

It-anvendelse i befolkningen - EU-sammenligninger

2013

Ä Ö

**IT-anvendelse
i befolkningen
– EU sammenligninger
2013**

It-anvendelse i befolkningen – EU-sammenligninger 2013

Udgivet af Danmarks Statistik

Maj 2014

Foto omslag: Martin Lundø

Pdf-udgave

Kan hentes gratis på

www.dst.dk/Publ/ItBefolkningEU

eller på

Danmarks Statistiks temaside om it på

www.dst.dk/it

ISBN 978-87-501-2131-2

ISSN

Adresser:

Danmarks Statistik

Sejrøgade 11

2100 København Ø

Tlf. 39 17 39 17

e-post: dst@dst.dk

www.dst.dk

Forfatter:

Justyna Wijas-Jensen

Fuldmægtig i Danmarks Statistik.

Cand. polit. fra Københavns Universitet.

© Danmarks Statistik 2014

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

Informationsteknologi (it) får en stadig stigende betydning for vores måde at organisere hverdagen på, idet vi i dag anvender it, når vi skal løse rigtig mange opgaver – lige fra kontakten til det offentlige, over vores indkøb, til pleje af vores sociale netværk og meget andet. Derfor er viden om udbredelsen af it og internetadgang, anvendelsesformål og ikke mindst, hvem der bruger it til hvilke formål, af stor interesse for både borgere, myndigheder og virksomheder.

For at imødekomme en stigende efterspørgsel efter internationale sammenligninger udgives denne publikation, hvor danske resultater sammenlignes med tal fra andre europæiske lande.

Undersøgelsens grundsten er et harmoniseret europæisk spørgeskema, der muliggør international sammenligning. Digitaliseringen af det danske samfund og danskernes hverdag er betydelig, men først gennem en benchmarking, som i denne publikation, kan danskernes brug af it perspektiveres. Er danskerne med fremme i den europæiske top, hvad angår it-anvendelse og optag af nye teknologier eller halter vi efter de lande, vi normalt sammenligner os med?

Danmarks Statistik, maj 2014

Jørgen Elmeskov, rigsstatistiker

Peter Bøegh Nielsen, kontorchef

Indhold

1	Sammenfatning	6
2	Adgang til computer og internet i Danmark og EU	7
2.1	Adgang til computer i hjemmet	7
2.2	Adgang til internet og bredbånd i hjemmet	8
3	Brug af computer og internet	10
3.1	Hyppighed af computerbrug	10
3.2	Hyppighed af internetbrug	11
3.3	Adgang til internet via mobiltelefonen	13
4	It-vaner i EU	15
4.1	Kommunikation	15
4.2	Informationsøgning	16
4.3	Internetbank	17
4.4	Online opslagsværker	19
4.5	Job og karriere	19
4.6	Kontakt til offentlige myndigheder	20
4.7	Internetskøb	24
4.8	It-færdigheder	28
5	Fakta om undersøgelsen	30
5.1	Kilder og metode	30
5.2	Mere information	30

1 Sammenfatning

<i>Indholdet</i>	Denne publikation belyser befolkningens anvendelse af it i bred forstand baseret på besvarelser fra et repræsentativt udsnit af borgere i Danmark og i EU.
<i>Fokus på sammenligning af danske resultater med tal fra andre lande</i>	Undersøgelsen omfatter udbredelse og anvendelse af informationsteknologi, herunder adgang til og anvendelse af computere og internet, formål ved internetbrug fx internethandel, netbank samt online kontakt med de offentlige myndigheder. En række forhold vedrørende it-sikkerhed, mobilt internet samt brug af mobiltelefoner, herunder smartphones.
<i>Vigtigste resultater</i>	<p>Blandt årets resultater er følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Borgerne i de nordiske lande – heriblandt Danmark – og Nederlandene er generelt de mest ivrige brugere af it i EU. • Andelen af internetbrugere i EU, som anvender deres mobiltelefon eller smartphone til internetadgang er steget med 20 procentpoint fra 2011 til 2013. 47 pct. af internetbrugere i EU går på nettet via mobil eller smartphone, mens det er 61 pct. af de danske brugere. • Hver femte EU-borger fravælger internet i hjemmet, fordi det koster for meget at købe en computer eller have et internetabonnement. Andelen er betydeligt lavere i Danmark, hvor hhv. 6 og 8 pct. svarer, at de ikke har internetforbindelse hjemme, fordi computer og internet koster for meget. • Norge er det land, hvor flest 'går i banken' via internettet. 87 pct. af nordmændene og 82 pct. af danskerne mellem 16 og 74 år bruger netbank. • At sende e-mails er fortsat den mest udbredte internetanvendelse i EU og i Danmark. 67 pct. af borgerne i EU og 88 pct. af danskerne sender e-mails. • Andelen af de 16-74-årige borgere i EU, som er tilknyttet en eller flere sociale netværkstjenester, er stigende. I 2011 var det 38 pct., der havde en profil på fx Facebook, Twitter eller Instagram, mens andelen udgjorde 43 pct. i 2013. 64 pct. af danskerne er knyttet til mindst en social netværkstjeneste. • Danskerne er førende i EU mht. onlinekontakt med offentlige myndigheder. 83 pct. af danskerne har besøgt de offentlige myndigheders hjemmesider, mod 37 pct. EU-borgere. • Samtidig er Danmark det land, hvor de fleste svarer, at de oplever tekniske problemer, når de bruger de offentlige myndigheders hjemmesider. Andelen udgør 36 pct. i Danmark, mens EU gennemsnittet ligger på 24 pct.
<i>Datagrundlag</i>	Publikationen bygger primært på oplysninger fra undersøgelsen <i>It-anvendelsen i befolkningen 2013</i> . Undersøgelsen er baseret på et fælles EU-spørgeskema (<i>ICT usage by individuals and in households 2013</i>).

Fakta om undersøgelsen

Undersøgelsen af befolkningens brug af it baserer sig på besvarelser fra 5.696 respondenter mellem 16 og 89 år med bopæl i Danmark.

Dataindsamlingen er foretaget i april-maj 2013 ved hjælp af telefoninterviews eller web-skema.

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

Andre tal om informationssamfundet

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

Begge undersøgelser samt tidligere års resultater er tilgængelige på www.dst.dk/it.

2 Adgang til computer og internet i Danmark og EU

Internationale sammenligninger

I denne publikation sammenlignes de danske resultater fra 'It-anvendelse i befolkningen 2013' med resultater fra de øvrige europæiske lande. Datagrundlag er altid befolkningen mellem 16-74 år, idet det er denne afgrænsning, som anvendes i alle EU-lande. Når denne publikation omtaler tal for EU, omfatter EU-totalen samtlige 28 lande, der er medlem af EU.

