

# It-anvendelse i befolkningen

2018



DANMARKS  
STATISTIK





# **It-anvendelse i befolkningen 2018**

## It-anvendelse i befolkningen – 2018

Udgivet af Danmarks Statistik

November 2018

Foto omslag: Signelerments

### Pdf-udgave

Kan hentes gratis på

[www.dst.dk/Publ/ItBefolkning](http://www.dst.dk/Publ/ItBefolkning)

eller på

Danmarks Statistiks temaside om it på

[www.dst.dk/it](http://www.dst.dk/it)

ISBN 978-87-501-2312-5

ISSN 2245-4152

### Adresse:

Danmarks Statistik

Sejrgade 11

2100 København Ø

Tlf. 39 17 39 17

E-mail: [dst@dst.dk](mailto:dst@dst.dk)

[www.dst.dk](http://www.dst.dk)

### Forfatter:

Agnes Tassy

Monika Bille Nielsen

Ditte Trier Jakobsen

Forskning, Teknologi og Kultur, 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

Vi bruger en stadig større del af vores vågne timer online. Vi skyller morgenkaffen ned med dagens nyheder, som vi læser på vores smartphone, og på vej til jobbet streamer vi den musik, der får os op i gear og klar til dagen. På arbejdet løser vi en eller flere opgaver ved hjælp af it-baserede redskaber, og i frokostpausen booker vi en tid til lægen online. Hvis problemerne på hjemmefronten bliver for store, lader vi os skille ved hjælp af offentlige selvbetjeningsløsninger på internettet, og hver dag plejer vi nye og gamle relationer på de sociale medier. Vi køber ind til aftensmaden i internetbutikker, og hvis vores it-sikkerhed ikke er god nok, bliver vi snydt af kriminelle.

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

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

Denne publikation beskriver udvalgte resultater fra den samlede undersøgelse. Den starter med et temakapitel, der svarer på, hvad den øgede digitalisering betyder for danskernes arbejdsliv og giver blandt andet et indblik i, hvilke it-baserede arbejdsopgaver der fylder mest på arbejdspladserne. Derudover beskriver det, hvor godt danskerne føler sig klædt på til at udføre it-baserede arbejdsopgaver, og om den øgede digitalisering har ændret de forhold, som danskerne arbejder under.

Bagefter følger seks kapitler, der handler om hhv. adgang til og brug af internettet, digital kommunikation med offentlige myndigheder, internethandel, cyber- og informationssikkerhed samt opkvalificering af it-færdigheder. Bilag 1 indeholder tabeller med resultaterne for samtlige spørgsmål i undersøgelsen, mens bilag 2 indeholder en liste med spørgsmålene.

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

Danmarks Statistik, november 2018

Jørgen Elmeskov, rigsstatistiker  
Claus Werner Andersen, kontorchef

## Preface

We spend an increasing share of our time online. We flip through the day's news on our smartphones while enjoying our morning coffee, and on our way to work we stream the music that will kick start our day. We solve one or more tasks at work using ICT-based tools and we book a doctors' appointment online in our lunch break. Should problems at home prove to be insurmountable, we can file for divorce via online facilities. We keep in touch with old and new relations on social media. We purchase dinner in online stores, and if we do not take cyber security seriously, we become easy targets for criminals.

The increased digitisation of both our private and professional life is global. Every year a harmonised European study zooms in on the development in the EU countries, Norway and Iceland. For many years, comprehensive European collaboration has delivered harmonised data about Europeans' internet activities. Every EU country asks its citizens about their online habits, and the results are comparable across borders.

Denmark is one of the most digitized countries in the EU – and in the world. The harmonised set of questions asked in all countries is therefore not always sufficient for providing a sophisticated picture of the Danes' internet use. In collaboration with other public institutions and organisations, Statistics Denmark has extended the EU survey with a range of national questions.

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

This publication describes the most important results from the extended national study that includes hundreds of indicators. This year's issue includes a theme chapter about ICT use and the impact of digitisation at work. The chapter looks into the self-evaluated level of ICT competencies in the Danish labour force.

The remaining chapters contain main results for the survey's key indicators: Access to ICT, internet usage, internet activities, digital communication with public authorities, online purchases, online security and upgrading of ICT skills. The results for all indicators are presented in tables at the end of the publication (appendix I). Here, you will also find a list of the survey questions (appendix II).

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

Danmarks Statistik, November 2018

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

# Indholdsfortegnelse

<b>Sammenfatning</b> .....	<b>6</b>
<b>1 Digitalisering på arbejdspladsen</b> .....	<b>8</b>
1.1 Introduktion.....	8
1.2 Udvalgte resultater .....	9
<b>2 Adgang til internet.....</b>	<b>16</b>
2.1 Introduktion.....	16
2.2 Udvalgte resultater .....	16
<b>3 Hvad bruger danskerne internettet til?.....</b>	<b>18</b>
3.1 Introduktion.....	18
3.2 Udvalgte resultater .....	18
<b>4 Digital kommunikation med det offentlige .....</b>	<b>25</b>
4.1 Introduktion.....	25
4.2 Udvalgte resultater .....	25
<b>5 Internethandel.....</b>	<b>30</b>
5.1 Introduktion.....	30
5.2 Udvalgte resultater .....	30
<b>6 Cyber- og informationssikkerhed .....</b>	<b>33</b>
6.1 Introduktion.....	33
6.2 Udvalgte resultater .....	33
<b>7 Opkvalificering af it-færdigheder .....</b>	<b>37</b>
7.1 Introduktion.....	37
7.2 Udvalgte resultater .....	37
<b>8 Mere information .....</b>	<b>41</b>
<b>9 English summary .....</b>	<b>42</b>
<b>Bilag I – Tabelafsnit.....</b>	<b>43</b>
It-anvendelse på arbejdspladsen. Tabel 1.1 - 1.14.....	43
Adgang til og brug af it. Tabel 2.1 – 2.2.....	46
Hvad bruger danskerne internettet til? Tabel 3.1 - 3.4.....	47
Digital kommunikation med det offentlige. Tabel 4.1 – 4.9 .....	49
Internethandel. Tabel 5.1 – 5.5.....	53
It-sikkerhed. Tabel 6.1 – 6.8 .....	55
Digitale færdigheder. Tabel 7.1 – 7.2 .....	57
<b>Bilag II - Liste over spørgsmål i undersøgelsen .....</b>	<b>58</b>
Hvordan kommer danskerne på internettet? .....	58
Hvad bruger danskerne internettet til?.....	58
Deløkonomi .....	59
Danskernes brug af sociale medier .....	60
Digital kommunikation med det offentlige .....	60
E-handel .....	61
Informationssikkerhed.....	62
It-anvendelse på arbejdspladsen.....	64
Opkvalificering af it-færdigheder .....	65

## Sammenfatning

*Internetbrug  
i bred forstand*

It spiller en stadig større rolle i danskernes arbejds- og privatliv. Publikationen tegner et billede af den digitaliserede hverdag og zoomer ind på emner som it-anvendelse på arbejdspladsen samt adgang til og brug af internettet i privaten. Den beskriver blandt andet, hvordan danskerne kommunikerer med det offentlige online, klikker varer i e-kurven, beskytter sig mod kriminelle på nettet og forbedrer deres it-færdigheder gennem læringsaktiviteter.

Temakapitlet handler om anvendelse af it på arbejdspladsen og går gennem de ændringer, som de danskere, der er i beskæftigelse, har oplevet i arbejdsopgaver, -forhold og -tider som følge af den øgede digitalisering. Det stiller skarpt på, hvor godt de føler sig rustede til at løse de nye opgaver, og hvilke oplevelser de har haft i forbindelse med implementeringen af de digitale løsninger.

I 2018 er befolkningens brug af it karakteriseret ved:

- Hver fjerde dansker i beskæftigelse har inden for de seneste 12 måneder oplevet ændrede arbejdsopgaver som følge af ny software eller it-udstyr.
- Hver anden beskæftigede har inden for de seneste 12 måneder måtte lære om ny software eller it-udstyr på arbejdspladsen.
- 23 pct. af danskere i beskæftigelse mener, at de kan klare mere krævende, it-baserede arbejdsopgaver end deres nuværende.
- 11 pct. af beskæftigede mener, at deres it-kvalifikationer ikke rækker til at løse de arbejdsopgaver, de har.
- En tredjedel af danskerne har i løbet af de seneste 12 måneder forbedret deres it-færdigheder ved at deltage i mindst en læringsaktivitet.
- Den mest udbredte form for læringsaktivitet er sidemandsoplæring fra en kollega, som en ud af fem danskere har benyttet sig af inden for de seneste 12 måneder.
- Ni ud af ti af de borgere, der er tilmeldt Digital Post, er trygge ved at kommunikere med offentlige myndigheder via den digitale kommunikationskanal.
- I 2018 har 88 pct. af danskerne enten søgt information, hentet blanketter eller sendt oplysninger via offentlige myndigheders hjemmesider inden for det seneste år. Ni ud af ti svarer, at de primært er tilfredse med servicen.
- Der er positive forventninger til de muligheder, velfærdsteknologien giver, og 82 pct. svarer, at de enten i "høj" eller i "nogen grad" ser den som en god mulighed i fremtiden.
- Andelen af borgere, der aldrig har været på internettet, er faldet fra 12 pct. i 2010 til 4 pct. i 2018.
- Internettet er blevet en fast del af danskernes daglige rutine, og 88 pct. svarer, at de er på nettet næsten hver dag eller hyppigere.
- Hver fjerde vurderer, at deres viden om cyber- og informationssikkerhed "i mindre grad" er tilstrækkelig.
- En ud af ti har oplevet sikkerhedsproblemer i form af computervirus eller andre skadelige programmer.

*Datagrundlag*

Publikationen bygger primært på oplysninger fra interviewundersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2018*. Læs mere om metode mv. på næste side.



### Fakta om undersøgelsen

Publikationen bygger på oplysninger fra undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2018*. Undersøgelsen er baseret på et fælles EU-spørgeskema (ICT usage by individuals and in households 2018), men undersøgelsen dækker yderligere en række nationale spørgsmål. Spørgsmål vedrørende digital selvbetjening, velfærdsteknologi og informationssikkerhed har Danmarks Statistik formuleret i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen. Spørgsmål om deløkonomi er indsamlet i samarbejde med Erhvervsministeriet, mens Slots- og Kulturstyrelsen medfinansierer måling af brug af de enkelte sociale medier.

Danmarks Statistik foretog dataindsamlingen i foråret 2018 ved hjælp af telefoninterviews og web-skema.

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

Undersøgelsens spørgeskema indgår som bilag i slutningen af publikationen.

### Udvidet indhold og population

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

Resultaterne er baseret på ca. 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](http://www.dst.dk/it). Oplysninger om it-anvendelse i andre EU-lande finder du på [Eurostats hjemmeside](http://Eurostats hjemmeside).

### Adgang til undersøgelsens resultater

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

# 1 Digitalisering på arbejdspladsen

## 1.1 Introduktion

Som en del af EU-samarbejdet vedr. belysningen af befolkningens it-anvendelse, inkluderer undersøgelsen i 2018 en række spørgsmål i et særligt modul om it-anvendelse på arbejdspladsen. Formålet er at undersøge omfanget af digitaliseringen i forhold til arbejde. Hvad betyder den øgede digitalisering for it-kompetencer og arbejdsforhold? Den præcise formulering af spørgsmålene fremgår af Bilag II.

De fleste over 74 år er pensionerede, og derfor beskriver kapitel 1 resultaterne for den del af befolkningen, som er mellem 16-74 år.

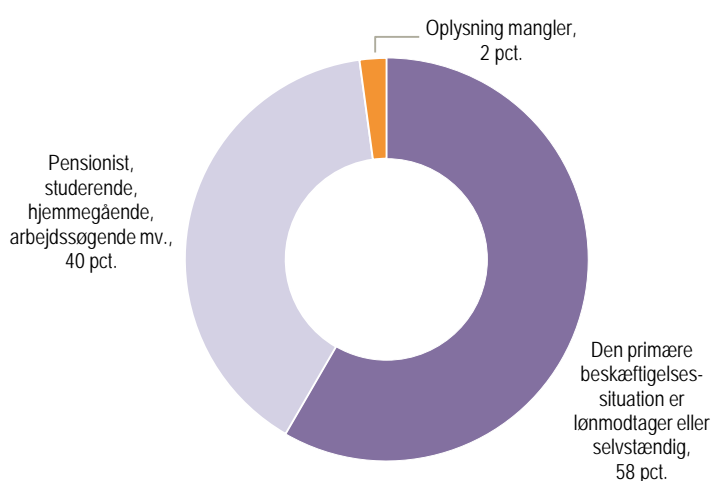
### Datagrundlag

Spørgsmålene i denne del af undersøgelsen er blevet stillet til 2.735 personer, hvilket er en delmængde af det samlede antal besvarelser på 6.318 personer. Modulet inkluderer svar fra de personer, der har været på internettet inden for de seneste 12 måneder, og som enten er lønmodtagere, selvstændige inkl. elever eller medarbejdende ægtefæller.

Brug af internet er anvendt som første filter i modulet, og primære beskæftigelsessituation er brugt som andet filter. Det betyder, at der ikke eksisterer oplysninger om den primære beskæftigelsessituation for en mindre del af befolkningen.

Oplysninger om den primære beskæftigelsessituation kommer fra undersøgelsen og er ikke baseret på registeroplysninger.

Figur 1.1 Befolkningens (16-74 år) primære beskæftigelsessituation. Forår 2018



Seks ud af ti arbejder

58 pct. af de adspurgte mellem 16-74 år angiver, at deres primære beskæftigelsessituation er enten lønmodtager eller selvstændig. Fire ud af ti har en anden primær beskæftigelsessituation fx folke- eller førtidspensionist, efterlønmodtager, studerende, langtidssyg, arbejdssøgende eller arbejdsløs.

### Sammenligning med andre lande

Oplysninger om it-anvendelse i andre EU-lande finder du på [Eurostats hjemmeside](#). Danske tal vil kunne benchmarkes mod resultater fra andre EU-lande i december 2018, når Eurostat forventer at offentliggøre 2018-undersøgelsens nøgletal for de øvrige EU-medlemslande.

## 1.2 Udvalgte resultater

De fleste af de danskere, der er i job, bruger it som en del af deres job, og i 2018 er det kun hver tiende, som ikke bruger it i forbindelse med deres arbejde. 88 pct. af de adspurgte svarer, at de bruger computere, bærbare, smartphones, tablets eller andre mobile enheder på jobbet. 31 pct. bruger computerstyrede systemer eller maskiner på deres arbejde. Næsten alle, der arbejder med it-styrede maskiner mv, anvender også it-udstyr som pc'er, bærbare computere, smartphones eller tablets. I alt anvender 29 pct. både computere, smartphones mv og computerstyrede maskiner.

### It-anvendelse - definition

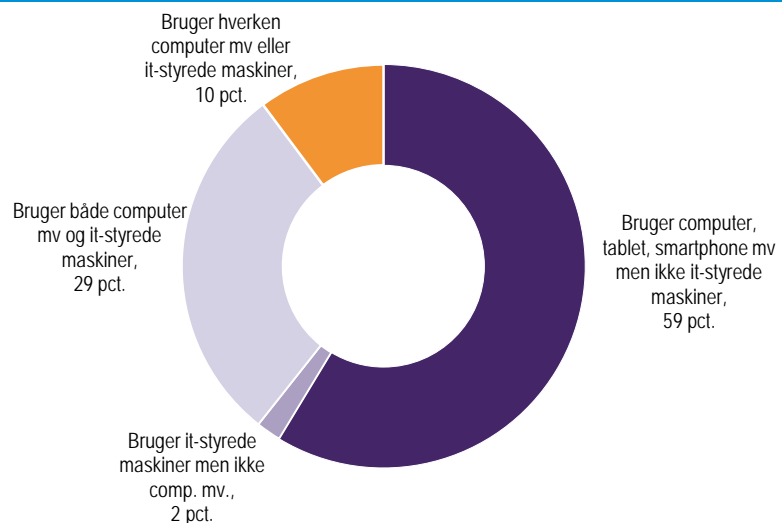
I dette studie defineres it-anvendelse enten som brug af computere (stationære eller bærbare), smartphones, tablets eller andre mobile enheder på jobbet eller som anvendelse af computerstyrede systemer, maskiner, mv. Det kan være produktionslinjer, transport eller andre serviceydelser (herunder håndholdte enheder, der bruges til lagerstyring.) Denne definition dækker it-anvendelse både i forbindelse med skrivebordsarbejde og fabriksarbejde. Der er taget højde for, at der er forskellige arbejdsopgaver i både servicevirksomheder og virksomheder inden for industri, landbrug mv.

*Mænd sidder mest med automatiserede maskiner*

En højere andel af mænd (36 pct.) end kvinder (25 pct.) har et arbejde, der indebærer anvendelse af computerstyrede maskiner eller systemer. Til gengæld er der ingen kønsforskel med hensyn til brug af it ved skrivebordet fx anvendelse af computere, mobiltelefoner eller andre bærbare enheder på jobbet, hvor andelen er 88 pct. for både mænd og kvinder.

Figur 1.2

It-anvendelse på jobbet opdelt på brug af computere, bærbare, smartphones, mv. og brug af computerstyrede systemer eller maskiner. 2018



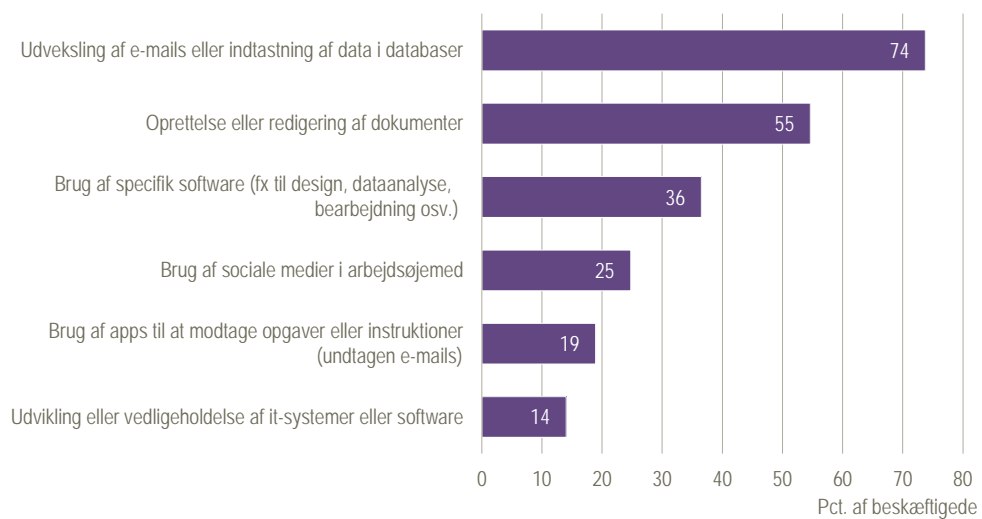
*Hvad bliver pc'en, mobilen og andre bærbare enheder brugt til på jobbet?*

Undersøgelsen belyser, hvad computere mv bliver brugt til på arbejdspladsen. Følgende aktiviteter indgår i spørgeskemaet: Udveksling af e-mails eller indtastning af data i databaser, oprettelse eller redigering af elektroniske dokumenter, brug af sociale medier i arbejdsøjemed, brug af apps til at modtage opgaver eller instruktioner (undtagen e-mails), brug af specifik software (fx til design, dataanalyse, bearbejdning osv.) og udvikling eller vedligeholdelse af it-systemer eller software. Aktivitetslisten inkluderer både mindre og mere avancerede funktioner. E-mailkommunikation og dataindtastning kræver basale it-færdigheder, mens udvikling af software eller it-systemer forudsætter mere specifik viden. Undersøgelsen belyser, hvorvidt ovennævnte aktiviteter gennemføres mindst én gang om ugen i forbindelse med jobbet.

Hver fjerde er på sociale medier til arbejdsformål

E-mails (74 pct.) og oprettelse eller redigering af elektroniske dokumenter (55 pct.) er de mest udbredte it-aktiviteter på jobbet. 36 pct. anvender specifikt software til fx design eller dataanalyse. Hver fjerde er aktiv på sociale medier som Facebook, Twitter eller LinkedIn i forbindelse med et arbejdsrelateret formål. 14 pct. af dem, der har et arbejde, beskæftiger sig mindst én gang om ugen med udvikling eller vedligeholdelse af it-systemer eller software. Endelig svarer 8 pct. af de adspurgte, at de ikke anvender computere mv på jobbet til nogen af de aktiviteter, som undersøgelsen spørger ind til.

Figur 1.3 Indgår nogle af nedenstående aktiviteter i dit arbejde mindst en gang om ugen? 2018



Mænd dominerer it-udvikling

Ikke overraskende er mere avancerede it-aktiviteter mindre udbredte. En ud af syv beskæftigede vedligeholder eller udvikler it-systemer eller software mindst én gang om ugen. Den tilsvarende andel er 19 pct. for mænd og 9 pct. for kvinder. Mænd er også i overtal, når det drejer sig om brug af specifik software til fx design, dataanalyse, bearbejdning osv. 43 pct. af mandlige beskæftigede anvender specifik software mindst én gang om ugen mod 28 pct. af kvinderne. Brug af apps til at modtage opgaver eller instruktioner er også mere udbredt blandt mændene med 23 pct. 14 pct. af kvinderne anvender apps til at modtage instruktioner eller opgaver.

Digitaliseringens påvirkning af arbejdet

Undersøgelsen vurderer digitaliseringens betydning for arbejdet, herunder arbejdsopgavernes karakter, ved at spørge til en række konkrete forhold. Har de primære arbejdsopgaver ændret sig som følge af implementering af ny software eller nyt it-udstyr inden for de seneste 12 måneder? Har man måttet lære at bruge ny software eller nyt it-udstyr i sit arbejde inden for de seneste 12 måneder? Har man været involveret i at vælge, tilpasse eller teste den software eller det it-udstyr, man bruger på arbejdspladsen?

Digitaliseringen betyder nye opgaver for hver tredje

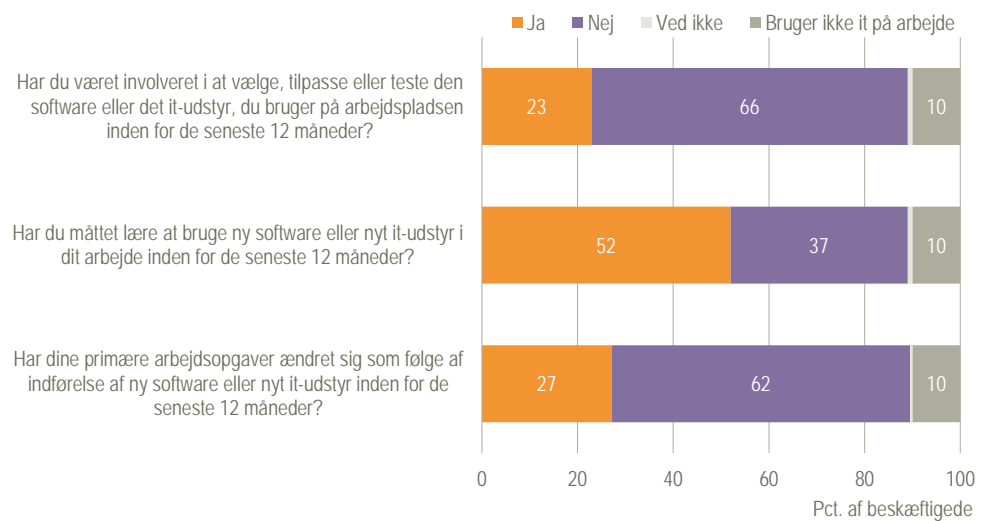
Digitaliseringen synes at påvirke en stor del af den danske arbejdsstyrke. Andelen af dem, der oplever ændrede arbejdsopgaver som følge af implementeringen af ny software eller nyt it-udstyr er 27 pct. Digitaliseringen medfører flest ændringer i de ansattes hverdag indenfor dataintensive brancher som "Information, kommunikation, forsikring og finansiering," hvor 39 pct. af ansatte måtte løse ændrede arbejdsopgaver. 34 pct. af offentlige ansatte oplevede reviderede arbejdsopgaver som følge af ny it-udstyr eller -værktøj. Læs mere om digitaliseringens indflydelse fordelt på brancher i Nyt nr. 447 (Nyt nr. 2018:447, 28. november 2018) og nr. 448 (Nyt nr. 2018:448, 28. november 2018).

