. af internetbrugere			
Stationær computer	40	29	41	39
Bærbar computer (eller netbook)	73	88	76	55
Tablet	51	41	56	37
Mobiltelefon eller smartphone	84	98	90	50
Andet mobilt udstyr fx e-boglæser, smart watch	11	18	13	1

Tabel 3 Internet på farten. 2017

	Alle	15-20 år	21-64 år	65-89 år
	pct. af internetbrugere			
Mobiltelefon eller smartphone	80	94	87	45
Bærbar computer (fx laptop eller tablet)	40	50	43	25
Andet mobilt udstyr (fx e-boglæser, smart watch)	3	4	3	1
Jeg går ikke på internettet med mobilt udstyr uden for mit hjem eller arbejdsplads	13	3	8	38

Tabel 4 Formål ved internetbrug, 2017

	Alle	15-20 år	21-64 år	65-89 år
	pct. af internetbrugere			
Har du brugt internettet privat til nogle af de følgende formål i de seneste tre måneder?				
E-post	96	91	98	92
Lyd eller videoopkald fx Skype, Facetime, mv	60	83	65	30
Sociale netværkstjenester	75	98	82	37
Netdating	7	11	8	2
Uploaded egne billeder, tekst, mv med henblik på deling fx på Facebook,	50	72	55	18
Læst online nyheder/aviser	85	85	87	75
Søgt helbredsrelateret information fx ernæring, mv	64	61	69	49
Søgt information om varer eller tjenester	79	77	85	60
Udtrykt egne holdninger om samfundsrelateret/politiske emner	23	21	27	12
Deltage i online høringer eller afstemninger om samf. Forhold	14	18	15	7
Jobsøgning via nettet	23	29	27	2
Karriereorienterede netværks-tjenester fx LinkedIn	29	14	37	5
Søgt eller bestilt rejser, mv	58	36	64	44
Solgt varer eller tjenester fx dba.dk	28	27	32	13
Netbank	92	71	95	90
Brug af cloud computing	55	71	58	37
Taget et online kursus	8	6	10	2
Brugt e-learning materiale	14	20	16	3
Kommunikeret med undervisere/elever	12	26	13	2
Andre e-learning aktiviteter	4	7	3	2
Har ikke deltaget i e-learning aktiviteter	72	60	69	86

Tabel 5 Motivation for internetbrug. 2017

	Alle	15-20 år	21-64 år	65-89 år
	pct. af internetbrugere			
Hvor stor betydning har følgende muligheder på internettet for dig?				
Holde kontakt med dem, jeg kender				
Mindre betydning	25	13	26	27
Slet ingen betydning	11	2	10	22
Stor betydning	61	85	63	44
Ved ikke	2	0	1	7
Få adgang til information og viden				
Mindre betydning	30	31	29	32
Slet ingen betydning	16	13	13	27
Stor betydning	52	56	56	34
Ved ikke	2	0	1	7
Få adgang til underholdning				
Mindre betydning	30	17	31	34
Slet ingen betydning	17	3	12	41
Stor betydning	50	80	55	18
Ved ikke	2	0	1	7
Ordre bankforretninger, fx betale regninger				
Mindre betydning	10	34	7	7
Nægter at svare	0	0	0	0
Slet ingen betydning	6	16	4	7
Stor betydning	82	49	87	78
Ved ikke	2	1	1	7
Indsende eller modtage oplysninger om skat, tilskud, og lign. til eller fra myndigheder eller virksomheder.				
Mindre betydning	19	40	18	13
Nægter at svare	0	0	0	0
Slet ingen betydning	7	29	4	8
Stor betydning	72	31	77	72
Ved ikke	2	1	2	7
Købe, sælge, bortgive eller bytte ting				
Mindre betydning	42	48	46	26
Slet ingen betydning	38	41	32	60
Stor betydning	17	10	21	5
Ved ikke	3	1	2	8

Tabel 6 Brug af digital selvbetjening. 2017

	Alle	15-20 år	21-64 år	65-89 år
	pct. af befolkningen			
Informationssøgning på offentlige myndigheders hjemmesider fx SKAT, biblioteker, kommune, mv	83	70	90	63
hente eller printe skemaer/blanketter fra offentlige myndigheders hjemmesider?	49	18	55	42
Indsende udfyldte blanketter via internettet?	67	50	76	47

Tabel 7 Oplevelse af processen ved sidste brug af en digital selvbetjeningsløsning. 2017

	Alle	15-20 år	21-64 år	65-89 år
	pct.			
Hvordan oplevede du processen sidste gang, du brugte en digital selvbetjeningsløsning?				
Hverken eller	20	23	19	23
Meget overskuelig	16	11	17	12
Meget uoverskuelig	2	2	3	1
Overskuelig	54	51	54	57
Uoverskuelig	7	10	7	8
Ved ikke	0	2	0	0
Den seneste gang, havde du da brug for hjælp undervejs?				
Ja	22	35	20	22
Nej	78	64	79	78
Ved ikke	0	0	0	0
I hvor høj grad er du tryk ved at indsende personlige oplysninger til det offentlige?				
I høj grad	45	32	47	36
I mindre grad	9	12	8	11
I nogen grad	44	54	42	50
Slet ikke tryk	3	2	3	3
Ved ikke	0	0	0	1

Anm.: Pct. af dem, der har indsendt oplysninger

Tabel 8 Tillid til, at de offentlige myndigheder passer godt på dine personlige oplysninger? 2017