2.1 Adgang til computer i hjemmet

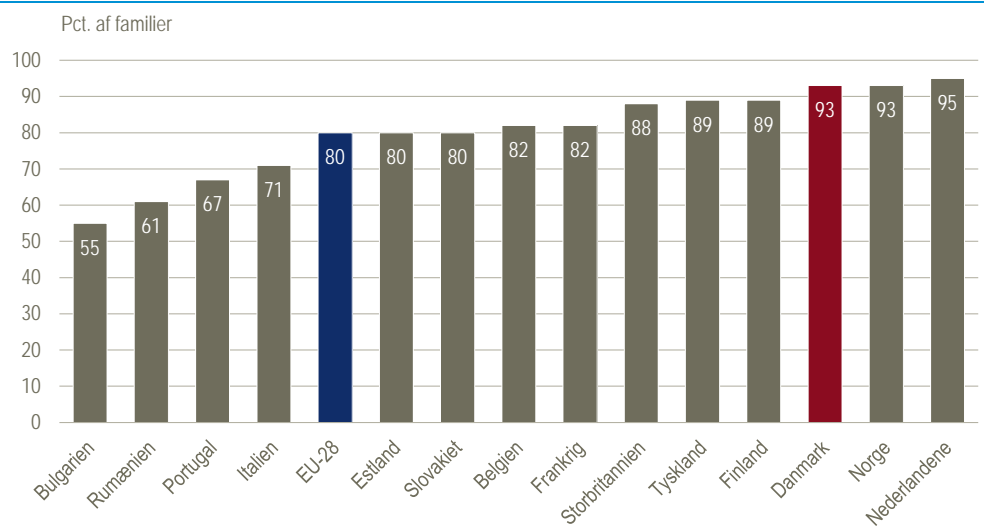
Adgang til it er en forudsætning for brug af it

Adgang til it er en forudsætning for anvendelsen af it – selvom adgang ikke nødvendigvis betyder anvendelse. I en undersøgelse om befolkningens it-anvendelse er det derfor relevant at kigge på, hvor stor en andel af befolkningen har adgang til it-udstyr og internet.

Adgang opgøres på to måder

Befolkningens adgang til it-udstyr og internet kan opgøres på to måder; såvel på familier (husstande) som på personer. I dette afsnit opgøres udbredelsen af computere og internet på familier eller husstande. Respondenterne i undersøgelsen er blevet spurgt om deres adgang til computer og internet i hjemmet, uanset om de selv bruger pc og internet.

Figur 1 Adgang til computer i udvalgte lande. 2013



Otte ud af ti familier i EU har computer

I gennemsnit har 80 pct. af familierne i de 28 EU-lande adgang til computer i deres hjem. Computer findes i flere end ni ud af ti hjem i Sverige, Danmark, Norge og Nederlandene.

Næsten alle par med børn har pc i hjemmet

Tallene viser, at det særligt er familier med børn, der har computer i hjemmet. Således har 93 pct. af alle par med børn i EU adgang til pc i hjemmet, mod 75 pct. af par uden børn. For singler med børn gælder det 90 pct., mens 68 pct. af singlerne uden børn har pc hjemme. Dvs. en højere andel af enlige med børn har adgang til computer i hjemmet end enlige uden børn.

Store forskelle mellem adgang til computer

I Danmark er forskellen mellem familiernes adgang til computer meget lavt, men i lande som Bulgarien, Italien og Rumænien har det, om man har børn eller ej, en stor betydning for, hvorvidt man har adgang til computer eller ej. I Bulgarien har 80 pct. af par med børn adgang til en computer i hjemmet, mens det kun gælder for 42 pct. af par uden børn.

2.2 Adgang til internet og bredbånd i hjemmet

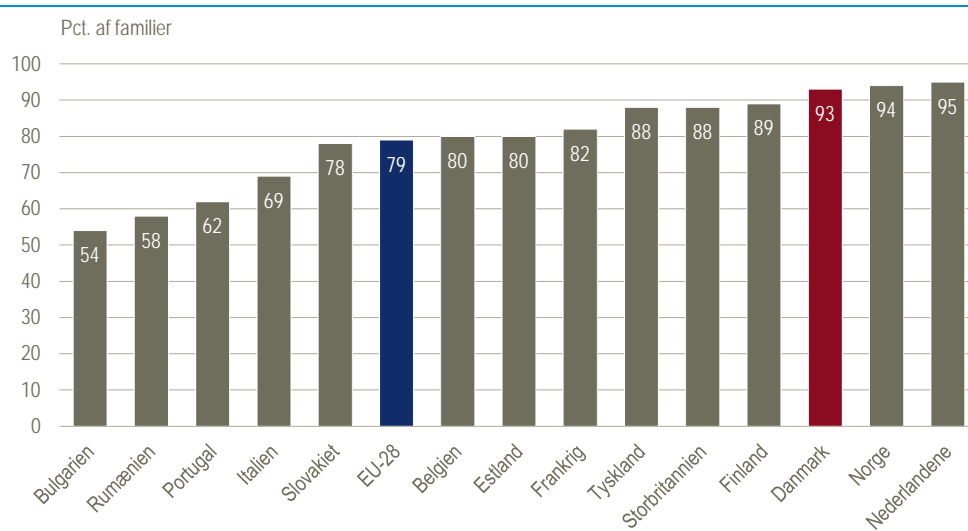
Få familier med computer, men uden internet

Stort set alle familier med computer i hjemmet har også adgang til internet, både når man ser på Danmark og på hele EU, hvor kun 1 pct. af familierne har computer men ikke internetadgang.

Flest med hjemmeopkobling i Nederlandene og i Norden

I alt har 93 pct. af alle danske familier adgang til internet i hjemmet. Nederlandene og de nordiske lande topper listen over lande med de fleste hjem med opkobling til internettet. I alt har otte ud af ti familier i EU adgang til internettet i deres hjem.

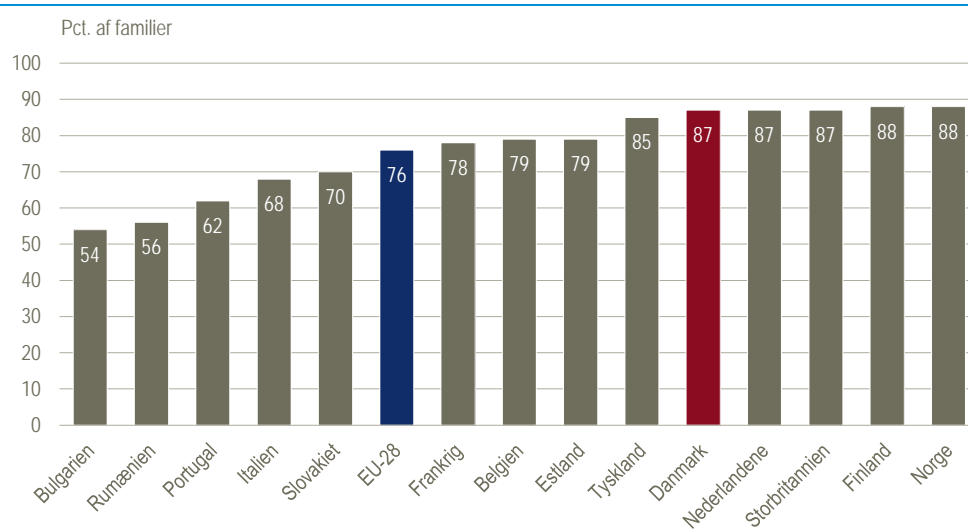
Figur 2 Adgang til internet i udvalgte lande. 2013



