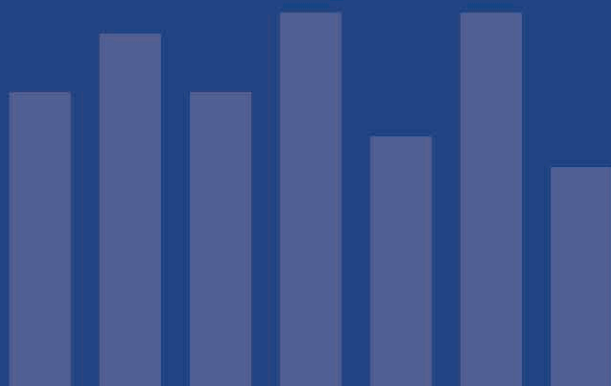


# It-anvendelse i befolkningen

2020





# **It-anvendelse i befolkningen 2020**

## It-anvendelse i befolkningen – 2020

Udgivet af Danmarks Statistik

November 2020

Foto omslag:

### 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 978-87-501-2366-8

ISSN 2245-4152

### Adresse:

Danmarks Statistik

Sejrøgade 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

Forskning, Teknologi og Kultur, Danmarks Statistik.

### © Danmarks Statistik 2020

Du er velkommen til at citere fra denne publikation.

Angiv dog kilde i overensstemmelse med god skik.

Det er tilladt at kopiere publikationen til privat brug.

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

Kontakt os gerne, hvis du er i tvivl.

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

## Forord

Digitaliseringen påvirker vores liv på mange måder med nye teknologier, kunstig intelligens og internetforbundne produkter, der både letter vores hverdag og skaber grundlag for udvikling og vækst. Digitaliseringens muligheder er i høj grad blevet udnyttet i 2020, hvor mange borgere på grund af COVID-19 og nedlukningerne måtte ty til alternative løsninger for at opretholde de normale aktiviteter i hverdagen. Fysiske møder blev erstattet med online møder eller videoopkald, lægebesøg blev til e-konsultation og madvarer blev leveret til døren med et enkelt klik. Mulighederne er mange, men digitaliseringen har også skyggesider. Det er ikke alle borgere, der kan begå sig online, og digitaliseringen indebærer nye risici og muligheder for kriminelle handlinger.

Denne publikation giver et grundigt indblik i danskernes digitale færden, herunder hvem der gør mest brug af digitaliseringens mange tilbud, samt hvilke borgere der er mere udfordrede. Statistikkerne fordeles på alder, køn, uddannelsesniveau, geografi, indkomst mv., hvilket giver indblik i, hvor intensivt forskellige grupper af borgere bruger de nye teknologier. Undersøgelsen blev indsamlet under nedlukningen i foråret 2020. Det afspejles i nogle af resultaterne, da en række aktiviteter er mere udbredt sammenlignet med tidligere år, mens andre fx online køb af billetter til biograf og museer er lavere.

Undersøgelsen udspringer af en EU-forordning, og en række spørgsmål stilles derfor i alle EU-landene. Danmark hører til blandt de mest digitaliserede lande i EU, og det betyder, at den fælles undersøgelse på nogle punkter ikke giver et tilstrækkeligt nuanceret billede af danskernes brug af it. I samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen har Danmarks Statistik derfor udvidet undersøgelsen på flere punkter.

For det første er målpopulationen udvidet i forhold til EU-standarden, der er personer mellem 16-74 år, til personer mellem 15-89 år. Dermed dækker undersøgelsen et bredere udsnit af befolkningen. For det andet spørges der mere indgående til flere aktiviteter, som EU-undersøgelsen kun berører overfladisk. Det danske spørgeskema har derfor flere spørgsmål om digital selvbetjening, velfærdsteknologi samt informationssikkerhed.

Denne publikation beskriver alle resultaterne fra undersøgelsen. Den starter med et temakapitel, der belyser, hvordan danskernes digitale hverdag har set ud i foråret 2020, hvor COVID-19 prægede befolkningens hverdag. Kapitlet kaster blandt andet lys på andelen af borgere, der har været i kontakt med andre fx via sociale medier og videoopkald, taget online kurser, samt hvordan pandemien har sat skub i brugen af online adgang til sundhedsdata.

Derefter følger otte kapitler, der handler om hhv. adgang til og brug af internettet, velfærdsteknologi, digital kommunikation med offentlige myndigheder, internethandel, cyber- og informationssikkerhed, smartphonebrug samt Internet of Things. Bilag 1 indeholder tabeller med resultaterne for samtlige spørgsmål i undersøgelsen, mens bilag 2 indeholder en liste med spørgsmålene.

Publikationen er skrevet af fuldmægtig Maria Pedersen, fuldmægtig Monika Bille Nielsen og chefkonsulent Agnes Tassy, mens figurer og tabeller er lavet af afdelingsleder Kamilla Elkjær.

Danmarks Statistik, november 2020

Birgitte Anker, Rigsstatistiker  
Claus Werner Andersen, kontorchef

## Preface

Digitisation affects our lives in many ways with new technologies, artificial intelligence and internet-connected products facilitating our everyday life and creating a basis for development and growth. In 2020, we have indeed realised the opportunities of digitisation, as COVID-19 and lockdowns forced many citizens to find alternative ways to carry on their normal everyday activities. Online meetings or video calls replaced physical meetings, doctor's appointments became e-consultations and foods were delivered at the doorstep by a single click. There is a multitude of possibilities, but digitisation also has drawbacks. Not all citizens are digitally capable, and the digitisation carries new risks and vulnerability to criminal acts.

This publication provides a deep insight into the Danes' digital activities, including who takes most advantage of the abundance of technological options, and to which citizens digitisation is more of a challenge. The statistics are broken down by age, sex, educational attainment, geography, income etc., providing insights into how intensely different groups of citizens use new technologies. The survey was collected during the lockdown in the spring of 2020. This is reflected in some of the findings, as a number of activities have gone up compared with previous years, whereas others, such as online purchases of tickets for cinemas and museums, declined.

The survey emanates from an EU regulation and, accordingly, a number of questions are posed in all of the EU countries. Denmark is among the most digitised countries in the EU, and this means that the common survey is not sufficient in some aspects to give a balanced picture of the Danes' ICT usage. For this reason, Statistics Denmark has expanded the survey in several respects in collaboration with the Agency for Digitisation.

First, we have expanded the target population compared to the EU standard, which is 16-74 year-old persons, so that it includes 15-89 year-old persons. In this way, the survey covers a wider segment of the population. Second, our survey includes in-depth questions about activities that the EU survey only touches lightly. Thus, the Danish survey includes more questions about digital self-service (e-government), welfare technology and information security.

This publication describes all the findings from the survey. It begins with a feature chapter focusing on the Danes' digital everyday life during the spring of 2020, where COVID-19 left its mark on the population's everyday life. Among other things, the chapter shows the share of citizens that has been in contact with others, e.g. via social media and video calls, the share that has taken online courses, and how the pandemic has boosted the use of online access to health data.

The following eight chapters deal with access to and usage of the internet, welfare technology, digital communication with public authorities, e-commerce, cyber and information security, use of smart phones, and the Internet of Things (IoT), respectively. Appendix 1 contains tables with the results for all questions in the survey, while appendix 2 contains a list of the questions.

The authors of this publication are Head of Section Maria Pedersen, Head of Section Monika Bille Nielsen and Chief Adviser Agnes Tassy, while figures and tables were prepared by Senior Head Clerk Kamilla Elkjær.

Statistics Denmark, November 2020

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

## Indholdsfortegnelse

<b>Sammenfatning .....</b>	<b>7</b>
<b>1 Danskernes digitale hverdagsliv under Covid-19 .....</b>	<b>9</b>
1.1 Introduktion .....	9
1.2 Udvalgte resultater .....	9
<b>2 Internetadgang og internetbrug.....</b>	<b>15</b>
2.1 Introduktion .....	15
2.2 Udvalgte resultater .....	15
<b>3 Internethandel .....</b>	<b>18</b>
3.1 Introduktion .....	18
3.2 Udvalgte resultater .....	18
<b>4 Hvad bruger danskerne internettet til?.....</b>	<b>23</b>
4.1 Introduktion .....	23
4.2 Udvalgte resultater .....	23
<b>5 Velfærdsteknologi .....</b>	<b>28</b>
5.1 Introduktion .....	28
5.2 Udvalgte resultater .....	28
<b>6 Digital kommunikation med det offentlige .....</b>	<b>30</b>
6.1 Introduktion .....	30
6.2 Udvalgte resultater .....	30
<b>7 Cyber- og informationssikkerhed .....</b>	<b>34</b>
7.1 Introduktion .....	34
7.2 Udvalgte resultater .....	34
<b>8 Smartphonebrug og informationssikkerhed.....</b>	<b>38</b>
8.1 Introduktion .....	38
8.2 Udvalgte resultater .....	38
<b>9 Internet of Things .....</b>	<b>40</b>
9.1 Introduktion .....	40
9.2 Udvalgte resultater .....	40
<b>10 Mere information .....</b>	<b>44</b>
<b>11 English summary.....</b>	<b>45</b>
<b>Bilag I – Tabelafsnit .....</b>	<b>45</b>
Temakapitel. Tabel 1.1 .....	46
Adgang til og brug af it. Tabel 2.1 – 2.2.....	46
Internethandel. Tabel 3.1 – 3.9 .....	46
Hvad bruger danskerne internettet til? Tabel 4.1 - 4.2 .....	49
Velfærdsteknologi. Tabel 5.1 .....	49
Digital kommunikation med det offentlige. Tabel 6.1 –6.9 .....	49
Cyper- og informationssikkerhed. Tabel 7.1 – 7.7.....	54
Smartphonebrug og informationssikkerhed. Tabel 8.1.....	56

Internet of Things. Tabel 9.1 – 9.4 .....	56
<b>Bilag II - Liste over spørgsmål i undersøgelsen .....</b>	<b>58</b>



## Sammenfatning

### *Internetbrug i bred forstand*

It spiller en stadig større rolle i danskernes arbejds- og privatliv. Publikationen tegner et billede af den digitaliserede hverdag og zoomer ind på it-anvendelse i privatlivet. Publikationen beskriver blandt andet, hvilke teknologier borgere bruger, hvordan der kommunikeres med det offentlige online og hvilke varer, der lægges i e-kurven.

I 2020 er befolkningens brug af it blandt andet karakteriseret ved:

- Der er 97 ud af 100 familier, der har internetadgang i hjemmet, 96 pct. har en mobiltelefon og 91 pct. har en pc.
- Fire ud af fem borgere handler online. I 2020 er der en stigning på 5 procentpoint sammenlignet med 2019, hvilket er den højeste årlige stigning i de seneste syv år.
- 30 pct. af befolkningen mellem 16-89 år har købt varer online fra en anden privatperson.
- 35 pct. af befolkningen har brugt læringsvideoer, software eller e-bøger
- Der er 33 pct. mellem 16 og 89 år, der har været på internettet for at se testresultater, medicinkort, henvisninger
- Hver sjette dansker reducerer madspild ved brug af app, hver ottende bruger datingapps mens fire ud af ti lytter til podcasts.
- Velfærdsteknologi er blevet mere udbredt og 12 pct. har gjort brug af velfærdsteknologiske tjenester i 2020. Det samme gjaldt 8 pct. i 2019.
- Ni ud af ti er tilmeldt digital post og samme andel bruger NemID. Over halvdelen af befolkningen, der har brugt NemID som login, anvender NemID Nøgleapp.
- Der er 54 pct., der i nogen grad mener at have tilstrækkelig viden om it-sikkerhed og 17 pct. i høj grad. Det er især borgere over 64 år, der ikke mener de har tilstrækkelig viden om it-sikkerhed
- Halvdelen af befolkningen genbruger deres kodeord til sociale medier på andre hjemmesider og apps, mens hver ottende bruger samme login på sociale medier og NemID.
- 85 pct. af befolkningen bruger en smartphone som privatperson, hvoraf halvdelen svarer, at smartphonen har sikkerhedssoftware installeret automatisk.
- To tredjedele af befolkningen har begrænset eller nægtet en app adgang til personlig data mindst én gang.
- 33 pct. af de 16-89 årige anvender 'smart home'-produkter. En ud af fem har prøvet stemmestyrede systemer og 14 pct. har prøvet smarte røgalarmer, alarmsystemer og overvågning.

### *Datagrundlag*

Publikationen bygger primært på oplysninger fra interviewundersøgelsen It-anvendelse i befolkningen 2020. Læs mere om metode mv. på næste side.

### Fakta om undersøgelsen

Publikationen bygger på oplysninger fra undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2020*. Undersøgelsen er baseret på et fælles EU-spørgeskema (ICT usage by individuals and in households 2020), men undersøgelsen dækker yderligere en række nationale spørgsmål. Spørgsmål vedrørende digital selvbetjening, velfærdsteknologi og informationssikkerhed har Danmarks Statistik formuleret i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen.

Danmarks Statistik foretog dataindsamlingen i foråret 2020 ved hjælp af telefoninterviews og web-skema. Data blev indsamlet under COVID-19, hvilket er årsagen til nogle af de kraftige stigninger og fald i forhold til tidligere år.

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

Undersøgelsens spørgeskema indgår som bilag i slutningen af publikationen.

### Udvidet indhold og population

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

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

### Andre tal om informationssamfundet

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

Mere detaljerede oplysninger fra undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen* kan leveres mod betaling ved at rette henvendelse til Monika Bille Nielsen, [mbs@dst.dk](mailto:mbs@dst.dk) eller Agnes Tassy, [ata@dst.dk](mailto:ata@dst.dk). Det er også muligt at få adgang til mikrodata via Danmarks Statistiks Forskningsservice, læs mere på [www.dst.dk/da/TilSalg/Forskningsservice](http://www.dst.dk/da/TilSalg/Forskningsservice).

# 1 Danskernes digitale hverdagsliv under Covid-19

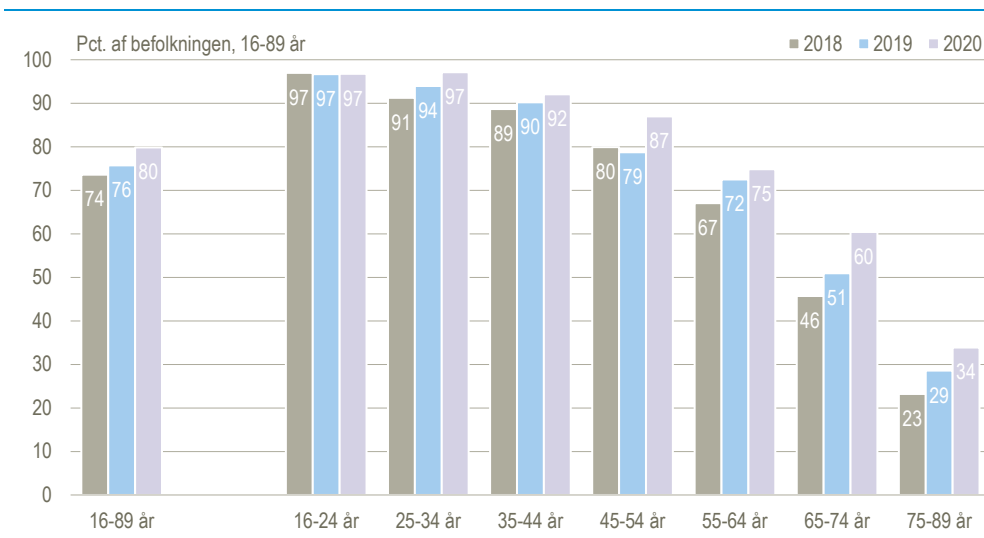
## 1.1 Introduktion

Regeringen lukkede d. 15. marts 2020 ned for samfundet for at mindske smittespredningen som følge af COVID-19 i Danmark. Nedlukningen berørte både den private og offentlige sektor, og mange danskernes hverdag blev påvirket. Flere arbejdede hjemmefra og adgangen til restauranter, biografteater, kulturinstitutioner og idrætsbegivenheder blev begrænset. En generel anbefaling fra myndighederne var at holde afstand til hinanden. I forbindelse med, at borgernes normale hverdagsliv blev sat på stand-by, fik digitaliseringen en stigende betydning for såvel arbejdslivet, fritiden, sociale relationer og forbrugsadfærd. Temakapitlet belyser borgernes brug af sociale medier, onlinekurser og e-læring samt sundhedsrelaterede onlineaktiviteter, hvor borgere i 2020 især var aktive sammenlignet med tidligere år, og kapitlet viser hvordan COVID-19 har givet et løft i brugen af digitale muligheder.

## 1.2 Udvalgte resultater

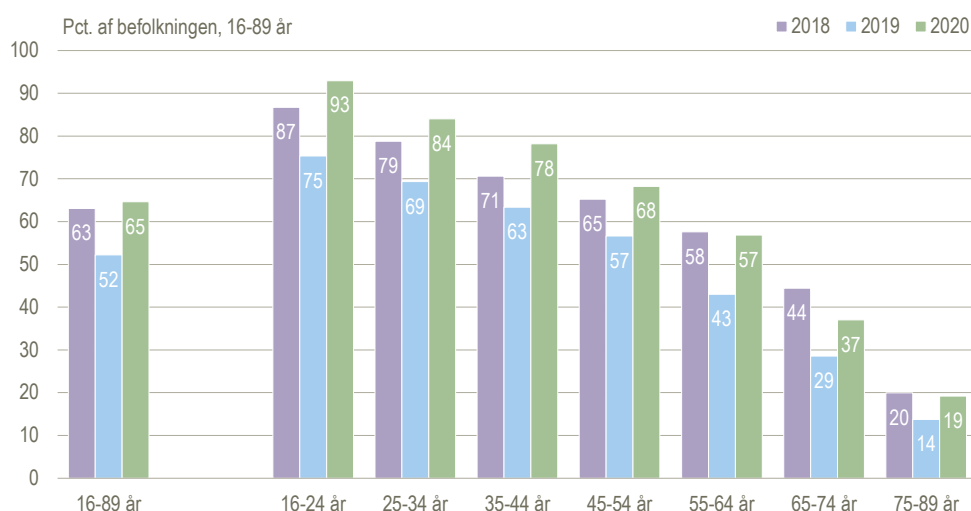
I 2020 har flere danskere været på sociale medier sammenlignet med tidligere år. Ses på stigningen i andelen af brugere af sociale medier fra sidste år, er der relativt flest nye personer i aldersgrupperne 65-89 årige, med 19 pct. Det er den største stigning inden for de forskellige aldersgrupper. Blandt befolkningen, som er under 45 år, er der kun mindre procentvis forskel sammenlignet med sidste år.

Figur 1.1 Brug af sociale medier fordelt på alder. 2018-2020



Der er også flere danskere, som ikke har haft mulighed for at mødes med familie, venner og bekendte, fx hvis borgere har været i risikogruppe eller karantæne under pandemien. I den forbindelse er sociale medier og andre kommunikationstjenester blevet brugt til at mødes virtuelt. I 2020 ses en stigning i de 16-54 åriges brug af lyd- og videoopkald sammenlignet med 2018 og 2019. Der er færre 65-74 årige, der bruger lyd- og videoopkald sammenlignet med 2018, men samme andel blandt borgere på 75 år og opefter.

Figur 1.2 Brug af lyd- og videoopkald fordelt på alder

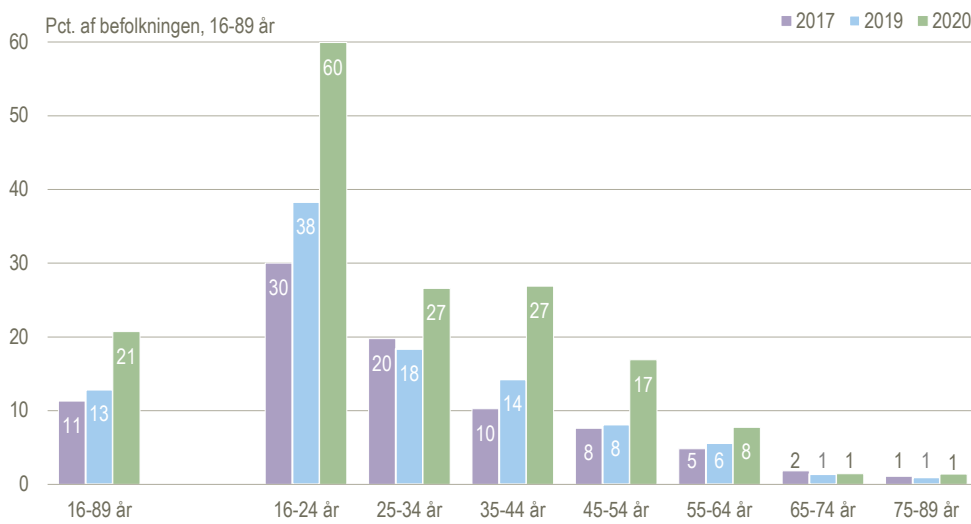


\*Anm: I 2018 var svarkategorien: "Video eller audio opkald/ telefoni - fx Skype, Facetime, Messenger, VoIP, IP-telefoni, bredbåndstelefonti". I 2019 var formuleringen ændret til: "Brugt video- eller audioopkald fx Skype, Messenger, Facetime, WhatsApp, Viber" og i 2020 var svarkategorien næsten uændret: "Foretaget video- eller lydopkald fx Skype, Messenger, Facetime, WhatsApp, Viber".

60 pct. af de 16-24 årige har kommunikeret med underviser online

Digital læring er et andet område, hvor COVID-19 har medført en større udbredelse blandt befolkningen. Andelen af dem, der kommunikerer med undervisere eller elever er fordoblet, siden 2017. Årsagen til stigningen er selvfølgelig, at alle undervisningsinstitutioner lukkede ned på grund af COVID-19. Studerende og undervisere har derfor måtte ty til undervisningsplatforme eller andre tjenester for at kommunikere med hinanden. Den største andel, som har kommunikeret online med undervisere, er de 16-24 årige, med 60 pct. Det er dobbelt så mange 16-24 årige sammenlignet med 2017, og en stigning på 22 procentpoint sammenlignet med sidste år.

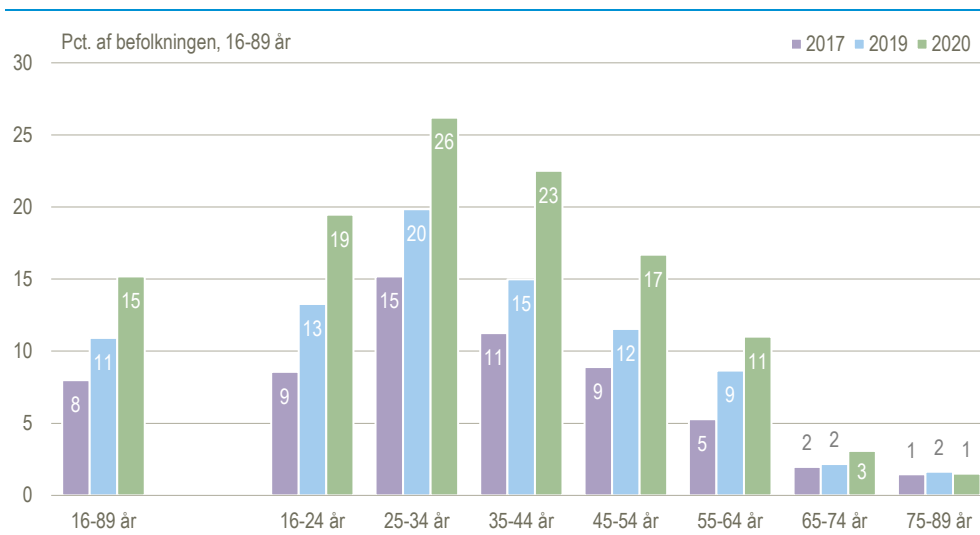
Figur 1.3 Kommunikation med underviser eller elever fordelt på alder



Covid-19 har påvirket e-lærings-aktiviteter i 2020

Der ses også en stigningen i brugen af online kurser og e-læring, hvilket bl.a. skyldes COVID-19, og de omfattende nedlukninger, hvor borgere var nødsaget til at arbejde, studere og lære nye ting hjemmefra. Hver fjerde af de 25-34 årige har taget online kurser, og næsten lige så stor en andel af de 35-44 årige har været online kursist inden for de seneste tre måneder. Sammenlignes 2020 med 2017, er der dobbelt så stor deltagelse i online kurser inden for de fleste aldersgrupper.