*Involvering ifm. digitalisering* Næsten en ud af fire (23 pct.) af de beskæftigede angiver, at de har været involverede i at vælge, tilpasse eller teste den software eller det it-udstyr, de bruger på arbejdspladsen. To ud af tre beskæftigede er ikke blevet hørt i forbindelse med udvælgelsen af ny software eller it-udstyr, som de bruger på arbejdspladsen.

*Digitaliseringen stiller krav til nye kompetencer* Andelen af dem, der måtte lære om ny software mv, er væsentlig højere end andelen af dem, der involveres i at vælge, tilpasse eller teste den software eller det it-udstyr, personen bruger på arbejdspladsen: Hver anden svarer, at de måtte lære om ny software eller nyt it-udstyr inden for de seneste 12 måneder. Andelen af mænd, der måtte tilegne sig ny viden på grund af implementeringen af ny software eller it-udstyr, er højere (57 pct.) end andelen af kvinder i samme situation (47 pct.).

*Opgraderinger skaber behov for læring* Der er 27 pct. der svarer, at deres primære arbejdsopgaver har ændret sig som følge af ny software eller it-udstyr, mens hver anden har måttet lære at bruge ny software eller nyt udstyr. Forskellen på de to andele antyder, at opgraderinger af eksisterende software ofte er årsagen til, at man skal sætte sig ind i ny software.

Figur 1.4 Implementering af ny software eller it-udstyr og nye opgaver inden for de seneste 12 måneder. 2018



*Flere føler sig overkvalificerede end underkvalificerede* Samtidig viser resultaterne, at andelen af dem, der føler, at de mangler it-kompetencer (11 pct.), er lavere end andelen af dem, der mener, at de har færdigheder til at klare mere krævende opgaver (23 pct.). De fleste angiver (55 pct.), at deres færdigheder svarer godt til de opgaver, der skal løses i forbindelse med deres arbejde.

*Uudnyttede potentiale?* Mænd vurderer i højere grad end kvinder, at de er godt klædt på til at varetage mere krævende it-opgaver på jobbet end dem, de har i dag. Lidt mindre end hver tredje mand i beskæftigelse mener, at han er i stand til at klare mere krævende opgaver, mens det kun gælder halvt så mange kvinder.

*Digitaliseringens betydning for arbejdsvilkår* Som noget nyt forsøger statistikken via seks parametre at belyse digitaliseringens konsekvenser for arbejdsrelateret it-anvendelse og arbejdsvilkår. Arbejdsvilkår afdækkes i studiet ved at spørge til omfanget af uregelmæssige arbejdstider, betingelserne for samarbejde, tid brugt på gentagelsesprocesser, uafhængighed i tilrettelæggelsen af opgaver, overvågning af medarbejdernes indsats på arbejdspladsen og tid brugt på at tilegne sig nye færdigheder, som er nødvendige i arbejdsøjemed.

*Tre svarmuligheder* Respondenterne er blevet bedt om at forholde sig til hver enkelt af de ovennævnte seks parametre og angive, hvorvidt brugen af computere, it-udstyr mv. på arbejds-



*Over halvdelen oplever ingen væsentlige ændringer på de målte parametre*

pladsen har forbedret eller forværret det pågældende forhold inden for de seneste 12 måneder. Det var også muligt at svare, at man ikke har oplevet nogen ændringer. De fleste oplever, at digitaliseringen ikke har ændret de seks arbejdsforhold, som er dækket i undersøgelsen. Andelen af dem, der angiver, at digitaliseringen ikke har nogen betydning for de udvalgte arbejdsforhold, ligger mellem 53-74 pct. Omfanget af uregelmæssige arbejdstider (natte- eller weekendarbejde, skiftehold) er det forhold, som færrest synes, at digitaliseringen påvirker. Her svarer tre ud af fire beskæftigede, at brugen af computere, bærbare, smartphones eller andet it-udstyr på arbejdspladsen ikke har ændret omfanget af uregelmæssige arbejdstider.

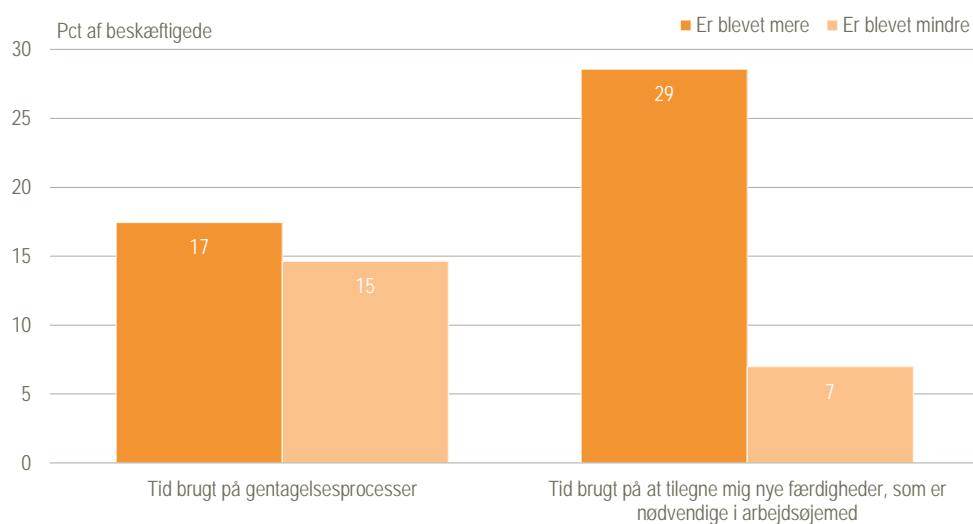
*Mere tid brugt på læring og opkvalificering*

Tidsforbrug i forbindelse med opkvalificering af færdigheder er det område, som digitaliseringen synes at have størst betydning for. Næsten hver tredje (29 pct.) beskæftigede angiver, at digitaliseringen øger tid brugt på at tilegne sig nye færdigheder, som er nødvendige i arbejdsøjemed. 7 pct. mener, at digitaliseringen mindsker tid brugt på at lære nye kundskaber, som er uundværlige i arbejdsøjemed. 53 pct. ser ingen ændring.

*Omfang af gentagelsesprocesser*

Der er næsten lige mange, der svarer, at de hhv. bruger mere og mindre tid på gentagelsesprocesser som følge af øget it-anvendelse på jobbet. 17 pct. af de beskæftigede mener, at de bruger mere tid på gentagelsesprocesser, mens 15 pct. svarer, at de bruger mindre tid.

Figur 1.5 Digitaliseringens oplevede effekt på tid brugt på gentagelsesprocesser og tid brugt på opbygning af nye færdigheder. 2018



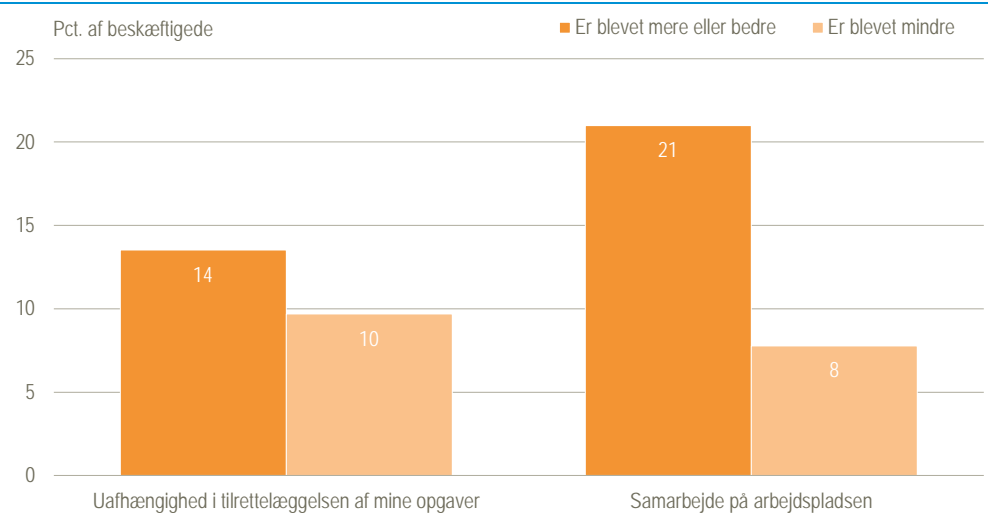
*Digitaliseringen styrker samarbejdet*

En ud af fem mener, at brugen af computere, mv eller andet it-udstyr på arbejdspladsen har forbedret samarbejdsbetingelserne. Det er især mændene, der ser positivt på digitaliseringens betydning for samarbejdet. Til sammenligning angiver 8 pct. af beskæftigede, at samarbejdsbetingelserne er blevet værre på grund af digitalisering. Her er der ikke væsentlig forskel på mænd og kvinder. De fleste beskæftigede (60 pct.) oplever ingen ændring som følge af digitalisering i forhold til samarbejde på arbejdspladsen.

*Digitaliseringen skaber mere uafhængighed i tilrettelæggelsen af arbejde*

14 pct. af de beskæftigede oplever, at uafhængighed i tilrettelæggelsen af deres opgaver er blevet større som følge af brugen af computere, bærbare, smartphones eller andet it-udstyr. Hver tiende beskæftigede føler, at digitaliseringen har en negativ effekt på deres uafhængighed i organiseringen af arbejdsopgaver. Mænd er mere positive end kvinder.

**Figur 1.6** Digitaliseringens oplevede effekt på uafhængighed i tilrettelæggelsen af egne arbejdsopgaver og samarbejde. 2018



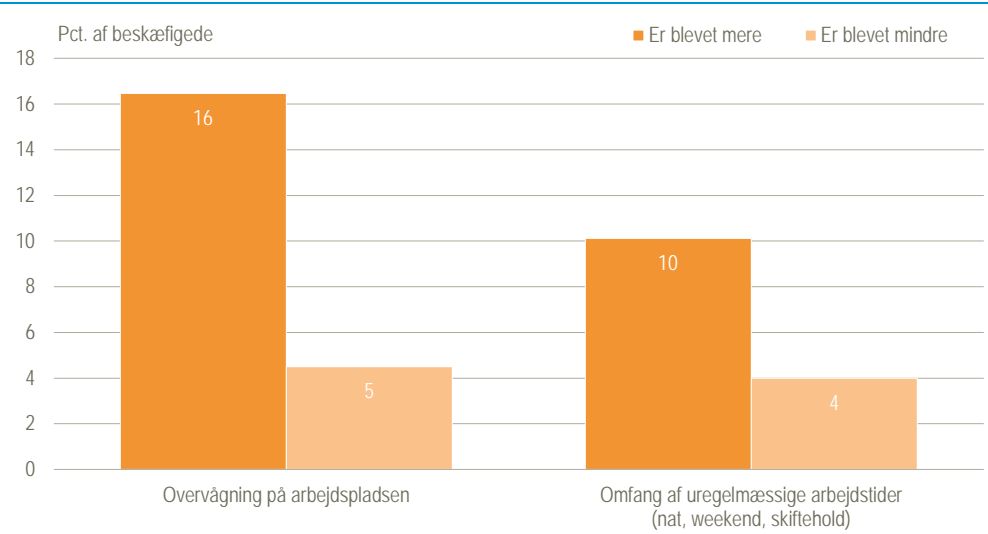
*Overvågning opleves mere som følge af digitaliseringen*

Mens de fleste ikke oplever ændringer i forhold til overvågning, er andelen af dem, der oplever en negativ effekt, større end andelen af dem, der synes, at digitaliseringen har en positiv effekt, altså mindre overvågning. Resultaterne viser, at 16 pct. af de beskæftigede oplever øget overvågning af deres indsats på arbejdspladsen. 5 pct. mener, at overvågningen er blevet mindre som følge af digitaliseringen.

*Omfang af uregelmæssige arbejdstider*

Omfanget af uregelmæssige arbejdstider som natte- eller weekendarbejde er det forhold, som de færreste synes, er påvirket af digitaliseringen. Hver tiende beskæftigede oplever, at brugen af computere, bærbare, smartphones eller andet it-udstyr på arbejdspladsen har øget omfanget af irregulære arbejdstider, mens 4 pct. mener det modsatte. Tre ud af fire beskæftigede oplever ingen ændringer i omfanget af uregelmæssige arbejdstider. Læs mere om digitaliseringens indflydelse fordelt på brancher i Nyt nr. 448 (Nyt nr. 2018:448, 28. november 2018).

**Figur 1.7** Digitaliseringens oplevede effekt på overvågning af medarbejdernes indsats på arbejdspladsen og på omfang af uregelmæssige arbejdstider. 2018



De sidste fire spørgsmål i modulet om it-anvendelse i arbejdsøjemed omhandler hjemmearbejde og arbejde på farten, "ude i byen," hos kunder, mv. Respondenterne fik stillet to spørgsmål om hyppigheden af arbejde udført uden for deres normale arbejdsplads. Spørgsmålene "hvor ofte har du arbejdet hjemmefra i de seneste 12 måneder?" og "hvor ofte har du arbejdet på et eksternt arbejdssted (fx byggeplads, mark, anden offentlig/privat plads) eller på farten (fx i et køretøj) inden for de seneste 12 måneder?" Respondenterne har fire svarmuligheder: *Dagligt eller næsten dagligt, mindst en gang om ugen (men ikke hver dag), mindre end en gang om ugen og aldrig.*

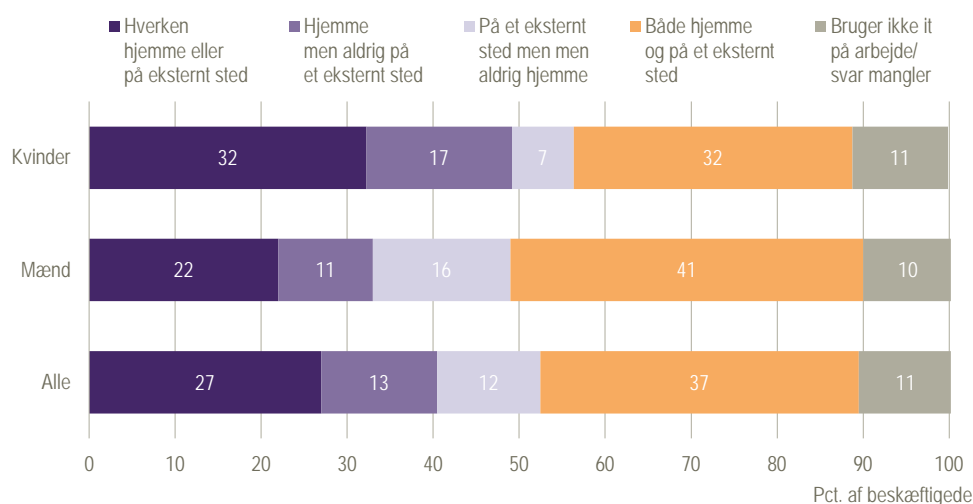
*Internetanvendelse ifm. distancearbejde*

95 pct. af dem, der arbejder hjemmefra, bruger internettet, når de arbejder i deres hjem. Ni ud af ti bruger bærbare computere, smartphones, tablets eller andre bærbare enheder, når de arbejder et "eksternt sted" det vil sige under transport eller et eksternt arbejdssted fx på en byggeplads, hos en kunde eller et offentligt sted, der er uden for den normale arbejdsplads eller hjemmet.

*Især mænd arbejder udefra*

Mere end hver tredje beskæftigede (37 pct.) arbejder både hjemmefra og fra et eksternt sted. Yderligere 25 pct. arbejder enten hjemme (13 pct.) eller et eksternt sted (12 pct.). Andelen af dem, der oplyser, at de aldrig arbejder hjemme eller et eksternt sted, ligger på 27 pct. Andelen af kvinder, som aldrig arbejder uden for deres normale arbejdssted (32 pct.), er væsentligt højere end den tilsvarende andel hos mænd (22 pct.)

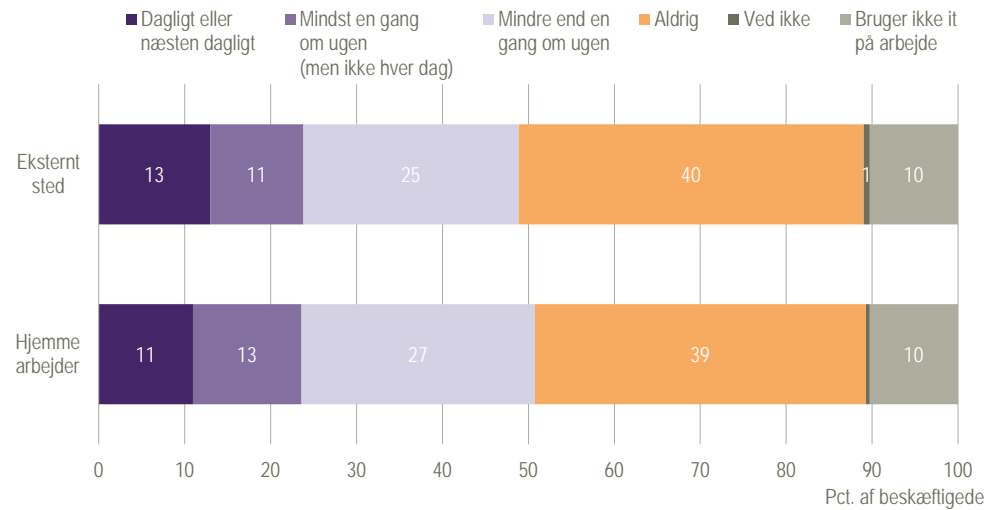
Figur 1.8 Udbredelsen af hjemmearbejde, arbejde på et eksternt sted for seneste 12 måneder. 2018



*Hvert fjerde arbejder ofte hjemmefra*

Det er populært at arbejde hjemmefra: 11 pct. af beskæftigede gør det dagligt eller næsten dagligt, mens yderligere 13 pct. gør det mindst én gang om ugen men ikke hver dag. Lidt over hver anden beskæftigede benytter sig af muligheden for at kunne arbejde hjemmefra, mens 39 pct. oplyser, at de aldrig arbejder hjemmefra. Hyppigheden af arbejde udført "på farten," hos kunder eller på et eksternt arbejdssted ligner hyppigheden målt vedr. hjemmearbejde: En ud af to arbejder på et eksternt sted mindst én gang om ugen, og fire ud af ti gør det aldrig.

Figur 1.9 Hyppighed af arbejde udført et eksternt sted og i hjemmet. 2018



### Mulighed for analyse

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

## 2 Adgang til internet

### 2.1 Introduktion

I dette kapitel sættes tal på danskernes adgang til internettet. Udvalgte resultater om andelen af husstande med en internetopkobling og brugen af forskellige enheder til internetopkobling præsenteres. Spørgsmålene, som dette kapitel besvarer, er formuleret i Eurostat, og er fælles for alle EU-lande samt Island og Norge. Det giver mulighed for at sammenligne resultaterne på tværs af landene.

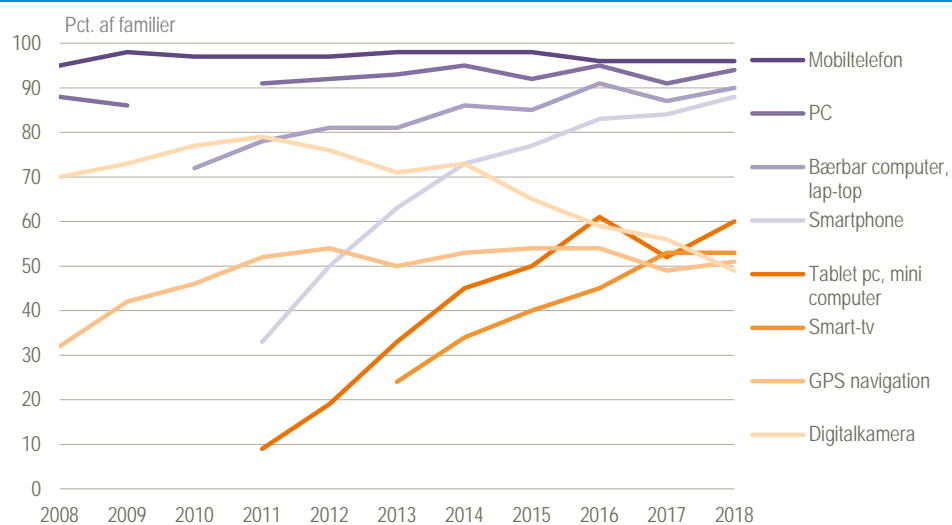
### 2.2 Udvalgte resultater

*Udstyr og elektronik  
i de danske hjem*

Danskerne holder trit med udviklingen af ny elektronik, og de seneste ti år har danske hjem i høj grad været udstyret med den nyeste af slagsen. Mobiltelefoner og PC'er er fast inventar i de fleste danske hjem hele perioden, og i 2018 har hhv. 96 ud af 100 og 94 ud af 100 husstande en mobiltelefon og en PC. Til sammenligning er det hhv. 95 ud af 100 og 88 ud af 100 hjem i 2008. Det gør mobiltelefonen og PC'en til det mest og næstmest udbredte elektroniske udstyr i de danske hjem alle år.

Smartphonen og tabletten er det elektroniske udstyr, som er steget mest i popularitet i perioden 2011-2018. Andelen af husstande, der ejer en smartphone er 88 pct., og andelen af husstande, som ejer en tablet er 60 pct. i 2018. Det svarer til stigninger på hhv. 55 og 51 procentpoint i forhold til 2011. Modsat er andelen af danske hjem med et digitalkamera faldet fra 70 pct. i 2008 til 49 pct. i 2018.

Figur 2.1 Udstyr i husholdningen over tid.

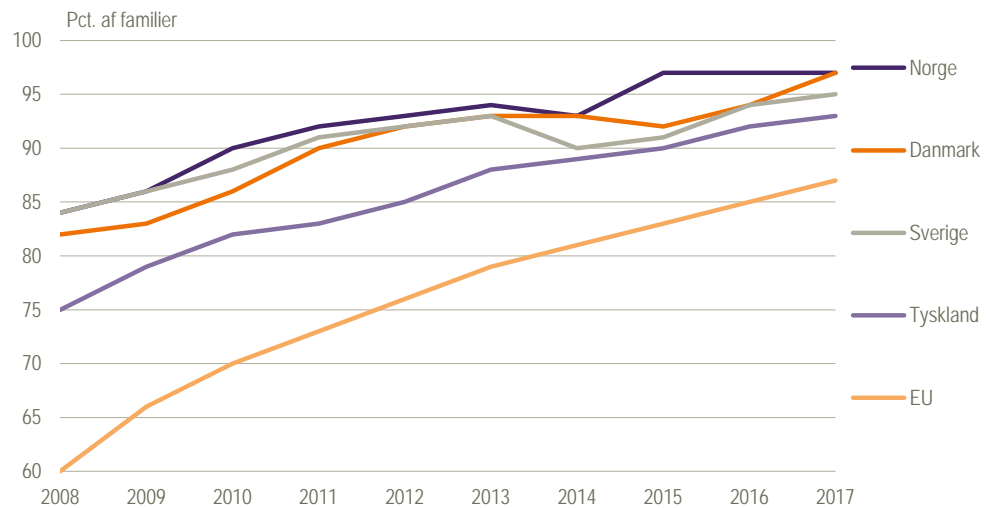


*Få familier uden internetopkobling*

Flere danske familier bor i hjem med en internetopkobling end for ti år siden. I 2018 bor 93 ud af 100 familier i hjem med en opkobling, mens det gjaldt 82 ud af 100 familier i 2008. Tendensen er den samme i resten af Europa. Her boede 87 ud af 100 europæiske familier i hjem med en internetopkobling i 2017 og i 2008 var det 60 ud af 100.