Tre ud af fire familier i EU har bredbånd

Udbredelsen af bredbånd er størst i de skandinaviske lande, Storbritannien samt Nederlandene. I Danmark har 87 pct. af familierne bredbånd i deres hjem. Gennemsnittet for EU ligger på 76 pct. Udbredelsen af bredbånd er mindst i Bulgarien (54 pct.) og Rumænien (56 pct.). Der er dog sket en stor udvikling i de to lande – udbredelsen af bredbånd er steget med hhv. 14 og 25 procentpoint fra 2011 til 2013. I Slovakiet er andelen af familier med bredbånd steget med 15 procentpoint i samme periode.

Figur 3 Udbredelse af bredbånd i udvalgte lande. 2013

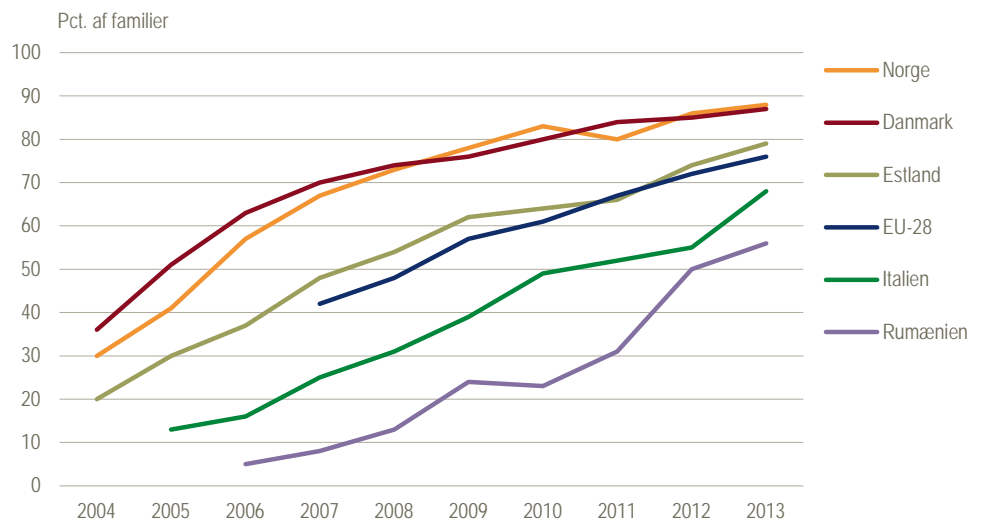


Stigningen i udbredelsen er generelt aftagende

Udbredelsen af bredbånd har været stærkt stigende i alle lande i de seneste år. Stigningen har i mange lande været markant i perioden 2004-2007 og mere aftagende i perioden 2007-2013. Men i lande, som Rumænien og Italien ses den store

stigning netop nu. Antallet af husstande med en bredbåndsforbindelse til internettet er i mange lande tre- eller firedoblet siden 2004.

Figur 4 Adgang til bredbånd i udvalgte lande. 2004-2013



Familier uden internet

To ud af ti familier i EU har ikke adgang til internettet i deres hjem. Andelen af danske familier uden internet er væsentlig mindre, nemlig 6 pct. Det svarer til knap 160.000 familier.

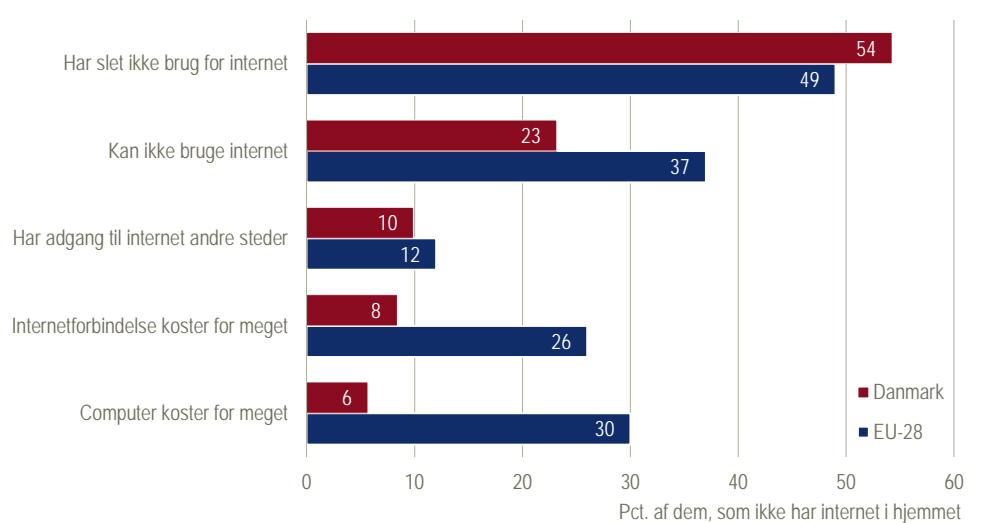
Intet behov er hyppigst årsag til manglende internetadgang

Forskellen mellem danskere og EU borgere uden internetadgang i hjemmet, som mener, at de ikke har brug for internettet er meget lille. Både i Danmark og i EU er det halvdelen af dem uden internet, der svarer, at de ikke er interesserede i at få det. Andelen af dem, der svarer, at de ikke kan bruge internet er langt højere i EU (37 pct.) end i Danmark (23 pct.). Hver tiende dansker og EU borger har adgang til nettet andre steder, fx på arbejde og har derfor ikke brug for at have det hjemme.

Flere i EU fravælger internet pga. for høje omkostninger

For høje omkostninger ved anskaffelse af it-udstyr eller oprettelsen af et internetabonnement, er skyld i at lidt flere end hver femte EU borger ikke har internet i hjemmet. I Danmark er denne andel meget lavere, da det kun er hver tiende dansker uden internet, som svarer, at det koster for meget at købe en computer eller have et internetabonnement.