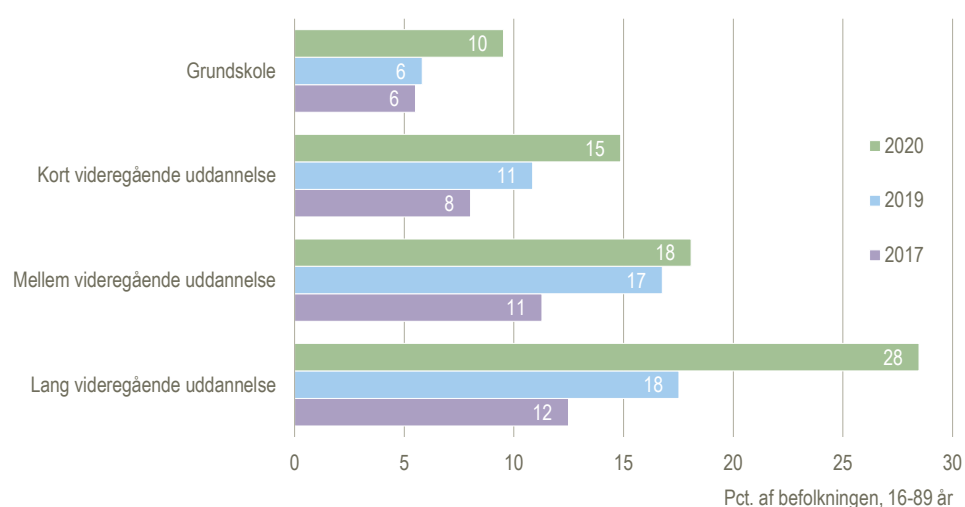
Figur 1.4 Deltagelse på online kurser fordelt alder



*Over dobbelt så mange med lang videregående uddannelse har været online kursist i 2020*

Det er især personer med lang videregående uddannelse som har været online kursist inden for de seneste tre måneder med 28 pct. Det er over dobbelt så mange sammenlignet med 2017. Der ses ligeledes en fordobling af online kursister blandt personer med kort videregående uddannelse og grundskole sammenlignet med 2017. Blandt personer med mellemlang videregående uddannelse er deltagelsen i online kurser uændret siden 2019.

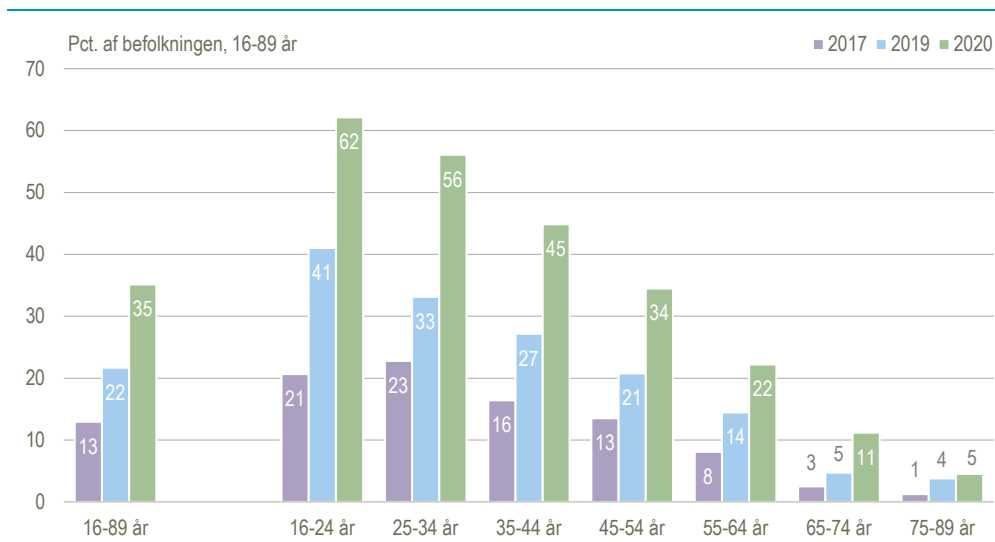
Figur 1.5 Deltagelse i online kurser fordelt på uddannelsesniveau



*Større andel af personer under 55 år bruger e-læringsmateriale*

Der er næsten tre gange så mange, som har lært noget online via fx læringsvideoer, software eller e-bøger siden 2017. I 2020 falder e-læringsaktiviteter stødt med alderen. Der er 62 pct. af de 16-24 årige, 56 pct. af de 25-34 årige, og 45 pct. af de 35-44 årige, som har udført en læringsaktivitet online. Blandt aldersgrupperne fra 55+ år falder brugen af læringsvideoer, software og e-bøger, som ikke er et helt kursus, støt, hvilket kan forklares ved, at ældre borgere ikke i lige så høj grad skal erhverve nye kompetencer, som personer der er under uddannelse eller i beskæftigelse.

Figur 1.6 Læringsvideoer, software eller e-bøger (men ikke et helt kursus) fordelt på alder



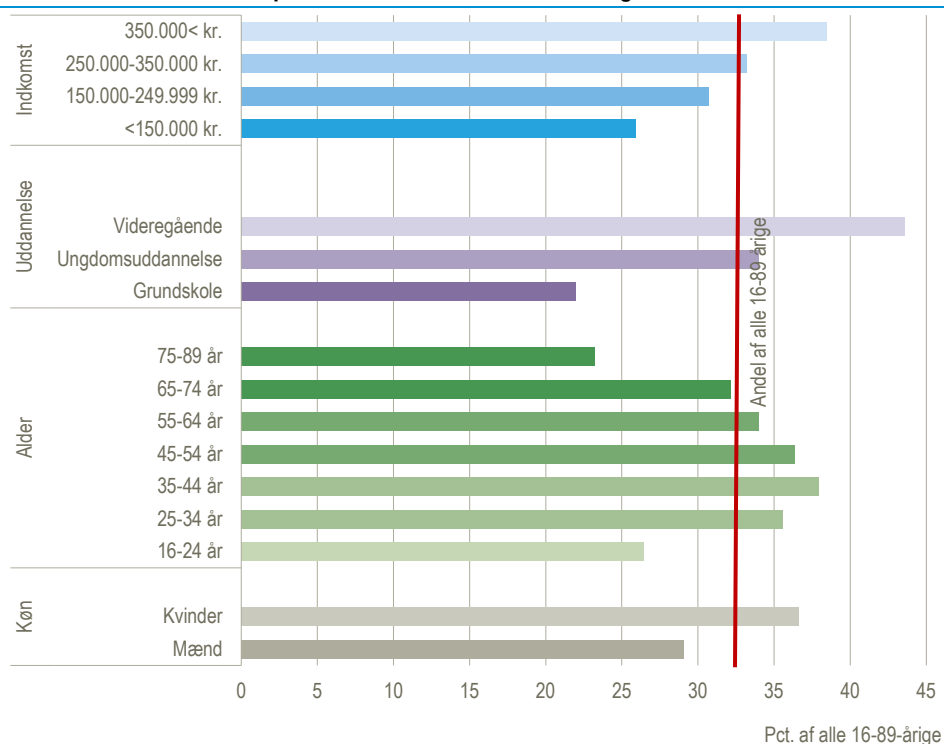
*Vi googler os til viden om sundhed som aldrig før*

Sundhedsrelateret internetbrug er steget markant i 2020. En onlineaktivitet som næsten tre ud af fire har foretaget, er at søge helbredsrelaterede oplysninger på nettet, hvilket svarer til 3,3 mio. borgere. I 2016 gjorde det sig gældende for 61 pct. af befolkningen. I 2020 har 36 pct. af befolkningen reserveret en lægetid og 34 pct. har gjort brug af muligheden for at kommunikere digitalt med lægen igennem bl.a. e-konsultationer eller receptfornyelse over internettet.

*Hver tredje tjekker sundhedsdata på nettet*

Der er 33 pct. af befolkningen mellem 16 og 89 år, der har været på internettet for at se testresultater, medicinkort, henvisninger m.m. inden for de seneste tre måneder, men den forventes at være markant over 33 pct. i slutningen af 2020, da rigtig mange borgere får taget COVID-19 tests. Ultimo november 2020 var der taget over 7 mio. Covid-19 tests i Danmark. Kvinder, personer med højere indkomst og personer med en videregående uddannelse er overrepræsenteret i den gruppe, der orienterer sig i egne eller familiemedlemmers sundhedsdata på nettet. Det har siden 2003 været muligt at tjekke egne sundhedsdata såsom journaler fra hospitalet på internettet, bl.a. på Sundhed.dk.

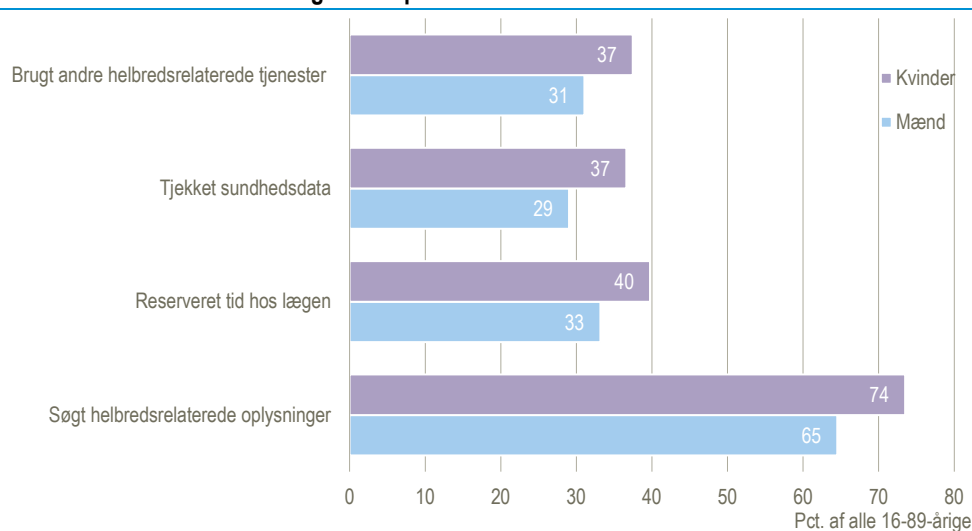
Figur 1.7 Tjek af sundhedsdata fordelt på indkomst, uddannelse, alder og køn



*Kvinder dominerer sundhedsrelateret internetbrug*

Kvinder er mest aktive inden for sundhedsrelateret internetbrug. Der er 37 pct. af kvinderne som tjekker sundhedsdata på nettet mod 29 pct. af mændene. Det samme gør sig gældende i kvinders anvendelse af andre helbredsrelaterede tjenester, samt reservation af lægetid på nettet. Forskellen skal ses i forhold til, at kvinder også generelt går mere til lægen. Af 41,5 mio. traditionelle lægebesøg i 2019 var 60 pct. af besøgene foretaget af kvinder. Det samme gælder e-konsultationer, hvor 65 pct. af de 7,3 mio. e-konsultationer i 2019 var med kvindelige patienter.

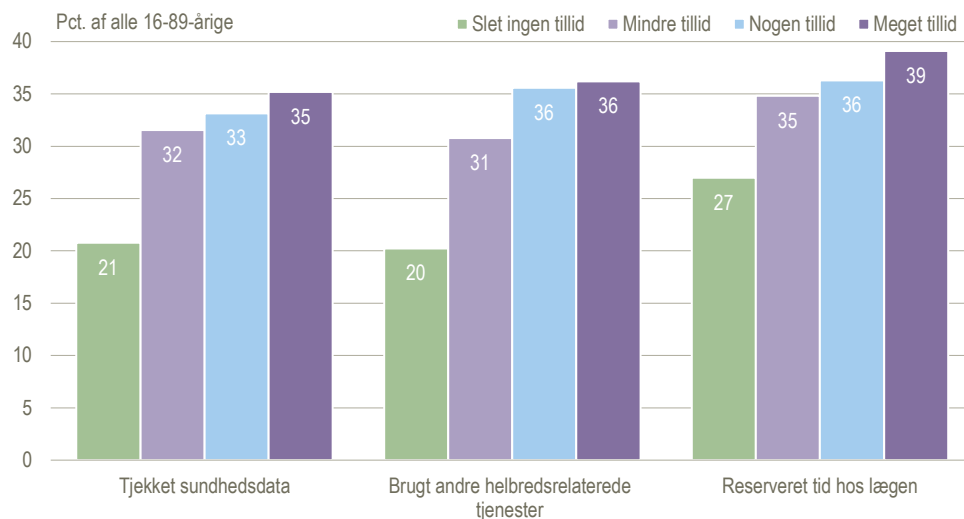
Figur 1.8 Sundhedsrelateret internetbrug fordelt på køn



*Borgere med tillid til datahåndtering bruger i højere grad nettet til sundhed*

Borgere, der i høj eller i nogen grad har tillid til, at de offentlige myndigheder passer godt på deres data, tjekker i højere grad deres sundhedsdata på internettet end dem med mindre eller slet ingen tillid. 35 pct. af borgere med stor tillid til datahåndteringen tjekker sundhedsdata, mens det kun gør sig gældende for hver femte uden tillid. Den samme tendens gælder, uanset om der er tale om at tjekke sundhedsdata, bruge andre sundhedstjenester eller reservere en tid hos lægen.

Figur 1.9

**Graden af tillid til offentlige myndigheders datahåndtering og udvalgte internetaktiviteter**

*Største stigning i internetkøbere i de seneste syv år*

Pandemien har også skubbet til internethandlen. Fra 2019 til 2020 er der en stigning på 5 procentpoint i alt i andelen af internethandlende, og det er den højeste stigning i de seneste syv år. Andelen af danskere mellem 16-89 år, der har handlet på internettet inden for de seneste tre måneder, er steget fra 53 pct. i 2011 til 75 pct. i 2020. Online køb er især steget i den ældre del af befolkningen. Stigningen i udbredelsen af internetkøb bør bl.a. ses i lyset af COVID-19, hvor mange fysiske butikker har været ramt af nedgang eller hel nedlukning. Læs mere om internetkøb i kapitel 3



## 2 Internetadgang og internetbrug

### 2.1 Introduktion

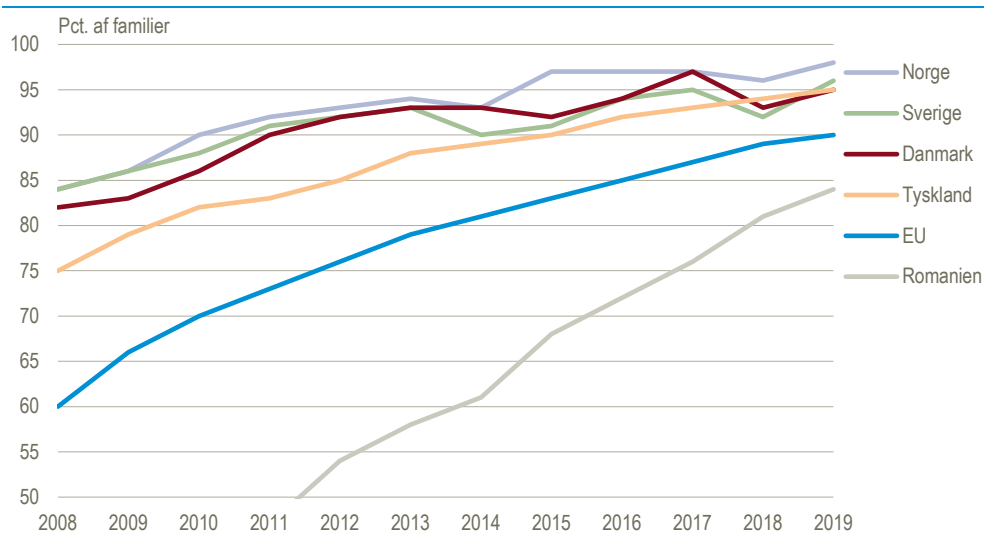
I dette kapitel præsenteres udvalgte resultater om andelen af husstande med en internetopkobling og internetanvendelse generelt. Spørgsmålene, som dette kapitel besvarer, er formuleret i Eurostat, og er fælles for alle EU-lande samt Island og Norge. Det giver mulighed for at sammenligne resultaterne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

### 2.2 Udvalgte resultater

*97 pct. af familier har internetadgang i hjemmet*

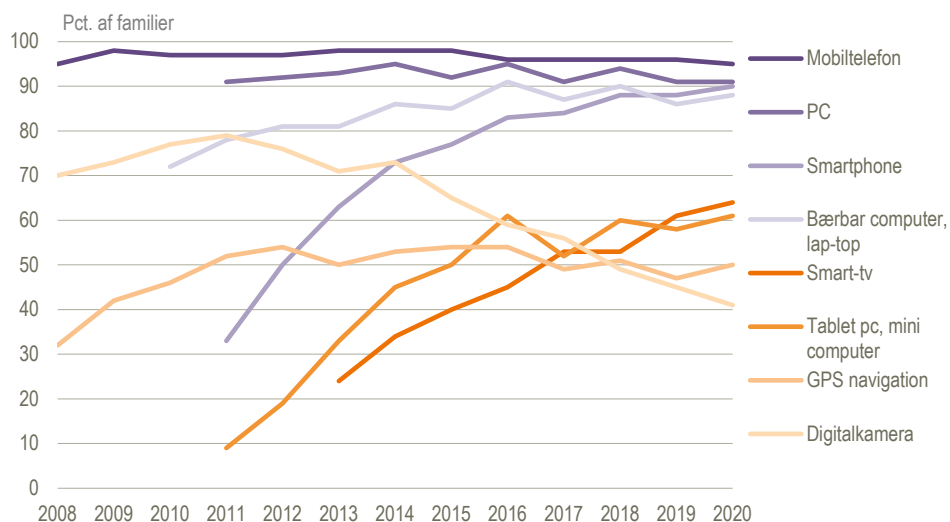
Næsten alle danske familier bor i et hjem med en internetopkobling. I 2020 er 97 pct. af samtlige familier adgang til internettet fra deres hjem. Andelen i 2020 er to procentpoint højere end i 2019, mens det gjaldt 82 ud af 100 familier i 2008. Tendensen er den samme i resten af Europa. Her boede 90 ud af 100 europæiske familier i hjem med en internetopkobling i 2019 og i 2008 var det 60 ud af 100.

Figur 2.1 Internet i husholdningen i udvalgte lande



*It-udstyr og elektronik i de danske hjem*

Danskerne holder trit med udviklingen af ny elektronik, og de seneste ti år har danske hjem i høj grad været udstyret med den nyeste af slagsen. Mobiltelefoner og PC'er er fast inventar i de fleste danske hjem i perioden 2009-2020. I 2020 har hhv. 96 ud af 100 og 91 ud af 100 husstande en mobiltelefon og en PC. Til sammenligning er det hhv. 98 ud af 100 og 86 ud af 100 hjem i 2009. Det gør mobiltelefonen og PC'en til det mest og næstmest udbredte elektroniske udstyr i de danske hjem alle år og i 2020 er PC'en tæt efterfulgt af smartphone og bærbar computer eller laptop.

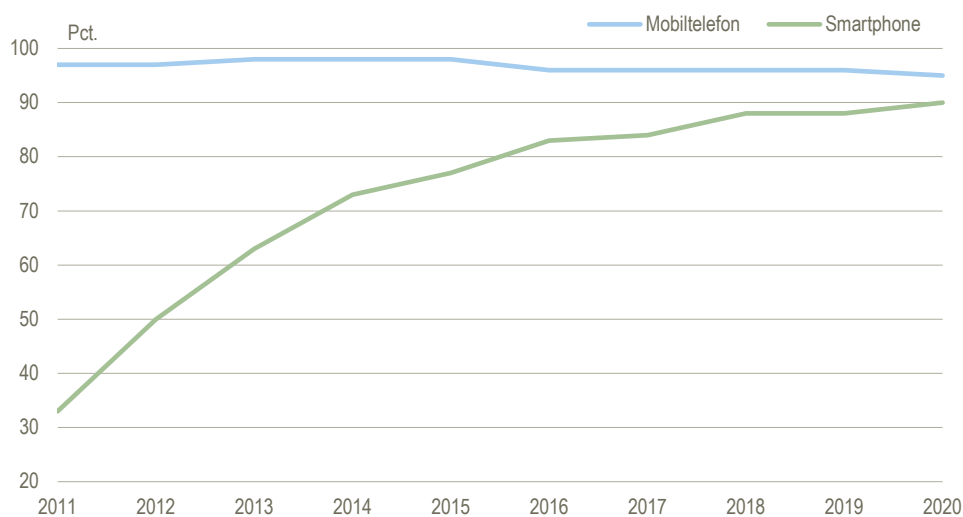
Figur 2.2 **Elektronik i hjemmet**

*Smartphone og tablet har erstatter digitalkameraet*

Smartphonen og tabletten er det elektroniske udstyr, som er steget mest i popularitet i perioden 2011-2020. Andelen af husstande, der ejer en smartphone er 90 pct., og andelen af husstande, som ejer en tablet er 61 pct. i 2020. Det svarer til stigninger på hhv. 57 og 52 procentpoint i forhold til 2011. Modsat er andelen af danske hjem med et digitalkamera faldet fra 79 pct. i 2011 til 41 pct. i 2020.

*Smartphones udbredelse i familier næsten tredoblet siden 2011*

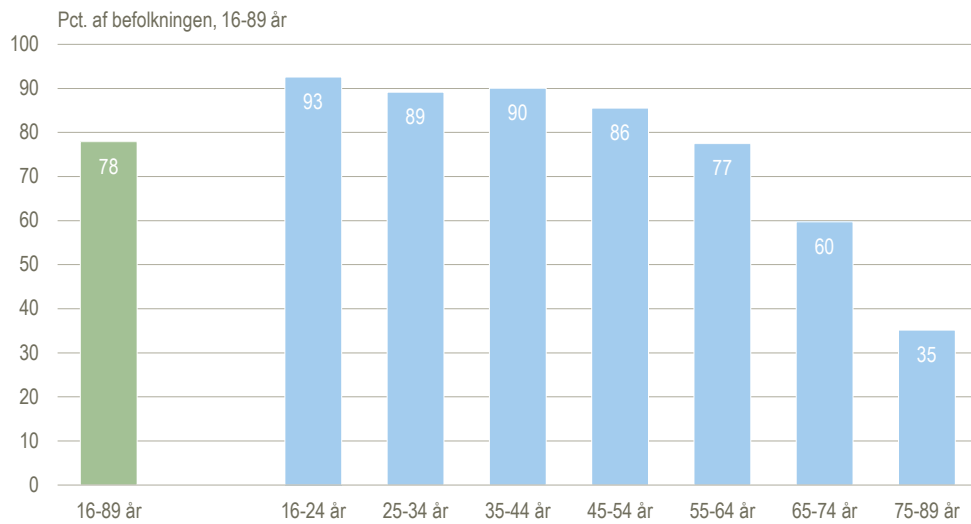
Smartphones giver adgang til alverdens applikationer, mulighed for at browse på nettet og gøre brug af forskellige multimediefunktioner såsom at tage billeder, høre musik eller spille spil. Smartphones indtog i familiers hjem har været stigende fra 2011 til 2020. Familiers besiddelse af smartphones i hjemmet er gået fra 33 pct. til 90 pct. Det ses næsten en tredobling på blot 9 år.

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

*Fire ud af fem er online flere gange dagligt*

Internetbrug er en del af dagligdagen i Danmark, hvor 78 pct. af befolkningen mellem 16-89 år er online flere gange dagligt. Den yngste del af befolkningen er de flittigste brugere, og i 2020 går hhv. 93 pct. af de 16-24-årige, 89 pct. af de 25-34-årige og 90 pct. af de 35-44-årige på internettet flere gange om dagen. Andelen er mindre for den ældre del af befolkningen og internetbrug falder stødt med alderen. I 2020 er 86 pct. af de 45-54-årige online flere gange dagligt, mens det gælder for 77 pct. af de 55-64-årige, 60 pct. af de 65-74-årige og 35 pct. af de 75-89-årige.

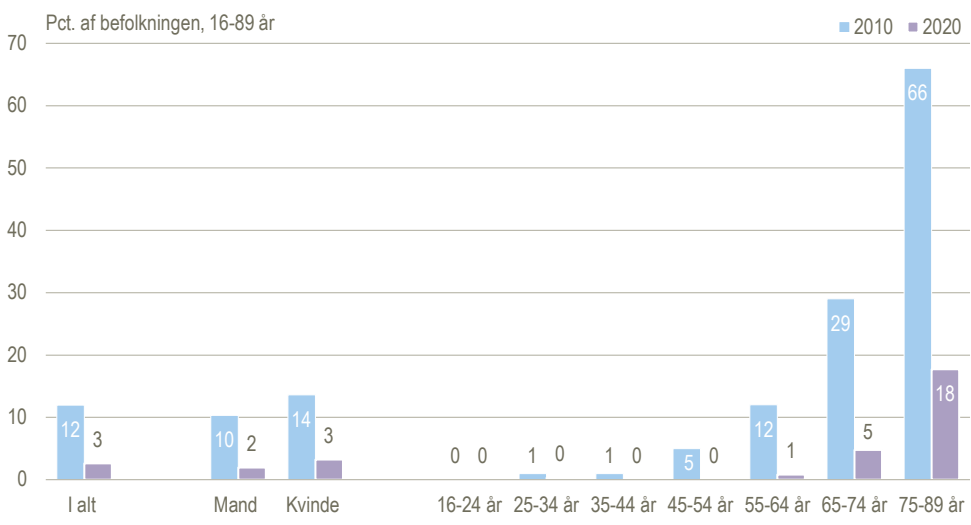
Figur 2.4 **Personer som har været på internettet flere gang dagligt**



Tre fjerdedele af offline personer forsvandt på ti år

Der er stadig borgere, der aldrig har været på nettet. I 2020 gælder det 1 pct. af de 55-64-årige, 5 pct. af de 65-74-årige og 18 pct. af de 75-89-årige. Til sammenligning har alle mellem 16-34 år prøvet at bruge internettet. Andelen af personer, der har stiftet bekendtskab med internettet, er langt større i dag end for ni år siden. Det gælder især for de to ældste aldersgrupper, hvor hhv. 29 pct. af de 65-74-årige og 66 pct. af de 75-89-årige aldrig havde været online i 2010.