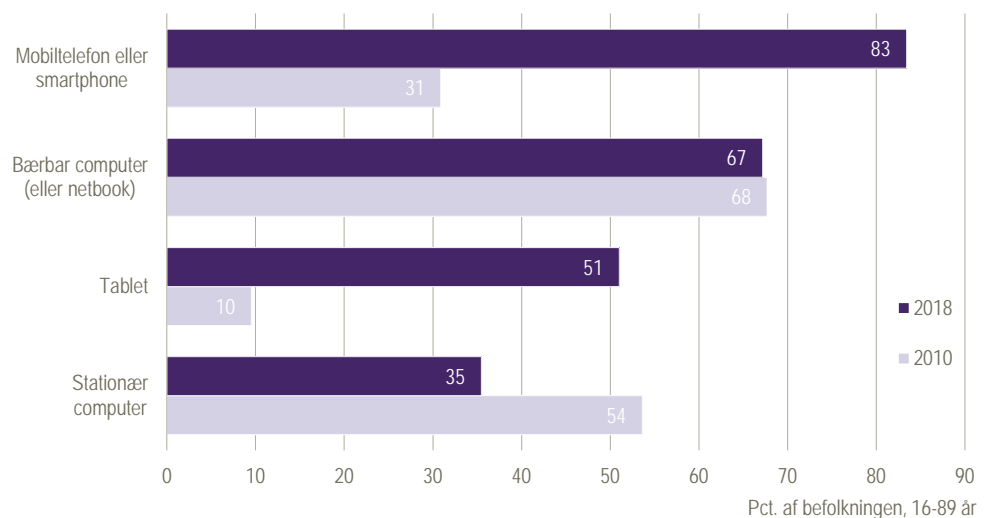
Figur 2.2 Internet i husholdningen i udvalgte lande



Danskerne bruger mobile enheder til at gå på nettet

Blikket er typisk rettet mod en bærbar enhed, når danskerne surfer på nettet. I 2018 bruger 83 pct. af befolkningen en smartphone, 67 pct. benytter en bærbar computer, mens 51 pct. logger på med en tablet. Til sammenligning var det hhv. 31, 68 og 10 pct. i 2010. Samtidig har danskerne vendt den stationære computer ryggen. I 2018 tænder 35 pct. for deres stationære computer, når de skal på nettet, hvilket er et fald på 19 procentpoint i forhold til 2010.

Figur 2.3 Udstyr brugt til at komme på nettet



2010 spørgsmål: "Hvilke af følgende apparater bruges i hjemmet til at gå på internettet?" Kategorierne lød "Stationær pc," "Bærbar PC (laptop)," "Mobiltelefon med internetadgang" og "Håndholdt computer med internetadgang (palmtop, PDA)".

Uden for hjemmet går danskerne på internettet via deres smartphone

Uden for hjemmets fire vægge hiver 78 pct. af danskerne deres smartphone op af lommen, når de vil på nettet. Det svarer til en stigning på 3 procentpoint i forhold til 2017, og gør smartphonen til danskernes foretrukne mobile enhed på farten. Den bærbare computer indtager andenpladsen med 28 pct., mens tabletten kommer ind på en tredjeplads med 23 pct. Kun 4 pct. bruger andre mobile enheder som medieafspillere, smartwatches eller e-bog læsere.

### 3 Hvad bruger danskerne internettet til?

#### 3.1 Introduktion

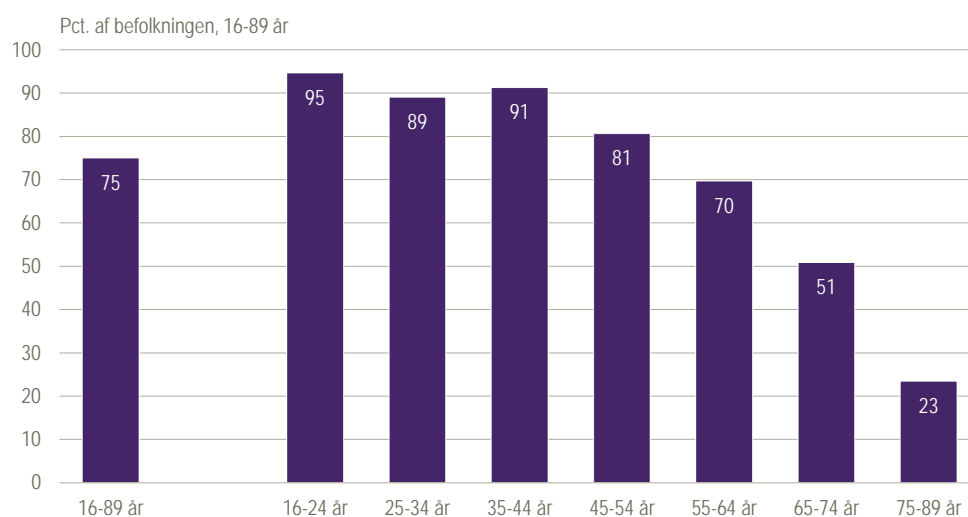
De fleste spørgsmål i denne del af undersøgelsen er fastlagt i EU-regi og stilles i alle EU-lande samt Norge og Island. Det undersøges, hvor hyppigt danskerne er på nettet, og hvad de foretager sig – herunder aktiviteter i forbindelse med kommunikation, underholdning, informationssøgning, netbank, jobsøgning,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

#### 3.2 Udvalgte resultater

*Tre ud af fire er online flere gange dagligt*

Tre ud af fire mellem 16-89 år logger på flere gange dagligt. Den yngste halvdel af befolkningen er de flittigste brugere, og i 2018 går hhv. 95 pct. af de 16-24-årige, 89 pct. af de 25-34-årige og 91 pct. af de 35-44-årige på internettet flere gange om dagen. Andelen er mindre for den ældste halvdel og falder med alderen. I 2018 er 81 pct. af de 45-54-årige online flere gange dagligt, mens det gælder for 70 pct. af de 55-64-årige, 51 pct. af de 65-74-årige og 23 pct. af de 75-89-årige.

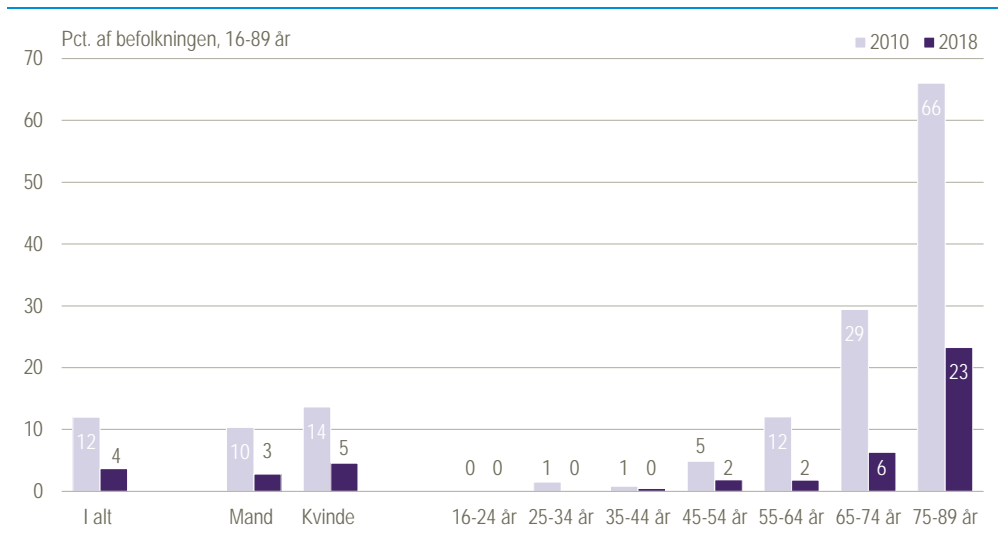
Figur 3.1 Danskere som har været på internettet flere gang dagligt. 2018



*To tredjedele af offline personer forsvandt på 8 år*

Der er stadig danskere, som aldrig har været på nettet. I 2018 gælder det 2 pct. af de 45-64-årige, 6 pct. af de 65-74-årige og 23 pct. af de 75-89-årige. Til sammenligning har alle mellem 16-44 år prøvet at bruge internettet. Andelen af danskere, der har stiftet bekendtskab med internettet, er langt større i dag end for otte år siden. Det gælder især for de to ældste aldersgrupper, hvor hhv. 29 pct. af de 65-74-årige og 66 pct. af de 75-89-årige aldrig havde været online i 2010.

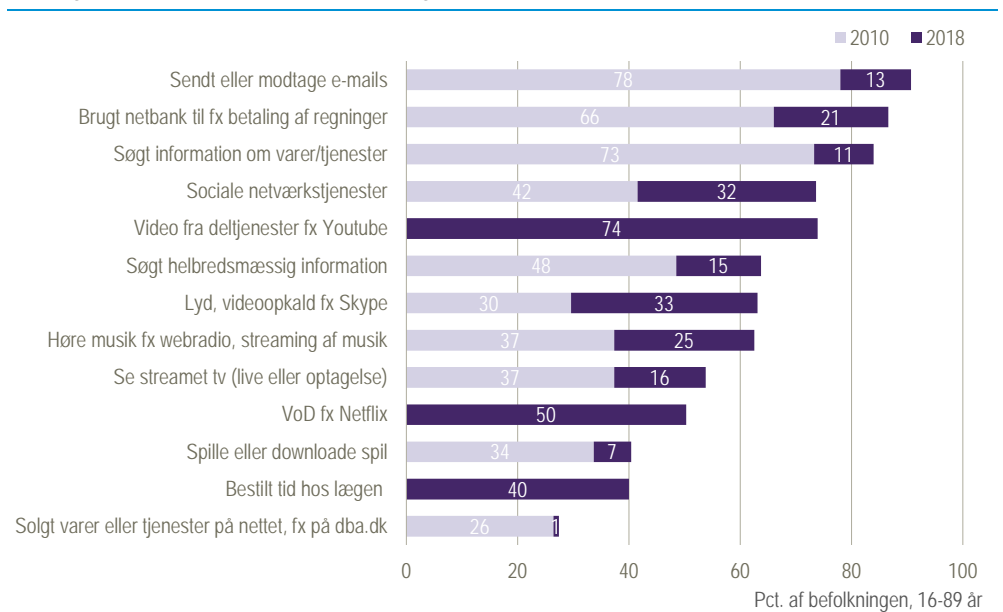
Figur 3.2 Personer der aldrig har været på internettet



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

Livet online er blevet en fast del af hverdagen for størstedelen af befolkningen mellem 16-89 år. I 2018 sender eller modtager 91 pct. e-mails, 87 pct. tjekker deres netbank, mens 84 pct. søger information om varer eller tjenester på internettet. Udover de mere traditionelle anvendelsesformål bruger 74 pct. af danskerne internettet til at gå på sociale medier, 63 pct. lytter til musik, og 40 pct. spiller eller downloader spil.

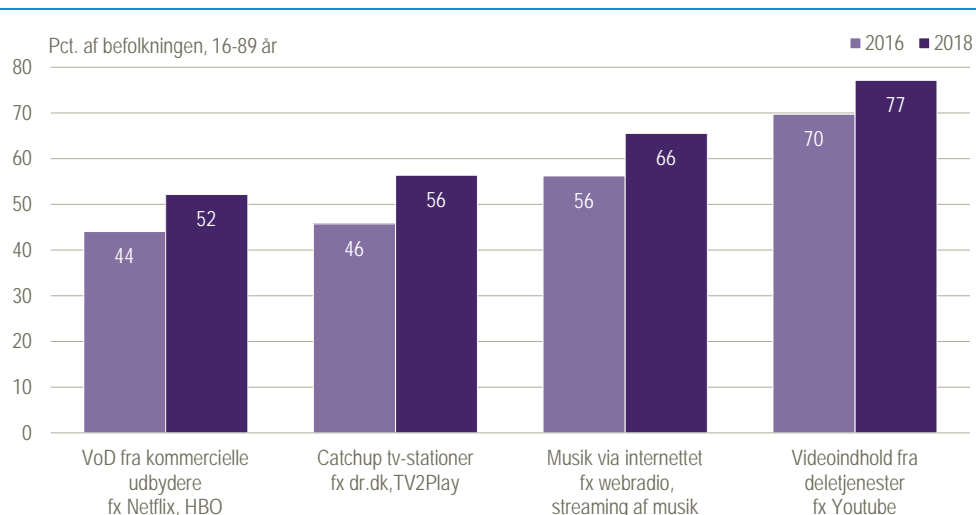
Figur 3.3 Udvalgte private formål ved internetbrug



Danskerne streamer som aldrig før

Danskerne streamer film, tv, serier og musik som aldrig før, siden streamingtjenester kom på det danske marked heriblandt Netflix, som åbnede i 2012. I 2018 streamer 52 pct. af befolkningen mellem 16-89 år "video on demand" fra kommercielle udbydere som Netflix og HBO, hvilket er 8 procentpoint flere end i 2016. Andelen, der streamer "catch up-tv" fra tv-stationer som DR og TV2 er 56 pct. i 2018, og andelen, der streamer musik fra fx Spotify, er 66 pct. Begge stigninger svarer til 10 procentpoint i forhold til 2016. I 2018 er det mest streamede indhold videoer fra deletjenester som Youtube, som 77 pct. af danskerne benytter.

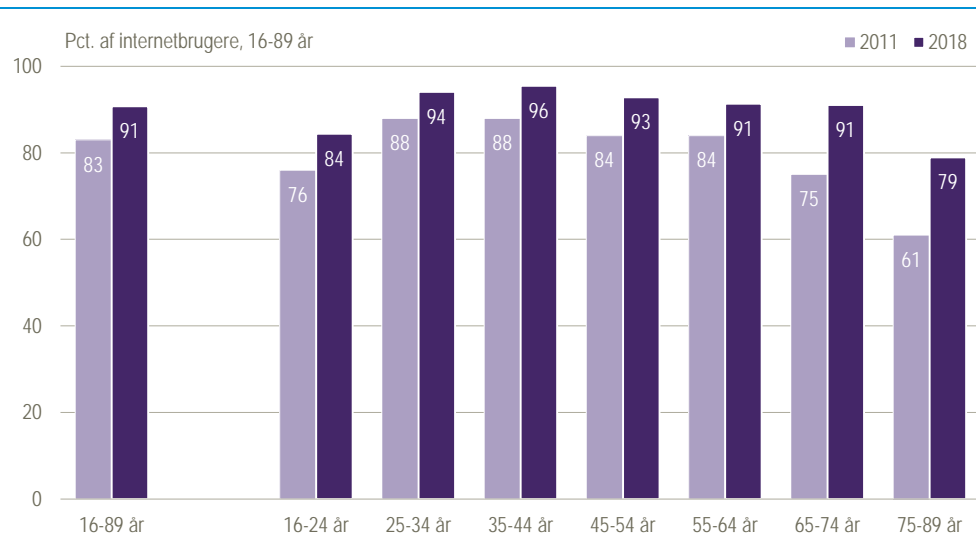
Figur 3.4 Udbredelsen af streaming af musik og film mv.



*Netbank er populært*

Netbank er populært blandt de danske internetbrugere, og i dag har 91 pct. klaret regninger og overførsler via en netbank. Det er 8 procentpoint flere end i 2011. Fænomenet har vundet indpas hos alle aldersgrupper, men er mest populært blandt de 35-44-årige, hvor 96 pct. har benyttet netbank. Til sammenligning har 79 pct. af de 75-89-årige brugt netbank, hvilket er den laveste andel blandt aldersgrupperne, men det er ligeledes denne aldersgruppe, som har haft den største relative fremgang siden 2011.

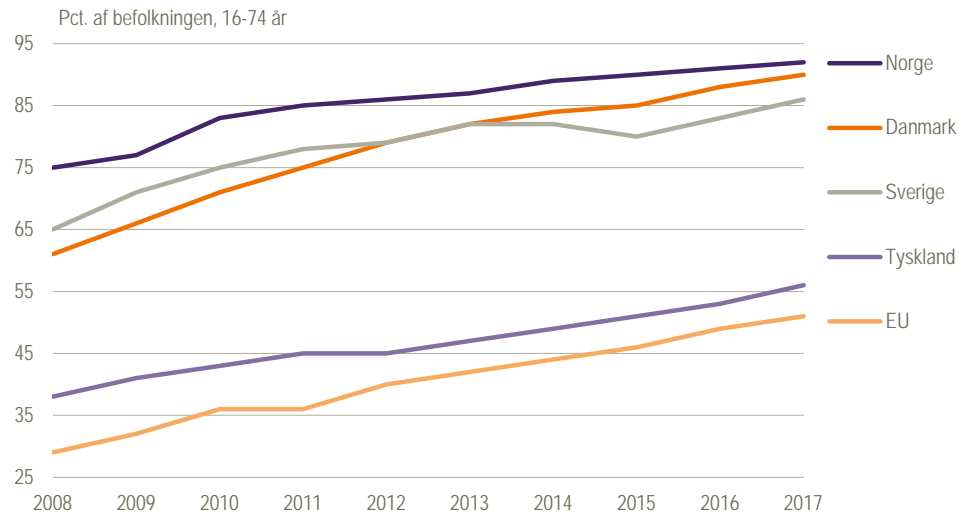
Figur 3.5 Brug af netbank



*Netbank i udvalgte EU-lande*

Danskerne er ikke de eneste, der har fået øjnene op for netbank. Siden 2008 er andelen af europæere, der bruger netbank, steget fra 29 pct. til 51 pct. i 2017. Det er især i Danmark og vores nabolande, at netbank har vundet indpas. I 2017 har 92 pct. af befolkningen i Norge, 90 pct. i Danmark, 86 pct. i Sverige og 56 pct. i Tyskland netbank. Det svarer til stigninger på 17 procentpoint i Norge, 29 i Danmark, 21 i Sverige og 18 procentpoint i Tyskland i forhold til 2008.

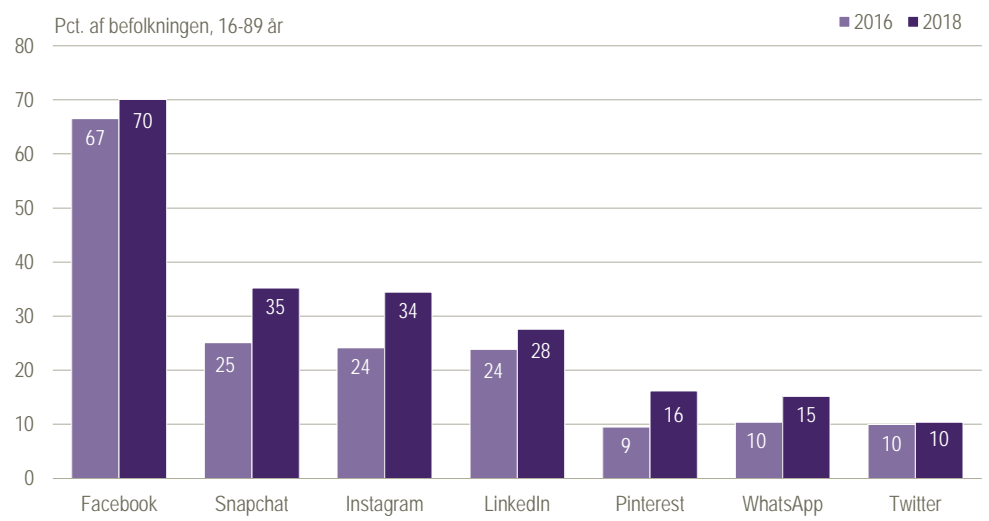
Figur 3.6 Brug af netbank i udvalgte lande



*Sociale medier  
hitter i Danmark*

De sociale medier hitter, og især Facebook har et godt greb om danskerne. I 2018 scroller 70 pct. af de danske internetbrugere, som benytter sociale medier, gennem Facebook, 35 pct. snapper på Snapchat, mens 34 pct. går på Instagram. Både andelen på Snapchat og andelen på Instagram er dermed steget med 10 procentpoint i forhold til 2016.

Figur 3.7 Danskere på sociale medier

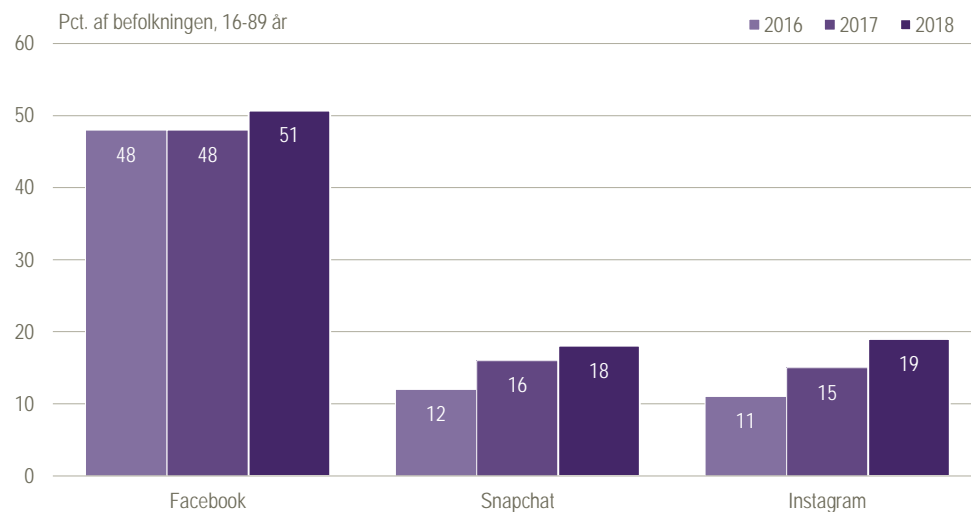


*Mere end hver anden  
dansker er på  
Facebook hver dag*

Mere end hver anden dansker mellem 16-89 år logger på Facebook hver dag, hvilket er en stigning på 3 procentpoint i forhold til 2016. Det gør Facebook til det sociale medie, som danskerne hyppigst klikker ind på. På andenpladsen kommer Instagram, som 19 pct. besøger hver dag, og på tredjepladsen kommer Snapchat, som 18 pct. bruger dagligt. Siden 2016 er andelen af dagligt besøgende danskere steget med 8 procentpoint på Instagram og 6 procentpoint på Snapchat.

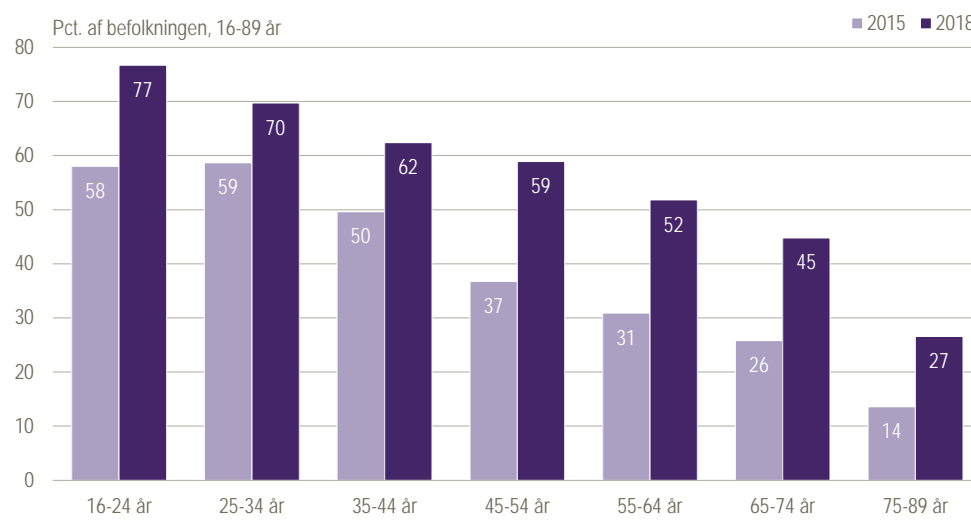


Figur 3.8 Daglig brug af udvalgte sociale medier

*Cloud computing*

Siden 2015 er andelen af danskere mellem 16-89 år, der bruger "cloud computing" til lagring af filer, vokset fra 41 pct. til 58 pct. i 2018. Flere i alle aldersgrupper bruger de online "hukommelsesskyer," men populariteten er steget relativt mest i aldersgruppen 75-89 år, hvor den er næsten fordoblet i forhold til 2015. Andelen af 25-34-årige, der lagrer filer online, er steget fra 59 pct. til 70 pct. i perioden, hvilket er den mindste stigning på tværs af alle aldersgrupper. Selvom "cloud computing" er blevet mere populært i alle aldersgrupper, falder andelen, der lagrer online, stadig tydeligt med alderen.