Figur 5 Årsag til ikke at have internetforbindelse i husstanden, Danmark. 2013



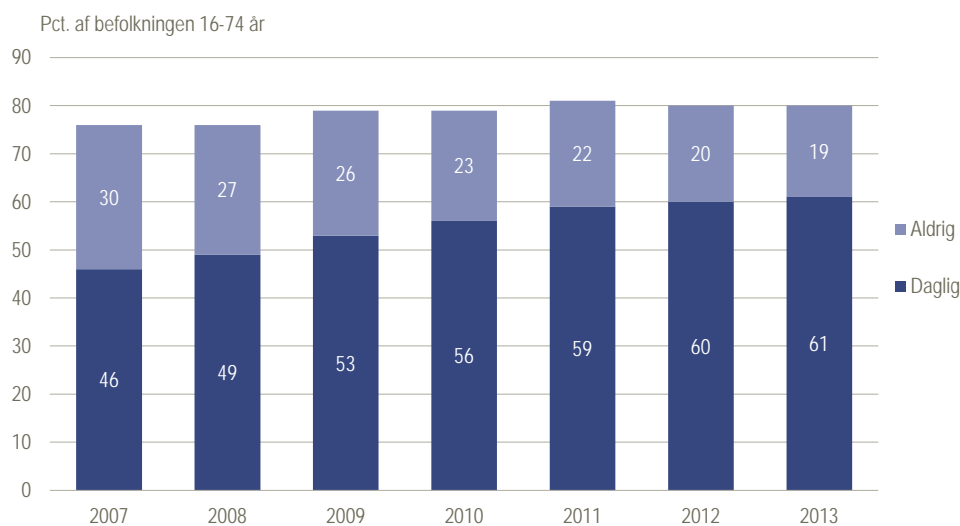
3 Brug af computer og internet

3.1 Hyppighed af computerbrug

En ud af fem bruger aldrig computer

Andelen af EU borgere, der sidder ved tastaturet hver dag eller næsten hver dag, har været støt stigende i de seneste seks år og udgør 61 pct. i 2013. I takt med at flere og flere bruger computer, falder andelen af dem, der aldrig har brugt en pc. I 2013 udgør denne andel 19 pct. af samtlige EU borgere.

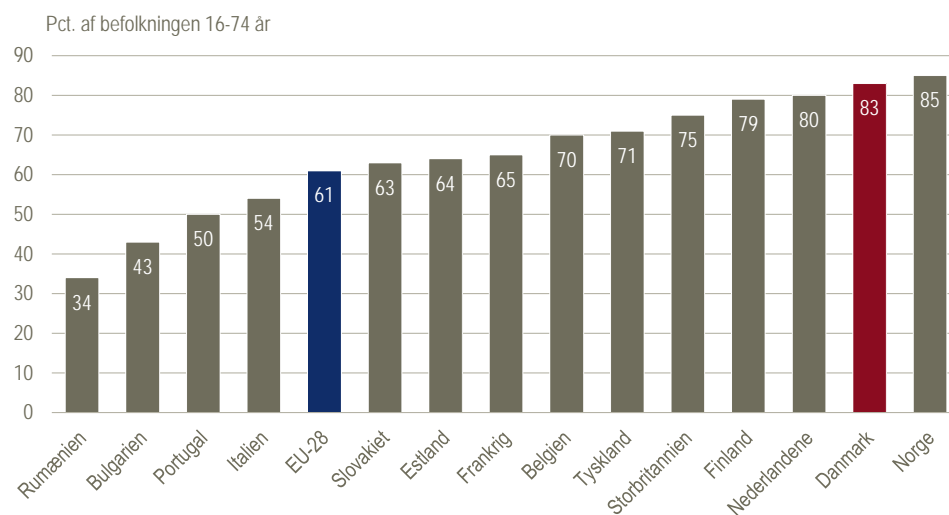
Figur 6 Computerbrug i EU-27. 2007-2013



Computerbrug hver dag eller næsten hver dag

De lande, hvor flest har adgang til computer, topper også listen over lande, hvor hyppig computerbrug er mest udbredt. I Norge anvender 85 pct. af befolkningen computer hver dag eller næsten hver dag. Danmark og Nederlandene følger efter med hhv. 83 og 80 pct.

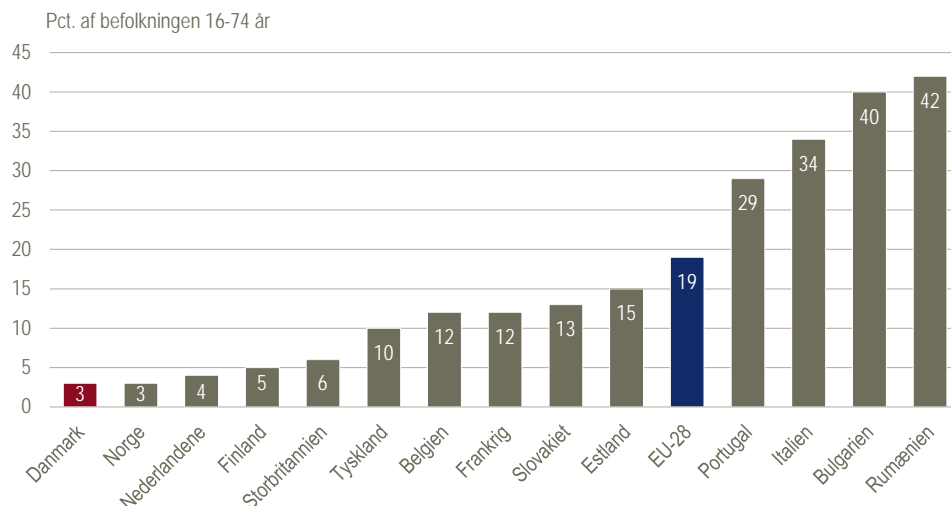
Figur 7 Daglig brug af computer i udvalgte lande. 2013



Meget få skandinaver, der aldrig bruger pc

Andelen af danskere, som aldrig bruger pc, udgør 3 pct. i 2013. Gennemsnittet i EU ligger på 19 pct. De lande, hvor de fleste borgere har aldrig brugt en computer, er Rumænien (42 pct.), Bulgarien (40 pct.) og Italien (34 pct.).

Figur 8 Andelen af befolkningen i udvalgte lande, der aldrig har brugt computer. 2013

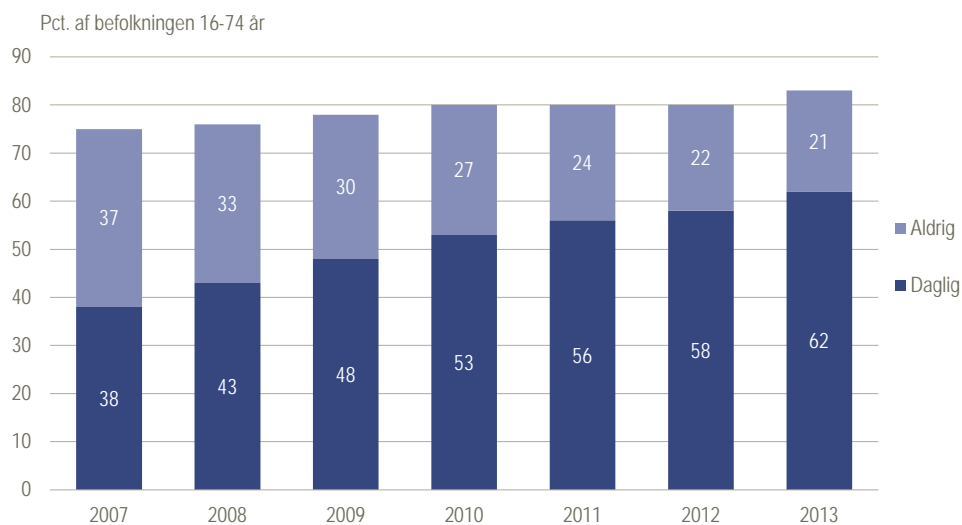


3.2 Hyppighed af internetbrug

Hver femte EU borger bruger aldrig internet

Internetbrug hænger stærkt sammen med computerbrug, hvilket afspejles i udviklingen i brugen af internettet. I lighed med computerbrug har udbredelsen af internetbrug været støt stigende i de seneste år. Andelen af dem, der aldrig bruger internet, falder fortsat og udgør 21 pct. af befolkningen i EU i 2013.