Figur 2.5 **Personer, der aldrig har været på internettet**



### 3 Internethandel

#### 3.1 Introduktion

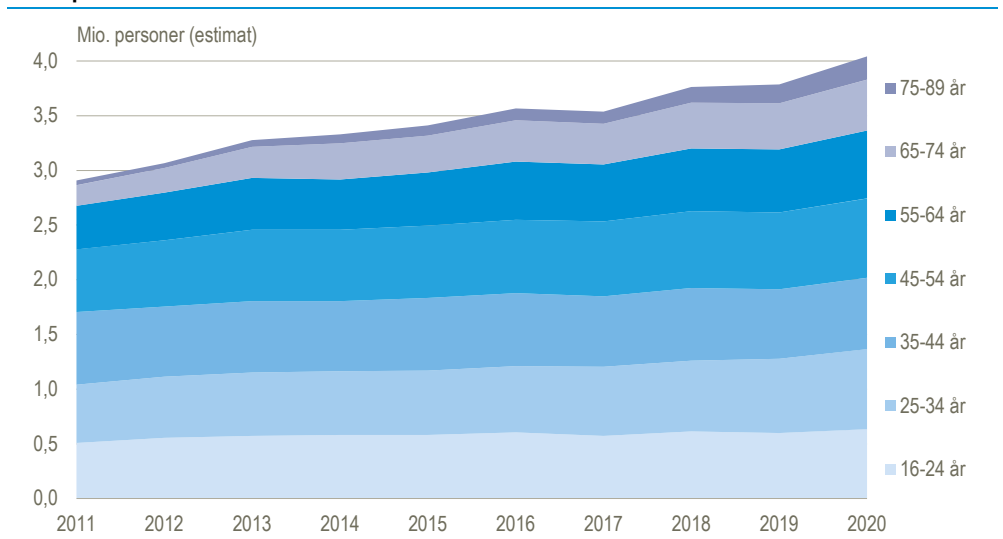
Dette kapitel giver et indblik i hvad og hvordan danskerne handler via internettet. Der spørges både til fysiske og digitale varer, samt tjenester. Kapitlet omfatter såvel køb af udvalgte produkter og tjenester, hyppighed af køb samt udgifter i forbindelse med nethandel. Derudover belyses udbredelsen af internetkøb fra netbutikker i udlandet. Spørgsmålene, der ligger til grund for temakapitlet, bliver stillet til borgere i samtlige EU-lande samt Norge og Island.

#### 3.2 Udvalgte resultater

*Fire ud af fem handler online*

Fire ud af fem har handlet inden for det seneste år. Antallet af personer, der klikker sig til varer og tjenester via internettet er 4 millioner. Således har 85 pct. af befolkningen mellem 16 og 89 år købt varer mv. online inden for de seneste 12 måneder. Yderligere 5 pct. har handlet på nettet for mere end et år siden, mens 7 pct. aldrig har prøvet at handle i en netbutik.

Figur 3.1 Antal personer der køber online inden for de seneste 12 måneder



*4,0 mio. danske e-handlende i 2020*

I forhold til 2011 er der blevet over 1,1 mio. flere e-handlende i Danmark i 2020. I 2011 var der 2,9 mio. personer, som havde købt varer mv. på nettet inden for det seneste år. Det er især de ældre som bidrager til stigningen i antal personer, der handler online. Der er relativt flest nye online købere blandt de 75-89-årige med tre gange så mange sammenlignet med 2011. Det er den største stigning blandt aldersgrupperne.

*Største stigning i internetkøbere i de seneste syv år*

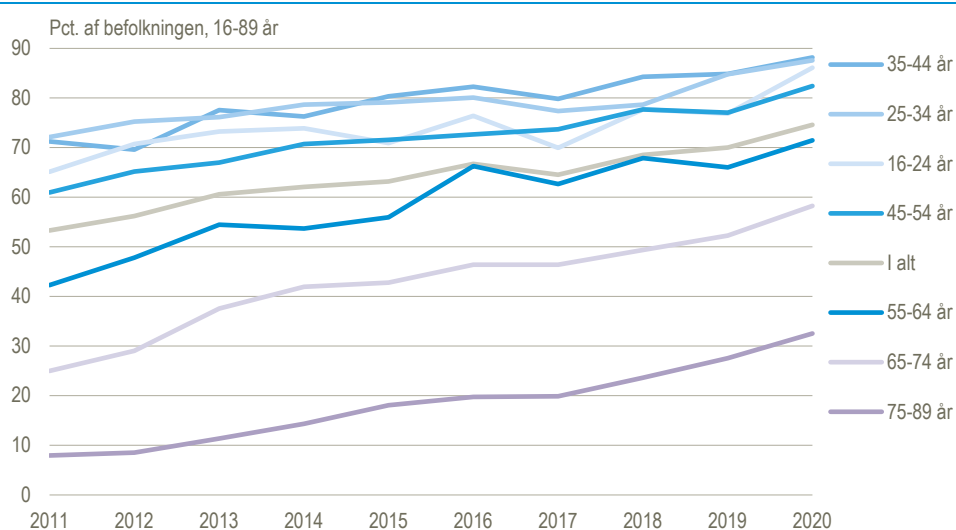
Fra 2019 til 2020 er der en stigning på 5 procentpoint i alt, og det er den højeste stigning i de seneste syv år. Andelen af personer mellem 16-89 år, der har handlet på internettet inden for de seneste tre måneder, er steget fra 53 pct. i 2011 til 75 pct. i 2020. Online køb er især steget i den ældre del af befolkningen. I 2020 svarer over halvdelen af danskerne i alderen 65-74 år og hver tredje af de 75-89-årige, at de har handlet på nettet inden for de seneste tre måneder. Det gjaldt hhv. 25 og 8 pct. i 2011.

*COVID-19 kan forklare stigningen*

Stigningen i udbredelsen af internetkøb bør bl.a. ses i lyset af COVID-19. Hvor mange fysiske butikker har været ramt af nedgang eller hel nedlukning, ses det iflg. under-

søgelsen om It-anvendelse i befolkningen 2020, at det modsatte har gjort sig gældende inden for nethandlen. Flere har måttet ty til de digitale løsninger i hverdagen, fx online møder, sociale medier, e-læring og altså også nethandel, se temakapitel.

Figur 3.2 **Køb via internettet inden for de seneste tre måneder fordelt på aldersgrupper**



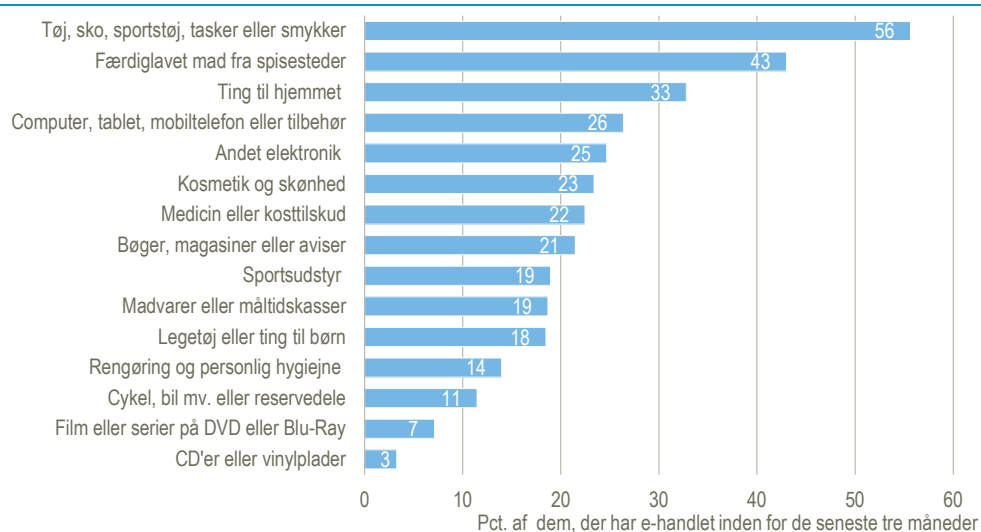
*Flest e-shoppere i aldersgruppen 25-34 år*

Selvom andelen af ældre, der shopper online, er steget de seneste syv år, hører personer mellem 65-89 år stadig til den del af befolkningen som handler mindst på nettet. Til sammenligning har de 25-44-årige den største e-shopping, for i 2020 svarer 88 pct. i aldersgruppen, at de handlede online inden for de seneste tre måneder.

*Fysiske varer: flest køber tøj, færdiglavet mad og ting til hjemmet*

For første gang skelnes der i undersøgelsen mellem fysiske varer og digitale køb. Varer som tøj, sko og sportstøj er normalt en af de mest udbredte varekategorier, som borgere køber online. I 2020 er tøj, sko og sportstøj også den mest populære fysiske vare, der leveres til hoveddøren eller pakkeboksen med 56 pct. I 2020 spørges både til færdiglavet mad og måltidskasser eller levering af dagligvarer som hhv. 43 pct. og 19 pct. af internethandlende har købt online. Blandt fysiske varer købt via nettet var ting til hjemmet fx møbler, gardiner, gulvtæpper eller haveredskaber også en populær varegruppe. Hver tredje har købt ting til hjemmet, mens hver fjerde har klikket sig til computerudstyr, tablet, telefon eller tilbehør i 2020. Samme andel har i året investeret i anden elektronik; fx elkedel, støvsuger o.l.

Figur 3.3 **Internetskøb af fysiske varer**



*Flere handler oftere online*

I Danmark handler nogenlunde lige mange kvinder og mænd (16-89 år) på internettet. I 2020 har 61 pct. fra 16 til 89 år surfet på netbutikker og bestilt varer mellem 1-5 gange inden for de seneste tre måneder, hvilket er lidt færre end i 2019, hvor 65 pct. svarede det samme. Til gengæld er der lidt flere, som har købt varer mere end fem gange. Der er 31 pct. som har købt varer online seks gange eller mere. I 2019 gjaldt det 29 pct.

*Mænd bruger flere penge*

I forhold til hvor mange kroner borgere har shoppet for, svarer størstedelen af de 16-89-årige, at de har købt varer for 750 til 3.750 kr. En fjerdedel har brugt for 750 kr. eller mindre, og en tilsvarende andel har købt for mere end 3.750 kr. Mænd bruger lidt flere penge end kvinder. I 2020 svarer 22 pct. af mændene, at de i løbet af de seneste tre måneder har handlet for 3.750 eller derover, og 27 pct. for 750-3.750 kr. Blandt kvinderne gælder det, at 15 pct. har handlet for mere end 3.750 kr. og 30 pct. for 750-3.750 kr.

*Mænd og kvinder køber forskellige varer*

Der er generelt forskel på mændenes og kvindernes online bestillinger. To tredjedele af kvinderne har bestilt *tøj, sko sportstøj, tasker og smykker* online, mens det samme gælder under halvdelen af mændene. Det er også i højere grad kvinderne, der køber varer inden for kosmetik og skønhedspleje med én ud af tre som lægger dette i sin online indkøbskurv mod hver tiende mand. En tredjedel af mændene har købt computere, tablets, smartphones eller andet online inden for de seneste tre måneder. Det samme gælder hver sjette kvinde. *Anden elektronik* såsom tv, elkedler, lamper o.lign. er oftere købt af mændene med en tredjedel mod en syvendel af kvinderne.

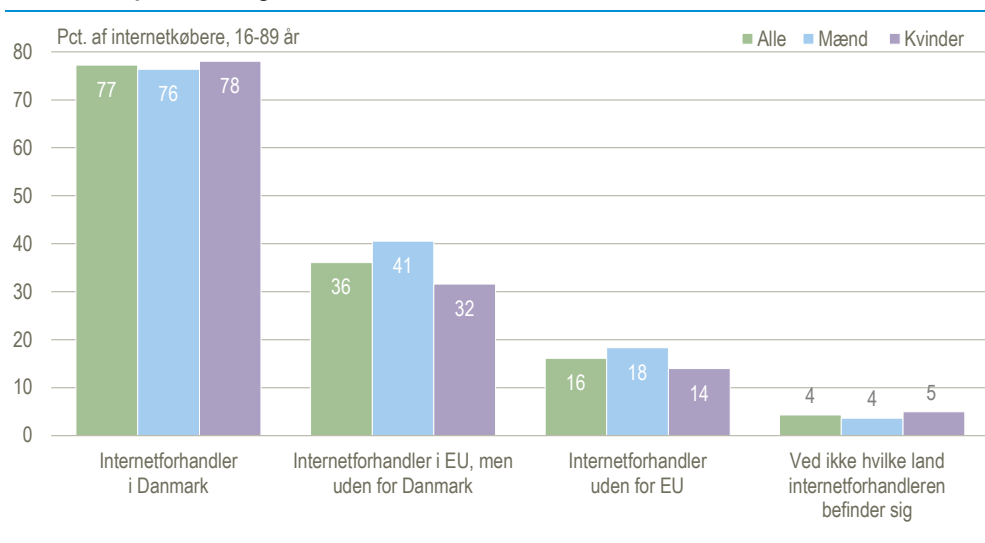
*30 pct. har købt varer af en anden privatperson*

Tre ud af ti mellem 16-89 år, som har købt en eller flere fysiske varer online, svarer, at de har købt nye eller brugte varer af en anden privatpersoner. Det kan fx være via Facebook Marketplace, dba.dk, Instagram o.lign. Det er især de 25-34-årige og 35-44-årige, der har købt varer af en privatperson med hhv. 38 og 39 pct. Blandt de 65-74-årige og 75+ årige er det hhv. 15 og 8 pct. Ses på familiens sammensætning er det også i højere grad par med børn eller enlige med børn med hhv. 38 og 32 pct.

*Flest bestiller varer fra forhandlere i Danmark*

Danskerne foretrækker at handle på danske e-butikker, og næsten otte ud af ti mellem 16-89 år bestiller varer fra internetbutikker i Danmark. Danskernes anden prioritet er internetforhandlere i de øvrige EU-lande, som 36. pct. bruger. På tredjepladsen kommer e-butikker uden for EU med 16 pct. Der er flere mænd end kvinder handler online uden for de danske grænser.

Figur 3.4 **Internetskøb på tværs af grænser**



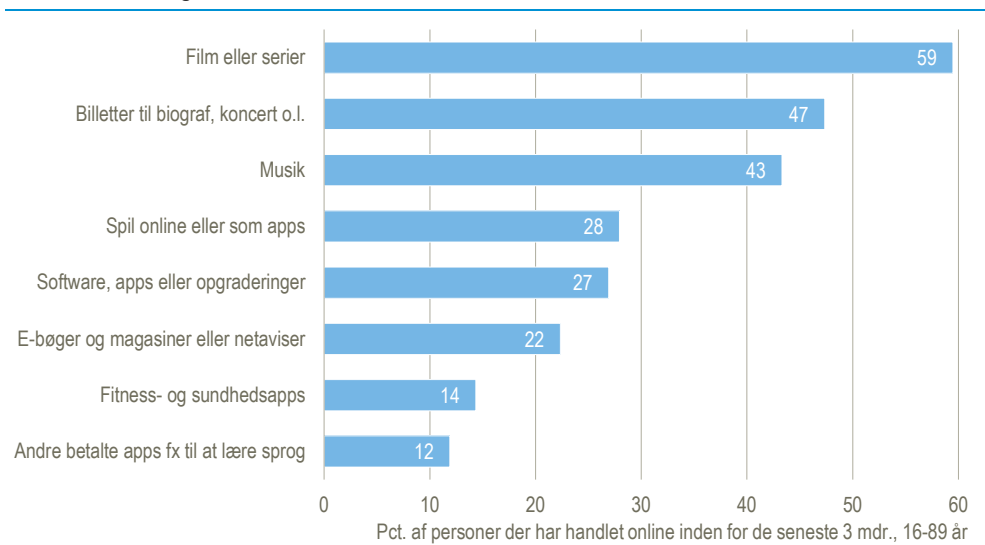
**Digitale varer: Flest køber film og serie online**

Varer bl.a. mad- og dagligvarer findes kun i fysisk form, mens andre varetyper både kan leveres i pakke eller downloades direkte fra forhandlerens hjemmeside eller app. I dag er det almindeligt at købe varer online, som kan downloades direkte eller streames. Kigger man på digitale varer, som kan købes online, er film og serier den varegruppe, der købes af flest online købere.

**Stor stigning i borgere, der streamer film og serier**

Det er 59 pct. af befolkningen, der har adgang til mindst én streaming tjeneste, som Netflix, HBO og Viaplay. I 2018 svarede 50 pct., at de havde set film og serier via kommercielle streamingtjenester. Der er 43 pct. i befolkningen, der har købt adgang til en musiktjeneste som Spotify, Apple Music, Tidal mv. I 2018 svarede 63 pct. af borgerne fra 16-89 år, at de hørte musik via streaming og webradio. Den lavere andel, der har købt adgang i 2020, indikerer, at en stor del af befolkningen kun bruger gratis tjenester såsom Youtube.

Figur 3.5 **Internetskøb af digitale varer**

**Billetter til oplevelser**

Den næstmest populære varegruppe blandt de digitale varer var billetter til biograf, koncert, teater eller oplevelser. I 2019 var billetter til biografer, koncerter o.l. den mest populære varegruppe med 68 pct. af befolkningen. Online køb af billetter har oplevet et fald på 21 procentpoint, hvilket formentlig kan forklares ved COVID-19 og nedlukningerne af en række kulturinstitutioner. Nedlukningerne af kulturinstitutionerne betød, at markant færre i befolkningen brugte kulturtilbud uden for hjemmet.

**Mindst en halv mio. nye fitness- og sundhedsapps**

Hver syvende online køber købte fitness- eller sundhedsapps i andet halvår 2020. Køb af fitness- eller sundhedsapps er mest udbredt i den yngre del af befolkningen. Hver femte anskaffede sig nye motionsapps mv. blandt de 16-24-årige. Til sammenligning er de tilsvarende andele 4 pct. og 0 pct. blandt 65-74 årige og 75-89 årige. Flere kvinder (12 pct.) end mænd (9 pct.) har downloadet nye 'sunde' apps i andet halvår 2020. Populariteten af fitness apps kan muligvis forklares med, at **motionister har flyttet deres træning til dagligstuen pga. COVID-19.**

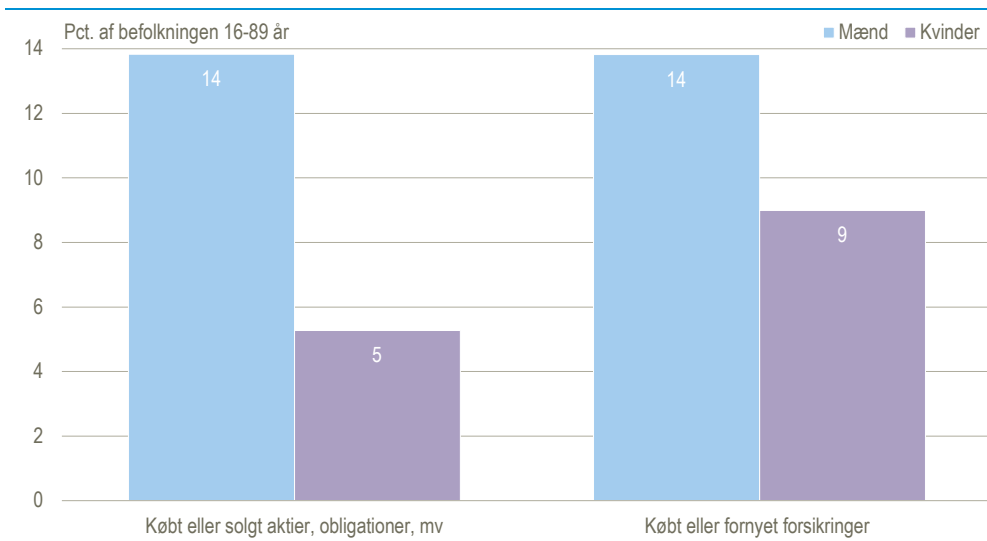
**Køb af finansielle produkter**

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

*Danskernes køb af finansielle produkter*

Køb af finansielle produkter over internettet er væsentligt mindre udbredt end køb af andre produkter og tjenester såsom tøj, ting til hjemmet og billetter til transport eller oplevelser. Én ud af ti af de 16-89-årige borgere (10 pct.) har købt eller solgt aktier, obligationer mv. Færre har optaget lån (5 pct.), mens langt størstedelen af dem, der har brugt penge på et finansielt produkt online, har købt eller fornyet forsikringer (11 pct.). Der er væsentligt flere mænd end kvinder, der investerer i aktier, mv. eller køber forsikringer.

Figur 3.6 **Køb af finansielle produkter online**



**Mulighed for analyse**

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



## 4 Hvad bruger danskerne internettet til?

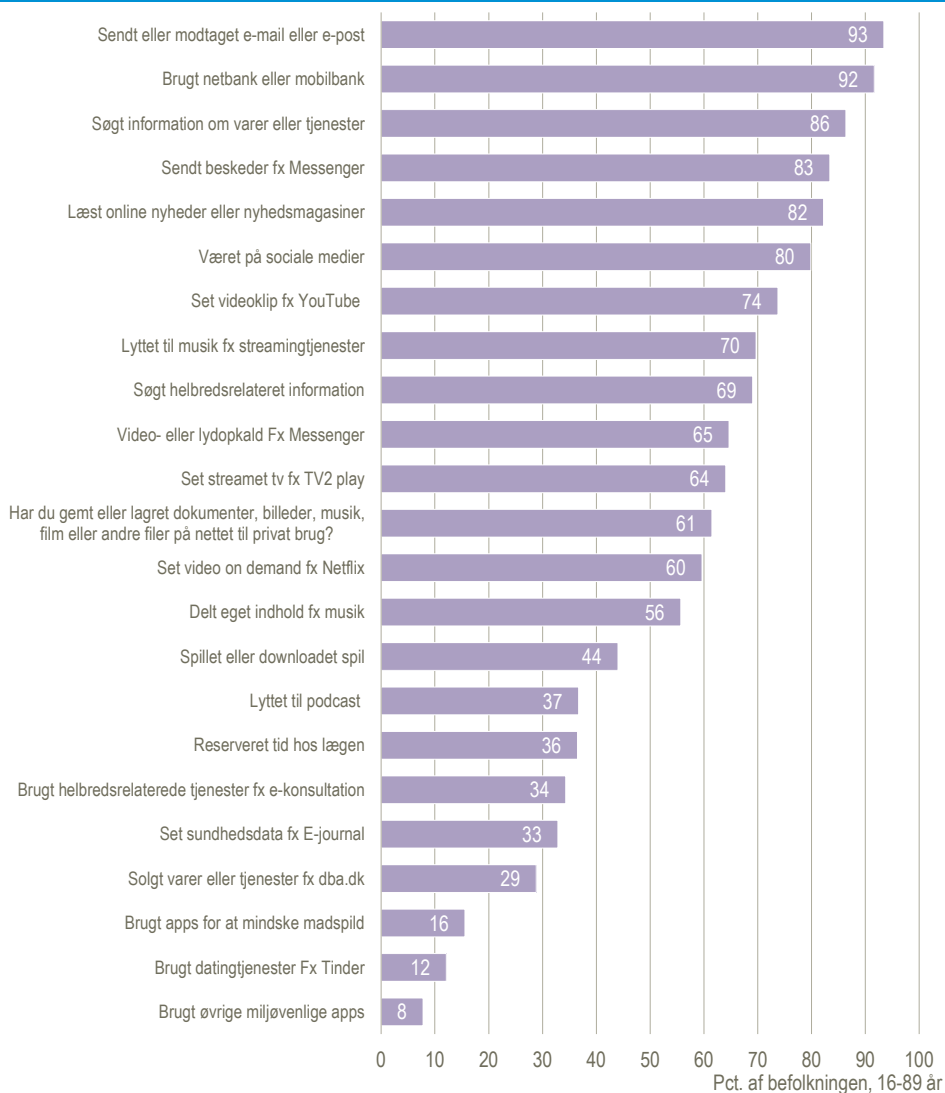
### 4.1 Introduktion

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, informationsøgning, netbank, lyttet til podcasts, brug af sociale medier mv. inden for de seneste tre måneder.

### 4.2 Udvalgte resultater

Figur 4.1

#### Aktiviteter på internettet



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

At være online er en fast del af hverdagen for størstedelen af borgere mellem 16-89 år – og livet online kan både have til formål at ordne praktiske opgaver eller til underholdning. I 2020 sender eller modtager 93 pct. e-mails, 86 pct. tjekker information om varer eller tjenester på internettet og 82 pct. læser online nyheder eller nyhedsmagasiner. Andre aktiviteter som er udbredt er at se videoklip på fx Youtube som tre ud af fire gør, 83 pct. sender beskeder via fx Messenger og 64 pct. streamer tv. Ud over EU-spørgsmålene blev der tilføjet 4 nationale spørgsmål om brug af internettet for at undersøge udbredelsen af grønne apps, netdating og podcasts i 2020.