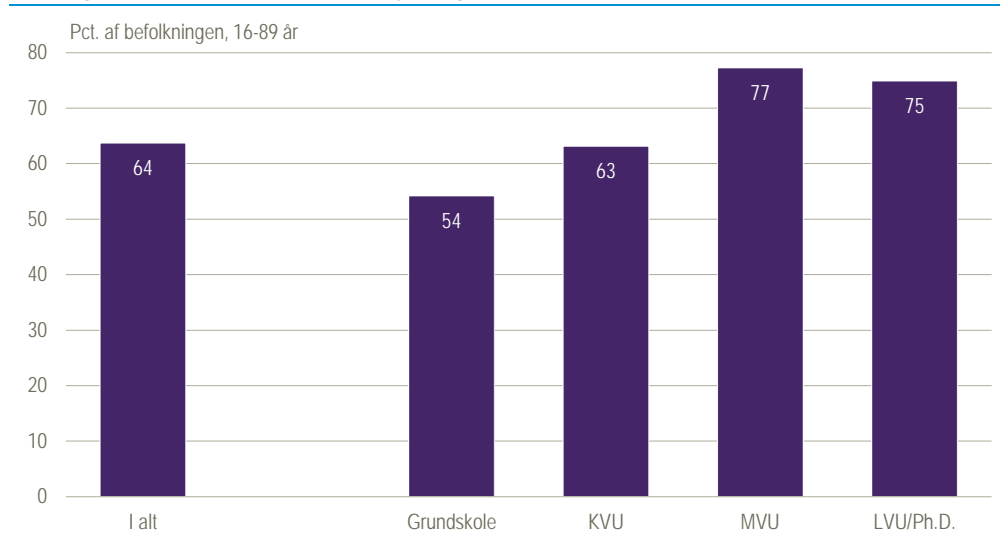
Figur 3.9 Gemt eller lagret dokumenter, billeder mv. på internettet



*Kvinder og højtuddannede søger efter information om sundhed på nettet*

Danskerne søger efter helbredsrelaterede oplysninger på internettet, og i 2018 leder 64 pct. af de danske internetbrugere mellem 16-89 år efter information online. Det er især kvinder og danskere, hvis højst opnåede uddannelse enten er en mellemlang eller lang videregående, der googler sundhedsrelateret indhold. I 2018 søger hhv. 68 pct. af danske kvinder og tre ud af fire med en mellemlang eller lang videregående uddannelse efter information om sundhed på nettet.

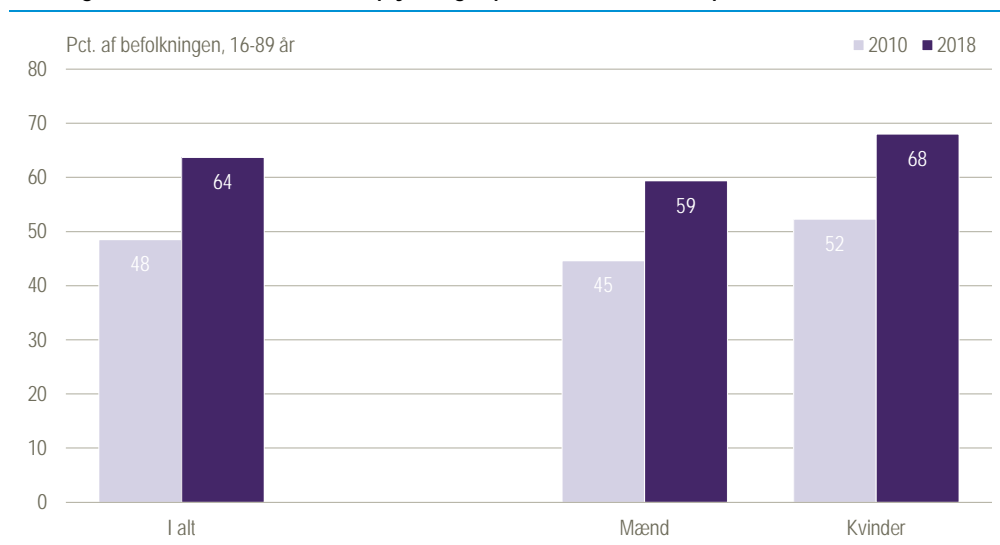
Figur 3.10 Har søgt efter helbredsrelaterede oplysninger på internettet fordelt på uddannelse. 2018



*Nettet er en vigtig kilde til viden om sundhed*

Der er flere i 2018, der søger oplysninger på internettet om sundhed. Siden 2010 er der 16 procentpoint flere kvinder og 14 procentpoint flere mænd, der søger helbredsinformationer online. Aktiviteten er mere udbredt blandt kvinder end mænd i både 2010 og 2018.

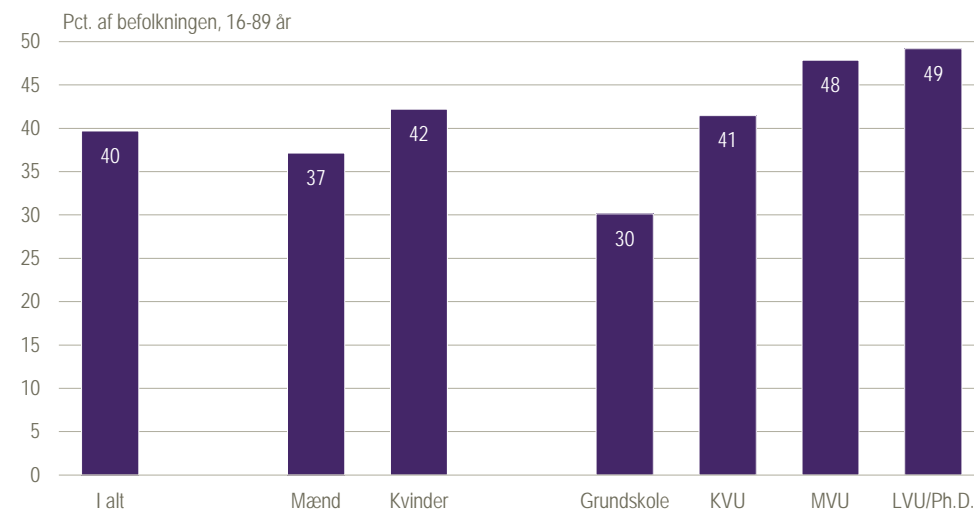
Figur 3.11 Har søgt efter helbredsrelaterede oplysninger på internettet fordelt på køn over tid



*Kvinder og højtuddannede booker lægetider online*

To ud af fem danskere bruger enten en app eller klikker ind på et website, når de bestiller en tid til lægen. Andelen af kvinder, der reserverer en lægetid online, er 42 pct. i 2018, hvilket er 5 procentpoint højere end for mænd. Tre ud af ti danskere, hvis højest gennemførte uddannelse er grundskolen, booker en tid over nettet, mens det gælder knap halvdelen af dem med en lang videregående.

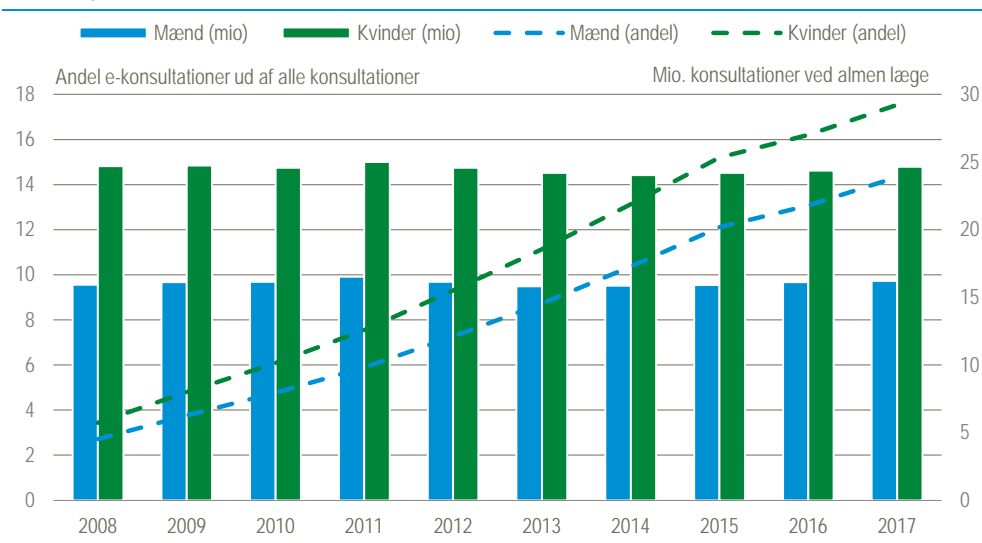
Figur 3.12 Har reserveret tid til almen læge via app eller website. 2018



*Kvinder booker flere e-konsultationer*

**Kvinder besøger lægen oftere end mænd. Andelen af konsultationer hos alment praktiserende læger, der foregår via e-mail, er også større for kvinder end for mænd, og i 2017 udgjorde de hhv. 18 og 14 pct. Samme år havde kvinder 4,3 mio. e-mailkonsultationer ud af i alt 24,6 konsultationer, og mænd havde 2,3 mio. e-mailkonsultationer, ud af i alt 16,2 konsultationer.**

Figur 3.13 Andel og antal e-mailkonsultationer



Kilde: Statistikbanktabeller om lægebesøg.

## 4 Digital kommunikation med det offentlige

### 4.1 Introduktion

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

#### Obligatorisk selvbetjening

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

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

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

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

### 4.2 Udvalgte resultater

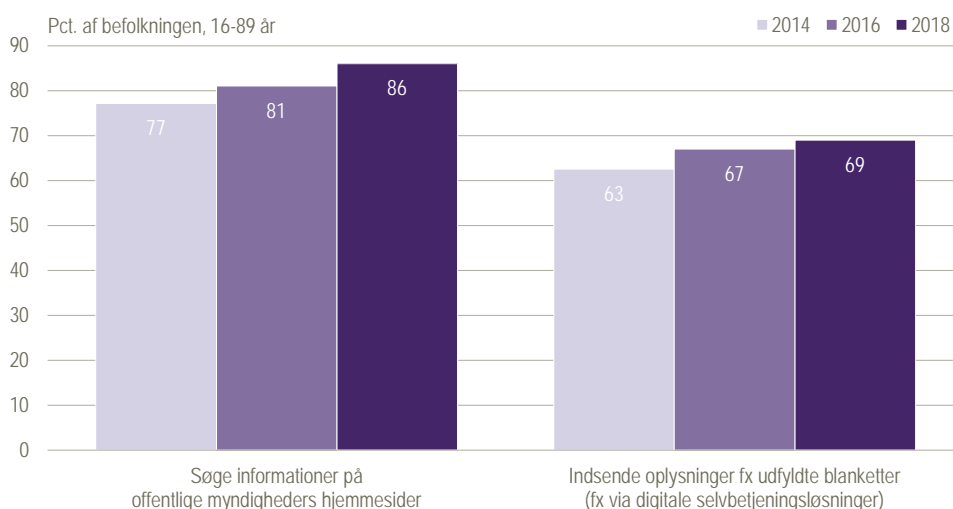
*Ni ud af ti er tilmeldt Digital Post og er trygge ved at bruge det*

Ni ud af ti danskere mellem 16-89 år er tilmeldt Digital Post, mens resten er fritaget. Andelen af danskere, der er tilmeldt Digital Post, er dermed steget med 2 procentpoint i forhold til 2017. Ni ud af ti som er tilmeldt Digital Post angiver, at de er trygge ved at kommunikere med offentlige myndigheder via Digital Post og/eller e-boks.

*Flere danskere bruger digitale selvbetjeningsløsninger*

Digital kommunikation med offentlige myndigheder bliver stadig mere udbredt. I 2018 bruger 86 pct. af de 16-89-årige internettet til at finde oplysninger på offentlige myndigheders hjemmesider, og 69 pct. sender oplysninger via myndighedernes digitale selvbetjeningsløsninger. Det svarer til stigninger på hhv. 9 og 6 procentpoint i forhold til 2014.

Figur 4.1 Digital selvbetjening inden for det seneste år



*To grunde til danskere ikke sender oplysninger via digitale selvbetjeningsløsninger*

Der er primært to grunde til, at en del af befolkningen ikke sender oplysninger via digitale selvbetjeningsløsninger. For 66 pct. gælder det, at de endnu ikke har haft behov for at bruge digital selvbetjening, mens 15 pct. svarer, at de fik en anden person til at bruge selvbetjeningen for sig.

*Tilfredshed med offentlige myndigheders hjemmesider*

Inden for det seneste år har 88 pct. af danskerne enten søgt information, hentet blanketter eller sendt oplysninger via offentlige myndigheders hjemmesider. I 2018 svarer 88 pct. af dem, der besøger myndighederne online, at de primært er tilfredse med hjemmesiderne, mens 11 pct. svarer, at de primært er utilfredse.

*Selvbetjeningsløsningerne er overskuelige for de fleste*

De offentlige myndigheders digitale selvbetjeningsløsninger er overskuelige for størstedelen af de danskere, der bruger dem. I 2018 svarer 13 pct., at de er "meget overskuelige," 53 pct. svarer, at de er "overskuelige," mens 10 pct., der svarer, at de er "uoverskuelige" eller "meget uoverskuelige." Resten angiver svarmulighed "hverken eller."

*Lige mange er i høj grad tilfredse eller utilfredse med sagsforløb, der kræver flere separate selvbetjeningsløsninger*

Ændringer i tilværelsen som en flytning eller en skilsmisse kan kræve flere separate selvbetjeningsløsninger. Det har 22 pct. af de danskere, der bruger selvbetjeningsløsninger, oplevet. Lidt flere end en ud af fem var "i høj grad" tilfredse at bruge flere separate selvbetjeningsløsninger til ét ærinde, 57 pct. var "i nogen grad" tilfredse, mens 17 pct. var tilfredse "i mindre grad." Yderligere 4 pct. svarer "slet ikke."

#### Hvad er GDPR?

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

Kilde:it-borger.dk.

I forbindelse med indførelsen af GDPR, har håndtering af persondata og informationsikkerhed fyldt i danskernes bevidsthed. Den øgede opmærksomhed på den nye lovgivning og virksomheders håndtering af data, har muligvis påvirket, at hver femte svarer, at deres personlige oplysninger havner i forkerte hænder.



*Mange ved ikke om deres oplysninger havner hos uvedkommende*

Hele 22 pct. af danskerne tror, at det enten "i høj grad" eller "i nogen grad" er sandt, at de oplysninger, som de giver til offentlige myndigheder, havner i de forkerte hænder fx på grund af datatyveri. Samtidig svarer 34 pct. "ved ikke." Det betyder, at det er 44 pct., der svarer, at det enten er usandt eller "i mindre grad" sandt.

*Holdninger til det offentliges brug af private oplysninger*

Mere end to ud af fem danskere mener, at det enten "i høj grad" eller "i nogen grad" er sandt, at de offentlige myndigheder har for mange oplysninger om den enkelte. Hver femte dansker svarer "ved ikke," mens 35 pct. mener, at det enten er usandt eller "i mindre grad" sandt. Cirka to ud af fem danskere svarer "ved ikke" på spørgsmålet, om de tror, at offentligt ansatte snager i deres personlige oplysninger. Det samme gælder spørgsmålet, om forkerte oplysninger følger dem på tværs af offentlige myndigheder og selvbetjeningsløsninger. Knap halvdelen af danskerne mener, at begge udsagn enten er usande eller "i mindre grad" sande.

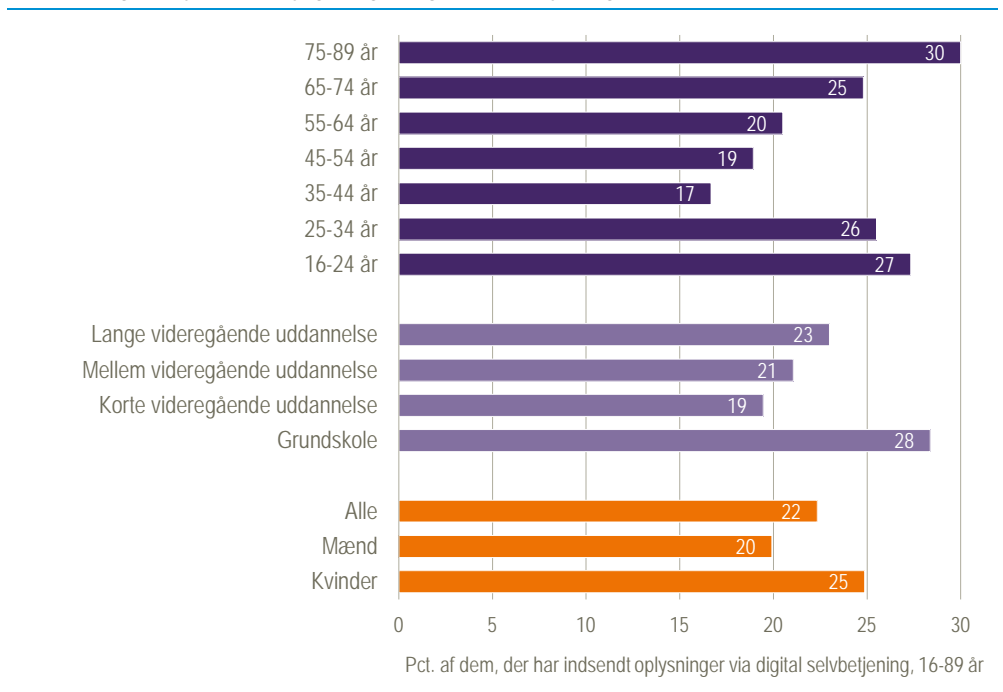
*Én ud af fem mener, at myndighederne i højere grad bør dele oplysninger*

Lidt mindre end hver femte dansker er enig i, at offentlige myndigheder i højere grad bør dele oplysninger med hinanden for at skabe bedre digitale selvbetjeningsløsninger. Til sammenligning svarer 36 pct., at de er delvist enige, 13 pct. er delvist uenige, mens 12 pct. er helt uenige. Hver femte har ingen holdning til spørgsmålet.

*Én ud af fem har brug for hjælp*

Danskere, der bruger offentlige myndigheders selvbetjeningsløsninger, svarer, at løsningerne enten er "meget overskuelige" eller "overskuelige" (67 pct.), men 22 pct. har haft brug for hjælp til at bruge dem. Den gruppe, der har brug for hjælp, tæller især den ældste og yngste del af befolkningen samt danskere, hvis højst gennemførte uddannelse er grundskolen. I 2018 har tre ud af ti mellem 75-89 år haft brug for hjælp til selvbetjeningsløsninger, hvilket gør dem til den befolkningsgruppe, der har haft mest brug for hjælp. Borgere kan henvende sig på kommunernes borgerservicer og biblioteker og få hjælp til offentlig digital selvbetjening. Det tilbud kender 69 pct. af dem, der er tilmeldt digital post, til.

Figur 4.2 Havde brug for hjælp sidst jeg brugte digital selvbetjening, 2018



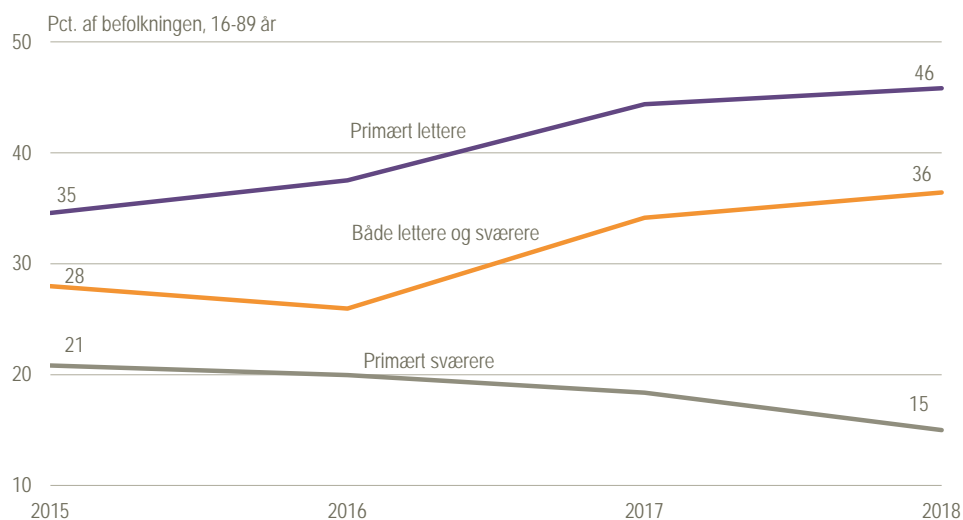
*Flere mener, at det er lettere at komme i kontakt med offentlige myndigheder*

Den digitale udvikling har i det store hele gjort det lettere at komme i kontakt med offentlige myndigheder uanset om kontakten er digital eller fysisk. Det mener 46 pct. af danskerne i alderen 16-89 år, mens 36 pct. svarer hverken eller, og 15 pct. har den modsatte opfattelse.

*Flere ser positivt på digitaliseringen*

Andelen af dem, der vurderer, at digitaliseringen primært har gjort det lettere at komme i kontakt med det offentlige, er steget med 11 procentpoint siden 2015. I samme periode er andelen af dem, der synes, at den digitale udvikling primært har gjort det sværere at komme igennem til det offentlige faldet fra 21 til 15 pct.

**Figur 4.3** Den digitale udvikling har gjort det lettere at komme i kontakt med offentlige myndigheder



*Danskerne ser velfærdsteknologi som en god mulighed*

Danskerne er positivt indstillede over for velfærdsteknologi. Hele 45 pct. ser den "i høj grad" som en god mulighed, hvis de skulle få brug for hjælp til at klare sig selv, mens 37 pct. ser potentialet "i nogen grad."

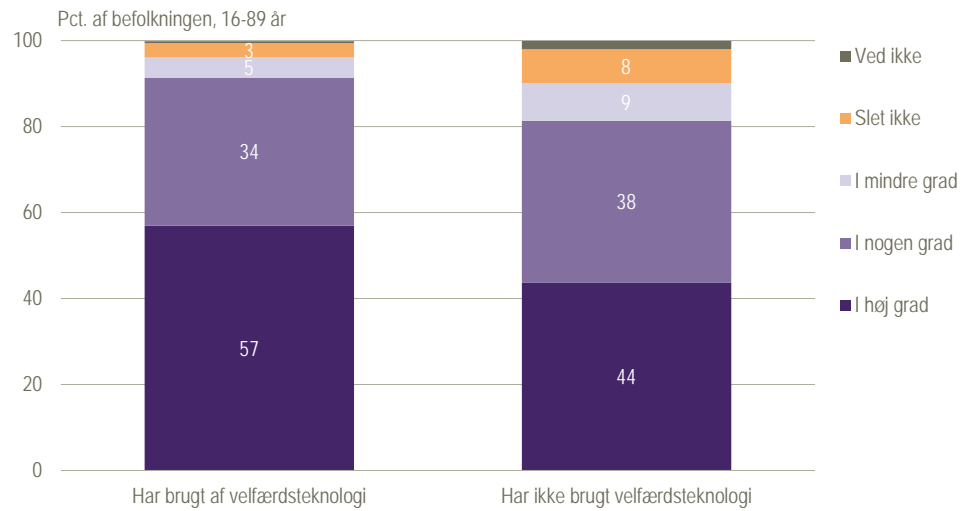
#### Velfærdsteknologi - definition

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

*Erfaring gør en forskel*

I 2018 svarer 8 pct. af danskere i alderen 16-89 år, at de har anvendt velfærdsteknologi i forbindelse med sundhedsmæssig behandling, pleje eller omsorg. I 2018 svarer 57 pct. af de danskere, der har prøvet at bruge velfærdsteknologi, at de "i høj grad" ser den som en god mulighed, mens 44 pct. af dem, der aldrig har prøvet at bruge det, svarer det samme. Det indikerer, at der er en sammenhæng mellem erfaring med velfærdsteknologi og indstilling til velfærdsteknologi. Der er således forskel på, hvor positive danskerne er i forhold til at skulle bruge velfærdsteknologi i fremtiden som hjælp til at klare sig selv.

Figur 4.4 Er velfærdsteknologi en god mulighed for støtte, pleje og hjælp til at klare sig selv? 2018



## 5 Internethandel

### 5.1 Introduktion

Dette kapitel giver et indblik i den måde, danskerne forbruger på, når de handler via internettet. Kapitlet omfatter såvel køb af udvalgte produkter og tjenester, hyppighed af køb samt udgifter i forbindelse med internethandel. Derudover belyses udbredelsen af internetkøb fra netbutikker uden for Danmarks grænse. Spørgsmålene, der ligger til grund for denne del af publikationen, bliver stillet til borgere i samtlige EU-lande samt Norge og Island. Det gør det muligt at sammenligne danskernes brug af internethandel med de øvrige EU-borgeres.