Figur 9 Internetbrug i EU-27. 2007-2013



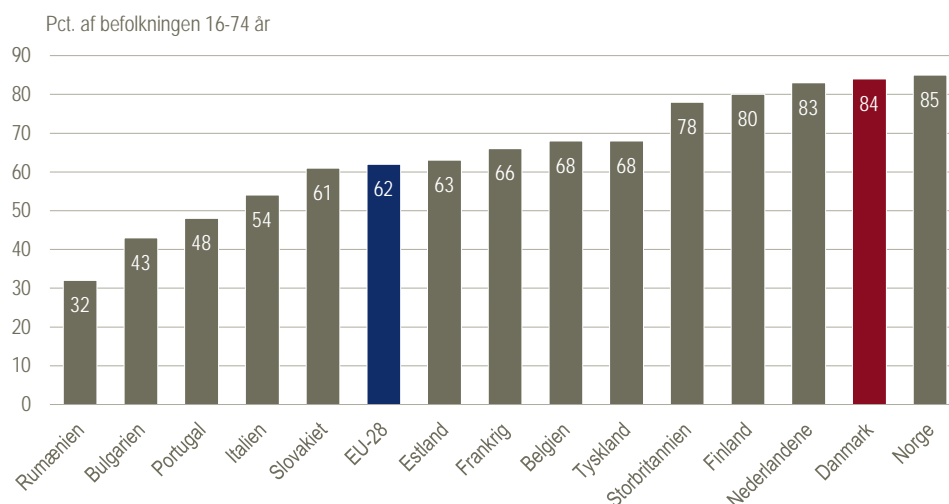
Internetbrug hver dag eller næsten hver dag

Nordmændene fører også listen over dagligt internetbrug. I 2013 anvendte 85 pct. af den norske befolkning internet hver dag eller næsten hver dag. I Danmark er andelen 84 pct. For hele EU gælder, at 62 pct. af EU-borgerne bruger internet hver dagligt eller næsten dagligt.

Hyppigere internetbrug i Norden

Sammenlignet med hele EU, er det en stor andel af befolkningen i Nordeuropa og i Nederlandene, som anvender internettet hver dag eller næsten hver dag.

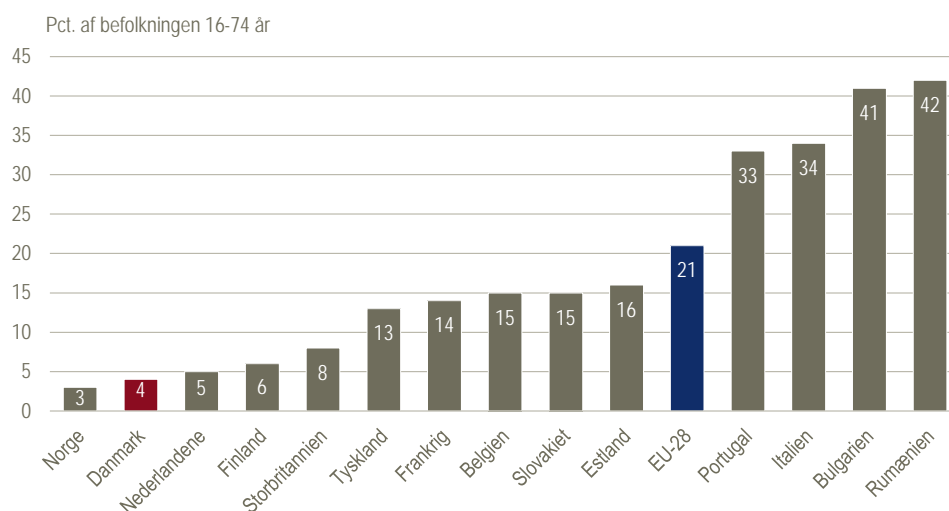
Figur 10 Daglig brug af internet i udvalgte EU-lande. 2013



Internetbrug mest udbredt i Norge

Andelen af befolkningen, der aldrig bruger internet, er under 10 procent i Nederlandene, i de nordiske lande samt i Storbritannien. I Rumænien og Bulgarien er det fire ud af ti, som aldrig har brugt internettet.

Figur 11 Andelen af befolkningen i udvalgte lande, der aldrig har brugt internet. 2013



Senest brug af internet

75 pct. af alle EU borgere har brugt internet i de seneste tre måneder. 23 pct. har prøvet at bruge det, men for mere end et år siden, og 21 pct. har aldrig brugt det.

Hypighed af internetbrug

Lidt flere end seks ud af ti bruger internet dagligt eller næsten dagligt. 10 pct. af befolkningen i EU mellem 16-74 år bruger internet mindst en gang pr. uge. Flere mænd (65 pct.) end kvinder (59 pct.) er på nettet hver dag.

Tabel 1 EU borgernes internetanvendelse, fordelt på køn. 2013

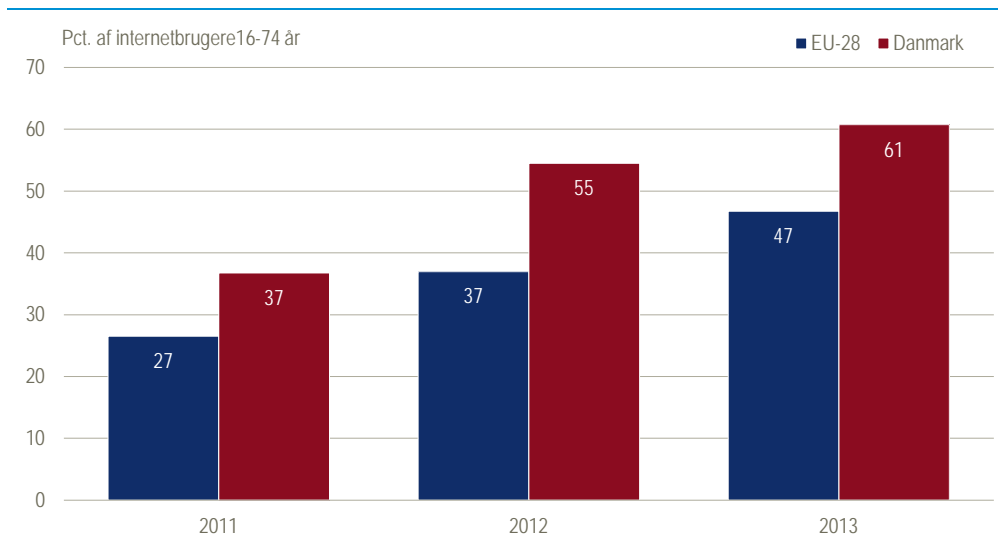
	I alt	Kvinder	Mænd
	pct. af befolkningen 16-74 år		
Internetbrug i de sidste tre måneder uanset hvor	75	73	78
Daglig eller næsten daglig internetbrug	62	59	65
Internetbrug mindst en gang pr. uge	10	11	9
Aldrig brugt internet	21	23	18