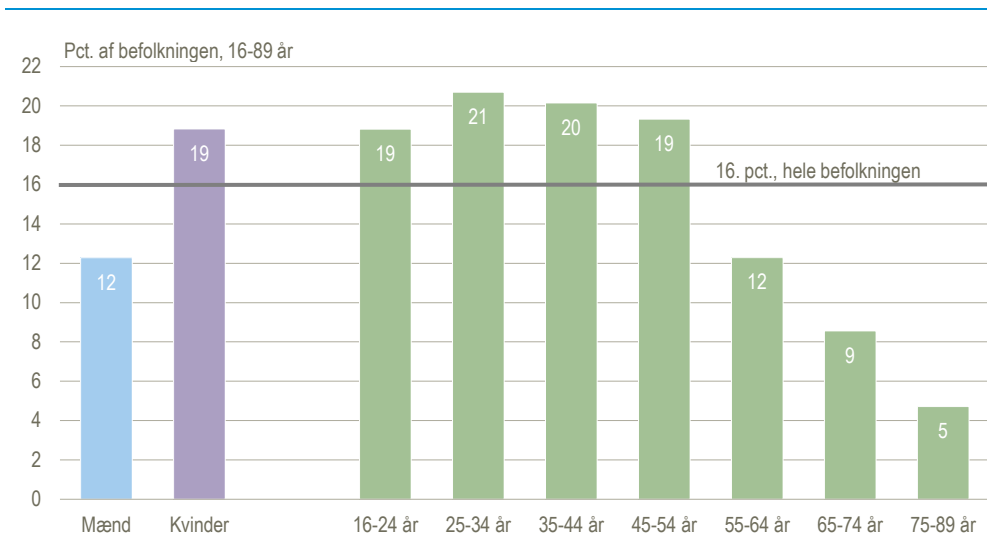
*Hver sjette reducerer madspild ved brug af apps*

En sjettedel af Danmarks befolkning har mindsket madspild via fx TooGoodToGo, YourLocal, MadSkalSpises eller For Resten, ved enten at gøre et kup i form af en lykkepose hos en forhandler, eller søge information og inspiration til at bruge de madvarer, der i forvejen ligger i køleskabet.

*Det er især personer under 55, der benytter madspildsapps*

Det er især personer under 55 år, der benytter sig af apps mod madspild. Derefter falder anvendelsen stødt med alderen. Hver femte fra 16-54 år køber overskudsvarer eller får tips til at bruge sine madvarer for at minimere sit madspild. Det er dobbelt så mange sammenlignet med de 65-74 årige og fire gange så mange sammenlignet med de 75-89 årige.

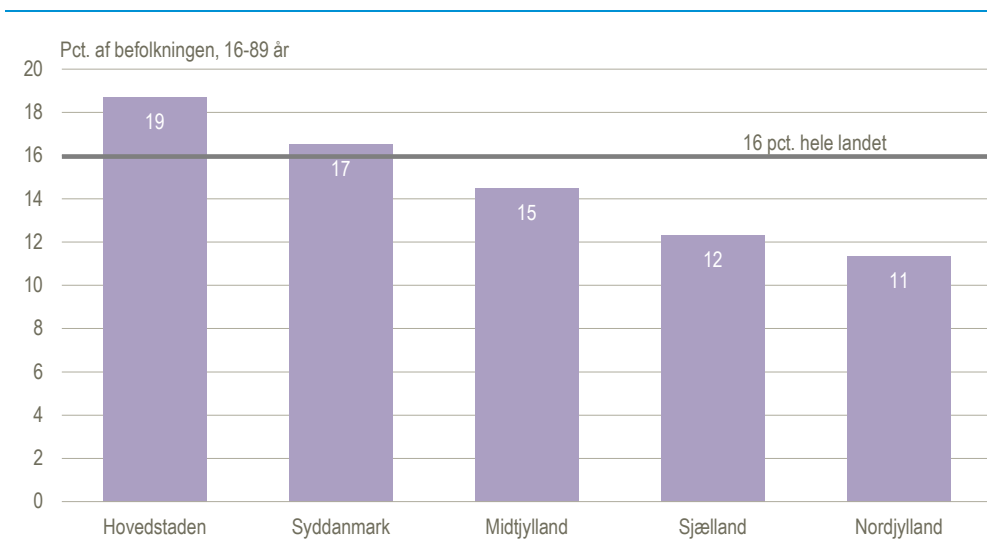
**Figur 4.2 Brug af madspildsapps fordelt på køn og alder**



*Hovedstaden er den region, hvor flest har benyttet apps mod madspild*

I forhold til udbredelsen af madspilds-apps i de forskellige regioner, er der flest borgere fra Region Hovedstaden, som har brugt TooGoodToGo, YourLocal o.lign. Her svarer hver femte, at de har brugt apps for at bekæmpe madspild. I Region Syddanmark svarer en sjettedel, at de har brugt apps til at købe overskydende mad, og en syvendedel fra Region Midtjylland. I Sjælland og Nordjylland gælder det hhv. en ottendedel og en niendedel.

**Figur 4.3 Brug af madspildsapps fordelt på regioner**



*Andre grønne apps til at tjekke produkters miljøvenlighed*

Ud over madspildsapps, er der også andre grønne tjenester, der kan hjælpe én med at leve mere miljørigtigt; fx kemiluppen, Co2Food, GoGreen eller Tjek. Det er lidt under hver tiende, der har anvendt denne type apps til enten at tjekke sit forbrugs aftryk på miljøet, skadelige stoffer eller sit Co2-aftryk.

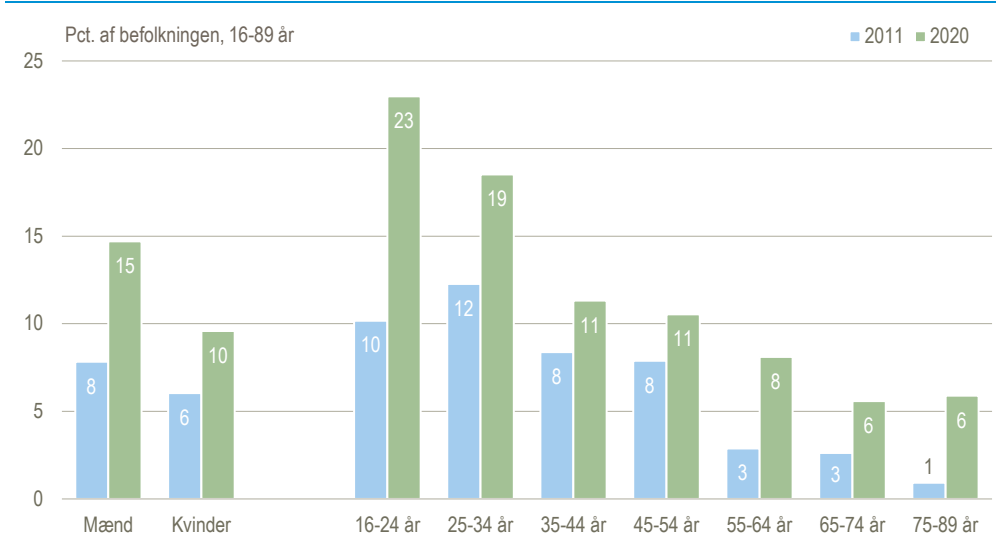
*Brugere af grønne apps bidrager i højere grad med genbrugsvarer*

Borgere, som benytter sig af grønne apps, har i langt højere grad solgt varer eller tjenester på fx dba.dk, ebay eller netaktioner. Blandt andelen af borgere, der ikke benytter sig af grønne apps, svarer 25 pct. at de har solgt varer eller tjenester på nettet, mens 42 pct. af personer, der benytter sig af grønne apps, har solgt varer eller tjenester online inden for de seneste tre måneder. Der er i alt tre ud af ti mellem 16 og 89 år, som har solgt varer eller tjenester online.

*Online dating er mest brugt af mænd*

Der er 12 pct. af de 16-89 årige som finder sin næste flirt via datingtjenester. Flere mænd end kvinder, forsøger at finde sin næste 'date' på nettet. Af de i alt 600.000 brugere af datings apps og hjemmesider er de 360.000 mænd, svarende til tre ud fem brugere. Blandt netdaterne er mændenes andel steget lidt siden 2011, hvor den lå på 56 pct. I 2020 er den samme andel 60 pct.

**Figur 4.4 Brug af dating apps eller hjemmesider fordelt på alder og køn. 2011 og 2020**



*Brugerne strømmer til dating apps og hjemmesider*

Første gang Danmarks Statistik estimerede udbredelsen af online dating var i 2011. På daværende tidspunkt havde 7 pct. af befolkningen mellem 16 og 89 år brugt netdating inden for de seneste tre måneder. Andelen er i 2020 på 12 pct. Online dating er blevet mere udbredt i alle aldersgrupper. Relativt størst stigning ses blandt de yngste og de ældste brugere. Stigningen i udbredelsen af netdating skal tolkes med et vist forbehold, da data er indsamlet under COVID-19, hvor fysisk samvær var begrænset grundet karantænen.

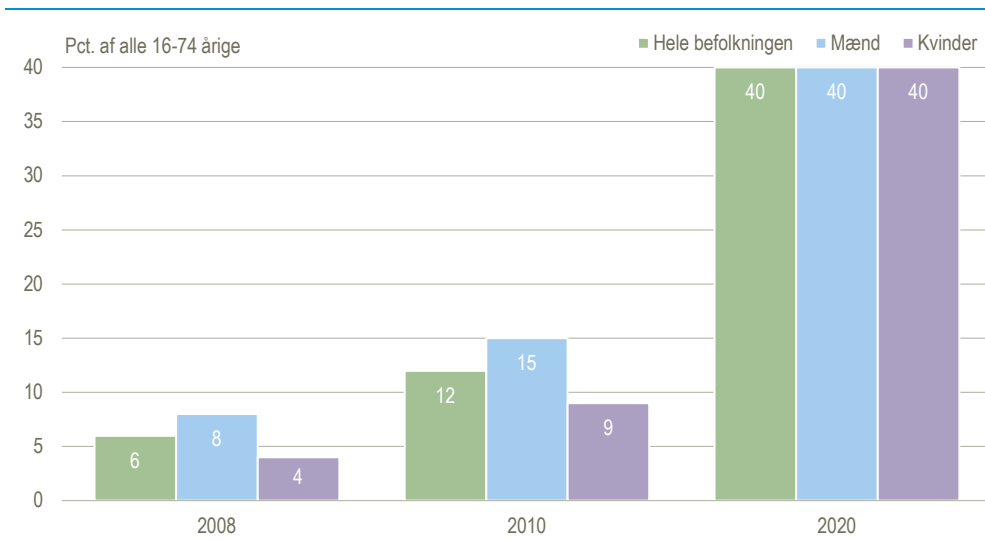
*Flere ser videoindhold på delingstjenester end streaming*

Der er 59 pct. af befolkningen, der har købt adgang til mindst én streaming tjeneste, som Netflix, HBO og Viaplay, og 43 pct. har købt adgang til en musiktjeneste som Spotify, Apple Music, Tidal mv., hvilket fremgår af kapitel 3 om internetkøb. I forhold til personers aktiviteter svarer 60 pct., at de har set video on demand fra kommercielle udbydere, mens knapt to tredjedele af befolkningen streamer tv som tv-stationer udbyder, fx dr.dk og TV2 play. Tre ud af fire personer har set videoer på delingstjenesters hjemmeside eller app, fx Youtube, Instagram o.lign. En anden udbredt internetaktivitet er at lytte til musik på streamingtjenester, webradio eller musikdownloads, som syv ud af ti har gjort online inden for de seneste tre måneder. Den lavere andel der har købt adgang til streamingtjenester, på 43 pct., indikerer, at en stor del af befolkningen kun bruger gratis tjenester som fx spotify free eller Youtube. Andelen af borgere, der har spillet eller downloadet spil er 44 pct.

*Fire ud af ti lytter til podcasts*

Siden Danmarks Statistik første gang spurgte ind til forbruget af podcasts i 2008, har der været en markant stigning i andelen af befolkningen, der lytter til podcasts. I 2008 havde 6 pct. af de 16-74 årige lyttet til podcasts inden for de seneste tre måneder, en andel der er steget til 40 pct. i 2020. Det svarer til lidt flere end 1,7 mio. podcastlyttere i alderen 16-74 år. Der er lige mange mandlige og kvindelige podcastlyttere. Kvinderne har dermed indhentet mændene i brugen af podcasts. I 2008 var der dobbelt så mange mænd (8 pct.) som kvinder (4 pct.), der lyttede til podcasts.

Figur 4.5 **Andel af befolkningen, der har lyttet til podcasts**

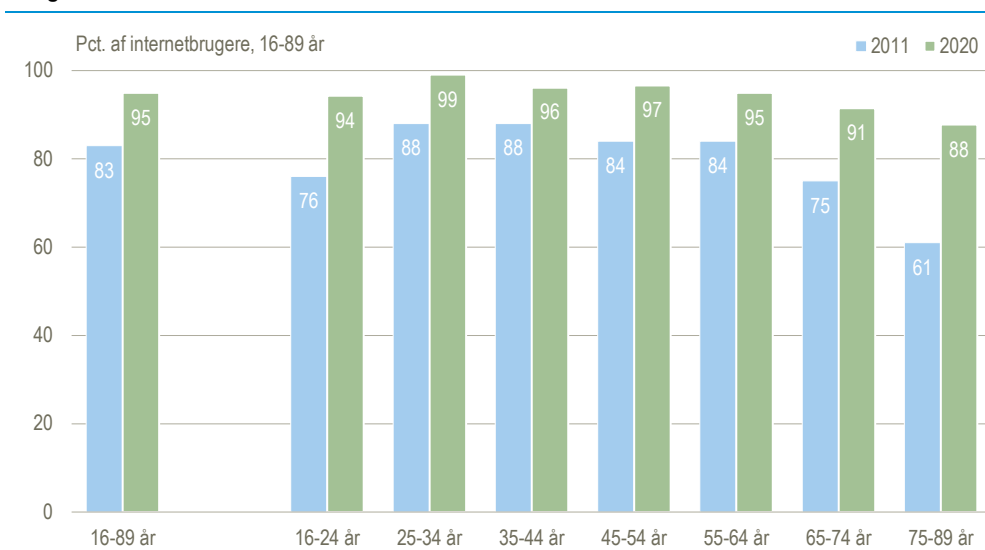
*De unge lytter mest til podcasts, men de ældre er godt på vej*

Det er især den yngre del af befolkningen, der lytter til podcasts. 63 pct. af de 16-24-årige og 60 pct. af de 25-34-årige har lyttet til podcasts inden for de seneste tre måneder. Det svarer til, at næsten tre ud af fem i alderen 16-34 år lytter til podcasts. Ligesom i 2008 er det forsat de unge, der lytter mest til podcasts i 2020.

*Netbank og mobilbank er populært*

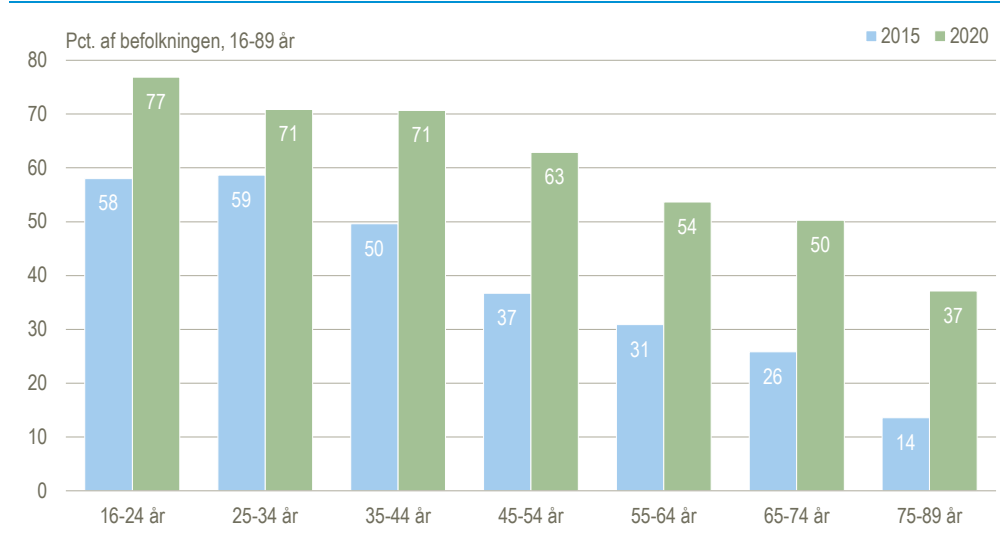
Netbank og mobilbank er populært blandt de danske internetbrugere, og i dag har 92 pct. klaret regninger og overførsler via nettet. Det er 9 procentpoint flere end i 2011. Fænomenet har vundet indpas hos alle aldersgrupper, men er mest udbredt blandt de 25-34-årige, hvor 99 pct. har benyttet netbank eller mobilbank. Til sammenligning har 88 pct. af de 75-89-årige brugt netbank eller mobilbank, hvilket er den laveste andel blandt aldersgrupperne, men det er ligeledes denne aldersgruppe, som har haft den største relative fremgang siden 2011.

Figur 4.6 **Brug af netbank eller mobilbank**



*Cloud computing* Siden 2015 er andelen af borgere mellem 16-89 år, der bruger 'cloud computing' til lagring af filer, vokset fra 41 pct. til 61 pct. i 2020. Flere i alle aldersgrupper bruger de online 'hukommelsesskyer', men populariteten er steget relativt mest i aldersgruppen 75-89 år, hvor den er mere end fordoblet i forhold til 2015. Andelen af 25-34-årige, der lagrer filer online, er steget fra 59 pct. til 71 pct. i perioden, hvilket er den mindste stigning på tværs af alle aldersgrupper. Selvom 'cloud computing' er blevet mere populært i alle aldersgrupper falder andelen, der lagrer online, med alderen.

Figur 4.7 **Gemt eller lagret dokumenter, billeder mv. på internettet**



## 5 Velfærdsteknologi

### 5.1 Introduktion

Digitale velfærdsløsninger kan øge livskvaliteten hos borgerne samt styrke kvaliteten og effektiviteten i det offentlige. Kapitel 5 belyser udbredelsen af velfærdsteknologi blandt borgere. Spørgsmålene er udarbejdet i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen.

### 5.2 Udvalgte resultater

*Velfærdsteknologi er blevet mere udbredt*

I 2020 svarer 12 pct. af borgere fra 16-89 år, at de har anvendt velfærdsteknologi i forbindelse med sundhedsmæssig behandling, pleje eller omsorg. Det samme gjaldt 8 pct. i 2019. Brug af velfærdsteknologi har flyttet sig, hvis man sammenligner resultaterne fra 2019 og 2020.

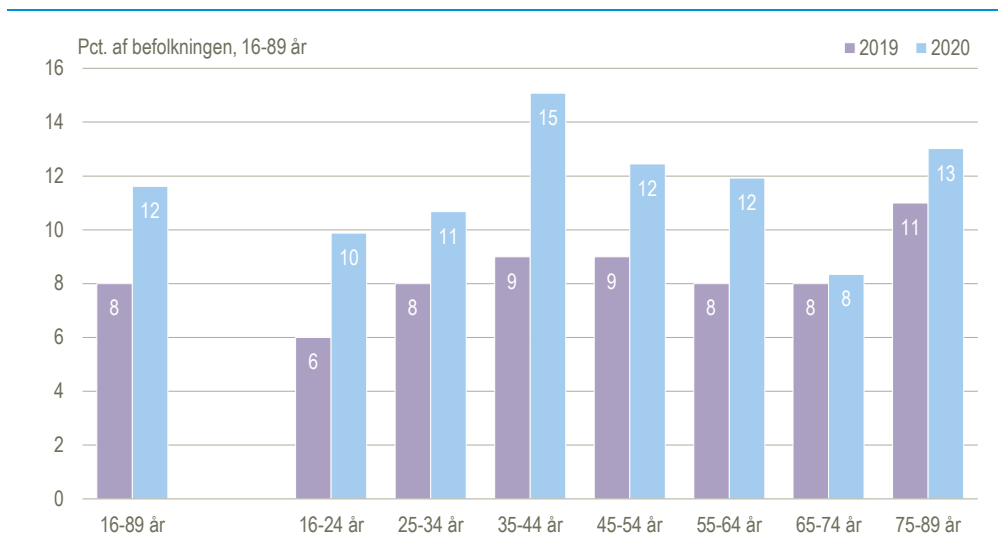
#### Velfærdsteknologi - definition

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.

*Størst procentvis stigning i brug af velfærdsteknologi blandt de 35-45 årige*

Der ses generelle stigninger inden for alle aldersgrupperne. Den største stigning ses hos personer mellem 34 og 45 år. Her svarer hver syvende, at de har brugt velfærdsteknologiske løsninger i 2020. Det er seks procentpoint flere end i 2019. Godt hver ottende 75-89-årige har gjort brug af velfærdsteknologiske løsninger i 2020, hvilket er lidt flere end i 2019, hvor det var hver niende. Der er med 8 pct. færrest blandt de 65-74 årige som har brugt velfærdsteknologi i 2020, hvilket er uændret sammenlignet med sidste år. De øvrige aldersgrupper ligger på 10, 11 og 12 pct.

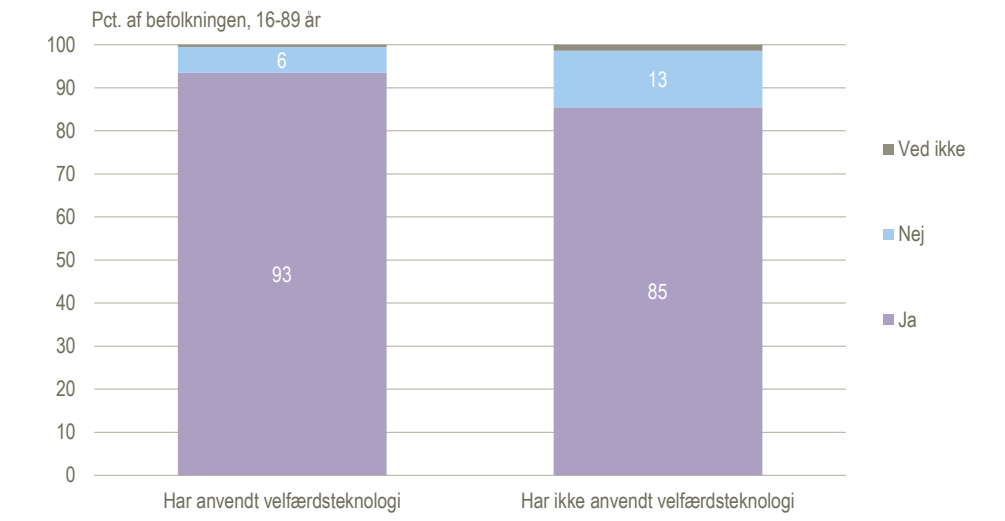
Figur 5.1 Brug af velfærdsteknologi



*Borgere der har prøvet velfærdsteknologi ser det som en god mulighed for at klare sig selv*

I 2020 svarer 93 pct. af befolkningen, der har prøvet at bruge velfærdsteknologi, at de ser den som en god mulighed, mens 85 pct. af dem, der aldrig har prøvet at bruge det, svarer det samme. Der er med 13 pct. dobbelt så mange personer som aldrig har prøvet at bruge velfærdsteknologi, der tilkendegiver, at de ikke ser velfærdsteknologiske løsninger som en god mulighed. Tilsvarende andel blandt personer som har anvendt velfærdsteknologi, er på 6 pct. Dette indikerer, at der er en sammenhæng mellem personers erfaring med velfærdsteknologi og deres indstilling til velfærdsteknologiske løsninger som en hjælp til at klare sig selv.

Figur 5.2 Er velfærdsteknologi en god mulighed for støtte, pleje og hjælp til at klare sig selv?