### 5.2 Udvalgte resultater

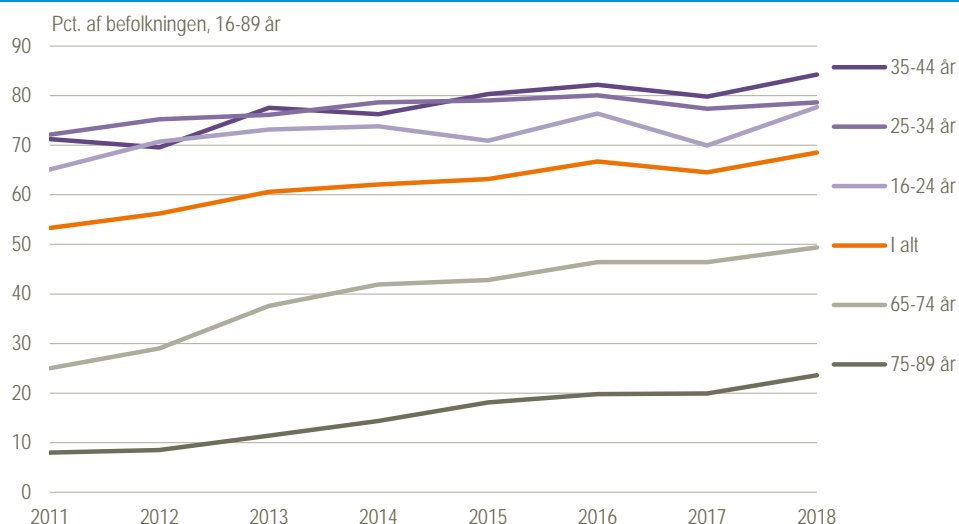
*Flere har handlet online inden for det seneste år*

Fire ud af fem danskere har handlet på nettet inden for det seneste år. Det svarer til en stigning på 15 procentpoint i forhold til 2011, hvor det gjaldt 65 pct. mellem 16-89 år. I løbet af perioden er andelen mænd, der shopper på internettet, steget fra 69 til 80 pct., og for kvinderne er andelen steget fra 62 pct. til 79 pct.

*Andelen af ældre e-shoppere er tredoblet siden 2011.*

Andelen af danskere, der har handlet ind på internettet inden for de seneste tre måneder, er steget fra 53 pct. i 2011 til 69 pct. i 2018. E-handlen er især steget i den ældre del af befolkningen, hvor den siden 2011 er tredoblet. I 2018 svarer knap halvdelen af danskerne i alderen 65-74 år og knap hver fjerde mellem 75-89 år, at de har handlet på nettet inden for de seneste tre måneder. Det gjaldt hhv. 25 og 8 pct. i 2011. Selvom andelen af ældre, der shopper online, er steget de seneste syv år, hører danskere mellem 65-89 år stadig til den af befolkningen, der handler mindst på nettet. Til sammenligning har danskere mellem 35-44 år det største e-shoppinggen, og i 2018 svarer 84 pct., at de har handlet online inden for de seneste tre måneder. Det svarer til en stigning på 13 procentpoint i forhold til 2011.

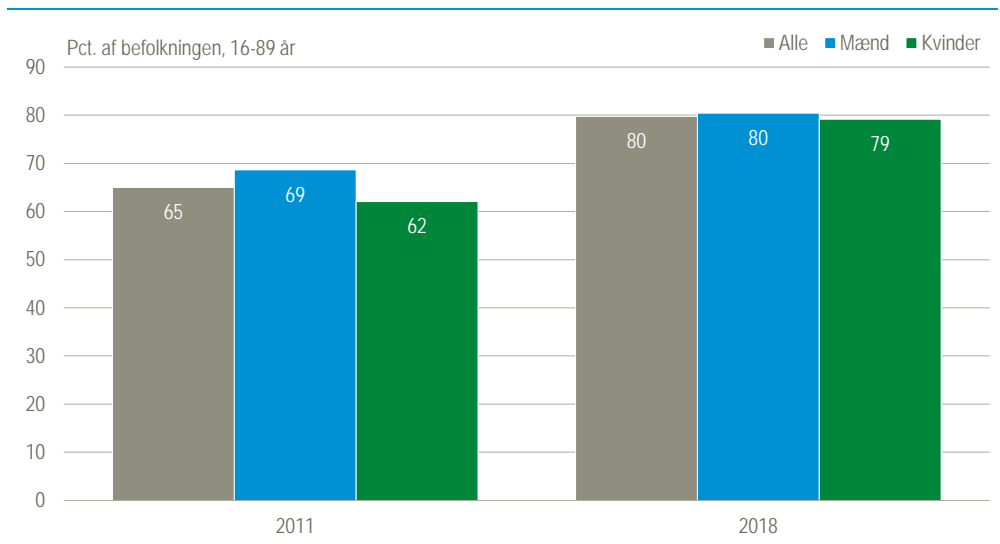
Figur 5.1 Køb via internettet inden for de seneste tre måneder



*Mænd handler oftere og bruger flere penge*

Siden 2011 har kvinderne indhentet mændene, hvad angår andelen af dem som e-handler. Mænd fylder e-kurven lidt oftere end kvinder og bruger flere penge online. I 2018 svarer 20 pct. af de mænd, der har handlet online inden for det seneste år, at de inden for de seneste tre måneder har handlet på nettet mere end ti gange. Det gælder for 18 pct. af kvinderne. Samme år svarer 21 pct. af mændene, at de i løbet af de tre seneste måneder har handlet for mere end 7.500 kr., 18 pct. har handlet for 3.750-7.500 kr. og 38 pct. for 750-3.750 kr. 14 pct. af kvinderne svarer, at de i løbet af de tre seneste måneder har handlet for mere end 7.500 kr., 16 pct. har handlet for 3.750-7.500 kr. og 44 pct. for 750-3.750 kr.

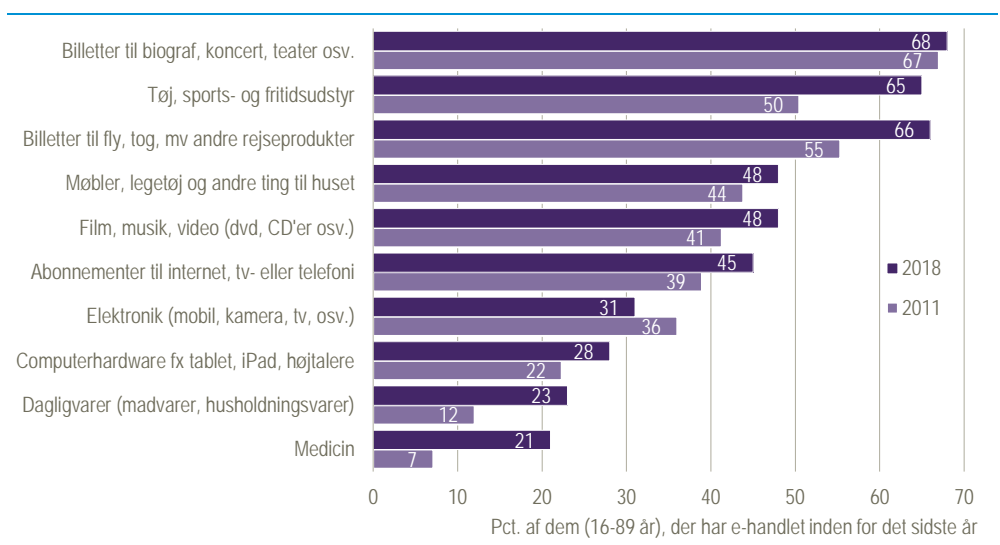
Figur 5.2 Har handlet over internettet i det seneste år



*Mere mad, medicin og dagligvarer i e-kurven*

Danskerne køber mange forskellige slags varer ind på internettet, og siden 2011 er e-handlen for alle varegrupper på nær elektronik steget. De største stigninger ses i andelen af danskere, der køber medicin og dagvarer over internettet, som er hhv. tredoblet og fordoblet. Billetter til oplevelser, tøj, sports- og fritidsudstyr samt rejser udgør de tre varegrupper, som flest danskere handler på internettet. Danskerne favoritter har ikke ændret sig siden 2011.

Figur 5.3 Internetskøb

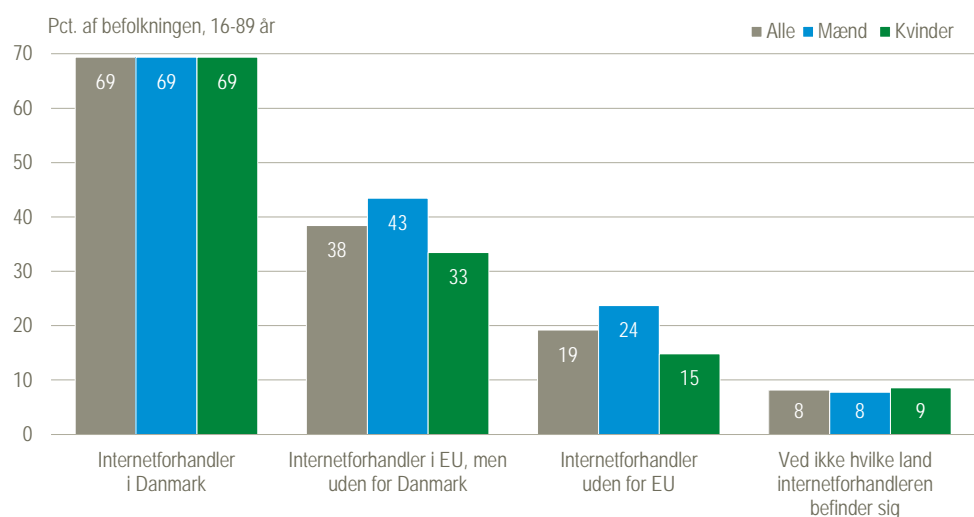


*Mænd og kvinder køber forskellige varer* Der er forskel på, hvad de mænd og kvinder, der har handlet online inden for det seneste år, lægger i deres digitale indkøbskurv. Mænd køber flere computerspil, computerhardware, elektronik og nye abonnementer, mens kvinder køber mere tøj og sko samt sports- og fritidsudstyr. 41 pct. af mændene har købt computerhardware over nettet inden for det seneste år, og 60 pct. har købt tøj. Til sammenligning har 15 pct. af kvinderne købt computerhardware, og 70 pct. har købt tøj.

*Danskerne køber af finansielle produkter* Undersøgelsen indeholder tre spørgsmål om køb af finansielle aktiviteter over internettet til private formål. Spørgsmålene dækker handel med aktier, obligationer, mv., online køb af forsikringer samt online optagelse af lån i banker eller andre finansielle udbydere (ekskl. lån fra privatpersoner). Køb af finansielle produkter over internettet er væsentligt mindre udbredt end køb af andre produkter og tjenester som fx tøj og billetter til transport eller oplevelser. Én ud af ti af de 16-89-årige danskere (10 pct.) har købt eller solgt aktier, obligationer mv. Færre har optaget lån (7 pct.), mens langt størstedelen af dem, der har brugt penge på et finansielt produkt online, har købt eller fornyet forsikringer (15 pct.)

*Flest bestiller varer fra forhandlere i Danmark* Danskerne foretrækker at handle hos danske e-butikker, og lidt mindre end syv ud af ti mellem 16-89 år bestiller varer fra internetbutikker i Danmark. Danskernes anden prioritet er internetforhandlere i de øvrige EU-lande, som 38. pct. bruger, og på tredjepladsen kommer e-butikker uden for EU, som 19 pct. køber ind hos. Lidt flere mænd end kvinder handler online uden for de danske grænser.

Figur 5.4 Internetskøb på tværs af grænser. 2018



## 6 Cyber- og informationssikkerhed

### 6.1 Introduktion

*Sikkerhed på internettet via computer og smartphone*

Som noget nyt kaster publikationen lys over cyber- og informationssikkerheden i Danmark. Dette kapitel svarer blandt andet på, hvor stor en andel af danskerne, der er opmærksomme på cyber- og informationssikkerhed, og om opmærksomheden påvirker deres adfærd. Nogle af spørgsmålene er udviklet i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen, mens de spørgsmål, der vedrører brug af smartphones, er formuleret i Eurostat-regi.

### 6.2 Udvalgte resultater

*Internettet er en fast del af dagligdagen*

Internettet er blevet en fast del af danskernes dagligdag. I Danmark er 88 pct. af de 16-89-årige på internettet næsten hver dag eller hyppigere, og 95 pct. har været online de seneste tre måneder. Det er derfor interessant at få et indblik i danskernes forhold til cyber- og informationssikkerhed.

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

I 2018 vurderer 45 pct. af danskerne, at de "i nogen grad" ved tilstrækkeligt om sikkerhed på nettet, og 18 pct. mener "i høj grad." Hver fjerde mener, at deres viden "i mindre grad" er tilstrækkelig, mens 10 pct. svarer, at de "slet ikke" ved nok. Mænd vurderer i højere grad end kvinder, at deres viden "i høj grad" slår til. I 2018 svarer hver fjerde mand, at hans viden om sikkerhed på nettet "i høj grad" er tilstrækkelig, mens 11 pct. af de danske kvinder svarer det samme.

*Især ældre men også lavt uddannede mangler viden*

Det er især danskere over 65 år, der svarer, at de ikke ved nok om it-sikkerhed. I 2018 svarer 16 pct. af personer mellem 65-74 år, at de "slet ikke" har en tilstrækkelig viden på området, det samme gør sig gældende for 37 pct. af de 75-89-årige. Derudover svarer personer, hvis højst fuldførte uddannelse er grundskolen, enlige uden børn og kvinder i højere grad end gennemsnittet, at de "slet ikke" ved nok om it-sikkerhed.

*Venner og familie lærer danskere om cyber- og informationssikkerhed*

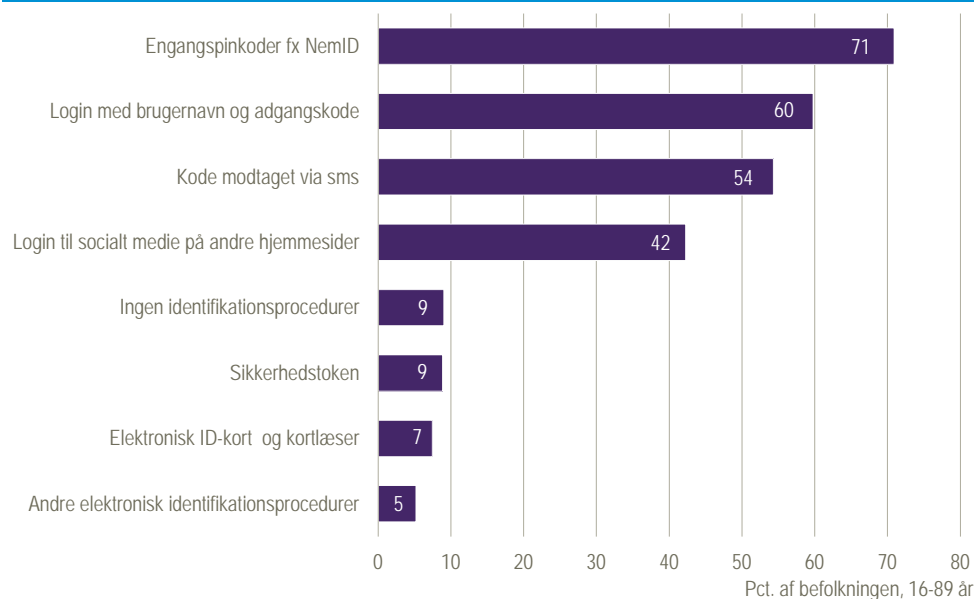
Lidt mere end tre ud af fem lærer om online sikkerhed gennem deres venner og familie. 46 pct. tilegner sig viden fra traditionelle nyhedsmedier, og 32 pct. finder information på øvrige hjemmesider og sociale medier. Mænd tilegner sig oftere viden fra sidstnævnte end kvinder, der til gengæld i højere grad lærer om sikkerhed på internettet gennem venner og familie.

*Under halvdelen tjekker hjemmesidens sikkerhed, inden de deler personlige oplysninger*

To ud af tre mener, at de er påpasselige med at dele personlige oplysninger på internettet. Der er dog kun 57 pct. som opdaterer sikkerhedsprogrammer løbende på computeren. Endnu færre tager andre sikkerhedsforanstaltninger: Kun 42 pct. undersøger sikkerheden på websites, når de skal angive personlige oplysninger og 34 pct. begrænser adgangen til deres konti på sociale medier, mens en ud af fire bruger cookie-blokering og anonymitetstjenester.



Figur 6.1 Brug af adgangskoder og identifikationsprocedurer. 2018



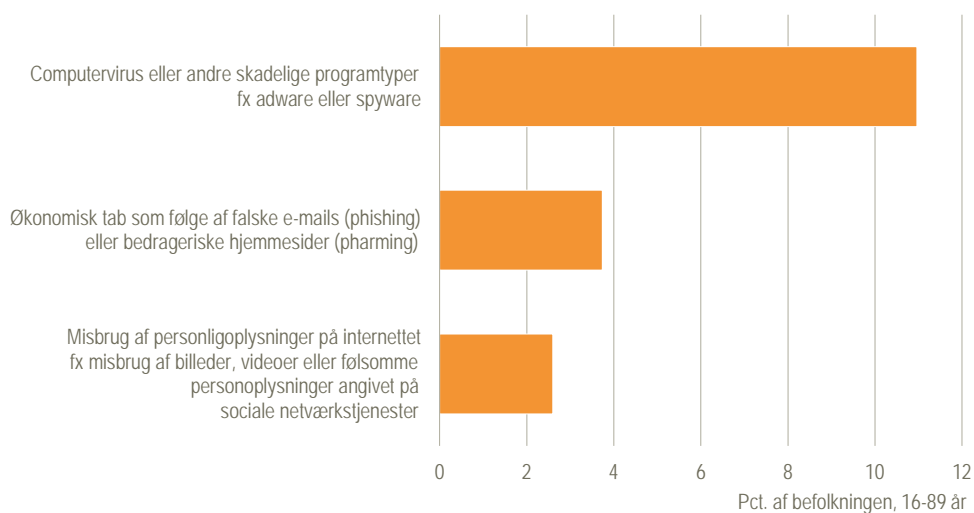
*Et trin-login er det næstmest brugte login*

Flere og flere internetaktiviteter kræver en form for login. To trins-login såsom NemID og længere adgangskoder er den sikreste form for adgang til brugerprofiler, ifølge borger.dk. Der er flere forskellige identifikationsprocedurer at vælge i mellem, men danskerne anvender især fire. På førstepladsen kommer engangspinkoder, herunder NemID, som 71 pct. af befolkningen mellem 16-89 år bruger. 60 pct. af befolkningen bruger enkelt login med brugernavn og adgangskode uden andre former for sikkerhedsprocedurer (det sidste også kaldt et trins-login). Koder modtaget på sms indtager tredjepladsen med 54 pct., mens genanvendelsen af login til socialt medie, der bruges på flere hjemmesider, ligger på fjerdepladsen.

*Hver tiende har oplevet at få en computervirus*

Livet online kan give ridser i lakken. Det ved hver tiende dansker mellem 16-89 år, som har oplevet sikkerhedsproblemer i form af computervirus eller andre skadelige programmer. I 2018 har 4 pct. af danskerne lidt økonomiske tab som følge af falske mails, mens 3 pct. har oplevet misbrug af deres personfølsomme oplysninger. Fire ud af fem borgere har ikke oplevet nogen sikkerhedsproblemer i de seneste 12 måneder.

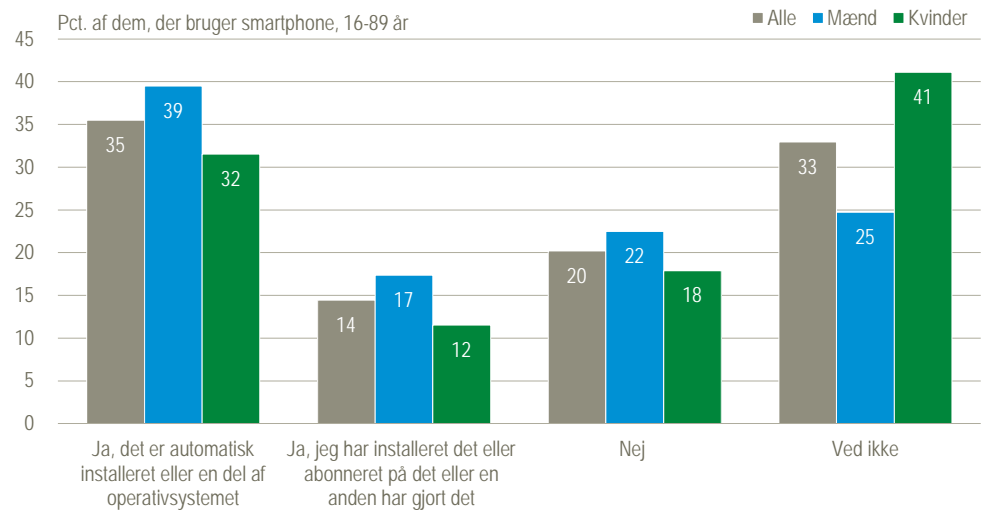
Figur 6.2 Oplevede sikkerhedsproblemer i forbindelse med internetbrug. 2018



*Manglende beskyttelse af smartphones*

Der ligger en smartphone i lommen på de fleste danskere. I 2018 bruger 87 pct. af befolkningen en smartphone til private formål. Tredjedelen af danskere, der bruger en smartphone til private formål, angiver, at en eller anden form for sikkerhedssoftware eller service som fx antivirus, antispam eller firewall er automatisk installeret på deres mobil eller er en del af operativsystemet på mobilen. Hver syvende smartphonebruger har selv installeret en form for sikkerhedssoftware på deres mobil. Én ud af fem har ingen form for sikkerhedssoftware på deres mobil og én ud af tre ved ikke, om deres mobil er beskyttet. To ud af fem kvinder ved ikke, om der er installeret sikkerhedssoftware eller et antivirusprogram på deres smartphone. Til sammenligning gælder det hver fjerde mand.

Figur 6.3 Har den smartphone du bruger, en eller anden form for sikkerhedssoftware fx antivirus, antispam eller firewall? 2018



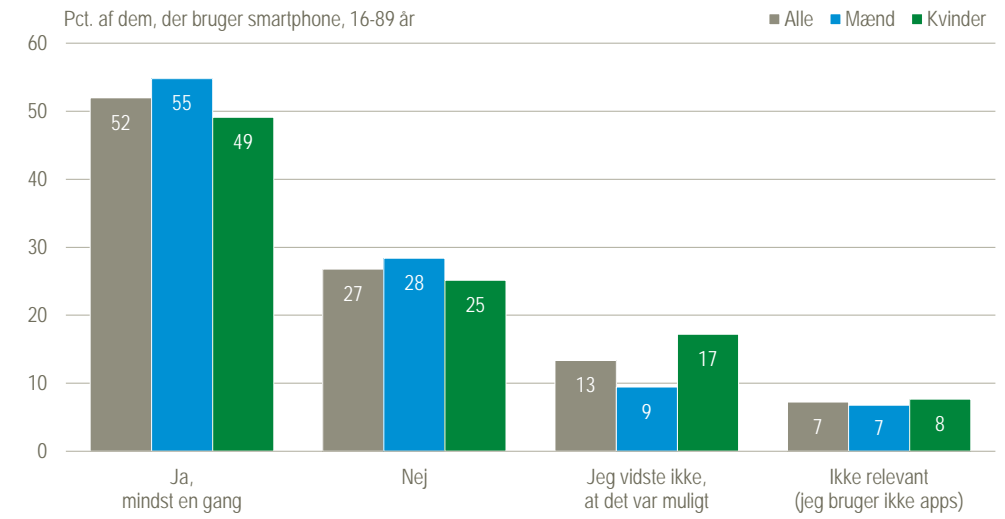
*Få har mistet oplysninger, billeder mv. på grund af virus*

En smartphone uden sikkerhedssoftware eller et antivirusprogram kan få store konsekvenser for dens bruger. Det ved de 4 pct. af danskerne, som enten har mistet oplysninger, billeder, dokumenter eller andre former for data pga. virus eller andre fjendtlige programmer på deres telefon. Tallet var det samme i 2016, til trods for at sikkerhedssoftware og antivirusprogrammer ikke var ligeså udbredt det år.

*Hver anden har nægtet apps adgang til personlige oplysninger*

Når man installerer en app på sin telefon, bliver man ofte bedt om at dele personlige oplysninger som geografisk placering eller kontaktliste. Det er muligt at nægte at dele oplysningerne, og det har 55 pct. af de mænd, der bruger en smartphone til private formål, benyttet sig af, mens det gælder 49 pct. af kvinderne. Ikke alle kender til den mulighed, og i 2018 svarer 9 pct. af mændene og 17 pct. af kvinderne, at de ikke vidste, at det var muligt at nægte en app adgang til oplysningerne.