	Alle	15-20 år	21-64 år	65-89 år
	pct. af befolkningen			
I hvor høj grad har du tillid til, at de offentlige myndigheder passer godt på dine personlige oplysninger?				
I høj grad	37	43	39	30
I nogen grad	46	44	45	47
I mindre grad	12	9	11	13
Slet ikke tryk	4	3	4	5
Ved ikke	0	0	0	4
Er du tryk ved at kommunikere med de offentlige myndigheder via Digital Post/e-Boks?				
Ja	88	91	89	82
Nej	11	6	10	16
Ved ikke	1	2	1	2
Har du nogen gange behov for, at en anden kan foretage digitale ansøgninger, anmeldelser eller indberetninger til det offentlige for dig?				
Ja	26	41	19	41
Nej	74	57	81	58
Nægter at svare	0	0	0	0
Ved ikke	0	2	0	1

Tabel 9 Selvpfattede digitale færdigheder. 2017

	Alle	15-20 år	21-64 år	65-89 år
	pct. af befolkningen			
I hvilken grad føler du dig rustet til at bruge internettet?				
I høj grad	49	61	57	18
I mindre grad	11	5	9	20
I nogen grad	31	30	30	34
Slet ikke	2	0	1	5
Ved ikke	2	3	2	1
Bruger ikke internet	6	0	2	22

Adgang til og brug af it, tabel 10-12**Tabel 10** Adgang til computer og internet i hjemmet. 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
Har du eller andre i husstanden adgang til computer i hjemmet?	95	92	92
Har du eller andre i husstanden adgang til internet i hjemmet?	98	95	95
Hvilken form for internetforbindelse bruges i hjemmet?			
· Bredbånd	88	84	85
· Mobilbredbånd	33	32	32
· Anden	2	2	2
· Ved ikke	3	4	4
· Har ikke adgang til internet i hjemmet	2	5	5

Tabel 11 Computerbrug og hyppighed. 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
Hvornår har du senest brugt en computer uanset hvor?			
· Inden for de seneste tre måneder	94	91	91
· Mere end 3 måneder siden	3	4	4
· Aldrig	3	5	5
Hvor ofte har du brugt en computer i de seneste tre måneder?			
· Flere gange om dagen	64	61	61
· Hver dag eller næsten hver dag (5-7 gange om ugen)	19	19	19
· Mindst en gang pr. uge (1-4 gange om ugen)	7	7	7
· Mindre end en gang pr. uge	4	4	4

Tabel 12 Internetbrug, hyppighed, mobil internet og udstyr brugt til adgang 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
Hvornår har du senest brugt internettet uanset hvor?			
· Inden for de seneste tre måneder	97	94	94
· Mere end 3 måneder siden	1	1	1
· Aldrig	2	5	5
Hvor ofte har du (i gennemsnit) været på internettet i de seneste tre måneder?			
· Flere gange om dagen	79	74	74
· Hver dag eller næsten hver dag (5-7 gange om ugen)	13	14	14
· Mindst en gang pr. uge (1-4 gange om ugen)	4	4	4
· Mindre end en gang pr. uge	2	2	2
Hvilket af følgende udstyr har du brugt for at komme på internettet de seneste tre måneder?			
· Stationær computer	39	38	37
· Bærbar computer (eller netbook)	73	69	69
· Tablet	51	48	48
· Mobiltelefon eller smartphone	84	79	79
· Andet mobilt udstyr fx medieafspiller, spillekonsol, e-boglæser, smart Watch	11	10	10
· Smart TV, dvs. et tv koblet direkte til internettet fx via Wi-Fi, ikke via separat udstyr, der bruger tv'et som skærm	20	19	19
Har du brugt et eller flere af følgende mobilt udstyr til at få mobil adgang til internettet uden for dit hjem eller arbejdsplads de seneste 3 måneder?			
· Mobiltelefon eller smartphone	80	75	75
· Laptop eller tablet, bærbar computer	40	38	38
· Andet mobilt udstyr (fx medieafspiller, spillekonsol, e-boglæser, smart watch, PDA)	3	3	3
· Går ikke på internettet med mobilt udstyr uden for mit hjem eller arbejdsplads	11	13	13

Ikke alle er online, tabel 13-17

Tabel 13

Barrierer for internetbrug. 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
— pct. af pers. der ikke har brugt internet det seneste år —			
Hvorfor har du ikke brug for adgang til internet?			
Hvis jeg har brug for internettet får jeg brug for hjælp af venner/familie	25	37	..
Jeg finder oplysninger mv. på anden måde	19	20	..
Jeg har opgivet at følge med i udviklingen inden for brug af internet	42	40	..
Jeg foretrækker personlig kontakt, breve eller telefon	51	44	..
Internettet er spild af tid	43	30	..
Det er for besværligt med installation	25	18	..
Opkobling og andre tekniske spørgsmål	...	3	..
Andet	16	17	..

Anm.1: Tallene er baseret på få observationer og derfor behæftet med større usikkerhed

Anm.2: Oplysningen foreligger ikke pga. for få observationer i aldersgruppen 15-89 år

Tabel 14 **Forventninger til internetbrug i fremtiden. 2017**

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
———— pct. af brugere der aldrig har brugt internet ————			
Har du planer om at lære at bruge internettet?			
Ja	19	10	..
Nej	77	87	..
— pct. af brugere der ikke har brugt internet det seneste år —			
Har du planer om at blive bedre til at bruge internettet?			
Ja	22	22	..
Nej	75	76	..

Anm.: Oplysningen foreligger ikke pga. for få observationer i aldersgruppen 15-89 år

Tabel 15 **Udfordringer som følge af digitaliseringen. 2017**

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
———— pct. ————			
På hvilke områder oplever du udfordringer i hverdagen som en følge af, at du ikke bruger internet?			
Transport fx adgang til køreplan, billetter til bus og tog, bilparkering	6	6	..
Økonomi fx adgang til netbank	5	6	..
Indkøb fx adgang til rabatter og tilbud	4	3	..
Kommunikation med offentlige myndigheder fx Digital Post	8	8	..
Kommunikation med familie, venner og bekendte	1	1	..
Medlemskab af foreninger, klubber mv.	1	1	..
Andre områder	7	4	..
Ingen udfordringer	75	79	..