## 6 Digital kommunikation med det offentlige

### 6.1 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.

### 6.2 Udvalgte resultater

*Flere danskere bruger digitale selvbetjeningsløsninger*

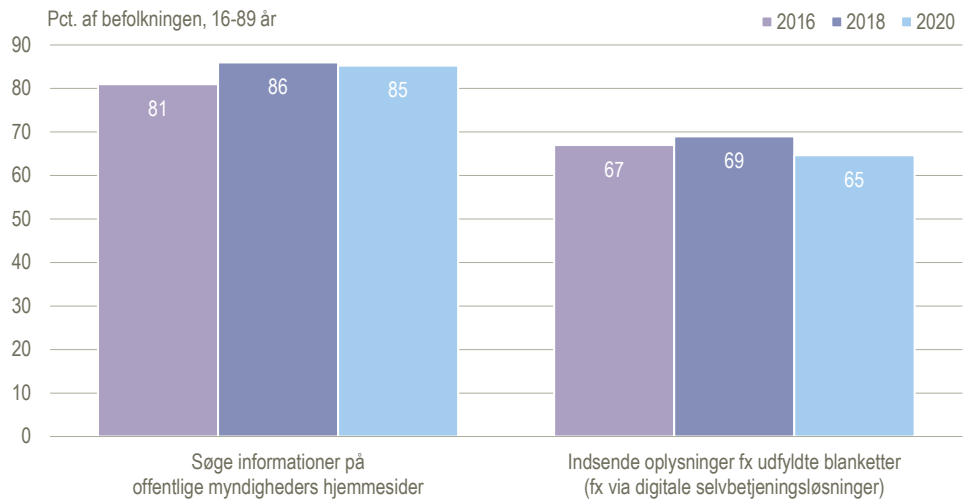
Digital kommunikation med offentlige myndigheder bliver stadig mere udbredt. I 2020 bruger 85 pct. af de 16-89-årige internettet til at finde oplysninger på offentlige myndigheders hjemmesider, og 65 pct. sender oplysninger via myndighedernes digitale selvbetjeningsløsninger. Det er 4 procentpoint flere der har søgt informationer på myndighedernes hjemmesider mens 2 procentpoint færre der har brugt digitale selvbetjeningsløsninger sammenlignet med 2016.

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

Ni ud af ti personer mellem 16-89 år er tilmeldt Digital Post, mens 8 pct. er fritaget. Andelen af borgere, der er tilmeldt Digital Post, er steget med 4 procentpoint i forhold til 2017, hvor den var 88 pct. Ni ud af ti (92 pct.) som modtager Digital Post angiver, at de er trygge ved at kommunikere med offentlige myndigheder via Digital Post og/eller e-boks.



Figur 6.1 Digital selvbetjening inden for det seneste år



*Årsager til danskere ikke sender oplysninger via digitale selvbetjeningsløsninger*

Der er primært to grunde til, at en del af befolkningen ikke sender oplysninger via digitale selvbetjeningsløsninger. I 2020 svarer lidt over hver tredje internetbruger, at de ikke har brugt digitale selvbetjeningsløsninger til at indsende oplysninger til det offentlige. For hver syvende i denne gruppe gælder det, at en anden har gjort det for dem, mens 12 pct. svarer, at de ikke kan finde ud af, hvordan de skal gøre, fordi pågældende hjemmeside eller app er for kompliceret.

*Tilfredshed med offentlige myndigheders hjemmesider*

Inden for det seneste år har 85 pct. af danskerne enten søgt information, hentet blanketter eller sendt oplysninger via offentlige myndigheders hjemmesider. I 2020 svarer 91 pct. af dem, der har brugt myndighedernes hjemmesider, at de primært er tilfredse med hjemmesiderne, mens 8 pct. svarer, at de primært er utilfredse. I 2019 var 88 primært tilfredse og 11 pct. var primært utilfredse med myndighedernes hjemmesider.

*Selvbetjeningsløsningerne er overskuelige for de fleste*

De offentlige myndigheders digitale selvbetjeningsløsninger er overskuelige for størstedelen af de personer, der bruger dem. I 2020 svarer 17 pct., at de er 'meget overskuelige', 54 pct. svarer, at de er 'overskuelige'. Der er færre, som mener, de er 'uoverskuelige' og 'meget uoverskuelige' med hhv. 6 pct. og 1 pct. Resten (21 pct.) angiver svarmulighed 'hverken eller'.

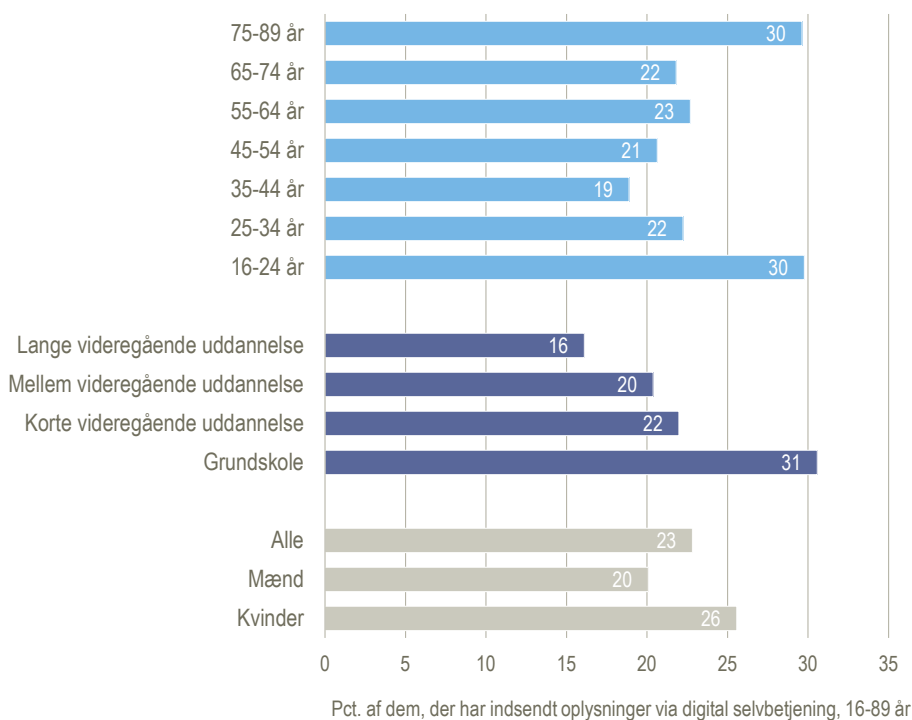
*Hver fjerde er utilfredse med sagsforløb, der kræver flere separate selvbetjeningsløsninger*

Ændringer i tilværelsen som en flytning eller en skilsmisse kan kræve flere separate selvbetjeningsløsninger. Der er 29 pct. af borgerne, der har brugt flere selvbetjeningsløsninger. 19 pct. af borgere, der har prøvet flere forskellige selvbetjeningsløsninger var 'i høj grad' tilfredse med at bruge dem til ét ærinde, 56 pct. var 'i nogen grad' tilfredse, mens 22 pct. 'i mindre grad' var tilfredse. Yderligere 3 pct. svarer 'slet ikke'.

*Næsten en ud af fire har brug for hjælp*

De fleste borgere, der bruger offentlige myndigheders selvbetjeningsløsninger, svarer, at løsningerne enten er 'meget overskuelige' eller 'overskuelige' (72 pct.), men 23 pct. har haft brug for hjælp til at bruge dem. Den gruppe, der har brug for hjælp, tæller især den yngste og ældste del af befolkningen samt personer, hvis højst gennemførte uddannelse er grundskolen. I 2020 har tre ud af ti mellem 16-24 år og tilsvarende andel mellem 75-89 år haft brug for hjælp til selvbetjeningsløsninger, hvilket gør dem til de befolkningsgrupper, der har haft mest brug for hjælp. Borgere kan henvende sig på biblioteker eller borgerservicer for at få hjælp til digital selvbetjening. Det tilbud kender 65 pct. af borgere til i 2020. Omkring halvdelen ved, at man kan give en digital fuldmagt, mens 83 pct. kender til muligheden for at få en sms; fx med en påmindelse om, at man skal aflevere sine udlån på biblioteket eller man har en tid på hospitalet.

Figur 6.2 Havde brug for hjælp ifm. den seneste anvendelse af digitale selvbetjeningsløsninger



**Størstedelen har tillid til det offentlige**

Til spørgsmålet 'I hvor høj grad har du tillid til, at de offentlige myndigheder passer godt på dine personlige oplysninger?' svarer de fleste 'i høj' eller 'i nogen grad' (henholdsvis 33 og 48 pct.). 14 pct. angiver 'i mindre grad' mens yderligere 5 pct. mener, at de 'slet ingen tillid' har til, at det offentlige passer godt på deres personlige oplysninger.

**Holdninger til det offentleges brug af private oplysninger**

Halvdelen af befolkningen fra 16-89 år mener, at det enten 'i høj grad' (13 pct.) eller 'i nogen grad' (36 pct.) er sandt, at 'de offentlige myndigheder har for mange oplysninger om den enkelte'. Omkring den samme andel mener, at udsagnet 'i mindre grad' er sandt eller 'usandt'. Holdningen til udsagnet 'Forkerte oplysninger følger mig på tværs af offentlige myndigheder og selvbetjeningsløsninger' er mere delt, for 71 pct. mellem 16-89 år svarer 'i mindre grad sandt' eller 'usandt', mens hver femte svarer 'i nogen grad sandt' eller 'i høj grad sandt'.

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

Hver fjerde dansker er 'helt enig' i, at offentlige myndigheder i højere grad bør dele oplysninger med hinanden for at skabe bedre digitale selvbetjeningsløsninger. Yderligere 47 pct. er 'delvis enig'. Modsat svarer 15 pct., at de er 'delvist uenige' og 9 pct. er 'helt uenig'. Der er 3 pct. som svarer 'ved ikke'.

Otte ud af ti borgere er 'helt enig' eller 'delvist enig' om, at de ville få øget tillid til det offentlige, hvis de fik indblik i, hvilke oplysninger de offentlige myndigheder har om dem. Hver tiende er 'delvist uenig' og lidt over hver tyvende er 'helt uenig'.

**Borgere savner overblik**

To tredjedele fra 16 til 89 år oplever 'i nogen grad' eller 'i høj grad' et behov for et samlet overblik over de aftaler og frister, som de har med det offentlige. Her svarer 20 pct. 'i mindre grad', mens en syvendedel svarer 'slet ikke'.

*Ni ud af ti bruger NemID*

NemID er borgeres sikre log-in til en lang række selvbetjeninger hos det offentlige såvel som hos banker og private virksomheder. I 2020 har ni ud af ti brugt NemID til at logge på sin netbank, og 85 pct. har logget på myndigheders hjemmeside. Ud over Netbank og myndigheders hjemmeside, kan NemID også anvendes på andre hjemmesider, fx forsikring eller pension, hvor 71 pct. har anvendt NemID som log-in, mens 4 pct. svarer, at de aldrig har anvendt NemID.

*Over halvdelen af befolkningen bruger NemID Nøgleapp*

I 2018 blev der lanceret en NemID Nøgleapp som supplement til det fysiske nøglekort. Den gør det nemmere at logge ind via en mobiltelefon eller tablet, da man blot modtager en notifikation, som man skal bekræfte for at logge ind. Over halvdelen af befolkningen, der har brugt NemID til at logge på hjemmesider o.lign., anvender NemID nøgleapp. Det i højere grad mænd, der gør brug af NemID Nøgleapp og som mange andre digitale løsninger, er det særligt gruppen under 44 år, der gør brug af appen. Hver tyvende borger har downloadet appen, men benytter den ikke. Der er 31 pct., der hverken har downloadet eller prøvet NemID nøgleapp mens 9 pct. ikke kender til pågældende app.

## 7 Cyber- og informationssikkerhed

### 7.1 Introduktion

Kapitel 6 kaster lys over cyber- og informationssikkerheden i Danmark. Dette kapitel svarer blandt andet på, hvad borgere gør for at beskytte sig selv og sine data på nettet, både i forhold til computer og mobilbrug. Kendskab til it-sikkerhed og cookies er også medtaget i 2020-udgaven af spørgeskemaet. Nogle af spørgsmålene er udviklet i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen, mens andre spørgsmål er formuleret i Eurostat-regi.

### 7.2 Udvalgte resultater

*Internettet er en fast del af dagligdagen*

Internettet er blevet en fast del af danskernes dagligdag. I Danmark er 90 pct. af de 16-89 årige på internettet mindst én gang i løbet af dagen, og 97 pct. har været online de seneste tre måneder. Det er derfor relevant at få et indblik i borgeres forhold til at beskytte sine persondata og de generelle sikkerhedsforanstaltninger de gør sig, når de er online.

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

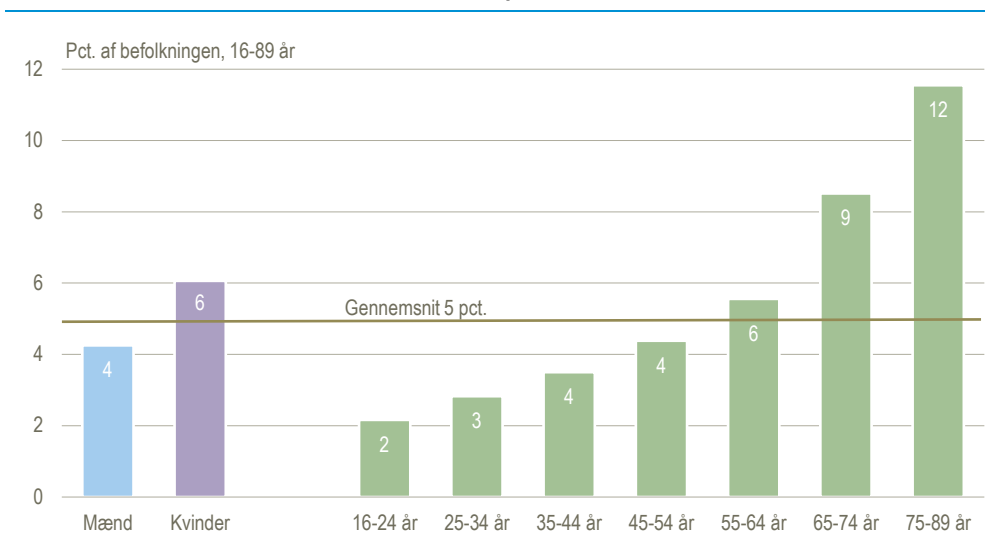
I 2020 vurderer 54 pct. af danskerne, at de 'i nogen grad' ved tilstrækkeligt om sikkerhed på nettet, og 17 pct. svarer 'i høj grad.' Hver fjerde mener, at deres viden 'i mindre grad' er tilstrækkelig, mens 5 pct. svarer, at de 'slet ikke' ved nok. Over dobbelt så mange mænd end kvinder vurderer, at deres viden 'i høj grad' slår til. I 2020 svarer hver fjerde mand, at hans viden om sikkerhed på nettet 'i høj grad' er tilstrækkelig, mens det blandt kvinderne gælder hver tiende.

*Især ældre mangler viden*

Især personer over 65 år svarer, at de ikke ved nok om it-sikkerhed. I 2020 svarer 9 pct. af personer mellem 65-74 år, at de 'slet ikke' har en tilstrækkelig viden på området. Det samme gør sig gældende for 12 pct. af de 75-89 årige. Derudover svarer kvinder, personer der er enlige uden børn, indvandrere, borgere bosat i Region Sjælland eller Nordjylland i højere grad end gennemsnittet, at de 'slet ikke' ved nok om it-sikkerhed.

Figur 7.1

Personer der 'slet ikke' har viden om sikkerhed på internettet



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

57 pct. lærer om online sikkerhed gennem deres venner og familie. 55 pct. tilegner sig viden fra traditionelle nyhedsmedier, og 31 pct. finder oplysninger på offentlige hjemmesider, fx borger.dk. Godt hver fjerde finder information på sociale medier, og 22 pct. finder information på øvrige hjemmesider. Mænd tilegner sig oftere viden fra sidstnævnte end kvinder, der til gengæld i højere grad lærer om sikkerhed på internettet gennem venner og familie.

**Cookies indsamler information om os**

Firmaer bag hjemmesider og sociale medier indsamler oplysninger om brugerens aktivitet på det enkelte medie. De kan desuden indsamle oplysninger om brugerens internetadfærd ved at placere cookies på brugerens computer. En cookie er en fil, der blandt andet registrerer, hvad du foretager dig på en hjemmeside. De indsamlede oplysninger styrer, hvilke annoncer, politiske budskaber, jobtilbud eller hvilket indhold, brugeren ser i sit feed<sup>1</sup>.

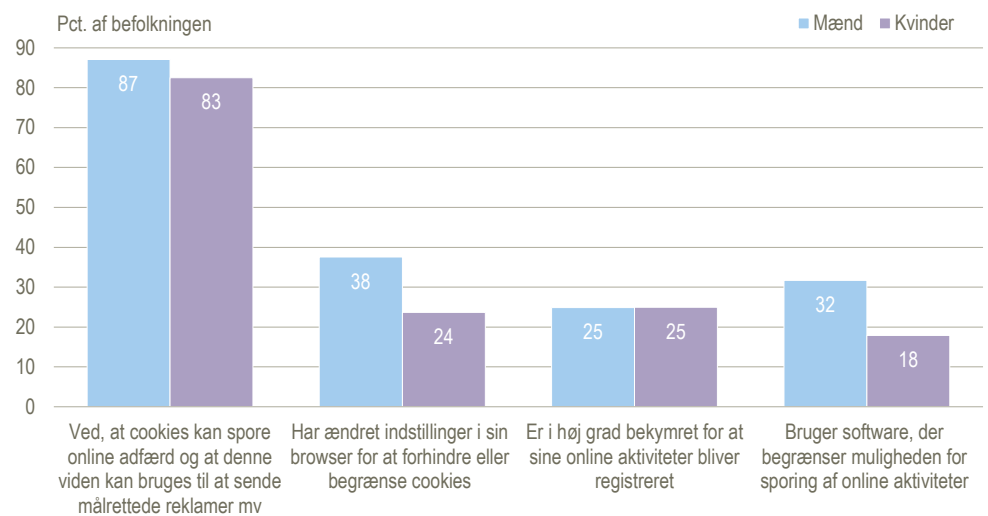
**Pensionister, kvinder og borgere med kort skolegang ved mindst om cookies og målrettede reklamer**

Seks ud af syv er klar over, at cookies kan spore ens færden på nettet, og at denne viden kan bruges til at sende målrettede reklamer til en. Hver niende svarer, at de ikke vidste det. Især personer over 64 år tilkendegiver, at de ikke har kendskab til, at cookies bl.a. kan anvendes til reklameformål. Kvinder, borgere hvis uddannelse er grundskole eller uoplyst, enlige med eller uden børn samt indvandrere svarer i højere grad end gennemsnittet, at de ikke ved, at cookies sporer deres færden og kan bruges til målrettede reklamer.

**Især mænd begrænser cookies**

Knap hver tredje har ændret indstillinger i sin browser for at forhindre eller begrænse cookies på deres enheder. 38 pct. af mændene har ændret deres browserindstillinger, mens der blandt kvinderne er 24 pct. Hver fjerde mand og kvinde er 'i høj grad' bekymret for, at deres aktiviteter online bliver registreret til at give skræddersyede reklamer. Der er med 42 pct. flest kvinder, som svarer, at de 'i nogen grad' er bekymret for at online adfærd bliver sporet, mod 38 pct. af mændene. Omvendt er der flest mænd, der ikke bekymrer sig for registrering af aktiviteter til at give målrettede reklamer, som hver tredje svarer. Det samme gælder 29 pct. af kvinderne.

Figur 7.2

**Kendskab til cookies og begrænsning af sporing af online adfærd****Hver fjerde borger bruger blokeringssoftware**

Mændene er i højere grad ubekymrede, hvilket blandt andet kan skyldes, at flere mænd ændrer deres browserindstillinger og er opmærksomme på, at deres personlige data ikke havner de forkerte steder. En anden beskyttelsesforanstaltning borgere kan anvende for at sikre sig mod sporing af online adfærd, er blokeringssoftware. Her svarer hver fjerde borger mellem 16-89 år, at de har brugt en sådan sikkerhedssoftware på sine enheder. Det er i højere grad end gennemsnittet mænd og personer under 35 år, der bruger software, som forhindrer sporing af online aktiviteter.

<sup>1</sup> <https://sikkerdigital.dk/borger/sikker-paa-sociale-medier/juster-annoncer-og-indhold/>

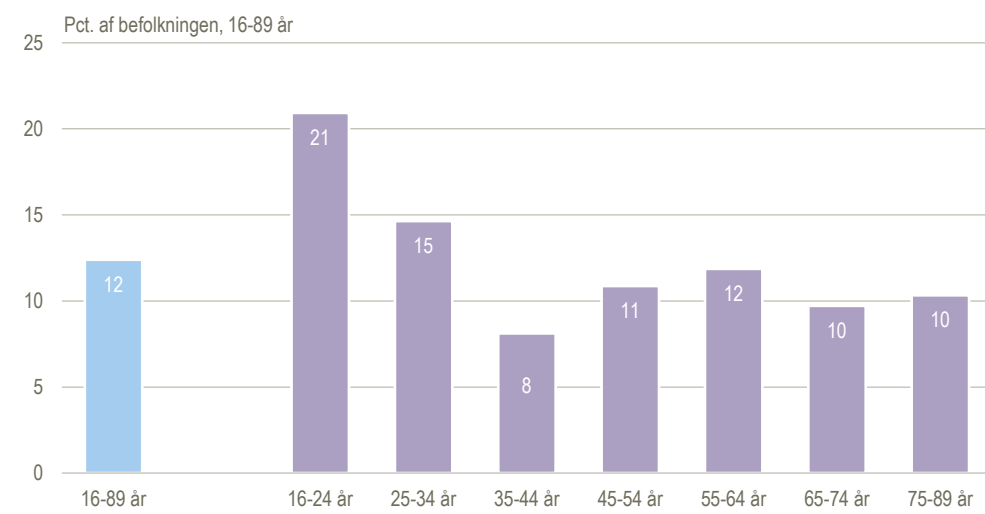
*NemID nøglekort er det mest anvendte login*

De mest anvendte logins blandt borgere inden for de seneste tre måneder er *NemID nøglekort*, som over otte ud af ti bruger. Den næstmest udbredte login form involverer mobiltelefonen, hvor man modtager en sms med kode. Det har tre ud af fire benyttet. Fem ud af syv svarer, at de benytter *enkelt login med brugernavn og adgangskode* uden anden form for sikkerhedskontrol. Halvdelen af befolkningen har brugt elektronisk id-certifikat eller –kort med kortlæser eller app, fx NemID nøgle-app. Hver sjette i befolkningen har benyttet et sikkerhedstoken, og hver niende benytter en password manager, fx Lastpass, Keeper eller 1password.

*Genbrug af passwords*

Ud over de forskellige logins, genbruger halvdelen af befolkningen login til socialt medie på andre hjemmesider og apps, og hver ottende bruger samme kodeord til NemID og SoMe-profiler. Især unge borgere mellem 16 og 24 år benytter det samme kodeord til NemID og til deres profiler på sociale medier.

Figur 7.3 **Benytter samme kodeord til NemID og til sociale medier**



*Seks ud af ti har nægtet adgang til personlig data til reklameformål*

Der er en række forbehold man kan gøre for at sikre sit privatliv på nettet. Det, som flest mellem 16-89 år gør for at beskytte sine persondata, når de færdes online, er at nægte adgang til personlig data til reklameformål, med 60 pct. og begrænse eller helt nægte adgang til deres lokalitet, med 58 pct. Halvdelen tjekker sikkerheden på hjemmesiden, inden de indtaster personlige oplysninger. 45 pct. har begrænset adgangen til deres profil eller indhold på sociale medier eller delte cloud tjenester, for at uvedkommende ikke kan se, hvad man foretager sig på netværkstjenesterne. Ud over ovennævnte aktiviteter er det lidt over hver tredje, der læser privatpolitikken inden indtastning af personlige oplysninger og en sjettedel, der har bedt en hjemmeside eller søgemaskine om at opdatere eller slette persondata.

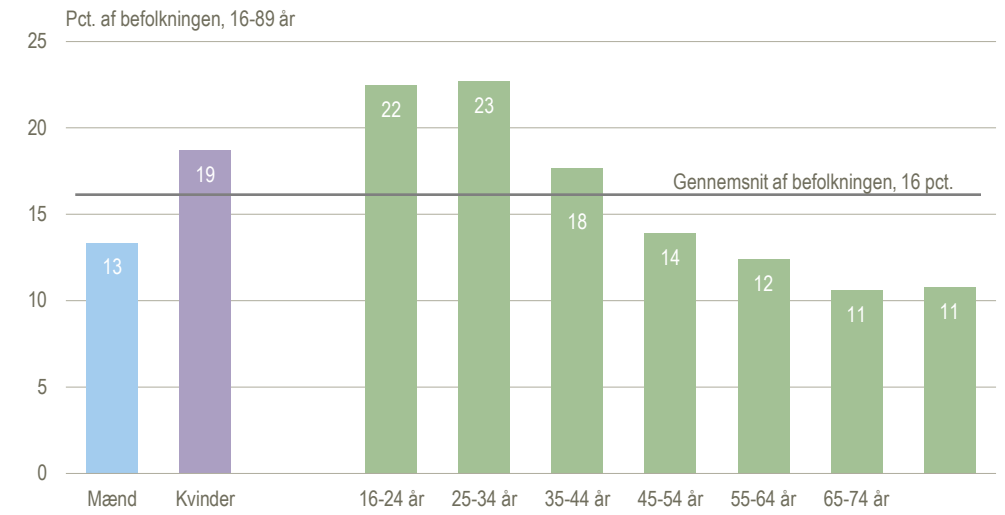
*Næsten otte ud af ti er påpasselig med personlige oplysninger på sociale medier*

Ud over beskyttelse af persondata er der en række andre sikkerhedsforanstaltninger borgere kan gøre, når de er online. Knap otte ud af ti er påpasselige med at afgive personlige oplysninger på sociale medier, og 58 pct. af befolkningen svarer, at de har begrænset adgangen til deres profil og dens indhold, fx ved at lave indhold, som andre ikke kan se. Over halvdelen gør brug af sikkerhedsforanstaltningen med at anvende trådløst netværk med kode uden for hjemmet (57 pct.), og 62 pct. har slået automatisk opdatering af programmer mv. til på deres computer.