3.3 Adgang til internet via mobiltelefonen

Flere og flere går på nettet via mobilen

En stigende andel af internetbrugerne, både i Danmark og EU, bruger mobiltelefonen eller en smartphone til internetadgang. Siden 2011 er andelen steget med 20 procentpoint i EU og med 24 procentpoint i Danmark. I 2013 er det 61 pct. af internetbrugerne i Danmark, som går på nettet via mobilen og 47 pct. af internetbrugerne i EU. Det land, som har oplevet den største stigning, er Norge, hvor andelen af internetbrugerne, som anvender deres mobil til internetadgang, er steget fra 34 pct. i 2011 til 68 pct. i 2013.

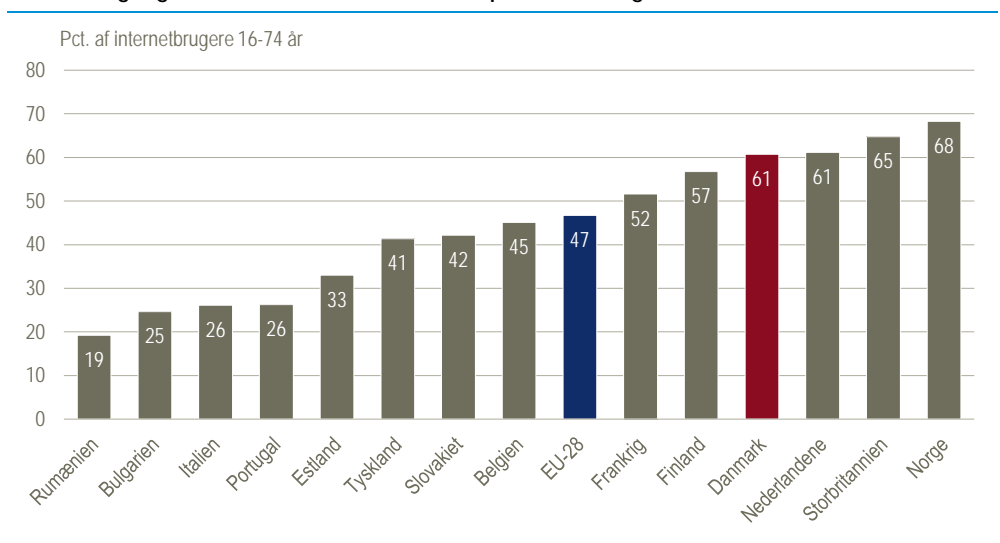
Figur 12 Internetadgang via en mobiltelefon eller smartphone. 2011-2013



Forskel mellem mænd og kvinder...

Norge er samtidig også det land, hvor det er mest udbredt at bruge en mobiltelefon eller en smartphone til internetadgang. I alle EU lande er det hovedsageligt de mandlige internetbrugere, som anvender mobilen til internetadgang. De lande, hvor forskellen mellem de mandlige og kvindelige internetbrugere er størst, er Tjekkiet (14 procentpoint), Slovakiet (13 procentpoint) samt Finland og Belgien (begge 11 procentpoint).

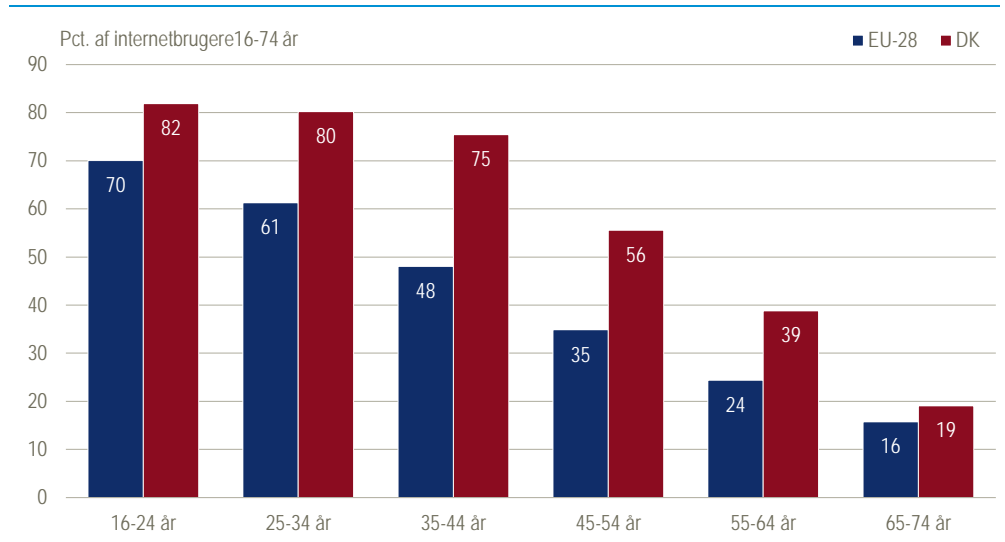
Figur 13 Internetadgang via en mobiltelefon eller smartphone i udvalgte lande. 2013



... og mellem aldersgrupper

Ligesom der er en forskel mellem kønnene, er der også en forskel mellem aldersgrupperne. De unge internetbrugere er dem, som hyppigst anvender mobiltelefonen til internetadgang. Både i Danmark og i EU, er andelen faldende med alderen.