Anm.1: Pct. af personer der ikke har brugt internet det seneste år, eller aldrig brugt

Anm.2: Oplysningen foreligger ikke pga. for få observationer i aldersgruppen 15-89 år

Tabel 16 Grader af udfordringer som følge af digitaliseringen. 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
I hvilken grad oplever du udfordringer som følge af, at du ikke bruger internet?			
I høj grad	27	24	..
I nogen grad	32	29	..
I mindre grad	18	21	..
Slet ikke	15	19	..
Ved ikke	8	6	..

Anm.1: Pct. af personer der ikke har brugt internet det seneste år, eller aldrig brugt og som har oplevet udfordringer

Anm.2: Oplysningen foreligger ikke pga. for få observationer i aldersgruppen 15-89 år

Tabel 17 Bekymring i forbindelse med manglende internetbrug. 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
I hvilken grad bekymrer det dig, at du ikke bruger internet?			
I høj grad	6	4	..
I nogen grad	7	7	..
I mindre grad	10	10	..
Slet ikke	74	75	..
Ved ikke	3	2	..

Anm.1: Pct. af personer der ikke har brugt internet det seneste år, eller aldrig brugt

Anm.2: Oplysningen foreligger ikke pga. for få observationer i aldersgruppen 15-89 år

Hvad bruger danskerne internettet til? tabel 18-22

Tabel 18 Formål ved internetbrug, 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
Har du brugt internettet privat til nogle af de følgende formål i de seneste tre måneder?			
Sendt eller modtaget e-mails/e-post?	94	90	90
Brugt video eller voice telefoni over internettet - fx Skype, Facetime, VoIP, IP-telefoni, bredbåndstelefoni, Messenger (med eller uden webcam)?	60	56	57
Brugt sociale netværkstjenester (oprettet en profil, sendt beskeder fx på Facebook, Snapchat, Instagram, Twitter, LinkedIn, osv.)?	75	70	71
Brugt netdating (dating apps eller sites fx Single.dk, Tinder, happend, Senior.dk, osv.)	7	7	7
Uploadet egne billeder, tekst, musik, video, software etc. til hjemmesider med henblik på deling? Fx Facebook, Snapchat, YouTube, Instagram, LinkedIn?	50	47	47
Læst online nyheder/aviser/tidsskrifter?	83	80	80
Søgt information om varer eller tjenester online?	79	75	75
Søgt helbredsrelateret information fx om ernæring, sundere liv, skade eller sygdom på nettet?	64	61	61
Delt/udtrykt egne holdninger om samfundsrelaterede eller politiske emner op på nettet (fx på Facebook, blogs, mm.)?	24	22	22
Deltaget i online-høringer eller -afstemninger om samfundsmæssige eller politiske forhold på nettet (fx byplanlægning, deltage i underskriftindsamling)?	14	13	13
Søgt job eller sendt jobansøgninger via nettet?	24	21	21
Brugt karriereorienterede netværks-tjenester dvs. sociale medier med fokus på det faglige netværk, fx LinkedIn?	30	28	27
Søgt eller bestilt rejser eller overnatninger?	58	55	54
Selv solgt varer eller tjenester på nettet, fx på dba.dk, eBay eller net-auktioner?	29	27	27
Brugt netbank til fx betaling af regninger, overførsel af penge mv.?	90	87	86

Tabel 19 Brug af cloud computing til at lagre dokumenter mv. 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
Har du gemt eller lagret dokumenter, billeder, musik, film eller andre filer på internettet, fx Google Drive, DropBox, Windows Skydrive, iCloud eller Amazon Cloud Drive, i de sidste 3 måneder?			
Ja	55	52	52
Nej	40	40	39
Ved ikke	2	3	3

Tabel 20 Brug af forskellige sociale medier. 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
Har du brugt ... (i de seneste tre måneder)?			
Facebook	72	67	68
Instagram	33	30	31
Twitter	12	11	11
Pinterest	14	12	12
Snapchat	34	31	32
LinkedIn	28	26	26
WhatsApp	15	13	13
	pct. af brugere af sociale netværkstjenester		
Har du brugt ... (i de seneste tre måneder)?			
Facebook	96	96	96
Instagram	44	43	44
Twitter	16	16	16
Pinterest	18	18	18
Snapchat	45	44	45
LinkedIn	38	37	36
WhatsApp	19	19	19

Tabel 21 Hyppighed af brug af sociale netværkstjenester. 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af brugere på sociale netværkstjenester		
Facebook			
1-6 gange om ugen	21	22	21
Flere gange dagligt/dagligt	72	72	72
Sjældnere end én gang om ugen	7	7	7
Instagram			
1-6 gange om ugen	27	27	27
Flere gange dagligt/dagligt	49	49	50
Sjældnere end én gang om ugen	24	24	23
Twitter			
1-6 gange om ugen	27	27	27
Flere gange dagligt/dagligt	14	14	14
Sjældnere end én gang om ugen	59	58	58
Pinterest			
1-6 gange om ugen	33	33	33
Flere gange dagligt/dagligt	10	9	9
Sjældnere end én gang om ugen	57	57	57
Snapchat			
1-6 gange om ugen	29	29	29
Flere gange dagligt/dagligt	51	50	52
Sjældnere end én gang om ugen	20	20	20
LinkedIn			
1-6 gange om ugen	35	35	35
Flere gange dagligt/dagligt	11	11	11
Sjældnere end én gang om ugen	53	54	54
WhatsApp			
1-6 gange om ugen	28	28	28
Flere gange dagligt/dagligt	20	20	20
Sjældnere end én gang om ugen	52	52	52