*En sjettedel har ikke nogen sikkerhedssoftware på sin computeren eller tablet*

Halvdelen af befolkningen har automatisk installeret eller opdateret deres styresystem, mens 28 pct. svarer, at de selv eller ved hjælp af en anden har installeret en sikkerhedssoftware. Hver sjette har ikke nogen form for sikkerhedssoftware eller app på deres computer eller tablet. Det er især kvinderne og den yngre del af befolkningen, som ikke har nogen form for sikkerhedssoftware på deres computer eller tablet.

Figur 7.4 Personer der ikke har sikkerhedssoftware på sin computer eller tablet



## 8 Smartphonebrug og informationssikkerhed

### 8.1 Introduktion

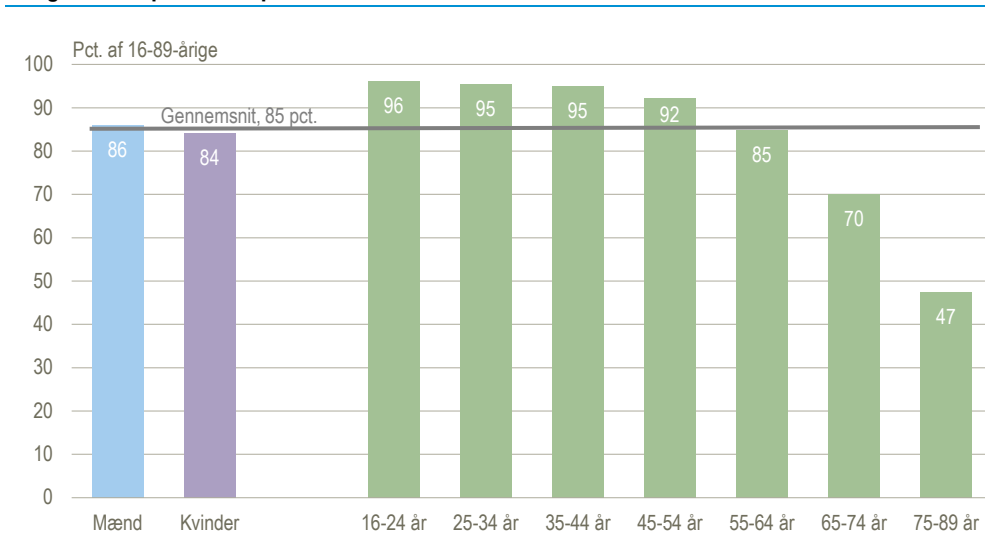
Dette kapitel omhandler sikkerhedsforanstaltninger i forbindelse med anvendelse af smartphones. Alle spørgsmål vedr. smartphonebrug er formuleret i Eurostat-regi.

### 8.2 Udvalgte resultater

*Over otte ud af ti har en smartphone til private formål*

I It-anvendelse i befolkningen 2020 svarer 85 pct. af de 16-89 årige, at de bruger en smartphone til private formål. Det er i højere grad de yngre generationer, der er bekendt med en touch-skærm idet 9 ud af 10 blandt de 16-54 årige svarer, at de bruger en smartphone. Hos de 55-64 årige og 65-74 årige gælder det hhv. 85 og 70 pct., mens under halvdelen af de 75-89 årige bruger smartphones som privatperson.

Figur 8.1 Brug af smartphones til private formål.



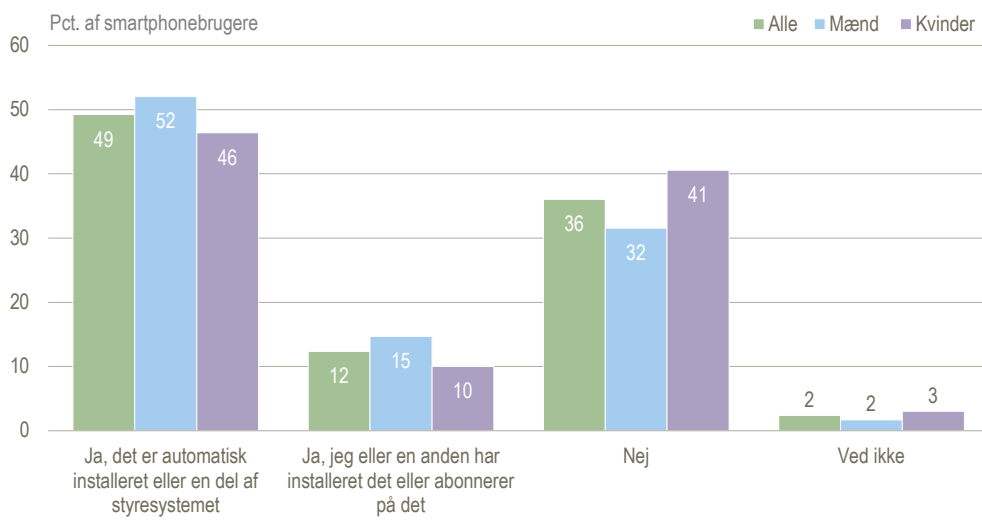
Ved brug af en smartphone som privatperson, vil man typisk tilgå forskellige hjemmesider og apps, fx mobilbank, e-boks o.lign. samt lagre personlige dokumenter, billeder, mails, så man altid har mulighed for at tilgå indholdet. Dog er dette også med til, at man er ekstra udsat i tilfælde af telefonen bliver hacket af cyberkriminelle, hvis mål er at få fingrene i privat indhold. For at forhindre at data kommer i de forkerte hænder, kan man ved brug af sikkerhedssoftware såsom antivirusprogrammer, antispam eller firewalls beskytte mobilen mod de mest almindelige angreb.

*61 pct. har sikkerhedssoftware på sin smartphone*

Alligevel svarer kun halvdelen af de 16-89 årige smartphonebrugere, at de har sikkerhedssoftware installeret automatisk, og 12 pct. har fået en anden til at installere eller abonnerer på antivirusprogrammer, antispam eller firewalls for at beskytte sin telefon. Flere mænd end kvinder har installeret et sikkerhedssoftware eller -app på deres smartphone.



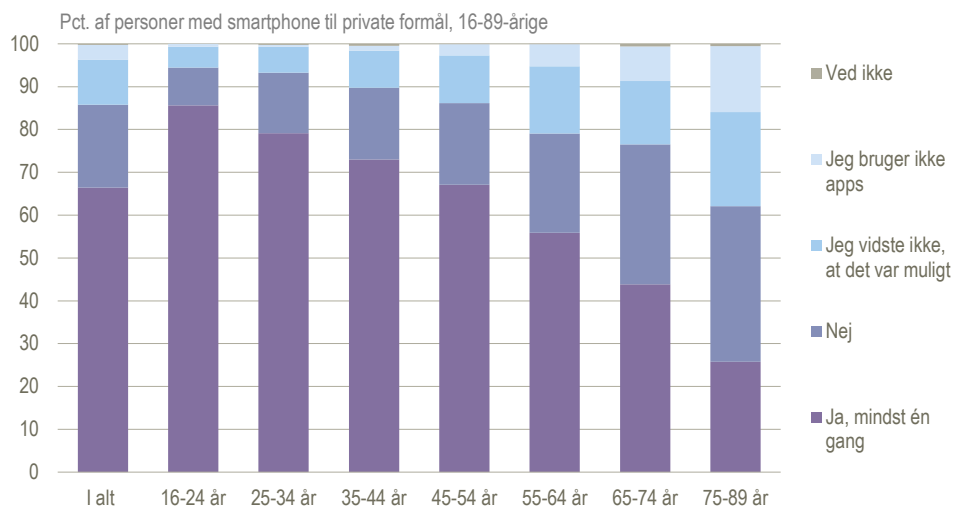
Figur 8.2 Smartphone med antivirusprogram, antispam eller firewall



*To tredjedele har begrænset eller nægtet apps adgang til personlige data mindst én gang*

Når man bruger eller installerer en app, skal man i nogle tilfælde tage stilling til, om man vil dele andre personlige informationer, fx sin lokalitet, sine billeder eller sin kontaktliste. Det er muligt at nægte eller begrænse deling af personlige informationer og deling af data mellem forskellige apps. Der er 66 pct. af smartphonebrugere der mindst én gang har nægtet eller begrænset adgang til personlig data. 11 pct. svarer, at de ikke ved, at det er muligt at begrænse adgangen til data, og 19 pct. benytter sig ikke af muligheden. De unge er bedre til at nægte eller begrænse adgang til data end de ældre.

Figur 8.3 Begrænset eller nægtet andre adgang til personlige data ved brug af smartphone.



*4 pct. har mistet data på grund af virus eller anden fjendtlig software*

Uanset om man er beskyttet eller ej, kan det ske, at man bliver udsat for cyperkriminalitet på smartphone. Disse angreb kan få store konsekvenser for ejeren. Der er 4 pct. af smartphonebrugere, som har mistet oplysninger, billeder, dokumenter eller andre former for data som konsekvens af virus eller andre fjendtlige programmer på deres smartphone. Andelen af dem, der har mistet data på grund af it-kriminalitet rettet mod mobilen, er uændret sammenlignet med tidligere år. I 2016 og 2018 var det også hhv. 4 pct. og 4 pct.

## 9 Internet of Things

### 9.1 Introduktion

Internetforbundet udstyr bliver i stigende grad udbredt, da de kan gøre hjemmet smart og hverdagen nemmere, og det er derfor relevant at undersøge, om danskerne har internetopkoblede udstyr. Kapitlet zoomer ind på 'smart home'-produkter, som danskerne ejer eller har brugt, og tegner på den måde et billede af udbredelsen af udstyr med internetforbindelse. Eurostat og de nationale statistikkontorer i EU har formuleret spørgsmålene i fællesskab. I 2019 blev der stillet ét spørgsmål til brugen af 'smart home'-produkter fx stemmestyrede assistenter og internetforbundne alarmsystemer. I 2020 spørges der for første gang til, hvilke forskellige internetopkoblede udstyr, borgere har brugt.

#### Hvad betyder Internet of Things?

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

Kilde: Baseret på informationer på Faktalink.dk: [faktalink.dk/internet-things-iot](https://faktalink.dk/internet-things-iot).

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

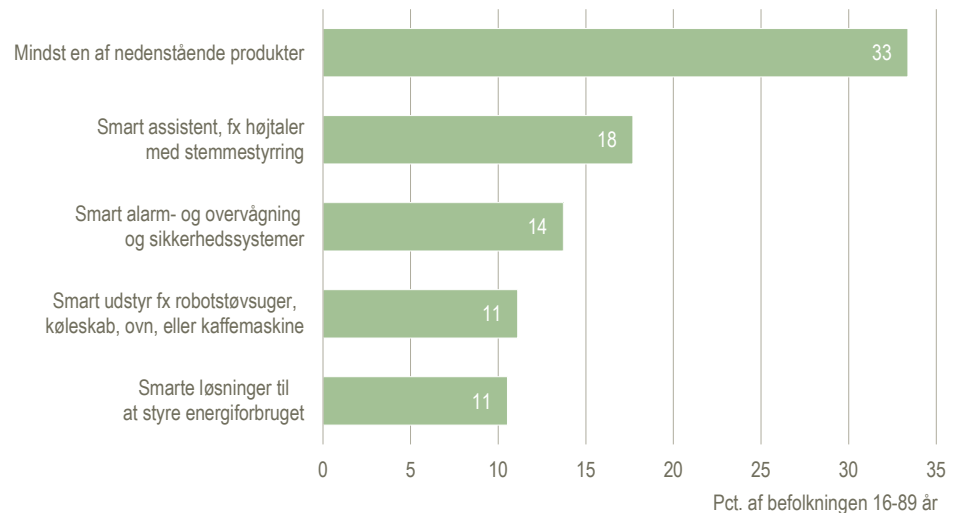
Lysepærer, alarmsystemer, termostater, badevægte, robot-plæneklippere, musikspillere, brændeovne, fladskærme, højtalere, robotstøvsugere, kaffemaskiner og sågar køleskabe kan alle købes i udgaver, hvor man kan koble produktet til sit internet. Digitale assistenter er en anden produktgruppe i det smarte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

### 9.2 Udvalgte resultater

*Danske hjem bliver mere intelligente*

1,6 millioner borgere anvender 'smart home'-produkter i 2020. Det svarer til godt hver tredje person eller 33 pct. af de 16-89 årige. I 2019 inkluderede undersøgelsen for første gang et spørgsmål om intelligente produkter. Her svarede 21 pct., at de havde brugt det. Stigningen indikerer, at smarte elpærer, alarmsystemer, termostater, stemmestyrede personlige 'assistenter', musikspillere og badevægte, som alle er eksempler på forskellige 'smart home'-produkter, vinder frem i danske hjem.

Figur 9.1 Brug af 'smart home'-produkter og løsninger (IoT) i hjemmet



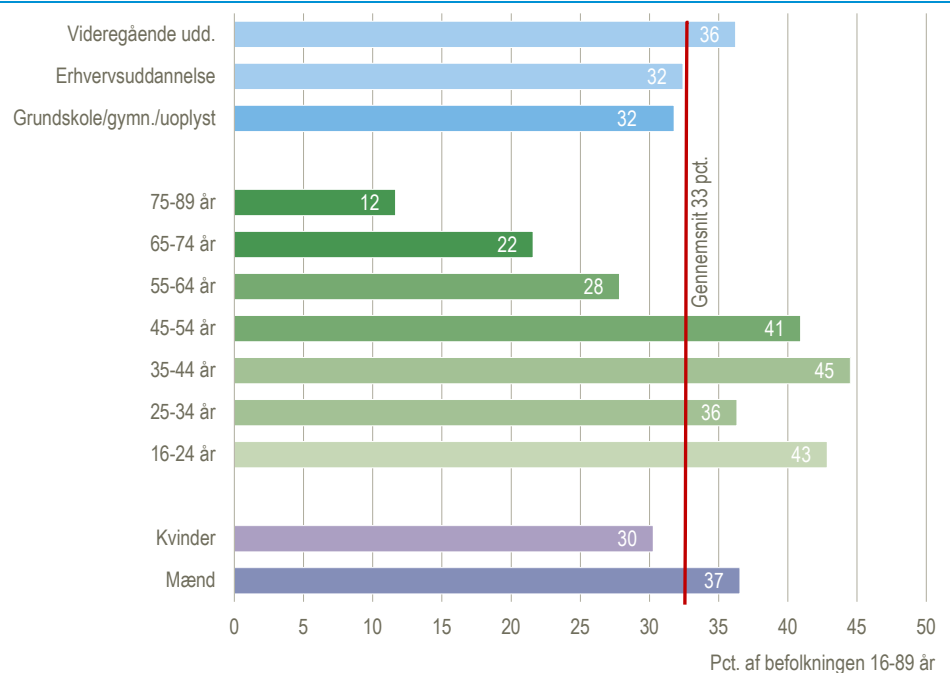
#### Smarte assistenter, tryghed og overvågning af energiforbrug

Én ud af fem har prøvet smarte stemmestyrede assistenter, fx Google Home. Smarte alarmer, røgalarmer eller overvågningskameraer skaber tryghed i hjemmet hos 14 pct. af borgerne. Godt hver tiende styrer og overvåger deres energiforbrug ved hjælp af smarte forbrugsmålere, der løbende registrerer forbrug af vand, el og varme. Gruppen af borgere, der bruger øvrige 'smart-home' produkter fx robot-støvsuger, robotplæneklipper, intelligent køleskab eller kaffemaskine, udgør 11 pct.

#### Mere lige kønsfordeling blandt brugere

Mænd er overrepræsenteret i gruppen af forbrugere, der anvender smart teknologi til fx at følge med i, hvem der kommer og går i hjemmet via et internetforbundet overvågningskamera. Kønsforskellen er dog blevet mindre siden 2019, hvor næsten to ud af tre brugere af 'smart home'-produkter var mænd. Ud over køn er der også forskel mellem forskellige aldersgrupper på udbredelsen af 'smart home'-produkter i husholdningerne. Borgere mellem 16 og 54 år bruger 'smart home'-produkter i større omfang end borgere over 54 år. Personer med grundskole eller erhvervsuddannelse, som den højst fuldførte uddannelse, anvender i mindre omfang 'smart home'-produkter end personer med længere skolegang.

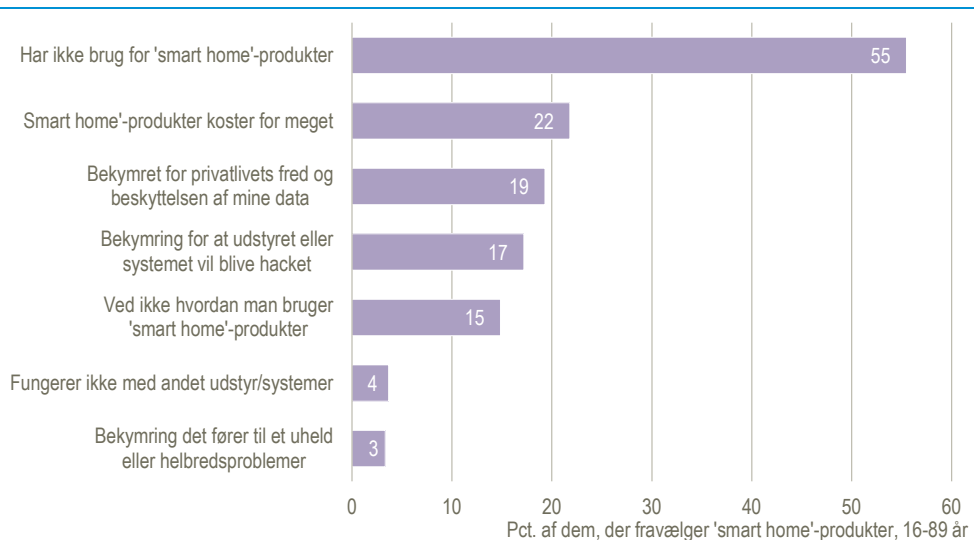
Figur 9.2 Hvem anvender 'smart home'-produkter (IoT) i Danmark?



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

Der er forskellige årsager til, at personer fravælger 'smart home'-produkter. Fem pct. af de 16-89 årige borgere, som ikke anvender 'smart home' produkter, angav manglende kendskab til 'smart home'-teknologi som årsag. Blandt de borgere, der har kendskab til 'smart home'-produkter, er manglende behov den hyppigste årsag til fravalg. Flest ikke-brugere, svarende til over halvdelen, har ikke et behov for smarte produkter i hjemmet. Prisen er den næstmest udbredte årsag til fravalg. Hver femte af dem, der fravælger 'smart home'-produkter, gør det på grund af bekymring for at deres personlige data og billeder deles med uvedkommende på nettet. Lidt færre fravælger intelligente produkter for ikke at gøre sig sårbar over for hacking. De sidste tre barrierer er manglende viden om, hvordan 'smart home'-produkter bruges, produkternes inkompatibilitet med andre udstyr eller systemer i hjemmet og bekymring for uheld eller helbredsproblemer.

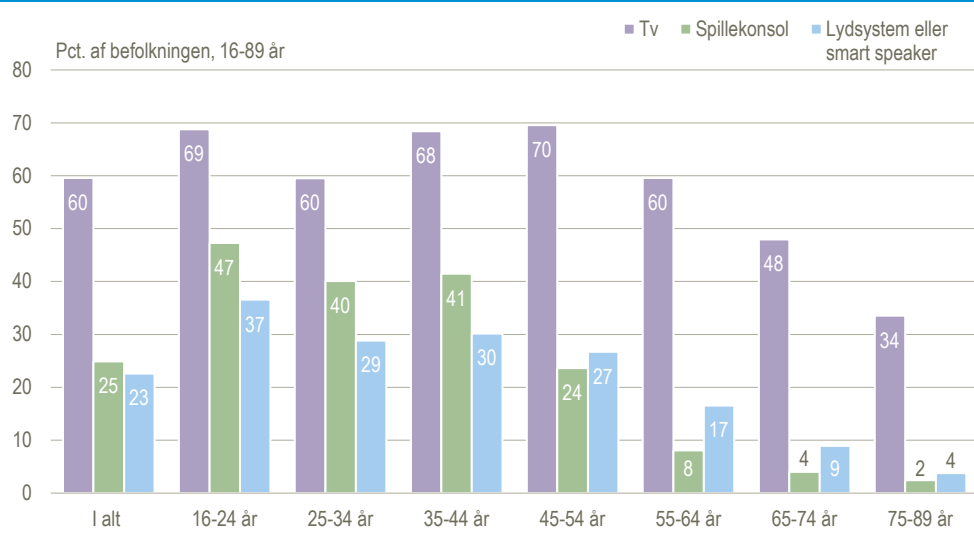
Figur 9.3 Årsagerne til fravalg af 'smart home'-produkter (IoT) i hjemmet



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

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

Figur 9.4 Udstyr brugt til at komme på internettet



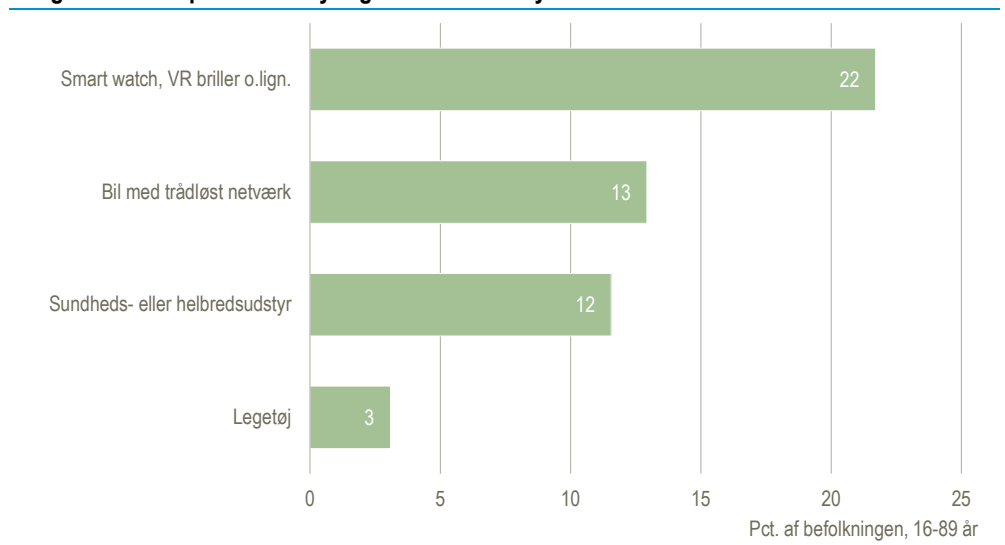
*Især unge går på nettet via tv, spillekonsol eller lydsystemer*

Der er forskel på generationernes brug af de forskellige internetopkoblede udstyr. Forskellen på brug af tv, spillekonsol og lydsystem eller smart speaker til at komme på internettet falder stødt med alderen. Der er ca. to ud af tre i aldersgrupperne fra 16-44 år, der har været på internettet via tv'et. Det samme gælder hver anden af de 65-74-årige og hver tredje af de 75-89 årige. I forhold til at bruge spillekonsol eller lydsystemer til at være online, svarer 43 pct. af de 16-44 årige, at de har været på internettet via en spille konsol, og 32 pct. har været via smartspeaker eller lydsystem. Det samme gælder hhv. 13 pct. og 18 pct. af de 45-74 årige. Personer i alderen 75-89 årige, som bruger internettet via spillekonsol eller lydsystem, er på 2 pct. og 4 pct.

*Smart watch, VR briller og internetopkøbt legetøj*

Hver femte svarer at de har brugt smart watch med apps, pulsmåler, musik, GPS o.lign, virtual reality (VR) briller, hvor man kan hoppe ind i en 3D-verden, eller headset og andre internetforbundet tilbehør. Hver ottende har brugt bil, hvor man er koblet på internettet og en ottendedel har anvendt sundheds- og helbredsudstyr til fx at måle sit blodsukker. Kun 3 pct. af borgerne svarer, at de har legetøj i hjemmet som har internet.