Figur 6.4 Har du begrænset eller nægtet andre adgang til dine personlige data (fx din placering, kontaktliste), når du bruger eller installerer en app på din smartphone? 2018



## 7 Opkvalificering af it-færdigheder

### 7.1 Introduktion

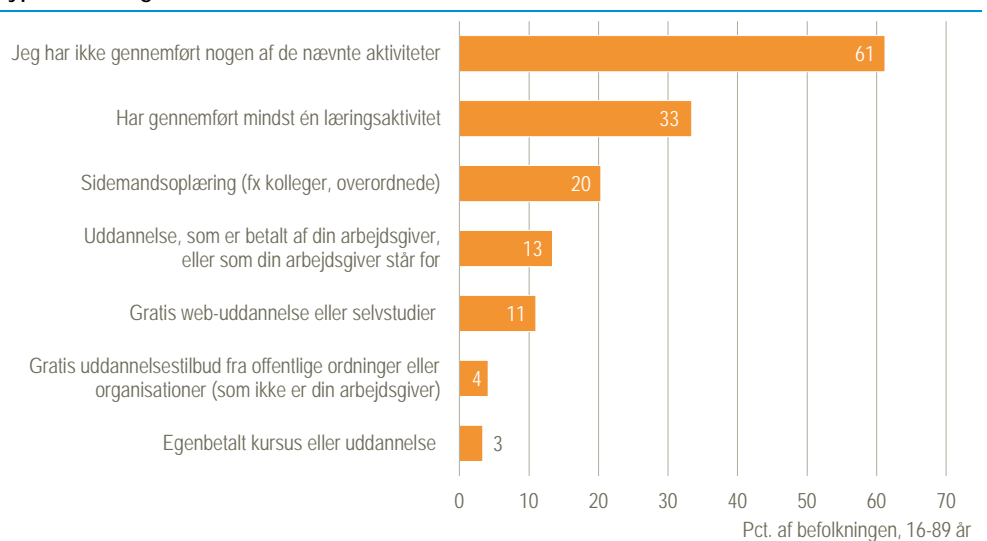
Teknologien inden for it er under konstant udvikling, og det er derfor relevant at se på, om danskerne forbedrer deres it-færdigheder. Kapitlet undersøger de læringsaktiviteter inden for it, som danskerne deltager i, og tegner på den måde et billede af befolkningens kundskaber. Eurostat og de nationale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

### 7.2 Udvalgte resultater

*En ud af tre forbedrer deres it-færdigheder gennem læringsaktiviteter*

Danskerne kan forbedre deres it-færdigheder gennem læringsaktiviteter som sidemandsoplæring eller uddannelse. I 2018 svarer 33 pct., at de har deltaget i mindst én aktivitet i løbet af de 12 seneste måneder, mens 61 pct. svarer, at de ikke har.

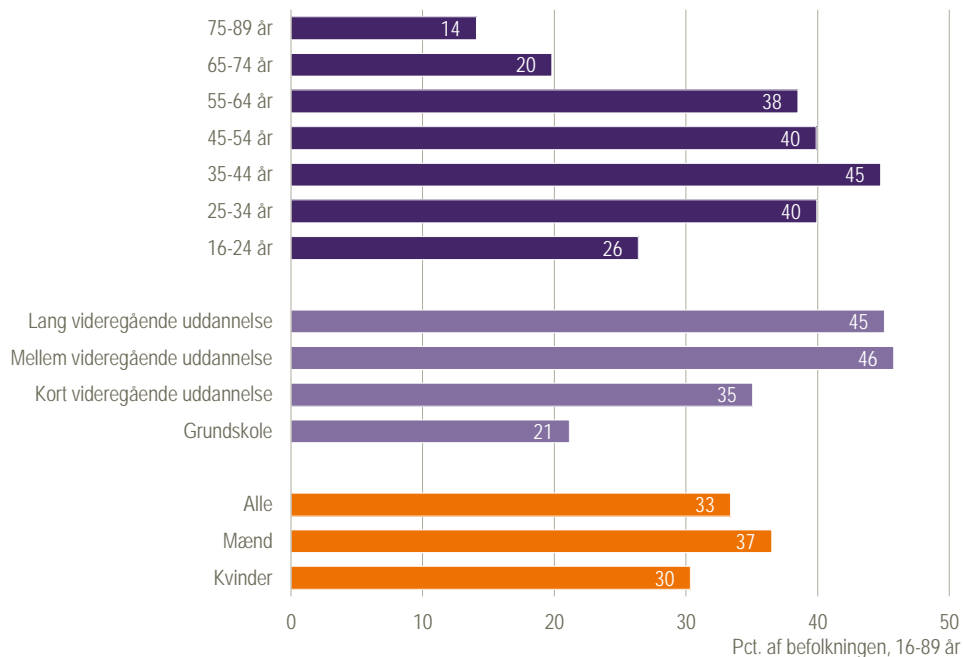
Figur 7.1 Typer af læringsaktiviteter. 2018



*Sidemandsoplæring er den mest populære type læringsaktivitet*

En ud af fem danskere dygtiggør sig gennem sidemandsoplæring fra en kollega, mens 13 pct. deltager i et arbejdsgiverbetalt eller -afholdt uddannelsesforløb. Lidt over hver tiende forbedrer deres it-kundskaber via en gratis webuddannelse eller selvstudie, 4 pct. gennem et gratis uddannelses tilbud fra offentlige ordninger eller organisationer, og 3 pct. via et kursus eller uddannelse, som de selv betaler.

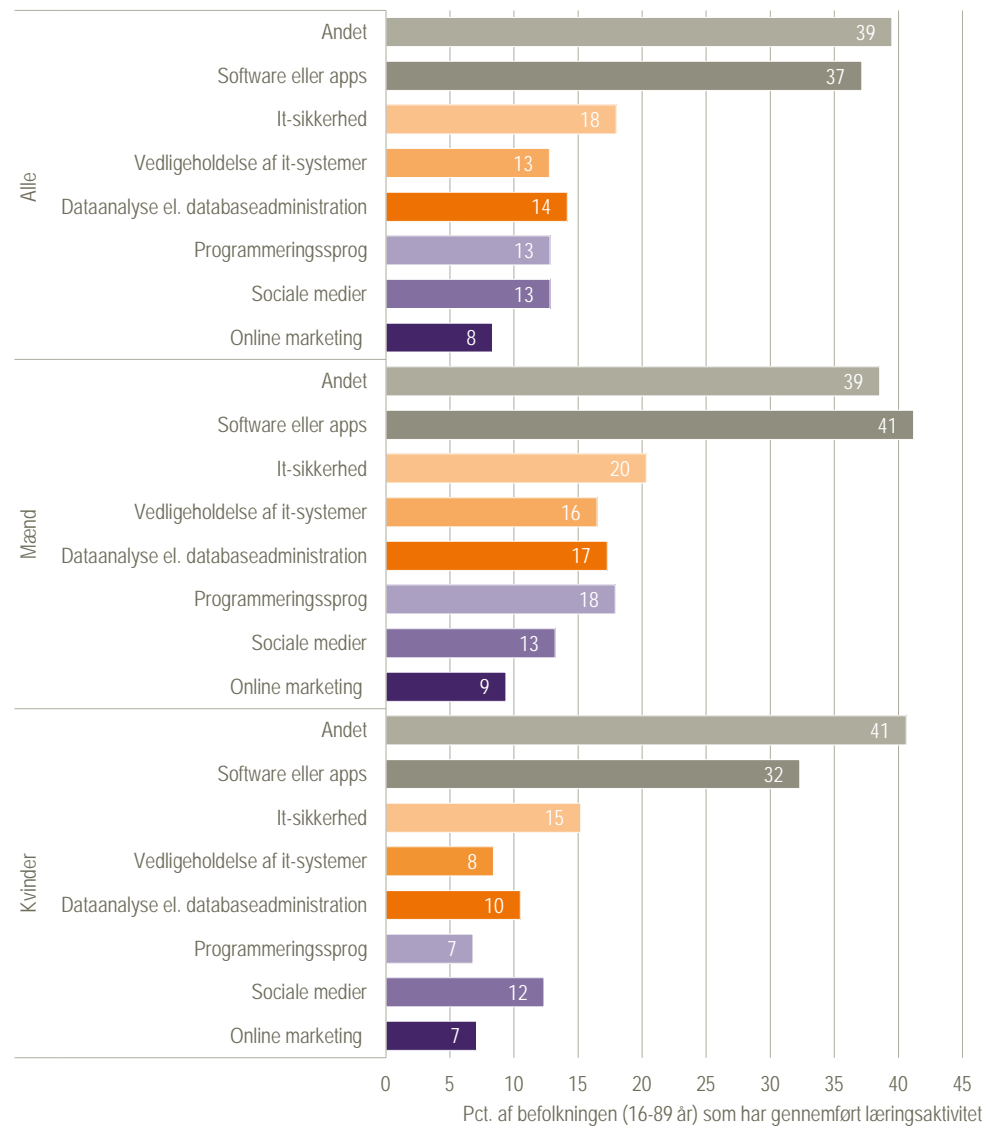
Figur 7.2 Gennemført én læringsaktivitet fordelt på uddannelse, alder og køn. 2018



*Læringsaktiviteter er mest udbredt blandt de 35-44-årige*

Læringsaktiviteter er mere udbredte i nogle dele af befolkningen end andre, og der er forskel på tværs af køn, alder og uddannelse. Andelen af mænd, der har deltaget i mindst én læringsaktivitet inden for det seneste år, er 37 pct., mens den er 30 pct. for kvinder. Andelen af 35-44-årige er 45 pct., og for det gælder 14 pct. af de 75-89-årige. Det betyder, at de 35-44-årige er den aldersgruppe, hvor flest har deltaget i mindst én læringsaktivitet inden for det seneste år, og de 75-89-årige er den gruppe, hvor færrest har deltaget i en. På tværs af uddannelsesniveau er læringsaktiviteter mest udbredt blandt danskere, hvis højst gennemførte uddannelse er på et mellemlangt videregående niveau (46 pct.) eller højere (45 pct.).

Figur 7.3 Forbedret it-færdigheder inden for følgende områder. 2018



*Danskerne dygtiggør sig inden for "andet" og "software og apps"*

Læringsaktiviteter inden for "software og apps" er mest udbredt hos de danskere mellem 16-89 år, der har deltaget i en læringsaktivitet inden for det seneste år. I 2018 svarer 37 pct., at de har deltaget i en aktivitet, hvor omdrejningspunktet var "software og apps." Andelen af mænd, der har deltaget i læringsaktiviteter inden for "software eller apps," er 41 pct., hvilket er 9 procentpoint flere end andelen af kvinder.

*6 pct. af danskere lærer om sikkerhed på nettet*

Informationssikkerhed og databeskyttelse optager andenpladsen blandt de mest populære læringsaktiviteter inden for it-anvendelse og informationsteknologi. Næsten én ud af fem blandt de danskere, der har deltaget i mindst en læringsaktivitet, har lært om it-sikkerhed og databeskyttelse. Det svarer til ca. 6 pct. af befolkningen mellem 16 og 89 år.

*Næsten alle læringsaktiviteter er mest udbredt hos mænd*

Alle læringsaktiviteter er mere udbredt blandt mænd end kvinder. 20 pct. af mænd, har deltaget i en læringsaktivitet inden for "it-sikkerhed," 16 pct. i "vedligeholdelse af it-systemer" og 17 pct. i "dataanalyse eller dataadministration." For kvindernes vedkommende har 15 pct. deltaget i en læringsaktivitet inden for "it-sikkerhed," 8 pct. i "vedligeholdelse af it-systemer" og 10 pct. i "dataanalyse eller dataadministration." Den største forskel ses i deltagelsen i læringsaktiviteter, der handler om programmeringssprog, som hhv. 18 pct. mænd og 7 pct. kvinder har deltaget i. Næsten lige mange mænd og kvinder har deltaget i læringsaktiviteter, der omhandler "sociale medier" og "online marketing." Der er en stor andel som placerer sig i svarkategorien "andet" (39 pct.), hvilket indikerer, at de forudbestemte svarmuligheder ikke har været fuldt dækkende.



## 8 Mere information

<i>Mulighed for særkørsler</i>	Du har mulighed for at købe mere detaljerede oplysninger fra undersøgelsen <i>It-anvendelse i befolkningen</i> .
<i>Mere information</i>	Tidligere publikationer om befolkningens brug af it finder du på <a href="http://www.dst.dk/it">www.dst.dk/it</a> . Du kan desuden finde udvalgte tabeller i Statistikbanken: <a href="http://www.statistikbanken.dk">www.statistikbanken.dk</a>  Internationale resultater finder du på Eurostats hjemmeside: <a href="http://ec.europa.eu/eurostat/web/information-society/data/database">ec.europa.eu/eurostat/web/information-society/data/database</a>
<i>Seneste offentliggørelse</i>	Publikationen <i>It-anvendelsen i befolkningen 2017</i> udkom i april 2018. Den finder du på Danmarks Statistiks hjemmeside på adressen: <a href="https://www.dst.dk/da/Statistik/Publikationer/VisPub?cid=20739">https://www.dst.dk/da/Statistik/Publikationer/VisPub?cid=20739</a>
<i>Nyhedsartikler Nyt fra Danmarks Statistik</i>	<i>Nyt fra Danmarks Statistik</i> med resultater fra 2016, 2017 og 2018 undersøgelsen finder du på her: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvinders internetkøb haler ind på mænds (Nyt nr. 2016:265, 14. juni 2016)</li> <li>• Især kvinder tjekker sundhed digitalt (Nyt nr. 2016:446, 25. oktober 2016)</li> <li>• Mobilen er den foretrukne enhed til internetadgang (Nyt nr. 2017:250, 14. juni 2017)</li> <li>• Hver femte dansker deltager i deleøkonomien (Nyt nr. 2017:266, 22. juni 2017)</li> <li>• Især mænd og unge søger en date på nettet (Nyt nr. 2017:384, 3. oktober 2017)</li> <li>• Deleøkonomi er mindre udbredt i Danmark end i EU (Nyt nr. 2018:27, 26. januar 2018)</li> <li>• Stor fremgang i brug af cloud computing (Nyt nr. 2018:100, 14. marts 2018)</li> <li>• Over halvdelen af de 16-74 årige streamer (Nyt nr. 2018:245, 20. juni 2018)</li> <li>• Ældre handler på nettet som aldrig før (Nyt nr. 2018:336, 11. september 2018)</li> <li>• Flest i Hovedstaden køber logi hos private på nettet (Nyt nr. 2018:350, 19. september 2018)</li> <li>• Mindst hver femte smartphone er ubeskyttet (Nyt nr. 2018:431, 20. november 2018)</li> <li>• It ændrer jobbet for hver fjerde i løbet af et år (Nyt nr. 2018:447, 28. november 2018)</li> <li>• Hver sjette føler sig mere overvåget på jobbet (Nyt nr. 2018:448, 28. november 2018)</li> </ul>
<i>Henvendelse</i>	Agnes Tassy (metode), tlf. 39 17 31 44, <a href="mailto:ata@dst.dk">ata@dst.dk</a> Monika Bille Nielsen (tal), tlf. 39 17 35 95, <a href="mailto:mbs@dst.dk">mbs@dst.dk</a>

## 9 English summary

*Internet usage in a broad sense* ICT plays an increasing role in the working life and personal life of Danes. The study addresses topics such as ICT usage in the workplace as well as access to and internet usage in Danish homes. It describes how Danes communicate with local and central government, shop online, protect themselves from cybercrime and improve their ICT skills through learning activities.

*ICT in the workplace* The current edition includes a theme chapter on ICT usage in the workplace. It examines the changes that Danes in employment have experienced in their assignments, working conditions and time as a result of the increased digitisation. The chapter focuses on how well Danes feel prepared to solve their new assignments and their experiences in connection with the implementation of the digital solutions.

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

- One out of four Danes in employment has experienced changes in job assignments as a result of the introduction of new software or other ICT tools
- Half of the Danes in employment had to learn how to use new software or computerized equipment for their job in the past 12 months
- 23 per cent of the Danes in employment describe their skills relating to the use of ICT as sufficient to cope with more demanding assignments than their present ones
- 11 per cent of the Danes in employment feel they need further training to cope well with their ICT-related assignments
- One third of Danes have improved their ICT skills in the past year by participating in at least one learning activity
- The most common learning activity is on-the-job training with co-workers or supervisors, which one fifth of the Danes have done within the past year
- Nine out of ten citizens who use Digital Post consider Digital Post as a secure way of communication with central and local government
- In 2018, 88 per cent of the Danes have looked for information, downloaded forms or submitted information to public authorities via online portals. Nine out of ten says they are mostly satisfied with using e-government services
- Danes have positive expectations to the potential of welfare technology, and 82 per cent consider the use of welfare technology as a "good" option in the future
- The share of citizens who have never been online decreased from 12 per cent in 2010 to 4 per cent in 2018
- 88 per cent of Danes are online almost every day or more frequently (several times a day)
- One out of four says his or her knowledge of cyber and information security is "less than sufficient"
- One out of ten has experienced security issues such as computer virus or harmful software
- 

*Data used* The publication primarily builds on information from the survey *ICT usage by individuals 2018*. The survey is based on responses from a representative sample of Danish citizens. The foundation is a harmonised EU questionnaire (*ICT usage by individuals and in households 2018*), but the study additionally covers a range of national questions. For 2018, the questions were prepared in cooperation with the Danish Agency for Digitisation, 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, undtagen kapitel 1 som omhandler it-anvendelse på arbejdspladsen og opgøres kun på aldersgruppen 16-74 år. Det første segment (16-74 år) gør det muligt at sammenligne de danske resultater med resultater fra øvrige EU-lande. Ønsker man at sammenligne resultaterne for den udvidede danske population med tidligere år, er det muligt for gruppen 16-89 år. Den udvidede danske population indeholder borgere mellem 16 og 89 år fra 2010 til og med 2015. 15-årige borgere blev først medtaget i undersøgelsen for 2016.

### It-anvendelse på arbejdspladsen. Tabel 1.1 - 1.14

Tabel 1.1 Primær beskæftigelsessituation. 2018

	16-74 år	Mænd	Kvinder
	pct. af befolkningen		
Filter0 Hvad er din primære beskæftigelsessituation? Hvad er din status på arbejdsmarkedet på nuværende tidspunkt?			
Lønmodtager fuld tid	46	50	41
Lønmodtager deltid (inkl. flexjob)	6	4	9
Elev/lærling	1	2	1
Selvstændig fuld tid	4	6	2
Selvstændig deltid	1	1	1
Medarbejdende ægtefælle fuld tid	0	0	0
Medarbejdende ægtefælle deltid	0	0	0
På orlov (ikke barselsorlov)	0	0	0
Arbejdsløs/arbejdssøgende (inkl. ledig i jobtræning)	4	3	4
Studerende, skoleelev og lign.	13	12	14
Værnepligtig	0	0	0
Folkepensionist, efterløner og lign.	14	13	15
Førtidspensionist, langtidssyg og lign.	5	4	6
Hjemmegående husmor/husfar	1	0	1
Udenfor arbejdsmarkedet i øvrigt	1	1	1
Ved ikke	2	2	2

Tabel 1.2 Ansættelsesvilkår – varighed. 2018

	16-74 år	Mænd	Kvinder
	pct. af lønmodtagere		
Okontrakt Er du fastansat eller på tidsbegrænset kontrakt?			
Fastansat, tidsbegrænset ansættelseskontrakt	92	93	90
Tidsbegrænset kontrakt/midlertidigt ansat	8	7	9

Tabel 1.3 Elektroniske opgaver på jobbet. 2018

	16-74 år	Mænd	Kvinder
	pct. af befolkningen		
Q1 Bruger du computere, bærbare, smartphones, tablets eller andre mobile enheder på jobbet?			
Ja	51	55	47
Nej	7	8	6
	pct. af beskæftigede		
Ja	88	88	88
Nej	12	12	12

Tabel 1.4 Elektroniske systemer på jobbet. 2018

	16-74 år	Mænd	Kvinder
	pct. af befolkningen		
Q2 Bruger du computerstyrede systemer eller maskiner på jobbet? Fx produktionslinjer, transport eller andre serviceydelser (herunder håndholdte enheder som de, der bruges til lagerstyring)?			
Ja	18	23	14
Nej	40	40	40
	pct. af beskæftigede		
Ja	31	36	25
Nej	69	64	75

Tabel 1.5 Elektroniske aktiviteter i jobbet. 2018

	16-74 år	Mænd	Kvinder
	pct. af brugere af it enheder på arbejdet		
Q3 Indgår nogle af nedenstående aktiviteter i dit arbejde mindst en gang om ugen?			
Udveksling af e-mails eller indtastning af data i databaser	84	85	83
Oprettelse eller redigering af elektroniske dokumenter	62	65	59
Brug af sociale medier i arbejdsøjemed	28	29	27
Brug af apps til at modtage opgaver eller instruktioner (undtagen e-mails)	22	27	16
Brug af specifik software (fx til design, dataanalyse, bearbejdning osv.)	42	49	32
Udvikling eller vedligeholdelse af it-systemer eller software	16	21	10
Jeg udfører ingen af ovenstående aktiviteter i mit arbejde mindst en gang om ugen.	9	7	11

Tabel 1.6 Ændringer i jobbet pga. elektronik. 2018

	16-74 år	Mænd	Kvinder
	pct. af beskæftigede		
Q4 Har dine primære arbejdsopgaver ændret sig som følge af indførelse af ny software eller nyt it-udstyr inden for de seneste 12 måneder?			
Ja	27	28	26
Nej	62	62	63

Tabel 1.7 Nye færdigheder i teknologi på jobbet. 2018

	16-74 år	Mænd	Kvinder
	pct. af beskæftigede		
Q5 Har du måttet lære at bruge ny software eller nyt it-udstyr i dit arbejde inden for de seneste 12 måneder?			
Ja	52	57	47
Nej	37	33	42

Tabel 1.8 Indflydelse på teknologi på jobbet. 2018

	16-74 år	Mænd	Kvinder
	pct. af beskæftigede		
Q6 Har du været involveret i at vælge, tilpasse eller teste den software eller det it-udstyr, du bruger på arbejdspladsen inden for de seneste 12 måneder?			
Ja	23	28	18
Nej	66	62	72

Tabel 1.9 Elektroniske færdigheder på jobbet. 2018

	16-74 år	Mænd	Kvinder
	pct. af beskæftigede		
<b>Q7 Hvilket af følgende udsagn beskriver bedst dine færdigheder i brugen af computere, software eller apps på arbejdspladsen?</b>			
Jeg har brug for mere uddannelse eller oplæring for at klare mine opgaver godt	11	11	12
Mine færdigheder svarer godt til mine opgaver	55	50	62
Jeg har færdigheder til at klare mere krævende opgaver	23	29	15

Tabel 1.10 Ændringer i arbejdsforhold som følge af teknologi. 2018

	16-74 år	Mænd	Kvinder
	pct. af beskæftigede		
<b>Q8_Intro Har brugen af computere, bærbare, smartphones eller andet it-udstyr på arbejdspladsen ændret nogen af følgende forhold i dit arbejde inden for de seneste 12 måneder?</b>			
<b>a) Tid brugt på gentagelsesprocesser</b>			
Er blevet mere	17	18	17
Er blevet mindre	15	18	10
Ingen ændring/den samme	57	53	60
<b>b) Uafhængighed i tilrettelæggelsen af mine opgaver</b>			
Er blevet mere	14	16	10
Er blevet mindre	10	10	9
Ingen ændring/den samme	65	62	68
<b>c) Overvågning af min indsats på arbejdspladsen</b>			
Er blevet mere	16	18	14
Er blevet mindre	5	6	3
Ingen ændring/den samme	67	64	70
<b>d) Tid brugt på at tilegne mig nye færdigheder, som er nødvendige i arbejdsøjemed</b>			
Er blevet mere	29	29	28
Er blevet mindre	7	8	5
Ingen ændring/den samme	53	52	54
<b>e) Bedre samarbejdsbetingelser</b>			
Er blevet mere eller bedre	21	24	17
Er blevet mindre eller værre	8	8	7
Ingen ændring/den samme	60	57	63
<b>f) Omfang af uregelmæssige arbejdstider (nat-, weekend-, skiftehold)</b>			
Er blevet mere	10	11	9
Er blevet mindre	4	5	3
Ingen ændring/den samme	74	73	76