Tabel 22 Motivation ved internetbrug, 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af internetbrugere		
Hvor stor betydning har følgende muligheder på internettet for dig?			
Holde kontakt med dem, jeg kender, fx via mail, Facebook, Skype			
Mindre betydning	25	25	25
Slet ingen betydning	11	12	11
Stor betydning	62	61	61
Ved ikke	2	2	2
Få adgang til information og viden, fx biblioteksdata-baser, leksikon, videnskabelige artikler, e-bøger			
Mindre betydning	30	30	30
Slet ingen betydning	15	16	16
Stor betydning	53	52	52
Ved ikke	2	2	2
Få adgang til underholdning, fx lydbøger, musik, film, tv, spil			
Mindre betydning	31	31	30
Slet ingen betydning	15	17	17
Stor betydning	52	50	50
Ved ikke	2	2	2
Ordne bankforretninger, fx betale regninger, flytte beløb mellem konti osv.			
Mindre betydning	9	9	10
Nægter at svare	0	0	0
Slet ingen betydning	5	5	6
Stor betydning	84	83	82
Ved ikke	2	2	2
Indsende eller modtage oplysninger om skat, tilskud, indkomst, forbrug af el, vand og lign. til eller fra offentlige myndigheder og private virksomheder.			
Mindre betydning	19	19	19
Nægter at svare	0	0	0
Slet ingen betydning	6	6	7
Stor betydning	73	73	72
Ved ikke	2	2	2
Købe, sælge, bortgive eller bytte ting eller tjenester med andre privatpersoner ved brug af internettet.			
Mindre betydning	44	42	42
Slet ingen betydning	36	38	38
Stor betydning	18	17	17
Ved ikke	2	3	3

Digital kommunikation med det offentlige, tabel 23-33**Tabel 23** Digital selvbetjening. 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
Har du som privatperson i de seneste 12 måneder prøvet at...:			
Søge information på offentlige myndigheders hjemmesider fx SKAT, biblioteker, kommune, mv	87	83	83
Hente eller printe skemaer/blanketter fra offentlige myndigheders hjemmesider	51	49	49
Indsende oplysninger fx udfyldte blanketter via internettet	71	67	67

Tabel 24 Barrierer for digital selvbetjening. 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Hvad er de vigtigste grunde til, at du ikke har brugt internettet til at indsende udfyldte blanketter til det offentlige inden for de seneste 12 måneder?			
Jeg ikke brug for at indsende oplysninger til det offentlige hverken online eller i papirform	60	59	59
Jeg kunne ikke finde relevante hjemmesider/internetløsninger	1	1	1
Jeg kunne ikke, fordi jeg ikke ved, hvordan man bruger internettet eller fordi siden/siderne var for svære/komplicerede	4	5	5
Jeg ville ikke bruge internetløsning pga. bekymring for sikkerhed og beskyttelse af personlige data	4	4	4
Jeg har problemer med at bruge NemID/Digital Signatur eller har slet ikke NemID/Digital Signatur	2	2	2
Jeg fik hjælp fra en anden/en anden har gjort det for mig	15	16	15
Andre årsager	17	17	17

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

Oplevelse af digitale selvbetjeningsløsninger. 2017**Tabel 25**

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Hvordan oplevede du processen sidste gang, du indsendte en blanket til det offentlige via internet eller brugte en digital selvbetjeningsløsning?			
Meget overskuelig	16	16	16
Overskuelig	54	54	54
Hverken eller	20	20	20
Uoverskuelig	7	7	7
Meget uoverskuelig	2	2	2
Den seneste gang, du indsendte en blanket via internet eller anvendte offentlig digital selvbetjening, havde du da brug for hjælp undervejs?			
Ja	21	22	22
Nej	78	78	78
I hvor høj grad er du tryk ved at indsende personlige oplysninger til det offentlige via internettet, fx ved at udfylde og indsende blanketter?			
I høj grad	45	45	45
I mindre grad	8	8	9
I nogen grad	43	44	44
Slet ikke tryk	3	3	3
Har du haft ærinder, som krævede, at du skulle benytte flere separate selvbetjeningsløsninger på de offentlige myndigheders hjemmesider?			
Ja	26	25	25
Nej	74	74	74

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

Tabel 26 Tilfredshed med at brug af separate selvbetjeningsløsninger. 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
I hvilken grad er du tilfreds med at bruge offentlige myndigheders hjemmesider, når dit ærinde kræver, at du benytter flere separate selvbetjeningsløsninger			
I høj grad	26	26	26
I nogen grad	51	51	51
I mindre grad	18	18	18
Slet ikke	5	5	5
Ved ikke	0	0	0

Anm.: Pct. af personer, der har benyttet selvbetjeningsløsninger

Tabel 27 Holdning til offentlige myndigheders indsamling af oplysninger og brug af borger.dk. 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af internetbrugere		
Vil det være en fordel for dig, hvis de offentlige myndigheder selv indhenter oplysninger om dig fra andre myndigheder frem for, at du selv skal indtaste dem i selvbetjeningsløsningerne?			
Ja	54	54	53
Nej	41	41	42
Ved ikke	5	5	5
Har du været på www.borger.dk i de seneste 12 måneder?			
Ja	82	81	80
Nej	16	17	18
Ved ikke	2	2	2

Tabel 28 Tilfredshed med hvor nemt det er at bruge tjenesterne på de offentlige myndigheders hjemmesider. 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Er du tilfreds eller utilfreds med, hvor nemt det er at bruge tjenesterne på de offentlige myndigheders hjemmesider?			
Primært tilfreds	87	87	87
Primært utilfreds	12	12	12
Ved ikke	1	1	1