Figur 9.5 Brug af internetopkøbt udstyr og 'smart home'-systemer



## 10 Mere information

- Mulighed for særkørsler* Du har mulighed for at købe mere detaljerede oplysninger fra undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen*.
- Mere information* Tidligere publikationer om befolkningens brug af it finder du på [www.dst.dk/it](http://www.dst.dk/it). Du kan desuden finde udvalgte tabeller i Statistikbanken: [www.statistikbanken.dk](http://www.statistikbanken.dk)
- Internationale resultater finder du på Eurostats hjemmeside: [ec.europa.eu/eurostat/web/information-society/data/database](http://ec.europa.eu/eurostat/web/information-society/data/database)
- Seneste offentliggørelse* Publikationen *It-anvendelsen i befolkningen 2019* udkom i marts 2020. Den finder du på Danmarks Statistiks hjemmeside på adressen: <https://www.dst.dk/Site/Dst/Udgivelser/GetPubFile.aspx?id=29449&sid=it-bef2019>
- Nyhedsartikler*  
*Nyt fra Danmarks Statistik* *Nyt fra Danmarks Statistik* med resultater fra 2016, 2017, 2018, 2019 og 2020 undersøgelsen finder du på her:
- Kvinders internetkøb haler ind på mænds (Nyt nr. 2016:265, 14. juni 2016)
  - Især kvinder tjekker sundhed digitalt (Nyt nr. 2016:446, 25. oktober 2016)
  - Mobilen er den foretrukne enhed til internetadgang (Nyt nr. 2017:250, 14. juni 2017)
  - Hver femte dansker deltager i deleøkonomien (Nyt nr. 2017:266, 22. juni 2017)
  - Især mænd og unge søger en date på nettet (Nyt nr. 2017:384, 3. oktober 2017)
  - Deleøkonomi er mindre udbredt i Danmark end i EU (Nyt nr. 2018:27, 26. januar 2018)
  - Stor fremgang i brug af cloud computing (Nyt nr. 2018:100, 14. marts 2018)
  - Over halvdelen af de 16-74 årige streamer (Nyt nr. 2018:245, 20. juni 2018)
  - Ældre handler på nettet som aldrig før (Nyt nr. 2018:336, 11. september 2018)
  - Flest i Hovedstaden køber logi hos private på nettet (Nyt nr. 2018:350, 19. september 2018)
  - Mindst hver femte smartphone er ubeskyttet (Nyt nr. 2018:431, 20. november 2018)
  - It ændrer jobbet for hver fjerde i løbet af et år (Nyt nr. 2018:447, 28. november 2018)
  - Hver sjettede føler sig mere overvåget på jobbet (Nyt nr. 2018:448, 28. november 2018)
  - Falske emails fylder i indbakken (Nyt nr. 2019:298, 13. august 2019)
  - Europarekord i brug af 'smart home' produkter (IoT) (Nyt nr. 2020:083 3. marts 2020)
  - Flere ældre har handlet online (Nyt nr. 2020:245, 24. juni 2020)
  - Online dating er mest brugt af mænd (Nyt nr. 2020:290, 4. august 2020)
  - Hver sjettede reducerer madspild ved brug af apps (Nyt nr. 2020:291, 5. august 2020)
  - Fire ud af ti lytter til podcasts (Nyt nr. 2020:316, 27. august 2020)
  - Hver tredje tjekker sundhedsdata på nettet (Nyt nr. 2020:347, 17. september 2020)
  - Danske hjem bliver mere intelligente (Nyt nr. 2020:379, 8. oktober 2020)
  - Halvdelen har oplevet it-sikkerhedsproblemer (Nyt nr. 2020:394, 22. oktober 2020)
- Henvendelse* Agnes Tassy (metode), tlf. 39 17 31 44, [ata@dst.dk](mailto:ata@dst.dk)  
Monika Bille Nielsen (tal), tlf. 39 17 35 95, [mbs@dst.dk](mailto:mbs@dst.dk)

## 11 English summary

*Internet usage in a broad sense* ICT plays an increasingly important role in the work life and personal life of Danes. The publication paints a picture of digitised everyday life and zooms in on ICT usage in the personal life of Danes. Among other things, the publication describes the technologies that the citizens use, how citizens communicate with public authorities online, and which products they add to website shopping carts.

In 2020, the following facts characterise the ICT usage of the Danish population:

- Out of 100 families, 97 have internet access at home; 96 per cent have a mobile phone, and 91 per cent have a pc.
- Four out of five citizens shop online. In 2020, we saw an increase of five percentage points compared to 2019, which is the highest increase in the last seven years.
- Of the 16-89 year-old population, 30 per cent have purchased goods online from another private individual.
- One in six Danes reduces food waste by means of apps, while one in eight uses dating apps and four out of ten listen to podcasts.
- Welfare technology is more widespread, and twelve per cent have used welfare technology services in 2020. In 2019, it was only eight per cent.
- Nine in ten have subscribed to digital mail and the same share uses NemID (eID solution). More than half of the population who uses NemID as login uses a NemID Key app.
- As for knowledge about security, 54 per cent estimate that their knowledge is sufficient 'to some extent', and 17 per cent that their knowledge is sufficient 'to a great extent'. Especially citizens above the age of 64 have no knowledge about security.
- Half of the population re-use passwords to social media on other websites and apps, whereas one in eight uses the same login to social media and NemID.
- 85 per cent of the population use a smartphone in their private capacity, half of whom respond that their smartphone came with pre-installed security software.
- Two thirds of the population have limited or declined an app's access to personal data at least once.
- Of the 16-89 year-old population, 33 per cent use 'smart home' products. One in five has tried voice-controlled systems, and fourteen per cent have tried smart smoke detectors, alarm systems and monitoring.

*Data basis* This publication is primarily based on information from the survey of ICT usage in households and by individuals 2020. 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 2020*), but the study additionally covers a range of national questions. For 2020, the questions were prepared in cooperation with the Danish Agency for Digitisation.

## Bilag I – Tabelafsnit

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

**Temakapitel. Tabel 1.1****Tabel 1.1 E-læringsaktiviteter**

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	———— pct. af befolkningen ————		
<b>Har du gennemført én eller flere e-læringsaktiviteter inden for de seneste tre måneder</b>			
Taget et online kursus	17	15	15
Brugt online læringsvideoer, software eller e-bøger, men ikke et helt kursus	39	35	35
Kommunikeret med undervisere eller elever på uddannelsens hjemmeside	23	21	22
Andet	13	12	12
Har ikke brugt internettet til læring	45	47	46
Ved ikke	0	1	1

**Adgang til og brug af it. Tabel 2.1 – 2.2****Tabel 2.1 Adgang til internet i hjemmet**

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	———— Pct. af befolkningen ————		
<b>Hvilken form for internetforbindelse bruges i hjemmet?</b>			
Bredbånd fx kabel, optisk fiber, Wi-Fi	87	85	85
Mobilbredbånd fx 3G eller 4G eller via bærbar USB-stik	55	51	51
Andet	2	2	2
Ved ikke	2	3	3

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

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	———— Pct. af befolkningen ————		
<b>Hvornår har du senest brugt internettet uanset hvor?</b>			
Inden for de seneste tre måneder	99	97	97
Inden for det seneste år	0	0	0
For mere end et år siden	0	1	1
Har aldrig været på internettet	1	3	3
<b>Hvor ofte har du i gennemsnit været på internettet i de seneste tre måneder?</b>			
Flere gange om dagen	83	78	78
Hver dag eller næsten hver dag (5-7 gange om ugen)	11	12	12
Mindst en gang pr. uge (1-4 gange om ugen)	3	4	4
Mindre end en gang pr. uge	2	3	3

**Internethandel. Tabel 3.1 – 3.9****Tabel 3.1 Senest online køb.**

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	———— pct. af befolkningen ————		
<b>Hvornår har du senest købt eller bestilt varer over internettet til privat brug?</b>			
Inden for de seneste tre måneder	79	75	75
Inden for det seneste år (men ikke de seneste tre måneder)	10	10	10
For mere end et år siden	4	5	5
Har aldrig købt/bestilt noget via internettet	5	7	7



Ved ikke	0	0	0
----------	---	---	---

Tabel 3.2 Fysiske varer og tjenester købt på internettet.

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
<b>Har du inden for de seneste 12 måneder bestilt eller købt følgende over internettet?</b>			
Tøj, sko, sportstøj, tasker eller smykker	57	56	56
Sportsudstyr Medtag ikke sportstøj	20	19	19
Legetøj eller børneprodukter og -udstyr, fx bleer, sutteflaske eller barnevogn	19	18	18
Møbler eller andre ting til hjem eller have, fx tæpper, gardiner og haveredskaber	33	33	33
CD'er eller vinylplader	3	3	3
Film eller serier på DVD eller Blu-Ray	7	7	7
Fysiske bøger, magasiner eller aviser	22	21	21
Computer, tablet, mobiltelefon eller tilbehør	27	26	26
Elektronik, fx TV, elkedel, vaskemaskine, højtalere eller kamera	25	25	25
Medicin eller kosttilskud, fx vitaminpiller	22	22	22
Færdiglavet mad fra restauranter, fastfood eller catering	45	43	43
Mad eller drikke fra supermarkedet eller måltidskasser, fx Nemlig.com eller Årstiderne	19	19	19
Kosmetik, skønheds- eller wellness-produkter	24	23	23
Rengøring eller personlig hygiejne, fx tandbørste, viskestykker, vaskeklude, vaskemiddel	14	14	14
Cykel, knallert, bil eller andre køretøjer eller reservedele	12	11	11
Andre fysiske varer	36	35	35

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

Tabel 3.3 Fysiske køb af anden privatperson

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
<b>Har du købt nogle af de nævnte fysiske varer fra privatpersoner online?</b>			
Ja	31	30	29
Nej	69	70	71
Ved ikke	0	0	0

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

Tabel 3.4 Internetkøb på tværs af grænser.

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
<b>Hvilke internetforhandlere /internetbutikker har du bestilt varer fra inden for det seneste år?</b>			
Fra internetforhandlere i Danmark	78	77	77
Fra internetforhandlere i EU	37	36	36
Fra internetforhandlere uden for EU	17	16	16
Ved ikke i hvilke lande internetforhandlere befinder sig	4	4	4

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

Tabel 3.5 Digitale varer og tjenester købt på internettet.

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
<b>Har du inden for de seneste 12 måneder bestilt eller købt følgende over internettet?</b>			
Musik, fx Spotify, iTunes eller Telmore Play	45	43	43
Film eller serier, fx Netflix, HBO, Blockbuster eller YouSee	61	59	59
E-bøger, online magasiner eller netaviser, fx Mofibo, SAXO eller Amazon Prime	23	22	22

Spil online eller som apps til smartphone, tablet, computer eller konsol	29	28	28
Software, apps eller opgraderinger, fx Officepakke eller antivirus	27	27	27
Fitness- og sundhedsapps	15	14	14
Andre betalte apps, fx til at lære sprog, rejser, vejret	12	12	12
Billetter til sportsbegivenheder	9	9	9
Billetter til biograf, koncert, teater eller oplevelser	48	47	47
Tilmeldt internet- eller mobilabonnement	24	23	23
Tilmeldt el, vand, varme, skraldeservice eller lignende	22	22	22

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

Tabel 3.6 **Hypighed og volumen af internetkøb.**

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
<b>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	27	28	28
3-5 gange	33	33	33
6-10 gange	17	17	16
Flere end 10 gange	15	14	14
Ved ikke	8	8	8
<b>Hvor mange penge har du ca. brugt på de varer eller tjenester du har købt eller bestilt over internettet til privat brug inden for de seneste 3 måneder?</b>			
Mindre end 350 kr.	6	7	7
350 kr.– 750 kr.	19	19	19
750 kr.– 3.750 kr.	38	38	38
3.750 – 7.500 kr.	13	13	13
Mere end 7.500 kr.	11	11	11
Ønsker ikke at svare	3	3	3
Ved ikke	9	9	9

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

Tabel 3.7 **Deleøkonomi**

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
<b>Har du købt rengøring?</b>			
Ja, gennem en virksomhed	6	6	6
Ja, gennem en privatperson, fx via Facebook eller HandyHand	2	2	2
Nej	93	93	93
<b>Har du købt transport?</b>			
Ja, gennem en virksomhed, fx Tog, bus, el-cykel, fly, taxa eller løbehjul	30	30	30
Ja, gennem en privatperson, fx via GoMore eller SnappCar	2	2	2
Nej	69	69	70
<b>Har du købt overnatning?</b>			
Ja, gennem hotel eller rejsebureau	27	27	27
Ja, gennem privatperson, fx via Airbnb	7	7	7
Nej	69	70	70

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

Tabel 3.9 **Finansielle aktiviteter over internettet.**

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
<b>Har du udført en af følgende finansielle aktiviteter over internettet (eksklusiv via e-mail) til private formål over det seneste år?</b>			
Købt eller solgt aktiver, obligationer, investeret penge eller lign. aktiviteter.	10	10	10
Købt eller fornyet forsikringer	12	11	11
Optaget lån eller søgt kredit	6	5	5

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

**Hvad bruger danskerne internettet til? Tabel 4.1 - 4.2**

Tabel 4.1 Internetaktiviteter

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
<b>Har du som privatperson inden for de seneste tre måneder brugt internettet til følgende...</b>			
Sendt eller modtaget e-mail/e-post	96	93	93
Sendt eller modtaget beskeder	87	83	84
Foretaget video- eller lydopkald	70	65	65
Brugt sociale medier	85	80	80
Brugt dating apps eller hjemmesider	13	12	12
Læst online nyheder, aviser eller nyhedsmagasiner	86	82	82
Søgt information om varer eller tjenester	90	86	86
Delt egne billeder, tekst, videoer eller musik	60	56	56
Lyttet til musik	75	70	70
Lyttet til podcast	40	37	37
Set streamet tv fra tv-stationer	69	64	64
Set video on demand fra kommercielle udbydere	65	60	60
Set videoindhold fra delingstjenester, fx YouTube, Instagram	80	74	74
Spillet eller downloadet spil	47	44	45
Søgt helbredsrelaterede oplysninger	72	69	69
Reserveret tid hos lægen via hjemmeside eller app	38	36	36
Set egne eller familiemedlemmers sundhedsdata	34	33	32
Brugt helbredsrelaterede tjenester fx fornyelse af recept	35	34	34
Brugt apps for at mindske madspild	17	16	16
Brugt øvrige 'grønne' apps, fx Kemiluppen, Co2Food, GoGreen eller Tjek	8	8	8
Solgt varer eller tjenester på nettet eller app	31	29	29
Brugt netbank eller mobilbank fx MobilePay	94	92	91

Tabel 4.2 Cloud computing

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
Har gemt eller lagret dokumenter, billeder, musik eller andre filer på nettet	64	61	62

**Velfærdsteknologi. Tabel 5.1**

Tabel 5.1 Velfærdsteknologi.

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
<b>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	87	86	86
Nej	12	12	12
Ved ikke	1	2	2
<b>Har du selv anvendt velfærdsteknologi i forbindelse med sundhedsmæssig behandling, pleje eller omsorg?</b>			
Ja	11	12	12
Nej	88	88	88
Ved ikke	1	1	1

**Digital kommunikation med det offentlige. Tabel 6.1 –6.9**

Tabel 6.1 Digital selvbetjening.

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	————— Pct. af befolkningen —————		
<b>Har du som privatperson inden for de seneste 12 måneder prøvet at...:</b>			
Søge information på offentlige myndigheders hjemmesider eller apps fx SKAT, borger.dk, biblioteker, kommune, regioner, sundhed.dk m.v.	89	85	85
Hentet eller printet skemaer/blanketter fra offentlige myndigheders hjemmesider	39	39	38
Indsendt oplysninger fx udfyldte blanketter via internettet fx SKAT, Kommunen, SU, Skoleintra	68	65	64

Tabel 6.2 Barrierer for digital selvbetjening.

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	————— pct. —————		
<b>Hvad er de vigtigste grunde til, at du inden for det seneste år ikke har brugt internettet til at indsende udfyldte blanketter til det offentlige?</b>			
Har ikke haft brug for at indsende oplysninger til det offentlige, hverken online eller i papirform	71	68	69
Kunne ikke finde relevante løsninger på hjemmesiden eller appen	4	5	5
Kan ikke finde ud af, hvordan man gør fordi hjemmesiden/appen er for indviklet	9	12	12
Bekymring for sikkerhed og beskyttelse af personlige data	6	8	8
Problemer med at bruge NemID eller har ikke NemID	3	3	3
Vil eller kan ikke betale online	3	3	3
En anden har gjort det for mig	12	15	15
Andet	12	12	12

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

Tabel 6.3 Tilfredshed ved brug af offentlige myndigheders hjemmeside.

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	————— pct. —————		
<b>Er du tilfreds eller utilfreds med, hvor nemt det er at bruge tjenesterne på de offentlige myndigheders hjemmesider?</b>			
Primært tilfreds	83	80	79
Primært utilfreds	7	7	7
Ved ikke	0	1	1

Tabel 6.4 Oplevelse ved indsendelse af blanketter og digital selvbetjeningsløsning.

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
<b>Hvordan oplevede du processen sidste gang, du indsendte en blanket til det offentlige via internet eller brugte en digital selvbetjeningsløsning?</b>			
Meget overskuelig	18	17	17
Overskuelig	54	54	54
Hverken eller	20	21	21
Uoverskuelig	6	6	6
Meget uoverskuelig	1	1	1
Ved ikke	0	0	0
<b>Den seneste gang, du indsendte en blanket via internet eller anvendte offentlig digital selvbetjening, havde du da brug for hjælp undervejs?</b>			
Ja	22	23	23
Nej	77	77	77
Ved ikke	0	0	0
<b>Har du været i situationer, som krævede, at du skulle benytte flere separate selvbetjeningsløsninger på de offentlige myndigheders hjemmesider?</b>			
Ja	30	29	29
Nej	69	70	70
Ved ikke	1	1	1

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

Tabel 6.5 Tilfredshed med brug af separate selvbetjeningsløsninger.

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
<b>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	19	19	19
I nogen grad	56	56	56
I mindre grad	22	22	22
Slet ikke	3	3	3

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

Tabel 6.6 De offentlige myndigheders håndtering af oplysninger.

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
<b>Hvor enig eller uenig er du i, at oplysninger om dig i højere grad bør deles mellem offentlige myndigheder, hvis det kan forbedre din brugeroplevelse på digitale selvbetjeningsløsninger?</b>			
Helt enig	27	26	26
Delvist enig	47	47	47
Delvist uenig	15	15	15
Helt uenig	9	9	10
Ved ikke	2	3	3
<b>I hvilken grad har du tillid til, at de offentlige myndigheder passer godt på dine personlige oplysninger?</b>			
I høj grad	33	33	33
I nogen grad	48	48	48
I mindre grad	14	14	14
Slet ingen tillid	5	5	5
Ved ikke	0	1	1
<b>I hvilken grad oplever du at have behov for et samlet overblik over de aftaler og frister, du har hos det offentlige?</b>			
I høj grad	29	28	28
I nogen grad	38	37	37
I mindre grad	20	20	20
Slet ikke	12	14	14
Ved ikke	1	2	2
<b>Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? Min tillid til det offentlige ville øges, hvis jeg fik større indblik i, hvilke oplysninger de har om mig</b>			
Helt enig	40	39	39
Delvist enig	42	42	42
Delvist uenig	11	11	11
Helt uenig	6	6	6
Ved ikke	1	2	2
<b>I hvor høj grad mener du, at følgende er sandt eller usandt...:</b>			
<b>Det offentlige har for mange oplysninger om mig</b>			
I høj grad	13	13	13
I nogen grad	36	36	36
I mindre grad	30	29	29
Slet ingen tillid	19	19	19
<b>Forkerte oplysninger følger mig på tværs af offentlige myndigheder og selvbetjeningsløsninger</b>			
I høj grad sandt	5	5	5
I nogen grad sandt	17	17	17
I mindre grad sandt	27	26	26
Usandt	47	46	45
Ved ikke	5	7	7

Tabel 6.7 Digital udvikling, deling af oplysninger og behov for overblik.

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
<b>Oplever du, at den digitale udvikling har gjort det lettere eller sværere at komme i kontakt med offentlige myndigheder? Uanset om kontakten er via digital selvbetjening, personligt fremmøde, telefon/sms eller brev</b>			
Primært lettere	55	52	52
Primært sværere	10	12	12
Både lettere og sværere	34	35	35
Ved ikke	1	2	2

Tabel 6.8 NemID

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
<b>Formål med brug af NemID</b>			
Din netbank	94	92	92
Offentlige myndigheders hjemmesider	88	85	85
På andre hjemmesider, for eksempel vedrørende din forsikring eller pension	74	71	71
Nej, jeg bruger ikke NemID	2	4	4
	pct.		
<b>Bruger du NemID Nøgleapp?</b>			
Nej, jeg har ikke hørt om NemID Nøgleapp	7	9	9
Nej, jeg har hverken downloadet eller prøvet NemID Nøgleapp	31	31	31
Nej, men jeg har downloadet NemID Nøgleapp	5	5	5
Ja, jeg har brugt eller bruger NemID Nøgleapp	57	54	54
Ved ikke	0	0	0

Anm: Pct. af personer der har anvendt NemID

Tabel 6.9 Digital post og NemSMS

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct. af befolkningen		
<b>Er du fritaget for Digital Post?</b>			
Ja	6	8	8
Nej, jeg modtager Digital Post	94	92	91
Ved ikke	0	0	0
<b>Ved du, at du kan få en sms fra det offentlige ( NemSMS ), når du fx har tid på hospitalet eller skal huske at aflevere bøger på biblioteket?</b>			
Ja	84	83	83
Nej	16	16	17
Ved ikke	0	0	0
<b>Ved du, at du kan få hjælp til digital selvbetjening af fx en pårørende ved at afgive en digitalfuldmagt?</b>			
Ja	52	52	51
Nej	48	48	48
Ved ikke	1	1	1
<b>Er du tryk ved at kommunikere med de offentlige myndigheder via Digital Post/e-Boks?</b>			
Ja	91	89	89
Nej	8	9	9
<b>Ved du, at man kan få hjælp til offentlig digital selvbetjening og Digital Post på fx kommunens borgerservicecentre og biblioteker?</b>			
Ja	64	65	65
Nej	36	35	35
Ved ikke	0	0	0

**Cyper- og informationssikkerhed. Tabel 7.1 – 7.7****Tabel 7.1 Aktiviteter for at administrere adgang til personlige data**

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Læst privatlivspolitik inden indtastning af personlig data	37	36	36
Begrænset eller nægtet adgang til min lokation	63	60	60
Begrænset adgangen til min profil eller indhold på sociale medier eller delte cloud tjenester, fx Google Drive	50	46	46
Nægtet adgang til personlig data til reklameformål	64	62	62
Tjekket at hjemmesiden jeg har indtastet personlige oplysninger er sikker, fx https, sikkerhedslogo eller -certifikat	52	51	51
Bedt hjemmeside eller søgemaskines administrator eller udbyder om at opdatere eller slette data om mig	19	18	18

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

**Tabel 7.2 Begrænset og nægtet adgang til profil på sociale medier**

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
Begrænset adgangen til min profil eller indhold på sociale medier eller delte cloud tjenester, fx Google Drive			
Ja	50	46	46
Nej	36	35	35
Ved ikke	1	1	1

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

**Tabel 7.3 Sikkerhedsbekymringer.**

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
<b>Vidste du, at cookies kan spore din færden på nettet og at denne viden kan bruges til at sende målrettede reklamer til dig?</b>			
Ja	89	88	88
Nej	11	12	12
<b>Har du ændret indstillinger i din browser for at forhindre eller begrænse cookies på dine enheder?</b>			
Ja	33	32	32
Nej	66	67	67
<b>Er du bekymret for at dine online aktiviteter bliver registreret for at give skræddersyede reklamer?</b>			
Ja, i høj grad bekymret	26	26	26
Ja, i nogen grad bekymret	41	41	41
Nej, jeg er ikke bekymret	33	32	33
Ved ikke	0	1	1
<b>Bruger du software, der begrænser muligheden for at spore dine aktiviteter på nettet på dine enheder?</b>			
Ja	26	26	26
Nej	72	72	72
Ved ikke	2	3	3

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

**Tabel 7.4 Sikkerhedsbekymringer.**

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
<b>Gør du noget af følgende for at beskytte dig på nettet?</b>			



Jeg har begrænset adgangen for andre til min profil eller indhold på sociale medier, fx lukket din profil for visse personer eller lavet indhold som ikke alle kan se	59	55	55
Jeg er påpasselig med at afgive personlige oplysninger på sociale medier	78	75	75
Jeg anvender trådløst netværk med kode uden for hjemmet, dvs. jeg anvender ikke åbne netværk uden kodeord	58	57	57
Jeg har slået automatisk opdatering af programmer og styresystemer til på min computer, fx Mac OS, Windows, Office-pakken, Chrome eller Firefox	63	62	62

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

**Tabel 7.5 Sikkerhedssoftware eller app på computer eller tablet**

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
<b>Har den computer eller tablet du bruger en eller anden form for sikkerhedssoftware eller app fx et antivirusprogram, antisпам eller firewall?</b>			
Ja, det er automatisk installeret eller en del af styresystemet	53	53	53
Ja, jeg har installeret det eller abonnerer på det eller en anden har gjort det for mig	29	29	29
Nej	17	17	17