Tabel 1.11 Arbejde uden for job og hjem. 2018

	16-74 år	Mænd	Kvinder
	pct. af beskæftigede		
<b>Q9 Hvor ofte har du arbejdet hjemmefra de seneste 12 måneder?</b>			
Dagligt eller næsten dagligt	11	12	9
Mindst en gang om ugen (men ikke hver dag)	13	13	12
Mindre end en gang om ugen	27	26	28
Aldrig	39	38	40

Tabel 1.12 Arbejdet hjemmefra via internet. 2018

	16-74 år	Mænd	Kvinder
	pct. af beskæftigede		
<b>Q9.1 Har du brugt internet til dit arbejde, når du har arbejdet hjemmefra?</b>			
Ja	48	50	46
Nej	3	2	3
	pct. af dem der arbejder hjemmefra		
Ja	95	96	93
Nej	5	4	7

Tabel 1.13 Arbejde uden for job og hjem. 2018

	16-74 år	Mænd	Kvinder
	pct. af beskæftigede		
<b>Q10 Hvor ofte har du arbejdet på et eksternt arbejdssted (fx byggeplads, mark, anden offentlig/privat plads) eller på farten (fx i et køretøj) inden for de seneste 12 måneder?</b>			
Dagligt eller næsten dagligt	13	18	8
Mindst en gang om ugen (men ikke hver dag)	11	13	9
Mindre end en gang om ugen	25	27	23
Aldrig	40	33	49

Tabel 1.14 Arbejdet hjemmefra via internet. 2018

	16-74 år	Mænd	Kvinder
	pct. af beskæftigede		
<b>Q10.1 Har du brugt bærbare computere, smartphones, tablets eller andre bærbare enheder til dit arbejde, når du har arbejdet på et eksternt arbejdssted eller været på farten?</b>			
Ja	45	52	36
Nej	4	5	4
	pct. af dem, der arbejder på eksternt sted		
Ja	91	92	90
Nej	9	8	10

## Adgang til og brug af it. Tabel 2.1 – 2.2

Tabel 2.1 Adgang til internet i hjemmet. 2018

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
<b>A1 Har du eller andre i husstanden adgang til internet i hjemmet?</b>	95	92	92
<b>A2 Hvilken form for internetforbindelse bruges i hjemmet?</b>			
Bredbånd	85	82	82
Mobilbredbånd	55	52	52
Anden	1	1	1
Ved ikke	2	3	3
Har ikke adgang til internet i hjemmet	5	8	8

Tabel 2.2 Internetbrug, hyppighed, internet på mobilen og udstyr til at komme på online. 2018

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
<b>B1 Hvornår har du senest brugt internettet uanset hvor?</b>			
Inden for de seneste tre måneder	98	95	95
Mere end 3 måneder siden	0	1	1
Aldrig	2	4	4
<b>B2 Hvor ofte har du (i gennemsnit) været på internettet i de seneste tre måneder?</b>			
Flere gange om dagen	80	75	75
Hver dag eller næsten hver dag (5-7 gange om ugen)	12	13	13
Mindst en gang pr. uge (1-4 gange om ugen)	4	4	4
Mindre end en gang pr. uge	2	3	3
<b>B3 Hvilket af følgende udstyr har du brugt for at komme på internettet de seneste tre måneder?</b>			
Stationær computer	36	35	35
Bærbar computer (eller netbook)	71	67	67
Tablet	53	51	51
Mobiltelefon eller smartphone	88	83	84
Andet mobilt udstyr fx medieafspiller, spillekonsol, e-boglæser, smart Watch	14	12	12
<b>B4 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?</b>			
Mobiltelefon eller smartphone	84	78	79
Bærbar computer	30	28	28
Tablet fx iPad	24	23	23
Andre mobile enheder (fx medieafspiller, spillekonsol, e-boglæser, smart Watch, PDA)	4	4	4
Jeg har ikke været på internettet via en mobil enhed uden for hjemmet eller arbejdspladsen	9	12	12

### Hvad bruger danskerne internettet til? Tabel 3.1 - 3.4

Tabel 3.1 Formål med internetbrug. 2018

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
<b>B5a-B5m Har du brugt internettet privat til nogle af de følgende formål i de seneste tre måneder?</b>			
Sendt eller modtaget e-mails/e-post?	94	91	91
Brugt video eller voice telefoni over internettet - fx Skype, Facetime, VoIP, IP-telefoni, bredbåndstelefon, Messenger (med eller uden webcam)?	67	63	63
Brugt sociale netværkstjenester (oprettet en profil, sendt beskeder fx på Facebook, Snapchat, Instagram, Twitter, LinkedIn, osv.)?	79	74	74
Søgt information om varer eller tjenester online?	88	84	84
Høre musik (fx webradio, streaming af musik)	68	63	63
Se streamet tv (live eller optagelse) fra tv-stationer fx dr.dk eller TV2Play	58	54	54
Se video on-demand fra kommercielle udbydere fx Netflix, Viaplay eller HBO	54	50	50
Se videoindhold fra delingstjenester fx YouTube, Facebook eller Vimeo	79	74	74
Spille eller downloade spil	42	40	40
Søgt helbredsrelateret information fx om ernæring, sundere liv, skade eller sygdom på nettet?	66	64	63
Reservere tid hos lægen via website eller apps (fx til sygehus eller sundhedscenter)	41	40	39
Selv solgt varer eller tjenester på nettet, fx på dba.dk, eBay eller net-auktioner?	30	27	27
Brugt netbank til fx betaling af regninger, overførsel af penge mv.?	89	87	86



Tabel 3.2 B5\_1 Brug af cloud computing til at lagre dokumenter mv. 2018

	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	61	58	58
Nej	37	37	37
Bruger ikke internet	2	5	5

Tabel 3.3 Brug af forskellige sociale medier. 2018

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
Some1-some8 Har du brugt ... (i de seneste tre måneder)?			
Facebook	75	70	70
Instagram	38	34	35
Youtube	67	61	62
Twitter	11	10	11
Pinterest	18	16	16
Snapchat	38	35	36
LinkedIn	30	28	27
WhatsApp	17	15	15
	pct. af brugere af sociale netværkstjenester		
Facebook	95	95	95
Instagram	48	47	47
Youtube	85	84	84
Twitter	14	14	14
Pinterest	22	22	22
Snapchat	49	48	49
LinkedIn	38	37	37
WhatsApp	21	21	20

Tabel 3.4 Some1f-some8f Hyppighed af brug af sociale netværkstjenester. 2018

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af brugere på sociale netværkstjenester		
<b>Facebook</b>			
Flere gange dagligt/dagligt	73	72	72
1-6 gange om ugen	20	21	21
Sjældnere end én gang om ugen	7	7	7
<b>Instagram</b>			
Flere gange dagligt/dagligt	54	54	54
1-6 gange om ugen	28	28	28
Sjældnere end én gang om ugen	18	18	18
<b>Youtube</b>			
Flere gange dagligt/dagligt	25	25	26
1-6 gange om ugen	43	43	42
Sjældnere end én gang om ugen	32	32	32
<b>Twitter</b>			
Flere gange dagligt/dagligt	13	13	13
1-6 gange om ugen	30	31	31
Sjældnere end én gang om ugen	56	56	56
<b>Pinterest</b>			
Flere gange dagligt/dagligt	9	9	9
1-6 gange om ugen	33	33	33
Sjældnere end én gang om ugen	57	58	58
<b>Snapchat</b>			
Flere gange dagligt/dagligt	51	51	53
1-6 gange om ugen	29	29	29
Sjældnere end én gang om ugen	19	19	19
<b>LinkedIn</b>			
Flere gange dagligt/dagligt	14	14	14
1-6 gange om ugen	39	39	39
Sjældnere end én gang om ugen	19	48	48
<b>WhatsApp</b>			
Flere gange dagligt/dagligt	25	25	25
1-6 gange om ugen	29	28	29
Sjældnere end én gang om ugen	46	46	46

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

Tabel 4.1 Digital selvbetjening. 2018

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
<b>C1a-c1c Har du som privatperson i de seneste 12 måneder prøvet at...:</b>			
Søge information på offentlige myndigheders hjemmesider fx SKAT, biblioteker, kommune, mv	90	86	86
Hente eller printe skemaer/blanketter fra offentlige myndigheders hjemmesider	46	44	44
Indsende oplysninger fx udfyldte blanketter via internettet	73	69	69

Tabel 4.2 Barrierer for digital selvbetjening. 2018

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
<b>C2 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?</b>			
Jeg ikke brug for at indsende oplysninger til det offentlige hverken online eller i papirform	69	66	66
Jeg kunne ikke finde relevante hjemmesider/internetløsninger	2	2	2
Jeg kunne ikke, fordi jeg ikke ved, hvordan man bruger internettet eller fordi siden/siderne var for svære/komplicerede	5	6	6
Jeg ville ikke bruge internetløsning pga. bekymring for sikkerhed og beskyttelse af personlige data	3	3	3
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	13	15	15
Andre årsager	13	14	14
Anm.: Pct. af personer der ikke har sendt blanketter via internettet			

Tabel 4.3 Oplevelse af digitale selvbetjeningsløsninger. 2018

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
<b>C4 Hvordan oplevede du processen sidste gang, du indsendte en blanket til det offentlige via internet eller brugte en digital selvbetjeningsløsning?</b>			
Meget overskuelig	14	13	13
Overskuelig	53	53	53
Hverken eller	23	23	23
Uoverskuelig	7	8	7
Meget uoverskuelig	2	2	2
<b>C5 Den seneste gang, du indsendte en blanket via internet eller anvendte offentlig digital selvbetjening, havde du da brug for hjælp undervejs?</b>			
Ja	22	22	22
Nej	77	77	77
<b>C6 Har du haft ærinder, som krævede, at du skulle benytte flere separate selvbetjeningsløsninger på de offentlige myndigheders hjemmesider?</b>			
Ja	23	22	22
Nej	76	77	77
Anm.: Pct. af personer der har indsendt blanketter via internettet			

Tabel 4.4 Tilfredshed med at brug af separate selvbetjeningsløsninger. 2018

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
<b>C7 I hvilken grad er du tilfreds med at bruge offentlige myndigheders hjemmesider, når dit ærinde kræver, at du benytter flere separate selvbetjeningsløsninger</b>			
I høj grad	22	21	21
I nogen grad	57	57	57
I mindre grad	17	17	17
Slet ikke	4	4	4
Ved ikke	0	0	0
Anm.: Pct. af personer, der har benyttet selvbetjeningsløsninger			

Tabel 4.5 De offentlige myndigheders håndtering af oplysninger. 2018

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
<b>C16a Det offentlige har for mange oplysninger om mig</b>			
I høj grad sandt	16	16	16
I nogen grad sandt	28	27	27
I mindre grad sandt	18	18	18
Usandt	18	17	17
Ved ikke	21	22	23
<b>C16b De oplysninger jeg giver det offentlige, havner i forkerte hænder pga. datatyveri</b>			
I høj grad sandt	6	6	6
I nogen grad sandt	16	16	16
I mindre grad sandt	21	20	20
Usandt	24	24	24
Ved ikke	32	34	34
<b>C16c De ansatte snager i mine oplysninger</b>			
I høj grad sandt	4	4	4
I nogen grad sandt	9	9	9
I mindre grad sandt	14	13	13
Usandt	36	35	35
Ved ikke	37	38	38
<b>C16d Forkerte oplysninger følger mig på tværs af offentlige myndigheder og selvbetjeningsløsninger</b>			
I høj grad sandt	4	4	4
I nogen grad sandt	9	9	9
I mindre grad sandt	12	12	12
Usandt	36	35	35
Ved ikke	39	41	41

Tabel 4.6 Tilfredshed med hvor nemt det er at bruge tjenesterne på de offentlige myndigheders hjemmesider. 2018

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
<b>C3 Er du tilfreds eller utilfreds med, hvor nemt det er at bruge tjenesterne på de offentlige myndigheders hjemmesider?</b>			
Primært tilfreds	88	88	88
Primært utilfreds	11	11	11
Ved ikke	1	1	1

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

Tabel 4.7 Brug af og holdninger til brugen af Digital Post. 2018

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
<b>C8 Er du fritaget Digital post?</b>			
Ja	7	10	10
Nej, jeg er tilmeldt digital post	92	90	90
<b>C10 Oplever du, at den digitale udvikling har gjort det lettere eller sværere at komme i kontakt med offentlige myndigheder?</b>			
Primært lettere	48	46	46
Både lettere og sværere	36	36	36
Primært sværere	13	15	15
Ved ikke	2	3	3
<b>C15 Hvor enig er du i, at oplysninger om dig i højere grad bør deles mellem offentlige myndigheder for at skabe bedre digitale selvbetjeningsløsninger?</b>			
Helt enig	20	19	19
Delvis enig	37	36	36
Delvis uenig	14	13	13
Helt uenig	12	12	12
Ved ikke	17	19	19
	pct. af personer tilmeldt digital post		
<b>C9 Er du tryk ved at kommunikere med de offentlige myndigheder via Digital Post/e-boks?</b>			
Ja	91	91	91
Nej	8	9	9
Ved ikke	1	1	1

Tabel 4.8 Hjælp til de offentlige myndigheders digitale løsninger. 2018

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
<b>C11 Ved du, at man kan få hjælp til offentlig digital selvbetjening og Digital Post på fx kommunens borgerservicecentre og biblioteker?</b>			
Ja	68	69	69
Nej	32	31	31
<b>C12 Ved du, at man kan få en sms fra det offentlige når du fx har tid på hospitalet eller skal huske at aflevere bøger på biblioteket?</b>			
Ja	84	83	83
Nej	15	16	16
<b>C14 Oplever du et behov for, at et familiemedlem eller en anden kan foretage digitale ansøgninger, anmeldelser eller indberetninger til det offentlige for dig?</b>			
Ja	14	15	15
Nej	86	85	84

Tabel 4.9 Velfærdsteknologi. 2018

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
<b>C17 Vil velfærdsteknologi være en god mulighed for dig, hvis du en dag skulle få behov for støtte, pleje og hjælp til at klare dig selv?</b>			
I høj grad	45	45	44
I nogen grad	38	37	37
I mindre grad	9	8	8
Slet ikke	7	8	8
Ved ikke	2	2	2
<b>C18 Vil velfærdsteknologi være en god mulighed for dig, hvis du en dag skulle få behov for støtte, pleje og hjælp til at klare dig selv?</b>			
Ja	8	8	8
Nej	92	92	92

### Internethandel. Tabel 5.1 – 5.5

Tabel 5.1 Senest online køb. 2018

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
<b>D1 Hvornår har du senest købt eller bestilt varer eller tjenester over internettet til privat brug?</b>			
Inden for de seneste tre måneder	74	69	69
Inden for det seneste år	12	11	11
For mere end et år siden	6	6	6
Aldrig bestilt/købt noget via internettet	8	10	10
Ved ikke	0	0	0

Tabel 5.2 Varer og tjenester købt på internettet. 2018

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
<b>D2a-D2o Har du inden for de seneste 12 måneder bestilt eller købt følgende over internettet?</b>			
Dagligvarer (mad- eller drikkevarer, toiletartikler eller andre varer til husholdningen)	23	22	22
Møbler, hvidevarer, legetøj og andre ting til huset og haven	48	47	47
Medicin (både receptpligtig og håndkøbsmedicin, kosttilskud eller vitaminer)	21	21	21
Computerhardware fx tablet, iPad, harddisk, højttaler, tastatur	28	27	27
Tøj og sko, sports- og fritidsudstyr	65	64	64
Elektronik (fx mobil, kamera, musikanlæg, tv, mp3 afspiller, video)	31	30	30
Nyt abonnementer til internet, tv- eller telefoni fx. bredbånd, eller optankning af mobiltid, Netflix, Spotify, osv.	45	44	44
Ferieovernatning eller weekendophold (Hotel, camping, vandrehjem, privat bolig)	58	57	56
Billetter til fly, tog eller færge, leje af bil eller andre rejseprodukter ud over overnatning	66	65	65
Billetter til biograf, koncert, teater, oplevelser osv.	68	67	67
Film, musik (både CD's/DVD's og streaming, fx via Netflix)	48	46	46
Bøger, e-bøger, tidsskrifter, aviser	34	33	33
E-learning materiale/apps (fx undervisningssoftware, digital kursusmateriale)	15	14	14
Computerspil, computerprogrammer, apps, udvidelser, opdateringer	41	39	40
Andet	25	24	24

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

Tabel 5.3 Internetskøb på tværs af grænser. 2018

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
<b>D3 Hvilke internetforhandlere /internetbutikker har du bestilt varer fra inden for det seneste år?</b>			
Fra internetforhandlere i Danmark	87	87	87
Fra internetforhandlere i EU	49	48	48
Fra internetforhandlere uden for EU	25	24	24
Ved ikke i hvilke lande internetforhandlere befinder sig	10	10	10

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

Tabel 5.4 Hyppighed og volumen af internetskøb. 2018

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
<b>D4 Hvor mange gange har du købt eller bestilt varer eller tjenester over internettet til privat brug over de seneste 3 måneder?</b>			
1-2 gange	20	21	21
3-5 gange	35	35	35
6-10 gange	23	22	22
Flere end 10 gange	20	19	19
Ved ikke	2	2	2
<b>D5 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?</b>			
Mindre end 350 kr.	8	8	8
350 kr.– 750 kr.	10	10	10
750 kr.– 3.750 kr.	41	41	41
3.750 – 7.500 kr.	18	17	17
Mere end 7.500 kr.	18	17	17
Ved ikke	1	1	1

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

Tabel 5.5 Finansielle aktiviteter over internettet. 2018

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
<b>D6 Har du udført en af følgende finansielle aktiviteter over internettet (eksklusiv via e-mail) til private formål over de seneste 12 måneder?</b>			
Købt eller solgt aktiver, obligationer mv.	11	10	10
Købt eller fornyet forsikringer	16	16	15
Optaget lån eller søgt kredit	8	7	7
Nej, jeg har ikke udført nogle af disse	72	73	74

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

**It-sikkerhed. Tabel 6.1 – 6.8****Tabel 6.1 Brug af identifikationsprocedurer. 2018**

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
<b>E1_Intro Har du benyttet følgende identifikationsprocedurer (fx i forbindelse med netbank, borger.dk, internetkøb) til private formål i de seneste 12 måneder?</b>			
Enkelt login med brugernavn og adgangskode uden andre former for sikkerhedsprocedure	63	60	60
Login til socialt medie anvendt til andre hjemmesider/ serviceydelser fx Facebook login brugt til andre tjenester eller apps, osv	46	42	43
Liste med engangspinkoder, såsom NemID, eller kodeord bestående af vilkårlige tegn	75	71	71
Sikkerhedstoken (lille fysisk udstyr ofte med display, som giver et tilfældigt nummer til login). Token anvendes i stedet for eller sammen med et password	10	9	9
Procedure som involverer din mobiltelefon (en kode modtaget via besked)	59	54	54
Elektronisk ID-certifikat eller ID-kort anvendt med kortlæser	8	7	7
Andre elektroniske identifikationsprocedurer	6	5	5
Jeg har ikke benyttet en elektronisk identifikationsprocedure	8	9	9

**Tabel 6.2 Beskyttelse på internettet. 2018**

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
<b>E1x Gør du noget af følgende for at beskytte dig på internettet? (sæt gerne flere krydser)</b>			
Jeg opdaterer løbende sikkerhedsprogrammer på min computer	59	57	56
Jeg henter kun programmer og apps fra hjemmesider, jeg stoler på	63	59	59
Jeg bruger cookie-blokering og anonymitetstjenester	25	23	23
Jeg anvender mere end 12 karakterer i mine passwords.	18	17	17
Jeg har begrænset adgangen til min profil eller indhold på sociale medier	37	34	34
Jeg er påpasselig med at afgive personlige oplysninger på sociale medier	67	64	64
Når jeg skal angive personlige oplysninger, tjekker jeg, om hjemmesiden er sikker (fx https-sites, eller certifikater)	44	42	42
Jeg gør ikke noget af førnævnte til at beskytte mig på nettet.	8	9	9

**Tabel 6.3 Oplevet sikkerhedsproblemer ved brug af internettet. 2018**

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
<b>E1y Har oplevet nogle af følgende sikkerhedsproblemer i forbindelse med internetbrug til private formål inden for de seneste 12 måneder?</b>			
Computervirus eller andre skadelige programtyper, fx orme, trojanske heste, bagdøre, adware eller spyware?	12	11	11
Misbrug af personligoplysninger på internettet og/eller andre former for krænkelse af privatlivets fred, fx misbrug af billeder, videoer eller følsomme personoplysninger angivet på sociale netværkstjenester.	3	3	3
Økonomisk tab som følge af falske e-mails (phishing) eller bedragerske hjemmesider (pharming), hvor svindlere forsøger at få fat på oplysninger om kreditkort eller netbank?	4	4	4
Har ikke oplevet nogen sikkerhedsproblemer i de seneste 12 måneder.	80	79	79



Tabel 6.4 Viden om internetsikkerhed. 2018

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
<b>E2 I hvor høj grad mener du, at du har nok viden om sikkerhed på nettet?</b>			
I høj grad	20	18	18
I nogen grad	47	45	46
I mindre grad	25	25	25
Slet ikke	8	10	10
Ved ikke	1	1	1
<b>E3 Hvor får du oftest din viden om internetsikkerhed fra? (sæt gerne flere krydser)</b>			
Traditionelle nyhedsmedier, TV, magasiner, aviser (ikke på internettet)	48	46	46
Offentlige hjemmesider (fx borger.dk eller digst.dk)	24	23	23
Øvrige hjemmesider eller sociale medier	34	32	32
Familie og venner	61	61	61
Andet, noter venligst	15	14	14
Ingen steder fra	6	8	8

Tabel 6.5 Brug af smartphone til private formål. 2018

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
<b>E4 Bruger du en smartphone til private formål?</b>			
Ja	92	87	87
Nej	8	13	13

Tabel 6.6 Sikkerhed på smartphone. 2018

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
<b>E5 Har den smartphone, du bruger, en eller anden form for sikkerhedssoftware eller service som fx antivirus, antispam eller firewall?</b>			
Ja, det er automatisk installeret eller en del af operativsystemet	36	35	35
Ja, jeg har installeret det eller abonneret på det eller en anden har gjort det	15	14	14
Nej	20	20	20
Ved ikke	32	33	33

Anm.: Pct. af personer som bruger smartphone til private formål

Tabel 6.7 Mistet oplysninger på smartphone på grund af virus. 2018

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
<b>E6 Har du nogensinde mistet oplysninger, dokumenter, billeder eller andre former for data på din smartphone på grund af virus eller andre typer af fjendtlige programmer?</b>			
Ja	4	4	4
Nej	87	83	83

Anm.: Pct. af personer med sikkerhedssoftware på mobilen

Tabel 6.8 Beskyttelse af personlige data på smartphone. 2018

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
<b>E7 Har du begrænset eller nægtet andre adgang til dine personlige data (fx din placering, kontaktliste), når du bruger eller installerer en app på din smartphone?</b>			
Ja, mindst en gang	49	45	45
Nej	24	23	23
Jeg vidste ikke, at det var muligt	12	12	12
Ikke relevant (jeg bruger ikke apps)	6	6	6

Anm.: Pct. af personer med sikkerhedssoftware på mobilen

**Digitale færdigheder. Tabel 7.1 – 7.2**

Tabel 7.1 Benyttelse af følgende identifikationsprocedurer. 2018

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
<b>R1 Har du gennemført nogen af følgende læringsaktiviteter for at forbedre dine færdigheder i brugen af computer, software eller apps inden for de seneste 12 måneder?</b>			
Gratis webuddannelse alle selvstudie	12	11	11
Egen betalt kursus eller uddannelse	3	3	3
Gratis uddannelses tilbud fra offentlige ordninger eller organisationer (som ikke er din arbejdsgiver)	4	4	4
Uddannelse som er betalt af din arbejdsgiver eller som din arbejdsgiver står for	14	13	13
Sidemandsoplæring fx kollegaer eller overordnede	22	20	20
Har ikke gennemført nogle af nævnte aktiviteter	61	61	61
Har gennemført mindst én læringsaktivitet	35	33	33

Tabel 7.2 Gennemføre uddannelse i brug af computer, software eller apps. 2018

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
<b>R2 Inden for hvilke af følgende felter vedrørende brugen af computere, software eller apps har du gennemført uddannelse inden for de seneste 12 måneder?</b>			
Online-marketing eller internethandel	9	8	8
Sociale medier (fx Google-grupper, Facebook, Jive)	13	13	13
Programmeringssprog, herunder design eller administration af websites	13	13	13
Dataanalyse eller databaseadministration	15	14	14
Vedligeholdelse af it-systemer, netværk, servere osv.	13	13	13
It-sikkerhed eller databeskyttelse	18	18	18
Specifikke software eller apps til arbejde	38	37	37
Andre områder, der vedrører brugen af computer, software eller apps	39	39	39

Anm.: Pct. af personer som har gennemført en læringsaktivitet i brugen af computer, software eller apps.