Anm.: Pct. af brugere der har søgt information på off. myndigheders hjemmeside

Tabel 29 Brug af forskellige kanaler til kontakt til det offentlige. 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
Har du inden for de seneste 12 måneder kontaktet det offentlige, dvs. stat/regioner/kommuner, på følgende måder?			
SMS	7	6	6
Tast-selv via telefon	12	11	11
Telefonsamtale	35	34	34
Digital selvbetjening	48	45	45
E-mail	31	30	30
Brev	6	6	6
Personligt fremmøde	22	23	22
Andet	2	2	2
Har ikke kontaktet offentlige myndigheder	25	26	27

Tabel 30 Holdninger i forbindelse med kontakt til de offentlige myndigheder. 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
I hvor høj grad har du tillid til, at de offentlige myndigheder passer godt på dine personlige oplysninger?			
I høj grad	38	37	37
I nogen grad	46	46	46
I mindre grad	12	12	12
Slet ingen tillid	4	4	4
Ved ikke	1	1	1
Er det en fordel eller ulempe for dig, at posten fra det offentlige i udgangspunktet er digital?			
Primært fordel	67	64	64
Både fordele og ulemper	23	24	24
Primært ulempe	9	11	11
Ved ikke	1	1	1
Oplever du, at den digitale udvikling har gjort det lettere eller sværere at komme i kontakt med offentlige myndigheder?			
Primært lettere	47	44	44
Både lettere og sværere	34	34	34
Primært sværere	17	18	18
Ved ikke	2	3	3

Tabel 31 Brug af og holdninger til brugen af Digital Post. 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
Er du fritaget Digital post?			
Ja	8	12	12
Nej, jeg er tilmeldt digital post	91	88	88
	pct. af personer tilmeldt digital post		
Er du tryk ved at kommunikere med de offentlige myndigheder via Digital Post/e-boks?			
Ja	89	88	88
Nej	10	11	11
Ved ikke	1	1	1
Ved du, at du ved at opgive en e-mailadresse og mobilnummer i Digital Post på borger.dk eller e-Boks, kan få en sms og e-mail, når der er nye digitale breve til dig fra det offentlige?			
Ja	91	91	91
Nej	8	9	9
Hvordan foretrækker du at læse din Digitale Post			
På bærbar computer	42	42	42
På mobiltelefon	23	22	22
På stationær computer	19	21	20
På tablet	14	13	13
Andet	1	2	2
Ved ikke	1	1	1

Tabel 32 Årsager til manglende tryghed i forbindelse med brugen af Digital Post. 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Er du utryg ved at kommunikere via Digital Post?			
Fordi du er usikker på, hvordan man bruger løsningen?			
Ja	50	52	52
Nej	45	43	43
Ved ikke	5	5	5
Fordi du er bekymret for sikkerheden omkring løsningen?			
Ja	68	67	66
Nej	27	27	27
Ved ikke	5	6	6
Fordi du er bekymret for, om din meddelelse når frem?			
Ja	53	52	52
Nej	42	41	42
Ved ikke	6	7	7
Grundet en anden årsag?			
Ja	37	37	37
Nej	51	50	50
Ved ikke	12	13	13

Anm.: Pct. af personer som ikke er trygge ved at kommunikere med de offentlige myndigheder

Tabel 33 Hjælp til de offentlige myndigheders digitale løsninger 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
Ved du, at man kan få hjælp til offentlig digital selvbetjening og Digital Post på fx kommunens borgerservicecentre og biblioteker?			
Ja	68	68	68
Nej	32	32	32
Har du nogen gange behov for, at et familiemedlem eller en anden kan foretage digitale ansøgninger, anmeldelser eller indberetninger til det offentlige for dig?			
Ja	23	26	26
Nej	76	74	74
	pct. af personer som har behov for hjælp		
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 brug for hjælp, fordi kontakten er digital	48	51	50
Jeg ville også have brug for hjælp, hvis kontakten ikke var digital	50	46	47
Ved ikke	3	3	3

Internethandel, tabel 34-42**Tabel 34** Senest online køb. 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
Hvornår har du senest købt eller bestilt varer eller tjenester over internettet til privat brug?			
Inden for de seneste tre måneder	69	65	65
Inden for det seneste år	11	11	11
Før mere end et år siden	6	6	6
Aldrig bestilt/købt noget via internettet	10	12	12
Ved ikke	1	2	2

Tabel 35 Varer og tjenester købt på internettet. 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Har du inden for de seneste 12 måneder bestilt eller købt følgende over internettet?			
Dagligvarer (mad- eller drikkevarer, toiletartikler eller andre varer til husholdningen)	22	22	22
Møbler, hvidevarer, legetøj og andre ting til huset og haven	50	49	49
Medicin (både receptpligtig og håndkøbsmedicin, kosttilskud eller vitaminer)	19	19	19
Computerhardware fx tablet, iPad, harddisk, højttaler, tastatur	26	25	25
Tøj og sko, sports- og fritidsudstyr	66	65	65
Elektronik (fx mobil, kamera, musikanlæg, tv, mp3 afspiller, video)	29	28	28
Nyt abonnementer til internet, tv- eller telefoni fx. bredbånd, eller optankning af mobiltid, Netflix, Spotify, osv.	46	45	45
Ferieovernatning eller weekendophold (Hotel, camping, vandrehjem, privat bolig)	57	57	56
Billetter til fly, tog eller færge, leje af bil eller andre rejseprodukter ud over overnatning	64	63	63
Billetter til biograf, koncert, teater, oplevelser osv.	69	68	68
Film, musik (både CD's/DVDs og streaming, fx via Netflix)	48	47	47
Bøger, e-bøger, tidsskrifter, aviser	34	34	33
E-learning materiale/apps (fx undervisningssoftware, digital kursusmateriale)	12	11	11
Computerspil, computerprogrammer, apps, udvidelser, opdateringer	43	42	42
Andet	25	25	25