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

**Tabel 7.6 Beskyttelse på nettet.**

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
<b>Har du som privatperson benyttet følgende login måder:</b>			
Enkelt login med brugernavn og adgangskode uden andre former for sikkerhedskontrol	73	71	71
NemID nøglekort	85	85	85
Elektronisk id-certifikat eller id-kort anvendt med kortlæser eller app, fx NemID nøgleapp	51	48	48
Login til socialt medie brugt på andre hjemmesider eller apps, fx Facebook login brugt på andre applikationer eller tjenester	53	50	50
Sikkerhedstoken Dvs. et lille apparat, der giver et tilfældigt nummer til login. Anvendes i stedet for eller sammen med et password	16	15	15
Login som involverer din mobiltelefon, fx en kode modtaget via sms	77	74	74
Password manager, fx Lastpass, Keeper eller 1password	11	10	10
Andre elektroniske login måder	13	13	13
<b>Benytter du samme kodeord til NemID og profiler på sociale medier?</b>			
Ja	13	13	13
Nej	72	69	69
Ved ikke	0	0	0

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

**Tabel 7.7 Viden om internetsikkerhed**

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
<b>I hvor høj grad mener du, at du har nok viden om sikkerhed på nettet?</b>			
I høj grad	18	17	17
I nogen grad	55	54	54
I mindre grad	22	23	23
Slet ikke	5	5	5
Ved ikke	0	0	0
<b>Hvor får du oftest din viden om internetsikkerhed fra?</b>			
Nyhedsmedier, TV, magasiner eller aviser	58	57	57
Offentlige hjemmesider, fx sikkerdigital.dk eller borger.dk	33	32	32
Sociale medier, fx Youtube eller Facebook	28	27	27
Øvrige hjemmesider	24	23	23

Familie og venner	59	59	59
Andre steder fra	28	26	26

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

## Smartphonebrug og informationssikkerhed. Tabel 8.1

Tabel 8.1 Smartphone

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	Pct. af befolkningen		
<b>Bruger du en smartphone til private formål?</b>			
Ja	89	85	85
Nej	9	11	11
Ved ikke	0	0	0
<b>Har den smartphone du bruger en eller anden form sikkerhedssoftware eller app som fx et antivirusprogram, antispam eller firewall?</b>			
Ja, det er automatisk installeret eller en del af styresystemet	49	49	49
Ja, jeg eller en anden har installeret det eller abonnerer på det	12	12	12
Nej	36	36	36
Ved ikke	2	2	2
<b>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	95	95	95
Ved ikke	0	0	0
<b>Har du nogensinde begrænset eller nægtet andre adgang til dine personlige data, når du bruger eller installerer en app på din smartphone?</b>			
Ja, mindst én gang	69	66	67
Nej	18	19	19
Jeg vidste ikke, at det var muligt	10	11	11
Ikke relevant (jeg bruger ikke apps)	3	3	3
Ved ikke	0	0	0

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

## Internet of Things. Tabel 9.1 – 9.4

Tabel 9.1 Adgang til internettet via udstyr

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
<b>Tv med internetforbindelse</b>			
Ja	63	60	60
Nej	36	36	36
Ved ikke	1	1	1
<b>Spillekonsol med internetforbindelse</b>			
Ja	27	25	25
Nej	70	70	70
Ved ikke	1	1	1
<b>Lydsystem til hjemmet, smart speaker med internetforbindelse</b>			
Ja	25	23	23
Nej	72	72	72
Ved ikke	2	2	2

Tabel 9.2 Brug af IoT udstyr med internetforbindelse

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
<b>Smart watch, VR briller, headset og andre internetforbundet tilbehør tøj,</b>			
Ja	24	22	22
Nej	75	75	74
Ved ikke	0	0	0
<b>Udstyr til at tjekke sundhed eller helbred</b>			
Ja	12	12	12
Nej	86	85	85
Ved ikke	0	0	0
<b>Legetøj med internetforbindelse</b>			
Ja	3	3	3
Nej	95	93	93
Ved ikke	0	0	0
<b>Bil med indbygget trådløs internetforbindelse</b>			
Ja	14	13	13
Nej	85	83	83
Ved ikke	0	0	0

Tabel 9.3 Brug 'smart home'-udstyr med internetforbindelse

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
<b>Smarte løsninger til at styre energiforbruget</b>			
Ja	11	11	11
Nej	87	86	86
Ved ikke	0	0	0
<b>Smart alarm- og overvågning</b>			
Ja	15	14	14
Nej	84	82	82
Ved ikke	0	0	0
<b>Smart udstyr til hjemmet, fx kaffemaskine, robotstøvsuger</b>			
Ja	12	11	11
Nej	86	85	85
Ved ikke	0	0	0
<b>Smart assistent, fx Google Home, Siri</b>			
Ja	19	18	18
Nej	79	78	78
Ved ikke	0	0	0

Tabel 9.4 Barriere for brug af IoT og 'smart home'-udstyr

	16-74 år	16-89 år	15-89 år
	pct.		
<b>Hvad er årsagerne til, at du ikke har brugt smarte internetforbundne løsninger?</b>			
Vidste ikke at sådanne udstyr eller systemer eksisterede	4	5	5
Har ikke brug for internetopkoblet udstyr/systemer	58	55	55
Det koster for meget	24	22	22
Bekymret for privatlivets fred og beskyttelsen af mine data	21	19	19
Bekymring for sikkerhed, fx at udstyret eller systemet vil blive hacket	18	17	17
Ved ikke hvordan man bruger internetopkoblet udstyr/systemer	13	15	15
Fungerer ikke med andet udstyr/systemer	4	4	4
Bekymring for helbred, fx at internetopkoblet udstyr og systemer kunne føre til et uheld, skade eller helbredsproblemer	4	3	3
Andre årsager	19	18	18

Anm.: Vidste ikke at sådanne systemer eller udstyr eksisterede er pct. er personer der ikke har 'smart home' produkter og systemer, mens resten er opgjort som pct. af personer som fravælger 'smart home'-produkter

## Bilag II - Liste over spørgsmål i undersøgelsen

### 2. Internetadgang og internetbrug

- (a1) Har du eller andre i husstanden adgang til internet i hjemmet?
- (a2) Hvilken form for internetforbindelse bruges i hjemmet?
  - (a2\_1) Faste bredbånds forbindelser, fx fiber, DSL, ADSL, VDSL, kabel eller Wi-Fi
  - (a2\_2) Mobilbredbånd, fx 3G eller 4G eller via bærbar USB-stik
  - (a2\_3) Andet
  - (a2\_9) Ved ikke
- (b1) Hvornår har du senest brugt internettet uanset hvor?
- (b2) Hvor ofte har du i gennemsnit været på internettet i de seneste tre måneder?

### 3. Internethandel

- (d1) Hvornår har du senest købt eller bestilt varer over internettet til privat brug?
  - (kob1\_1) Tøj, sko, sportstøj, tasker eller smykker
  - (kob1\_2) Sportsudstyr Medtag ikke sportstøj
  - (kob1\_3) Legetøj eller børneprodukter og –udstyr, fx bleer, sutteflaske eller barnevogn
  - (kob1\_4) Møbler eller andre ting til hjem eller have, fx tæpper, gardiner og haveredskaber
  - (kob2\_1) CD'er eller vinylplader
  - (kob2\_2) Film eller serier på DVD eller Blu-Ray
  - (kob2\_3) Fysiske bøger, magasiner eller aviser
  - (kob2\_4) Computer, tablet, mobiltelefon eller tilbehør
  - (kob2\_5) Elektronik fx TV, el-keddel, vaskemaskine, højtalere eller kamera
  - (kob2\_6) Medicin eller kosttilskud, fx vitaminpiller
  - (kob3\_1) Færdiglavet mad fra restauranter, fastfood eller catering
  - (kob3\_2) Mad eller drikke fra supermarkedet eller måltidskasser, fx Nemlig.com eller Årstiderne
  - (kob3\_3) Kosmetik, skønheds- eller wellnessprodukter
  - (kob3\_4) Rengøring eller personlig hygiejne fx tandbørste, viskestykker, vaskeklude, vaskemiddel
  - (kob3\_5) Cykel, knallert, bil eller andre køretøjer eller reservedele
  - (kob3\_6) Andre fysiske varer
- (d11) Hvor mange gange har du købt eller bestilt varer eller tjenester over internettet til privat brug inden for de seneste tre måneder?
- (d12) Hvor mange penge har du ca. brugt på de varer eller tjenester du har købt eller bestilt over internettet til private formål inden for de seneste tre måneder?
- (d13) Har du udført en af følgende finansielle aktiviteter over internettet til private formål inden for de seneste tre måneder?:
  - (d13\_1) Købt eller solgt aktier, obligationer, investeret penge eller lignende aktiviteter
  - (d13\_2) Købt eller fornyet forsikringer inkl. dem der bliver tilbudt som del af en pakke fx rejseforsikring sammen med en flybillet
  - (d13\_3) Optaget lån eller søgt kredit hos banker eller andre finansielle udbydere Medtag ikke lån fra privatpersoner
- (d3) Hvilke forhandlere har du bestilt varer fra inden for de seneste tre måneder?
  - (d3\_1) Fra internetforhandlere i Danmark
  - (d3\_2) Fra internetforhandlere i EU, men uden for Danmark
  - (d3\_3) Fra internetforhandlere uden for EU.
  - (d3\_4) Ved ikke i hvilke lande internetforhandlere befinder sig
- (d4) Har du købt nogle af de nævnte fysiske varer fra privatpersoner online?

- (d7) Har du som privatperson købt hjælp til rengøring, børnepasning, håndværker- eller havearbejde via internettet?
  - (d7\_1) Ja, gennem en virksomhed
  - (d7\_2) Ja, gennem en privatperson, fx via Facebook eller Handy-Hand
  - (d7\_3) Nej
  - (d7\_99) Ved ikke
- (d8) Har du som privatperson købt transport via hjemmesider eller apps?
  - (d8\_1) Ja, gennem en virksomhed, fx Tog, bus, el-cykel, fly, taxa eller løbehjul
  - (d8\_2) Ja, gennem en privatperson, fx via GoMore eller SnappCar
  - (d8\_3) Nej
  - (d8\_99) Ved ikke
- (d9) Har du som privatperson lejet overnatning eller weekendophold via hjemmesider eller apps?
  - (d9\_1) Ja, gennem hotel eller rejsebureau
  - (d9\_2) Ja, gennem privatperson, fx via Airbnb
  - (d9\_3) Nej
  - (d9\_99) Ved ikke
- (d10) Har du som privatperson købt andre tjenester end tidligere nævnte via hjemmesider eller apps inden for de seneste tre måneder?
- (adgang\_intro) Spørgsmål Har du som privatperson haft abonnement eller foretaget enkelte køb for at få adgang til noget af følgende inden for de seneste tre måneder?
  - (adgang1\_1) Musik, fx Spotify, iTunes eller Telmore Play
  - (adgang1\_2) Film eller serier, fx Netflix, HBO, Blockbuster eller YouSee
  - (adgang1\_3) E-bøger, online magasiner eller netaviser, fx Mofibo, SAXO eller Amazon Prime
  - (adgang1\_4) Spil online eller som apps til smartphone, tablet, computer eller konsol
  - (adgang1\_5) Software, apps eller opgraderinger fx Officepakke eller antivirus
  - (adgang1\_6) Fitness- og sundhedsapps
  - (adgang1\_7) Andre betalte apps fx til at lære sprog, rejser, vejret
  - (adgang2\_1) Billetter til sportsbegivenheder
  - (adgang2\_2) Billetter til biograf, koncert, teater eller oplevelser
  - (adgang2\_3) Tilmeldt internet- eller mobilabonnement
  - (adgang2\_4) Tilmeldt el, vand, varme, skraldeservice eller lignende

#### 4. Hvad bruger danskerne internettet til

- (b3) Har du brugt internettet privat til nogle af de følgende formål i de seneste tre måneder?
  - (b3\_1) Sendt eller modtaget e-mail eller e-post
  - (b3\_2) Sendt eller modtaget beskeder, fx via Messenger, Snapchat, Instagram eller WhatsApp
  - (b3\_3) Foretaget video- eller lydopkald fx Skype, Messenger, Face-time, WhatsApp eller Viber
  - (b3\_4) Brugt sociale medier, fx Facebook, Instagram, Snapchat, LinkedIn eller Twitter
  - (b3\_5) Brugt dating apps eller hjemmesider, fx Tinder, dating.dk, senior.dk eller scor.dk
  - (b3\_6) Læst online nyheder, aviser eller nyhedsmagasiner
  - (b3x2\_1) Søgt information om varer eller tjenester
  - (b3x2\_2) Delt egne billeder, tekst, videoer eller musik
  - (b3x2\_3) Lyttet til musik fx webradio, streamingtjenester eller download
  - (b3x2\_4) Lyttet til podcast uanset emne
  - (b3x3\_1) Set streamet tv fra tv-stationer - enten live eller optagelse, fx dr.dk eller TV2 play
  - (b3x3\_2) Set video on demand fra kommercielle udbydere, fx Netflix, HBO eller Viaplay

- (b3x3\_3) Set videointhold fra delingstjenester fx YouTube, Instagram, Snapchat eller Facebook
- (b3x3\_4) Spillet eller downloadet spil
- (b3x4\_1) Søgt helbredsrelaterede oplysninger fx om ernæring, sundhed, livsstil, skade eller sygdom
- (b3x4\_2) Reserveret tid hos lægen via hjemmeside eller app, fx til et sygehus eller sundhedscenter
- (b3x4\_3) Set dine egne eller familiemedlemmers sundhedsdata, fx sundhed.dk, E-journal, Sundhedsjournal eller Medicinkortet
- (b3x4\_4) Brugt andre hjemmesider eller apps med helbredsrelaterede tjenester fx fornyelse af recept eller e-konsultation i stedet for at gå til sin læge eller tage på hospitalet
- (b3x5\_1) Brugt apps for at mindske madspild, fx TooGoodToGo, YourLocal, MadSkalSpises eller For Resten
- (b3x5\_2) Brugt øvrige 'grønne' apps, der hjælper med at leve mere miljøvenligt fx ved at mindske energi-, kemiforbrug eller CO<sub>2</sub>-udslip, fx Kemiluppen, Co2Food, GoGreen eller Tjek
- (b3x6\_1) Solgt varer eller tjenester på nettet eller app fx dba.dk, eBay eller netauktioner, facebook marketplace
- (b3x6\_2) Brugt netbank eller mobilbank, fx overførsel af penge eller brug af MobilePay
- (b6) Har du gemt eller lagret dokumenter, billeder, musik, film eller andre filer på nettet til privat brug?
- (b7) Har du brugt internettet til online læring inden for de seneste tre måneder?
  - (b7\_1) Taget et online kursus
  - (b7\_2) Brugt online læringsvideoer, software eller e-bøger uden at tage et helt kursus fx Youtube
  - (b7\_3) Kommunikeret med undervisere eller elever på uddannelsens hjemmeside eller portal
  - (b7\_4) Andet
  - (b7\_5) Har ikke brugt internettet til læring
  - (b7\_99) Ved ikke

## 5. Velfærdsteknologi

- (c17) Vil velfærdsteknologi være en god mulighed for dig, hvis du en dag skulle få behov for støtte, pleje og hjælp til at klare dig selv?
- (c18) Har du selv anvendt velfærdsteknologi i forbindelse med sundhedsmæssig behandling, pleje eller omsorg?

## 6. Digital kommunikation med det offentlige

- (c1) Har du som privatperson i de seneste 12 måneder prøvet at:
  - (c1\_1) Søge information på offentlige myndigheders hjemmesider eller apps, fx SKAT, borger.dk, biblioteker, kommune, regioner eller sundhed.dk
  - (c1\_2) Hente eller printe skemaer/blanketter fra offentlige myndigheders hjemmesider
  - (c1\_3) Indsende oplysninger fx udfyldte blanketter via internettet, fx forskudsopgørelse, adresseskifte, lægeskift, navneregistrering, reservere bøger på biblioteket, ansøge om SU
- (c2) Hvad er de vigtigste grunde til, at du inden for det seneste år ikke har brugt internettet til at indsende oplysninger til det offentlige?
  - (c2\_1) Har ikke haft brug for at indsende oplysninger til det offentlige, hverken online eller i papirform
  - (c2\_2) Kunne ikke finde relevante hjemmesider/online løsninger
  - (c2\_3) Kan ikke finde ud af, hvordan man gør fordi hjemmesiden/appen er for svære/komplicerede
  - (c2\_4) Bekymring for sikkerhed og beskyttelse af personlige data
  - (c2\_5) Problemer med at bruge NemID eller har ikke NemID
  - (c2\_6) Vil eller kan ikke betale online
  - (c2\_7) En anden har gjort det for mig
  - (c2\_8) Andet
  - (c2\_99) Ved ikke

- (c3) Er du tilfreds eller utilfreds med, hvor nemt det er at bruge tjenesterne på de offentlige myndigheders hjemmesider?
- (c4) Hvordan oplevede du processen sidste gang, du indsendte en blanket til det offentlige via internet eller brugte en digital selvbetjeningsløsning?
- (c5) Den seneste gang, du indsendte en blanket via internet eller anvendte offentlig digital selvbetjening, havde du da brug for hjælp undervejs?
- (c6) Har du været i situationer, som krævede, at du skulle benytte flere separate selvbetjeningsløsninger på de offentlige myndigheders hjemmesider?
- (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 de 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?
- (c11) Ved du, at man kan få hjælp til offentlig digital selvbetjening og Digital Post på fx kommunens borgerservicecentre og biblioteker?
- (c12) Ved du, at du kan få en sms fra det offentlige (NemSMS), når du fx har tid på hospitalet eller skal huske at aflevere bøger på biblioteket?
- (c12a) Ved du, at du kan få hjælp til digital selvbetjening af fx en pårørende ved at afgive en digitalfuldmagt?
- (c13) Hvor enig eller uenig er du i, at oplysninger om dig i højere grad bør deles mellem offentlige myndigheder, hvis det kan forbedre din brugeroplevelse på digitale selvbetjeningsløsninger?
- (c14) I hvilken grad har du tillid til, at de offentlige myndigheder passer godt på dine personlige oplysninger?
- (c14a) Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? Min tillid til det offentlige ville øges, hvis jeg fik større indblik i, hvilke oplysninger de har om mig
- (c15a) I hvilken grad oplever du at have behov for et samlet overblik over de aftaler og frister, du har hos det offentlige?
- (c16\_1) Det offentlige har for mange oplysninger om mig
- (c16\_2) Forkerte oplysninger følger mig på tværs af det offentlige
- (c20) Har du brugt NemID til at logge på...
  - (c20a\_1) din netbank
  - (c20a\_2) offentlige myndigheders hjemmesider
  - (c20a\_3) på andre hjemmesider, for eksempel vedrørende din forsikring eller pension
  - (c20a\_4) Nej, jeg bruger ikke NemID
  - (c20a\_99) Ved ikke
- (c20c) Bruger du NemID Nøgleapp?

## 7. Cyper- og informationsteknologi

- (e1) Har du gjort nogle af følgende aktiviteter for at administrere adgangen til dine personlige data på internettet inden for de seneste tre måneder?
  - (e1\_1) Læst privatlivspolitik inden indtastning af personlig data
  - (e1\_2) Begrænset eller nægtet adgang til min lokation
  - (e1\_3) Begrænset adgangen til min profil eller indhold på sociale medier eller delte cloud tjenester, fx Google Drive
  - (e1\_4) Nægtet adgang til personlig data til reklameformål
  - (e1\_5) Tjekket at hjemmesiden jeg har indtastet personlige oplysninger er sikker fx https, sikkerhedslogo eller -certifikat
  - (e1\_6) Bedt hjemmeside eller søgemaskines administrator eller udbyder om at opdatere eller slette data om mig
- (e2) Vidste du, at cookies kan spore din færden på nettet og at denne viden kan bruges til at sende målrettede reklamer til dig?
- (e3) Har du ændret indstillinger i din browser for at forhindre eller begrænse cookies på dine enheder?
- (e4) Er du bekymret for at dine online aktiviteter bliver registreret for at give skræddersyede reklamer?

- (e5) Bruger du software, der begrænser muligheden for at spore dine aktiviteter på nettet på dine enheder?
- (f1) Har du som privatperson benyttet følgende login måder de seneste tre måneder?
  - (f1\_1) Enkelt login med brugernavn og adgangskode uden andre former for sikkerhedskontrol
  - (f1\_2) NemID nøglekort
  - (f1\_3) Elektronisk id-certifikat eller id-kort anvendt med kortlæser eller app, fx NemID nøgleapp
  - (f1\_4) Login til socialt medie brugt på andre hjemmesider eller apps, fx Facebook login brugt på andre applikationer eller tjenester
  - (f1b\_1) Sikkerhedstoken
  - (f1b\_2) Login som involverer din mobiltelefon, fx en kode modtaget via sms
  - (f1b\_3) Password manager, fx Lastpass, Keeper eller 1password
  - (f1b\_4) Andre elektroniske login måder
- (f6) Gør du noget af følgende for at beskytte dig på nettet?
  - (f6\_1) Jeg har begrænset adgangen for andre til min profil eller indhold på sociale medier, fx lukket din profil for visse personer eller lavet indhold som ikke alle kan se
  - (f6\_2) Jeg er påpasselig med at afgive personlige oplysninger på sociale medier
  - (f6b\_1) Jeg anvender trådløst netværk med kode uden for hjemmet Dvs. jeg anvender ikke åbne netværk uden kodeord
  - (f6b\_2) Jeg har slået automatisk opdatering af programmer og styresystemer til på min computer, fx Mac OS, Windows, Office-pakken, Chrome eller Firefox
  - (f6b3) Har den computer eller tablet du bruger en eller anden form for sikkerhedssoftware eller app fx et antivirusprogram, antispam eller firewall?
- (f7a) Benytter du samme kodeord til NemID og profiler på sociale medier?
- (f7) I hvilken grad mener du, at du har tilstrækkelig viden om sikkerhed på internettet?
- (f8) Hvor får du oftest din viden om digital sikkerhed fra?
  - (f8\_1) Nyhedsmedier, TV, magasiner eller aviser
  - (f8\_2) Offentlige hjemmesider, fx sikkerdigital.dk eller borger.dk
  - (f8\_3) Sociale medier, fx Youtube eller Facebook
  - (f8\_4) Øvrige hjemmesider
  - (f8\_5) Familie og venner
  - (f8\_6) Andre steder fra
  - (f8\_7) Ingen steder fra
  - (f8\_99) Ved ikke

## 8. Smartphonebrug og informationssikkerhed

- (f2) Bruger du en smartphone til private formål?
- (f3) Har den smartphone du bruger en eller anden form sikkerhedssoftware eller app som fx et antivirusprogram, antispam eller firewall?
- (f4) 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?
- (f5) Har du nogensinde begrænset eller nægtet andre adgang til dine personlige data, når du bruger eller installerer en app på din smartphone?

## 9. Internet of Things

- (IntroZ) Har du som privatperson nogensinde brugt nogle af følgende 'smart home' udstyr eller systemer?
  - (z\_1) Smarte løsninger til at styre energiforbruget, fx internetforbundne termostater, målere eller lys
  - (z\_2) Smart alarm- og overvågning, fx internetforbundne alarmer, røgalarmer, overvågningskameraer, dørlåse eller andre sikkerheds-løsninger i dit hjem
  - (z\_3) Smart udstyr til hjemmet, fx internetforbunden robotstøvsuger, græsslåmaskine, køleskab, ovn, eller kaffemaskine



- (z\_4) Smart assistent, fx en højtaler eller en app med stemmestyring, fx Google Home, Siri, Amazon Alexa, Echo, Google Assistant, Cortana eller Bixby
- (z2) Hvad er årsagerne til, at du ikke har brugt smarte internetforbundne løsninger?
  - (z2\_1) Vidste ikke at sådanne udstyr eller systemer eksisterede
  - (z2\_2) Har ikke brug for internetopkoblet udstyr/systemer
  - (z2\_3) Det koster for meget
  - (z2\_4) Fungerer ikke med andet udstyr/systemer
  - (z2\_5) Ved ikke hvordan man bruger internetopkoblet udstyr/systemer
  - (z2\_6) Bekymret for privatlivets fred og beskyttelsen af mine data
  - (z2\_7) Bekymring for sikkerhed, fx at udstyret eller systemet vil blive hacket
  - (z2\_8) Bekymring for helbred, fx at internetopkoblet udstyr og systemer kunne føre til et uheld, skade eller helbredsproblemer
  - (z2\_9) Andre årsager
  - (z2\_99) Ved ikke
- (z3) Har du været på internettet via følgende udstyr i dit hjem?
  - (z3\_1) Tv med internetforbindelse
  - (z3\_2) Spillekonsol med internetforbindelse
  - (z3\_3) Lydsystem til hjemmet, smart speaker med internetforbindelse
- (z4) Har du som privatperson brugt nogen af følgende udstyr med internetforbindelse?
  - (z4\_1) Smart watch, VR briller, headset og andre internetforbundet tilbehør, fx tøj, sko, fitness armbånd
  - (z4\_2) Udstyr til at tjekke sundhed eller helbred, fx udstyr med internetforbindelse, der måler blodtryk, blodsukker eller kropsvægt
  - (z4\_3) Legetøj med internetforbindelse, fx robotlegetøj, dukker eller andet legetøj til læring, der har internetforbindelse
  - (z4\_4) Bil med indbygget trådløs internetforbindelse