Figur 14 Internetadgang via en mobiltelefon eller smartphone, fordelt på alder. 2013

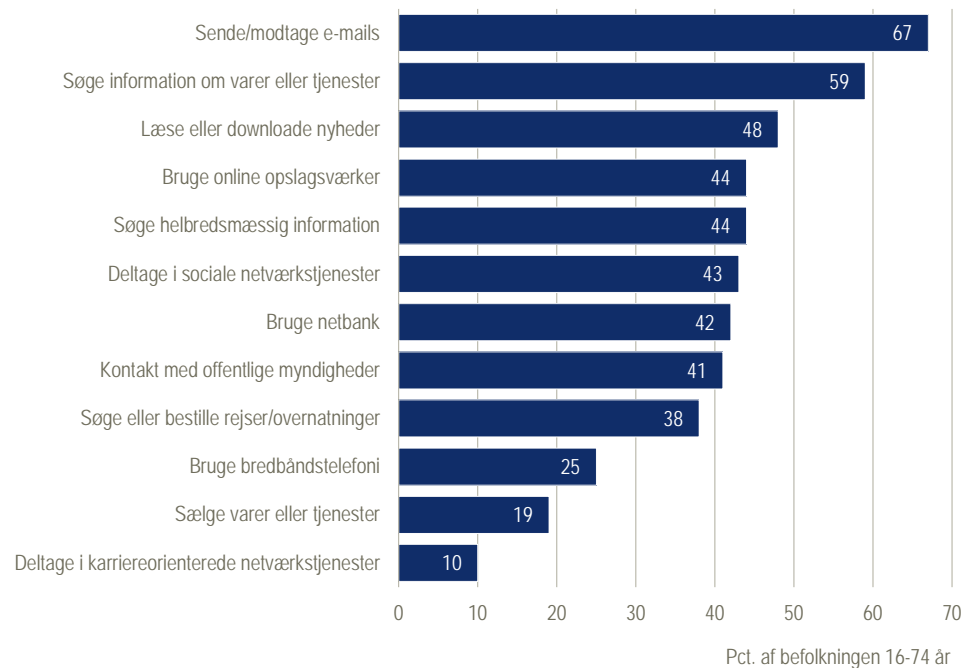


4 It-vaner i EU

Internettet anvendes til en lang række aktiviteter

Internettet anvendes til en lang række formål, bl.a. kommunikation, informations-søgning, internethandel mv. Anvendelsesmulighederne bliver fortsat flere og flere i takt med, at teknologierne udvikles og internetbrug bliver en del af hverdagen for flere og flere.

Figur 15 Udvalgte formål ved internetbrug i EU. 2013

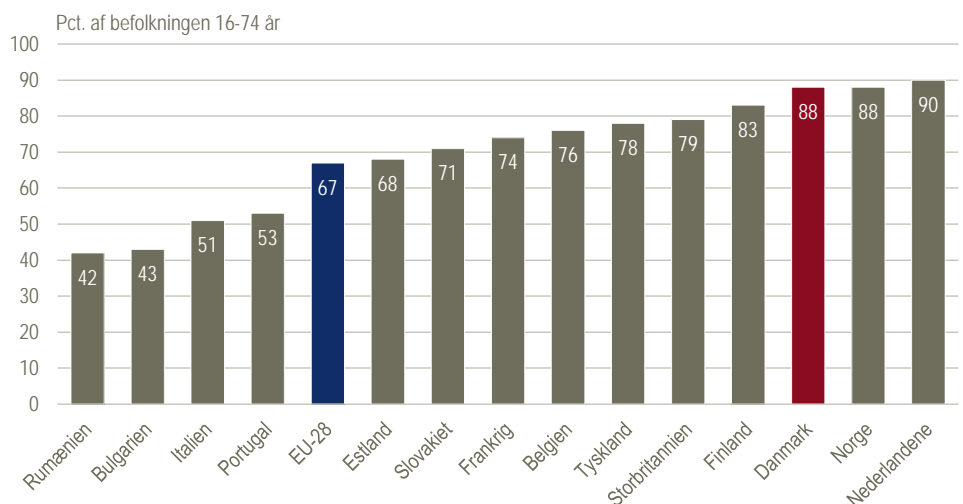


4.1 Kommunikation

E-mail er fortsat den mest udbredte anvendelse

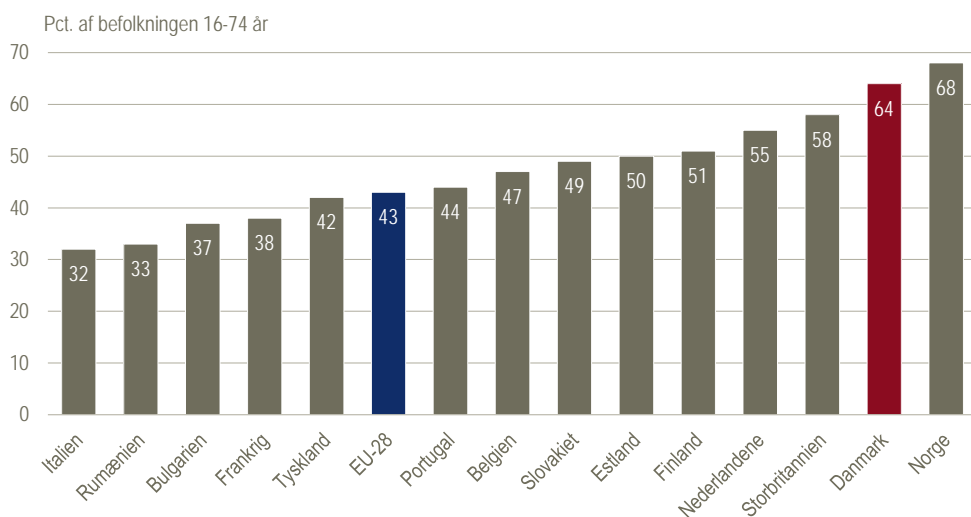
Den mest udbredte internetanvendelse i EU og i Danmark er at sende e-mails. 67 pct. af borgerne i EU og 88 pct. af danskerne har svaret, at de bruger internettet til denne kommunikationsform. Der er dog store forskelle i, hvor udbredt e-mails er i de forskellige EU lande. Mens 90 pct. af borgerne i Nederlandene har svaret, at de har sendt/modtaget en e-mail i løbet af de seneste tre måneder, gælder det kun 42 pct. af borgerne i Rumænien.

Figur 16 E-mails. 2013



Sociale netværkstjenester er i fremgang 43 pct. af EU borgerne er tilknyttet en eller flere sociale online netværkstjenester. I Danmark ligger andelen på 64 pct. Tjenester som fx Facebook, Instagram eller Twitter er mest populære i Norge og mindst populære i Italien, hvor hhv. 68 og 32 pct. af befolkningen mellem 16 og 74 år har en profil på en af de sociale netværkstjenester.