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

Tabel 36 Køb af digitale varer. 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Har du downloadet eller streamet nogle af disse produkter frem for at få dem leveret med posten			
Downloadet/streamet film, musik	81	81	81
Downloadet e-bøger	52	51	51
Downloadet elektroniske tidsskrifter, e-aviser	45	45	45
Downloadet apps eller software og opgraderinger	89	89	89

Anm.: Pct. af personer som har købt produkter som kan downloades eller streames

Tabel 37 Grænseoverskridende internetkøb. 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Hvilke internetforhandlere /internetbutikker har du bestilt varer fra inden for det seneste år?			
Fra internetforhandlere i Danmark	85	85	85
Fra internetforhandlere i EU	42	41	41
Fra internetforhandlere uden for EU	21	20	21
Ved ikke i hvilke lande internetforhandlere befinder sig	9	10	10

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

Tabel 38 Produkter købt hos udenlandske internetforhandlere. 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Hvilke produkter har du købt hos internetforhandlere i EU eller uden for EU (ikke danske) inden for det seneste år?			
Fysiske varer fx elektronik, tøj, legetøj, madvarer, bøger mv	80	80	80
Digitale produkter eller apps fx film, musik, e-bøger	33	33	33
Ferieprodukter fx overnatning, flybilletter, tog, metro, oplevelser mv	36	36	35
Andre tjenester fx biografbilletter, koncerter, events, abonnementer mv	13	13	13

Anm.: Pct. af personer som har købt hos internetforhandlere i EU og uden for EU

Tabel 39 Hyppighed og volumen af internetkøb. 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Hvor mange gange har du købt eller bestilt varer eller tjenester over internettet til privat brug over de seneste 3 måneder?			
1-2 gange	25	25	25
3-5 gange	36	36	36
6-10 gange	21	20	20
Flere end 10 gange	15	15	14
Ved ikke	4	4	4
Hvor mange penge har du ca. brugt på de varer eller tjenester du har købt eller bestilt over internettet til private formål over de seneste 3 måneder?			
Mindre end 350 DKK	26	26	26
350 – 750 DKK	10	10	10
750 DKK – 3-750 kr.	33	33	33
3.750 – 7.500 kr.	12	12	12
Mere end 7.500 kr.	14	14	14
Ved ikke	6	6	6

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

Tabel 40 Problemer oplevet i forbindelse med internetkøb. 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Har du oplevet nogle af følgende problemer, da du købte eller bestilte varer eller tjenester over internettet til private formål over de seneste 12 måneder?			
Tekniske problemer med hjemmesiden ved bestilling eller betaling for ordren	12	12	12
Det var svært at finde information om garantier eller andre forbrugerrettigheder	7	7	7
Varen ankom senere end angivet	13	13	13
Slutmålinger blev højere end angivet (højere leveringsomkostninger eller transaktionsomkostninger)	4	4	4
Leverance af forkerte eller beskadigede varer	5	5	5
Bedrageri (varerne blev slet ikke leveret, misbrug af kreditkort oplysninger)	2	2	2
Det var svært at klage eller svar på klagen var utilfredsstillende	3	3	3
Varen kunne ikke sendes til Danmark	5	5	5
Andet	4	4	4
Jeg har ikke oplevet nogle problemer, da jeg købte eller bestilte varer eller tjenester over internettet	67	68	68

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

Tabel 41 Finansielle aktiviteter over internettet. 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Har du udført en af følgende finansielle aktiviteter over internettet (eksklusiv via e-mail) til private formål over de seneste 12 måneder?			
Købt eller solgt aktiver, obligationer mv.	9	9	9
Købt eller fornyet forsikringer	14	14	14
Optaget lån eller søgt kredit	7	6	6
Nej, jeg har ikke udført nogle af disse	74	75	75

Anm.: Pct. af personer som har brugt internettet inden for det seneste år og/eller foretaget internethandel

Tabel 42 Barrierer for internetkøb. 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Hvad er de vigtigste grunde til, at du ikke har købt eller bestilt varer eller tjenester over internettet til private formål i de seneste 12 måneder?			
Jeg foretrækker at handle personligt	65	67	66
Jeg ved ikke hvordan man handler på internettet	8	9	9
Det er besværligt at få leveret varer som er bestilt over internettet	4	4	4
Bekymring for sikkerhed	22	23	22
Bekymring for modtagelse samt returret	12	12	12
Jeg har ikke et kreditkort	2	2	2
Varerne kunne ikke sendes til Danmark	3	3	3
Andet	22	21	21

Anm.: Pct. af personer som har brugt internettet men ikke har foretaget internethandel inden for det seneste år

It-færdigheder og e-læring, tabel 43-45**Tabel 43** It-færdigheder (fælles EU-spørgsmål). 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Har du prøvet at bruge computeren eller en mobil enhed (fx en smartphone, e-bogslæser) til nogle af følgende aktiviteter?			
Overføre filer mellem computer og andre enheder (fx digitalt kamera, MP3/MP4 afspiller, mobiltelefon/smartphone)	62	60	60
Installere software eller apps	64	61	62
Redigere indstillinger i software (inkl. styresystem) eller sikkerhedsprogrammer (antivirusprogrammer, spamfiltre osv.)	39	38	38
Har ikke prøvet nogle af ovennævnte	26	29	29
Har du prøvet nogle af følgende aktiviteter?			
Kopiere eller flytte filer eller mapper	71	69	69
Bruge tekstbehandlingssoftware	63	61	61
Udarbejde (elektroniske) præsentationer eller dokumenter	53	51	51
Bruge regneark	58	56	56
Bruge software til billede-, video- eller lydredigering	48	46	46
Skrive computerprogram	14	14	14
Har i ikke prøvet ovennævnte	20	22	22