## Bilag II - Liste over spørgsmål i undersøgelsen

### Hvordan kommer danskerne på internettet?

- (A1) Har du eller andre i husstanden adgang til internet i hjemmet via fx mobil, computer, tablet, smart-tv?
- (A2) Hvilken form for internetforbindelse bruges i hjemmet?
- (B1) Hvornår har du senest brugt internettet uanset hvor?
- (B2) Hvor ofte har du (i gennemsnit) været på internet i de seneste tre måneder?
- (B3) Hvilket udstyr har du brugt for at komme på internettet de seneste tre måneder?
- (B4) Har du brugt en af følgende mobile enheder til at få mobil adgang til internettet uden for dit hjem eller arbejdsplads de seneste tre måneder? Gerne flere svar.
  - a. Mobiltelefon eller smartphone?
  - b. Bærbar computer eller netbook?
  - c. Tablet fx iPad?
  - d. Andre mobile enheder som fx en medieafspiller, spillekonsol, e-bogslæser eller smart watch?
  - e. Jeg har ikke været på internettet via en mobil enhed uden for hjemmet eller arbejdspladsen.

### Hvad bruger danskerne internettet til?

- (B5\_intro) Har du brugt internettet privat til nogle af følgende formål de seneste tre måneder? Gerne flere svar.
  - (B5a) Sende eller modtaget e-mails/e-post?
  - (B5b) Bruge video eller opkalds-/audio telefoni over internettet som fx Skype, Facetime, Messenger, VoiP, IP-telefoni eller bredbåndstelefoni?
  - (B5c) Buge sociale netværkstjenester ved fx at oprette en profil eller sende beskeder via Facebook, Snapchat, Instagram, Twitter, LinkedIn, osv.?
  - (B5d) Søge information om varer eller tjenester online?
  - (B5e) Høre musik fx webradio eller streamede musik?
  - (B5f) Se streamet tv (live eller optagelse) fra tv-stationer som fx dr.dk eller TV2 Play?
  - (B5g) Se video on-demand fra kommercielle udbydere som fx Netflix, Viaplay og HBO Nordic?
  - (B5h) Se videoindhold fra delingstjenester som fx YouTube, Facebook og Vimeo?
  - (B5i) Spille eller downloade spil?
  - (B5j) Søge helbredsrelaterede oplysninger på nettet om fx ernæring, et sundere liv, skade eller sygdom
  - (B5k) Reservere tid hos lægen via website eller apps fx til et sygehus eller et sundhedscenter
  - (B5l) Selv solgt varer eller tjenester på nettet fx på dba.dk, eBay eller netauktioner
  - (B5m) Bruge netbank til fx at betale regninger, overføre penge mv.
  - (B5\_1) Gemme eller opbevare dokumenter, billeder, musik, film eller andre filer på internettet som fx Google Drive, DropBox, Windows Skydrive, iCloud eller Amazon Cloud Drive inden for de seneste 3 måneder?

**Deløkonomi**

- (B6)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? <sup>1</sup>
- (B6\_2)Hvordan fik du kontakt med den eller de privatpersoner? Gerne flere svar.
  - Gennem specialiserede hjemmesider, apps eller platforme, som formidler overnatning mellem privatpersoner fx AirBnB og TripAdvisor?
  - Gennem andre hjemmesider eller apps fx sociale medier?
- (B7) Har du brugt hjemmesider eller apps til at købe eller dele et transportmiddel via en anden privatperson inden for det seneste år?
- (B7\_2)Hvordan fik du kontakt med den eller de privatpersoner? Gerne flere svar
  - Gennem specialiserede hjemmesider, apps eller platforme, som formidler ting fx tøj eller babyudstyr mellem privatpersoner fx Lejdet og Trendsales?
  - Gennem andre hjemmesider eller apps fx sociale medier?
- (B9)Har du brugt hjemmesider eller apps til at leje, bytte eller købe varer fx tøj, babyudstyr og elektronik fra en anden privatperson inden for det seneste år?
- (B9\_2)Hvordan fik du kontakt med den eller de privatpersoner? Gerne flere svar.
  - Gennem specialiserede hjemmesider, apps eller platforme, som formidler ting fx tøj eller babyudstyr mellem privatpersoner fx Lejdet og Trendsales?
  - Gennem andre hjemmesider eller apps fx sociale medier?
- (B10)Har du brugt hjemmesider eller apps til at købe eller udveksle andre tjenester fx hverdagsopaver som rengøring, lektiehjælp, håndværkerarbejde eller opbevaring på timebasis fra en anden privatperson inden for det seneste år?
- (B10\_2)Hvordan fik du kontakt med den eller de privatpersoner?
  - Gennem specialiserede hjemmesider, apps eller platforme, som formidler tjenester fx tøj eller babyudstyr mellem privatpersoner fx Handyman og Den Lille Tjeneste?
  - Gennem andre hjemmesider eller apps fx sociale medier?
- (B10B)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? Gerne flere svar.
  - Det er en besparelse
  - Det er bekvemt eller let
  - Det er en miljøvenlig løsning
  - Det er en oplevelse
  - Det giver mig en følelse af at være en del af et fællesskab
- (B11)Hvad er de vigtigste grunde til, at du ikke har brugt internettet til at skaffe transport, overnatning, andre tjenester eller (brugte) varer osv. fra andre privatpersoner? Gerne flere svar.
  - Jeg kender ikke til hjemmesider mv., der formidler ting og tjenester mellem privatpersoner
  - Jeg er i tvivl om lovgivning og /eller gældende regler
  - Jeg er i tvivl om mine rettigheder som bruger fx forbrugerbeskyttelse og forsikringer
  - Jeg er i tvivl om jeg kan stole på dem, der udbyder overnatning, transport osv.
  - Det er besværligt
  - Andre årsager
  - Jeg har ikke haft behov for at skaffe transport, overnatning eller andre tjenester osv. fra andre privatpersoner

---

<sup>1</sup> Spørgsmålene om deleøkonomi blev indsamlet i samarbejde med Erhvervsministeriet.

- (B12\_2)Har du brugt internettet til at tilbyde noget af følgende inden for det seneste år? Gerne flere svar.
  - Korttidsudlejet, delt eller byttet et værelse, en lejlighed, et hus eller sommerhus til andre privatpersoner?
  - Udlejet eller delt et transportmiddel eller en køretur til andre privatpersoner?
  - Tilbudt andre privatpersoner din tid, færdigheder eller ekspertise ved at udføre kortvarige opgaver som rengøring, børnepasning, have- eller byggearbejde på timebasis?
  - Solg, udlejet eller byttet brugt ting til andre privatpersoner fx tøj, babyudstyr, møbler eller elektronik?
  - Jeg har ikke brugt internettet til nogen af de nævnte aktiviteter inden for det seneste år.
- (B12\_B8)Har du fået betalt arbejde ved hjælp af en formidlingsside- platform eller apps fx Care.com, Den Lille Tjeneste, Handyhand eller Upwork inden for det seneste år? ekskl. sider om regulær jobformidling.
- (B12\_B8\_1)Er indtægten fra dette arbejde din primære eller en ekstra indtægtskilde.

### Danskernes brug af sociale medier

- (Some1)Har du brugt Facebook?
- (Some1f)Hvor ofte bruger du Facebook?
- (Some2)Har du brugt Instagram?
- (Some2f)Hvor ofte bruger du Instagram?
- (Some3)Har du brugt YouTube?
- (Some3f)Hvor ofte bruger du YouTube?
- (Some4)Har du brugt Twitter?
- (Some4f)Hvor ofte bruger du Twitter?
- (Some5)Har du brugt Pinterest?
- (Some5f) Hvor ofte bruger du Pinterest?
- (Some6) Har du brugt Snapchat?
- (Some6f)Hvor ofte bruger du Snapchat?
- (Some7)Har du brugt LinkedIn?
- (Some7f)Hvor ofte bruger du LinkedIn?
- (Some8)Har du brugt WhatsApp?
- (Some8f)Hvor ofte bruger du WhatsApp?

### Digital kommunikation med det offentlige

- Har du som privatperson i de seneste 12 måneder prøvet at:
  - (C1a)Søge information på offentlige myndigheders hjemmesider som fx SKAT, borger.dk, biblioteker, kommune, region, sundhed.dk mv.?
  - (C1b)Hente eller printe skemaer/blanketter fra offentlige myndigheders hjemmesider?
  - (C1c)Indsende oplysninger via internettet i form af fx udfyldte blanketter om din forskudsopgørelse til Skat, en flytteblanket til kommunen eller en bogreservation til biblioteket?
- (C2)Hvad er de vigtigste grunde til at du ikke har brugt internettet til at indsende udfyldte blanketter til offentlige myndigheder inden for de seneste 12 måneder? Gerne flere svar
  - Jeg har slet ikke haft brug for at indsende oplysninger til offentlige myndigheder hverken online eller i papirform
  - Jeg kunne ikke finde relevante hjemmesider/internetløsninger

- Jeg kunne ikke, fordi jeg ikke ved, hvordan man bruger internettet eller fordi siden/siderne var for svære eller komplicerede
- Jeg ville ikke bruge internetløsning pga. bekymring for sikkerhed og beskyttelse af personlige data
- Jeg har problemer med at bruge NemID/Digital Signatur eller jeg har slet ikke NemID/Digital Signatur
- Jeg fik hjælp af en anden/en anden har gjort det for mig
- Andre årsager
- (C3)Er du tilfreds eller utilfreds med, hvor nemt det er at bruge tjenesterne på offentlige myndigheders hjemmesider?
- (C4)Hvordan oplevede du processen sidste gang, du indsendte en blanket til det offentlige via internettet eller brugte en digital selvbetjening?
  - Meget overskuelig
  - Overskuelig
  - Hverken eller
  - Uoverskuelig
  - Meget uoverskuelig
- (C5)Den seneste gang, du indsendte en blanket via internettet eller anvendte offentlig digital selvbetjening, havde du da brug for hjælp undervejs?
- (C6)Har du haft ærinder, som krævede, at du skulle benytte flere separate selvbetjeningsløsninger på de offentlige myndigheders hjemmesider som fx større livsbegivenheder såsom flytning eller skilsmisse.
- (C7)I hvilken grad er du tilfreds med at bruge offentlige myndigheders hjemmesider, når dit ærinde kræver, at du benytter flere separate selvbetjeningsløsninger?
- (C8)Er du fritaget for digital post?
- (C9)Er du tryk ved at kommunikere med offentlige myndigheder via digital post/e-boks?
- (C10)Oplever du, at den digitale udvikling har gjort det lettere eller sværere at komme i kontakt med offentlige myndigheder? Det gælder uanset, om det er via selvbetjening, personligt fremmøde, telefon/sms eller brev?
- (C11)Ved du, at du kan få hjælp til offentlig digital selvbetjening og Digital Post på fx kommunens borgerservicecentre og biblioteker?
- (C12)Ved du, at du kan få en sms fra det offentlige, når du fx har tid på hospitalet eller skal huske at aflevere bøger på biblioteket?
- (C13)Er du tilmeldt NemSMS?
- (C14)Oplever du et behov for at kunne give andre fx familiemedlemmer fuldmagt til at foretage ansøgninger, anmeldelser eller indberetninger til offentlige myndigheder på dine vegne?
- (C15)Hvor enig er du i, at oplysninger om dig i højere grad bør deles mellem offentlige myndigheder for at skabe bedre digitale selvbetjeningsløsninger?
- (Intro\_C16)I hvor høj grad mener du, at følgende er sandt eller usandt?
  - (C16a)Det offentlige har for mange oplysninger om mig
  - (C16b)De oplysninger, jeg giver til det offentlige, havner i de forkerte hænder pga. datatyveri
  - (C16c)Offentligt ansatte snager i mine oplysninger
  - (C16d)Forkerte oplysninger følger mig på tværs af offentlige myndigheder og selvbetjeningsløsninger
- (C17)Vil velfærdsteknologi være en god mulighed for dig, hvis du en dag skulle få behov for støtte, pleje og hjælp til at klare dig selv??
- Har du selv brugt velfærdsteknologi i forbindelse med sundhedsbehandling, pleje eller omsorg?

#### E-handel

- (D1)Hvornår har du senest købt eller bestilt varer eller tjenester over internettet til privat brug?

- (D2a) Har du inden for de seneste 12 måneder bestilt eller købt følgende over internettet?
  - (D2a) Dagligvarer som fx mad- eller drikkevarer, toiletartikler eller andre varer til husholdningen?
  - (D2b) Møbler, hvidevarer, legetøj og andre ting til huset og haven?
  - (D2c) Receptpligtig eller håndkøbsmedicin, kosttilskud eller vitaminer?
  - (D2d) Tøj, sko, sports- og fritidsudstyr?
  - (D2e) Computerhardware som fx tablet, iPad, harddisk, højttaler eller tastatur?
  - (D2f) Elektronik som fx mobiltelefon, kamera, musikanlæg, tv, mp3- eller videoafspiller?
  - (D2g) Nyt abonnement til internet, tv eller telefoni som fx bredbånd, optankning af mobilabonnement, Netflix og Spotify?
  - (D2h) Ferieovernatning eller weekendophold på hotel, campingplads, vandrehjem, i privat bolig osv.?
  - (D2i) Billetter til fly, tog eller færge, leje af bil eller andre rejseprodukter ud over overnatning?
  - (D2j) Billetter til biograf, koncert, teater, oplevelser osv.?
  - (D2k) Film eller musik både som CD, DVD og via streaming over fx Netflix?
  - (D2l) Bøger, e-bøger, tidsskrifter eller aviser?
  - (D2m) Materiale eller apps til e-learning som fx undervisningssoftware og digitalt kursusmateriale?
  - (D2n) Computerspil, computerprogrammer, apps, udvidelser eller opdateringer?
  - (D2o) Andet?
- (D3) Hvilke internetforhandlere /internetbutikker har du bestilt varer fra inden for det seneste år? Gerne flere svar.
  - Fra internetforhandlere i Danmark
  - Fra internetforhandlere i EU, men uden for Danmark
  - Fra internetforhandlere uden for EU
  - Jeg ved ikke i hvilke lande, internetforhandlerne har befundet sig
- (D4) Hvor mange gange har du købt eller bestilt varer eller tjenester over internettet til privat brug over de seneste tre måneder?
- (D5) 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? Ekskl. aktier og finansielle ydelser.
- (D6) Har du udført en af følgende finansielle aktiviteter over internettet til private formål over de seneste 12 måneder? Ekskl. aktiviteter via E-mail. Gerne flere svar.
  - Købt eller solgt aktier, obligationer, investeret penge eller lignende aktiviteter?
  - Købt eller fornyet forsikringer inkl. dem, der bliver tilbudt som del af en pakke som fx rejseforsikring i kombination med en flybillet?
  - Optaget lån eller søgt kredit hos banker eller andre finansielle udbydere ekskl. lån fra privatpersoner?
  - Nej, jeg har ikke udført nogle af disse aktiviteter

#### Informationssikkerhed

- (E1\_Intro) Har du i privat øjemed benyttet følgende identifikationsprocedurer fx i forbindelse med brug af netbank, borger.dk eller e-handel inden for de seneste tre måneder?
  - Enkelt login med brugernavn og adgangskode uden andre former for sikkerhedsprocedurer
  - Brugt Login til socialt medie til andre hjemmesider eller serviceydelser Fx brugt Facebook-login til andre tjenester, apps osv.

- Liste med engangspinkoder, som fx NemID eller kodeord bestående af vilkårlige tegn.
- Sikkerhedstoken? Det er et lille fysisk stykke it-udstyr, der giver et tilfældigt nummer til login. Token bruges i stedet for eller sammen med et kodeord.
- Procedure, som involverer din mobiltelefon som fx en kode modtaget via sms.
- Elektronisk ID-certifikat eller ID-kort brugt med kortlæser
- Andre elektroniske identifikationsprocedurer
- Jeg har ikke brugt en elektronisk identifikationsprocedure
- (E1x)Gør du noget af følgende for at beskytte dig på internettet? Gerne flere svar.
  - Jeg opdaterer løbende sikkerhedsprogrammer på min computer
  - Jeg henter kun programmer og apps fra hjemmesider, jeg stoler på
  - Jeg bruger cookie-blokering og anonymitetstjenester
  - Jeg bruger mere end 12 karakterer i mine kodeord
  - Jeg har begrænset adgangen til min profil eller indhold på sociale medier
  - Når jeg skal angive personlige oplysninger, tjekker jeg, om hjemmesiden er sikker fx https-sites eller certifikater
  - Jeg gør ikke noget af førnævnte for at beskytte mig på nettet.
- (E1y)Har du oplevet nogle af følgende sikkerhedsproblemer i forbindelse med internetbrug til private formål inden for de seneste 12 måneder?
  - Computervirus eller andre skadelige programtyper, fx orme, trojanske heste, bagdøre, adware eller spyware?
  - Misbrug af personoplysninger på internettet og/eller andre former for krænkelse af privatlivets fred, fx misbrug af billeder, videoer eller følsomme personoplysninger angivet på sociale netværkstjenester?
  - Økonomisk tab som følge af falske e-mails (phishing) eller bedrageriske hjemmesider (pharming), hvor svindlere forsøger at få fat på kreditkort- eller netbanksoplysninger?
  - Jeg har ikke oplevet nogen sikkerhedsproblemer i de seneste 12 måneder.
- (E2)I hvor høj grad mener du, at du har nok viden om sikkerhed på nettet?
- (E3)Hvor får du oftest din viden om internetsikkerhed fra? Gerne flere svar.
  - Traditionelle nyhedsmedier som fx tv, og trykte magasiner eller aviser?
  - Offentlige hjemmesider som fx borger.dk eller digst.dk?
  - Øvrige hjemmesider eller sociale medier?
  - Familie og venner?
  - Andet?
  - Ingen steder fra?
- (E4)Bruger du en smartphone til private formål?
- (E5)Har den smartphone, du bruger, en eller anden form for sikkerhedssoftware eller service som fx antivirus, antispam eller firewall?
  - Ja, det er automatisk installeret eller en del af operativsystemet
  - Ja, jeg har selv installeret det eller abonneret på det eller en anden har gjort det for mig
  - Nej
  - Ved ikke
- (E6)Har du nogensinde mistet oplysninger, dokumenter, billeder eller andre former for data på din smartphone på grund af virus eller andre typer fjendtlige programmer?
- (E7)Har du begrænset eller nægtet adgang til dine personlige data som fx din geografiske placering eller din kontaktliste, når du har brugt eller installeret en app på din smartphone?



### It-anvendelse på arbejdspladsen

- (FilterQ) Hvad er din primære beskæftigelsessituation. Dvs. hvad er din status på arbejdsmarkedet på nuværende tidspunkt?
  - Lønmodtager på fuld tid?
  - Lønmodtager på deltid?
  - Elev eller lærling?
  - Selvstændig på fuldtid?
  - Selvstændig på deltid?
  - Medarbejdende ægtefælle på fuld tid?
  - Medarbejdende ægtefælle på deltid?
  - På orlov (ikke barselsorlov)?
  - Arbejdsløs eller arbejdssøgende inkl. ledig i jobtræning?
  - Studerende, skoleelev eller lignende?
  - Hjemmegående?
  - Udenfor arbejdsmarkedet i øvrigt?
  - Ved ikke?
- (Qkontrakt) Er du fastansat eller ansat på en tidsbegrænset kontrakt?
- (Q1) Bruger du computere, bærbare, smartphones, tablets eller andre mobile enheder på jobbet?
- (Q2) Bruger du computerstyrede systemer eller maskiner på jobbet, som fx produktionslinjer, transport eller andre serviceydelser inkl. håndholdte enheder, man bruger til lagerstyring?
- (Q3) Indgår nogle af nedenstående aktiviteter i dit arbejde mindst én gang om ugen?
  - Udveksling af e-mails eller indtastning af data i databaser?
  - Oprettelse eller redigering af elektroniske dokumenter?
  - Brug af sociale medier i arbejdsøjemed?
  - Brug af apps til at modtage opgaver eller instruktioner med undtagelse af e-mails?
  - Brug af specifik software fx til design, dataanalyse, bearbejdning osv.?
  - Udveksling eller vedligeholdelse af it-systemer eller software?
  - Jeg laver ingen af ovenstående aktiviteter i mit arbejde mindst én gang om ugen.
- (Q4) Har dine primære arbejdsopgaver ændret sig som følge af indførelse af ny software eller nyt it-udstyr inden for de seneste 12 måneder?
- (Q5) Har du måttet lære at bruge ny software eller nyt it-udstyr i dit arbejde inden for de seneste 12 måneder?
- (Q6) Har du været involveret i at vælge, tilpasse eller teste den nye software eller det it-udstyr, du bruger på arbejdspladsen inden for de seneste 12 måneder?
- (Q7) Hvilket af følgende udsagn beskriver bedst dine færdigheder i brugen af computere, software eller apps på arbejdspladsen?
  - Jeg har brug for mere uddannelse eller oplæring for at klare mine opgaver godt
  - Mine færdigheder svarer godt til mine opgaver
  - Jeg har færdigheder til at klare mere krævende opgaver
- (Q8\_intro) Har brugen af computere, bærbare, smartphones eller andet it-udstyr på arbejdspladsen ændret nogen af følgende forhold i dit arbejde inden for de seneste 12 måneder?
  - (Q8a) Tid brugt på gentagelsesprocesser
  - (Q8b) Uafhængighed i tilrettelæggelsen af mine opgaver
  - (Q8c) Overvågning af min indsats på arbejdspladsen
  - (Q8d) Tid brugt på at tilegne mig nye færdigheder, som er nødvendige i arbejdsøjemed
  - (Q8e) Bedre samarbejdsbetingelser
  - (Q8f) Omfang af uregelmæssige arbejdstider (nat, weekend, skiftehold)

- (Q9)Hvor ofte har du arbejdet hjemmefra de seneste 12 måneder?
- (Q9.1)Har du brugt internet til dit arbejde, når du har arbejdet hjemmefra?
- (Q10)Hvor ofte har du inden for de seneste 12 måneder arbejdet på et eksternt arbejdssted fx en byggeplads, mark anden offentlig eller privat arbejdsplads eller på farten i fx et køretøj?
- (Q10.1)Har du brugt bærbare computere, smartphones, tablets eller andre bærbare enheder til dit arbejde, når du har arbejdet på et eksternt arbejdssted eller været på farten?

#### Opkvalificering af it-færdigheder

- (R1)Har du gennemført nogen af følgende læringsaktiviteter for at forbedre dine færdigheder i brugen af computere, software eller apps inden for de seneste 12 måneder? Gerne flere svar
  - Gratis webuddannelse eller selvstudier?
  - Egenbetalt kursus eller uddannelse?
  - Gratis uddannelses tilbud fra offentlige ordninger eller organisationer, som ikke er din arbejdsgiver?
  - Uddannelse, som er betalt eller varetaget af din arbejdsgiver?
  - Sidemandsoplæring?
  - Har ikke gennemført nogen af de nævnte aktiviteter?
- (R2)Inden for hvilke af følgende felter vedrørende brugen af computer, software eller apps har du gennemført uddannelse inden for de seneste 12 måneder? Gerne flere svar.
  - Online-marketing eller internethandel
  - Sociale medier som fx grupper via Google, Facebook og Jive
  - Programmeringssprog herunder design eller administration af websites?
  - Dataanalyse eller databaseadministration?
  - Vedligeholdelse af it-systemer, netværk, servere osv.?
  - It-sikkerhed eller databeskyttelse?
  - Specifikke software eller apps til arbejde?
  - Andre områder, der vedrører brugen af computere, software eller apps?



**DANMARKS  
STATISTIK**

---

Danmarks Statistik  
Sejrøgade 11  
2100 København Ø

Tlf. 39 17 39 17  
[www.dst.dk](http://www.dst.dk)  
[dst@dst.dk](mailto:dst@dst.dk)