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

Tabel 44 Brug af avancerede funktioner til at organisere data. 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Har du brugt avancerede funktioner til at organisere og analysere data, fx sortere, bruge formler eller lave tabeller?			
Ja	53	52	52
Nej	47	48	48

Anm.: Pct. af personer som har brugt regneark

Tabel 45 E-learning. 2017

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
Har du gennemført nogle af følgende e-learning aktiviteter for uddannelsesmæssige, erhvervmæssige eller private formål i de sidste 3 måneder?			
Taget et online kursus	9	8	8
Brugt e-learning materiale, dog ikke et helt online kursus (fx e-learning videoer, e-learning software...)	14	13	13
Kommunikeret med undervisere/elever på websider eller portaler til uddannelsesmæssige formål	12	11	11
Andre e-learningsaktiviteter	3	3	3
Nej, jeg har ikke deltaget i e-learning aktiviteter	69	67	68

Bilag II - Liste over spørgsmål anvendt til at indsamle data for undersøgelsen

Adgang til og brug af it

- Har du eller andre i husstanden adgang til computer i hjemmet?
- Har du eller andre i husstanden adgang til internet i hjemmet?
- Hvilken form for internetforbindelse bruges i hjemmet?
- Hvilket udstyr har du brugt for at komme på nettet de sidste 3 måneder?
- Hvad er de vigtigste grunde til, at husstanden ikke har internetforbindelse?
- Hvornår har du senest brugt en computer uanset hvor?
- Hvor ofte har du brugt en computer i de seneste tre måneder?
- Hvornår har du senest brugt internet uanset hvor?
- Hvor ofte har du brugt internet i de seneste tre måneder?
- Hvilket af følgende udstyr har du brugt for at komme på internettet de seneste tre måneder?
- Har du brugt et eller flere af følgende mobilt udstyr til at få mobil adgang til internettet uden for dit hjem eller arbejdsplads de seneste 3 måneder?

Ikke alle er online

- Har du planer om at blive bedre til at bruge internettet?
- Har du planer om at lære at bruge internettet?
- I hvilken grad oplever du udfordringer som følge af, at du ikke bruger internet?
- I hvilken grad bekymrer det dig, at du ikke bruger internet?

Hvad bruger danskerne internettet til?

- Har du brugt internettet privat til nogle af de følgende formål i de seneste tre måneder?
 - sendt eller modtaget e-mails/e-post
 - brugt video eller voice telefoni over internettet
 - sociale netværkstjenester
 - netdating
 - uploadet egne billeder, tekst, musik, video, software etc. til hjemmesider med henblik på deling
 - læst online nyheder/aviser/tidsskrifter
 - søgt helbredsrelateret information fx om ernæring, sundere liv, skade eller sygdom på nettet
 - søgt information om varer eller tjenester online
 - delt/udtrykt egne holdninger om samfundsrelaterede eller politiske emner op på nettet (fx på Facebook, blogs, mm.)
 - deltaget i online-høringer eller -afstemninger om samfundsmæssige eller politiske forhold på nettet
 - søgt job eller sendt jobansøgninger via nettet
 - brugt karriereorienterede netværks-tjenester dvs. sociale medier med fokus på det faglige netværk, fx LinkedIn
 - søgt eller bestilt rejser eller overnatninger
 - selv solgt varer eller tjenester på nettet, fx på dba.dk, eBay eller netauktioner
 - brugt netbank til fx betaling af regninger, overførsel af penge mv.
- Har du gemt eller lagret dokumenter, billeder, musik, film eller andre filer på internettet, fx Google Drive, DropBox, Windows Skydrive, iCloud eller Amazon Cloud Drive, i de sidste 3 måneder?
- Har du gennemført nogle af følgende e-learning aktiviteter for uddannelsesmæssige, erhvervmæssige eller private formål i de sidste 3 måneder?

- Har du brugt internettet indenfor det seneste år til noget af følgende?
- Har du brugt Facebook, Instagram, Twitter, Pinterest, Snapchat, LinkedIn og WhatsApp?
- Hvor ofte bruger du Facebook, Instagram, Twitter, Pinterest, Snapchat, LinkedIn og WhatsApp?
- Hvor stor betydning har følgende muligheder på internettet for dig?
- Har du brugt hjemmesider eller apps til at leje, dele eller bytte en bolig eller et værelse med en anden privatperson inden for det seneste år?³
- Har du brugt hjemmesider eller apps til at købe eller dele et transportmiddel fra en anden privatperson inden for det seneste år?
- Har du brugt hjemmesider eller apps til at leje, bytte eller købe varer (fx tøj, babyudstyr, have og byg, elektronik, mv) fra en anden privatperson inden for det seneste år?
- Har du brugt hjemmesider eller apps til at købe eller udveksle andre tjenester (kortvarige opgaver ofte på time-basis) fra en anden privatperson inden for det seneste år?
- Hvad er de vigtigste grunde til, at du har brugt internettet til at skaffe transport, overnatning, andre tjenester eller (brugte) varer mv fra andre privatpersoner?
- Hvad er de vigtigste grunde til, at du ikke har brugt internettet til at skaffe transport, overnatning eller andre tjenester mv fra andre privatpersoner?
- De forrige spørgsmål handlede om, hvorvidt du aftager ting eller tjenester fra andre privatpersoner. Nu vil vi høre, om du tilbyder din tid, ressourcer eller brugte ting til andre privatpersoner.

Digital kommunikation med det offentlige

- Har du som privatperson i de seneste 12 måneder prøvet at
 - søge information på offentlige myndigheders hjemmesider
 - hente eller printe skemaer/blanketter fra offentlige myndigheders hjemmesider
 - indsende oplysninger fx udfyldte blanketter via internettet?
- Hvordan har du kontaktet det offentlige inden for det seneste år?
- Har du som privatperson prøvet at søge information, hente eller printe skemaer eller udfylde blanketter via internettet?
- Hvad er de vigtigste grunde til at du ikke har brugt internettet til at indsende blanketter til det offentlige inden for de seneste 12 måneder?
- Hvordan oplevede du processen sidste gang, du indsendte en blanket til det offentlige via internettet eller brugte en digital selvbetjening?
- Den seneste gang, du indsendte en blanket via internettet eller anvendte offentlig digital selvbetjening, havde du da brug for hjælp undervejs?
- I hvor høj grad er du tryk ved at indsendte personlige oplysninger til det offentlige via internettet, fx ved at udfylde og indsende blanketter?
- Har du haft ærinder, som krævede, at du skulle benytte flere separate selvbetjeningsløsninger på de offentlige myndigheders hjemmesider?
- I hvilken grad er du tilfreds når dit ærinde kræver, at du benytter flere selvbetjeningsløsninger?
- Vil det være en fordel for dig, hvis de offentlige myndigheder selv indhenter oplysninger om dig fra andre myndigheder frem for, at du selv skal indtaste dem i selvbetjeningsløsningerne?
- Er du tilfreds eller utilfreds med, hvor nemt det er at bruge tjenesterne på de offentlige myndigheders hjemmesider?

³ Spørgsmålene om deleøkonomi blev indsamlet i samarbejde med Erhvervsministeriet. Resultaterne er udgivet i form af to Nyt artikler og er derfor ikke beskrevet i denne publikation. Se kapitel 8 *Mere information* for yderligere detaljer om Nyt artiklerne.

- Har du inden for de seneste 12 måneder kontaktet det offentlige, dvs. stat/regioner/kommuner, på følgende måder? (SMS, tast-selv via telefon, telefonsamtale, digital selvbetjeningsløsning, e-mail, brev, personligt fremmøde, andet)
- I hvor høj grad har du tillid til, at de offentlige myndigheder passer godt på dine personlige oplysninger?
- Har du været på www.borger.dk i de seneste 12 måneder?
- Er du fritaget for digital post?
- Er det en fordel eller ulempe for dig, at posten fra det offentlige i udgangspunkt er digital?
- Oplever du, at den digitale udvikling har gjort det lettere eller sværere at komme i kontakt med offentlige myndigheder, selvbetjening, personligt fremmøde, telefon/sms eller brev?
- Er du tryk ved at kommunikere med de offentlige myndigheder via digital post/e-boks?
- Er du utryk ved at kommunikere via digital post, fordi
 - du er usikker på, hvordan man bruger løsningen?
 - du er bekymret for sikkerheden omkring løsningen?
 - du er bekymret for, om din meddelelse når frem?
 - grundet en anden årsag?
- Ved du, at man kan få hjælp til offentlig digital selvbetjening og Digital Post på fx kommunens borgerservicecentre og biblioteker?
- Har du nogen gange behov for, at et familiemedlem eller en anden kan foretage digitale ansøgninger, anmeldelser eller indberetninger til det offentlige for dig?
- 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?
- Ved du, at du ved at opgive en e-mailadresse og mobilnummer i Digital Post på borger.dk eller e-Boks, kan få en sms og e-mail, når der er nye digitale breve til dig fra det offentlige?
- Hvordan foretrækker du at læse din Digitale Post?

Online handel

- Hvornår har du senest købt eller bestilt varer eller tjenester over internettet til privat brug?
- Har du inden for de seneste 12 måneder bestilt eller købt følgende over internettet?
- Har du downloadet eller streamet nogle af disse produkter frem for at få dem leveret med posten?
- Hvilke internetforhandlere /internetbutikker har du bestilt varer fra inden for det seneste år?
- Hvilke produkter har du købt hos internetforhandlere i EU eller uden for EU (ikke danske) inden for det seneste år?
- Hvor mange gange har du købt eller bestilt varer eller tjenester over internettet til privat brug over de seneste 3 måneder?
- Hvor mange penge har du ca. brugt på de varer eller tjenester du har købt eller bestilt over internettet til private formål over de seneste 3 måneder?
- Har du oplevet nogle af følgende problemer, da du købte eller bestilte varer eller tjenester over internettet til private formål over de seneste 12 måneder?
- Du svarede før, at du ikke har købt eller bestilt varer eller tjenester over internettet.
- Hvad er de vigtigste grunde til, at du ikke har købt eller bestilt varer eller tjenester over internettet til private formål i de seneste 12 måneder?
- Har du udført en af følgende finansielle aktiviteter over internettet (eksklusiv via E-mail) til private formål over de seneste 12 måneder?

It-færdigheder og online læring

- Har du prøvet at bruge computeren eller en mobil enhed (fx en smartphone, e-bogslæser) til nogle af følgende aktiviteter?
- Har du prøvet nogle af følgende aktiviteter?
- Har du brugt avancerede funktioner til at organisere og analysere data, fx sortere, bruge formler eller lave tabeller
- Har du gennemført nogle af følgende e-learning aktiviteter for uddannelsesmæssige, erhvervmæssige eller private formål i de sidste 3 måneder
- I hvilken grad føler du dig rustet til at bruge internettet med dine it-færdigheder?



**DANMARKS
STATISTIK**

Danmarks Statistik
Sejrøgade 11
2100 København Ø

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