Figur 17 Sociale netværkstjenester. 2013



4.2 Informationsøgning

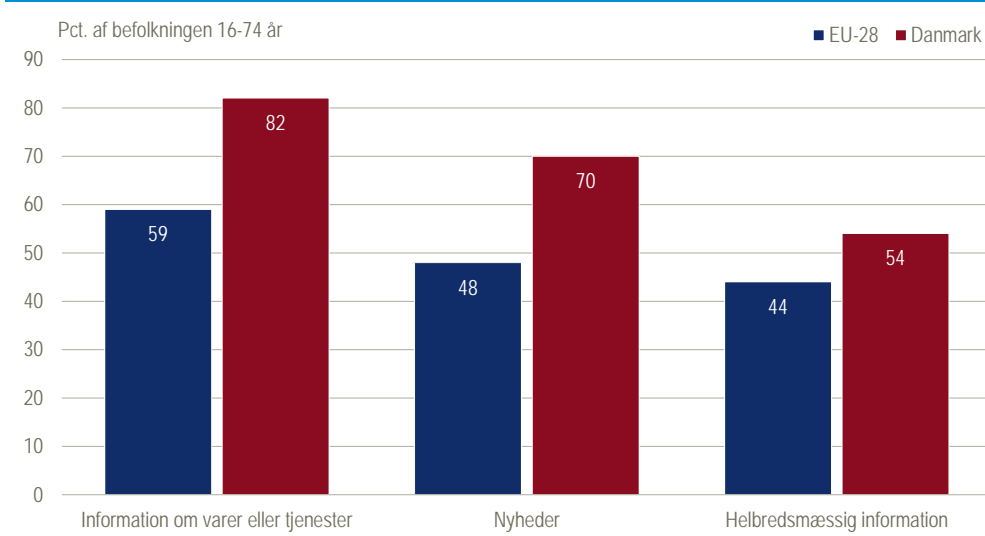
Information om varer eller tjenester

Informationssøgning om varer eller tjenester er et af de mest populære formål ved internetbrug. Flere end otte ud af ti danskere og seks ud af ti EU borgere bruger internettet til at finde information om varer og tjenester eller til at sammenligne priser.

Online nyheder

Syv ud af ti danskere og knap halvdelen af borgerne i EU læser nyheder på internettet. At læse nyheder online eller downloade aviser/tidsskrifter er mest udbredt i Norge og mindst i Polen, hvor hhv. 87 og 27 pct. af befolkningen mellem 16 og 74 år har svaret, at de læser nyhederne på internettet.

Figur 18 Informationssøgning på internettet. 2013



Helbredsmæssig information er især populær blandt kvinder

54 pct. af danskerne og 44 pct. af EU-borgerne har søgt information om bl.a. sygdom, skade, sundhed og ernæring på internettet. Søgning efter helbredsmæssig information på nettet er mest populær blandt kvinder. Dette gælder både Danmark og EU. Dog er forskellen mellem kønnene større i Danmark (48 pct. mænd og 61 pct. kvinder) end i EU (40 pct. mænd og 48 pct. kvinder).

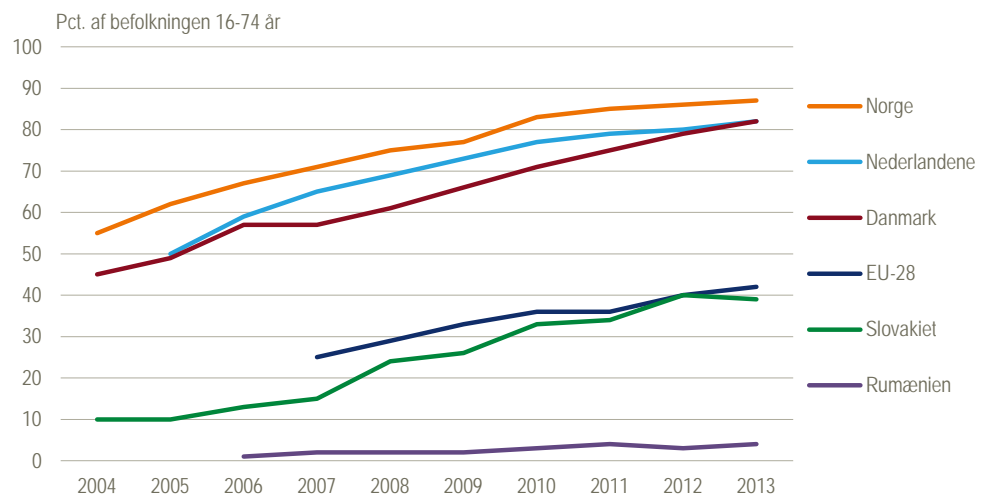
4.3 Internetbank

Fortsat vækst

Andelen af borgere i EU, der anvender netbank er næsten fordoblet i de seneste seks år. Andelen lå i 2013 på 42 pct., mod 25 pct. i 2007.

Figur 19

Udviklingen i brug af internetbank i udvalgte lande. 2004-2013



Flest netbank kunder i Norge

Norge fører listen over andelen af netbank brugere. Her er det 87 pct. af befolkningen, som 'går i banken' via internettet. Udbredelsen af internetbank er ligeledes over 80 pct. i Finland, Nederlandene og Danmark.

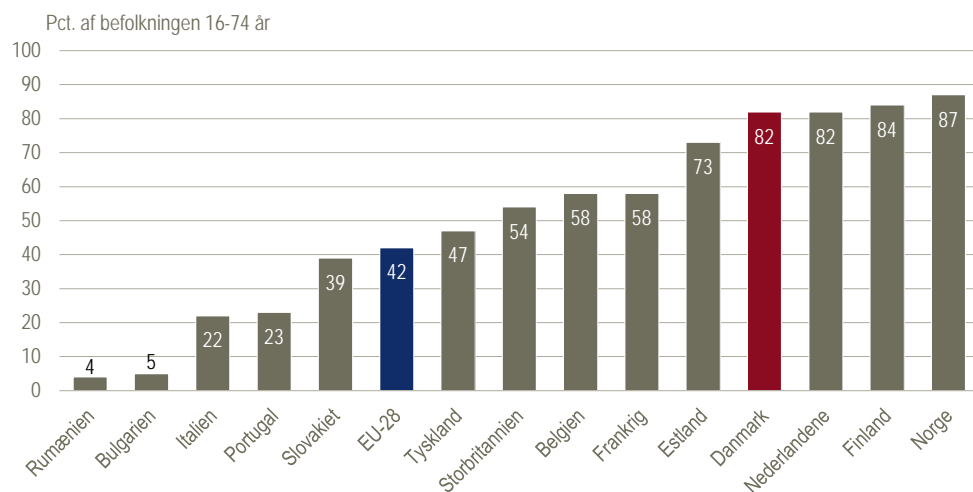
Stor stigning i brugen af netbank

Siden 2007 er andelen af netbank brugere steget markant i stort set alle EU-landene. De lande, hvor stigningen har været størst er Tjekkiet og Letland med en stigning på hhv. 29 og 27 procentpoint. I Danmark er andelen steget med 25 procentpoint i samme periode. Stigningen i EU ligger på 17 procentpoint.

Meget få netbank brugere i Rumænien og Bulgarien

De lande, som har oplevet den mindste stigning i andelen af netbank brugere er samtidig også de lande, hvor en meget lille andel af befolkningen benytter sig af muligheden for at klare sine bankforretninger online. Disse lande er Rumænien, Bulgarien og Grækenland med hhv. 4, 5 og 7 pct. af befolkningen, som anvender netbank.

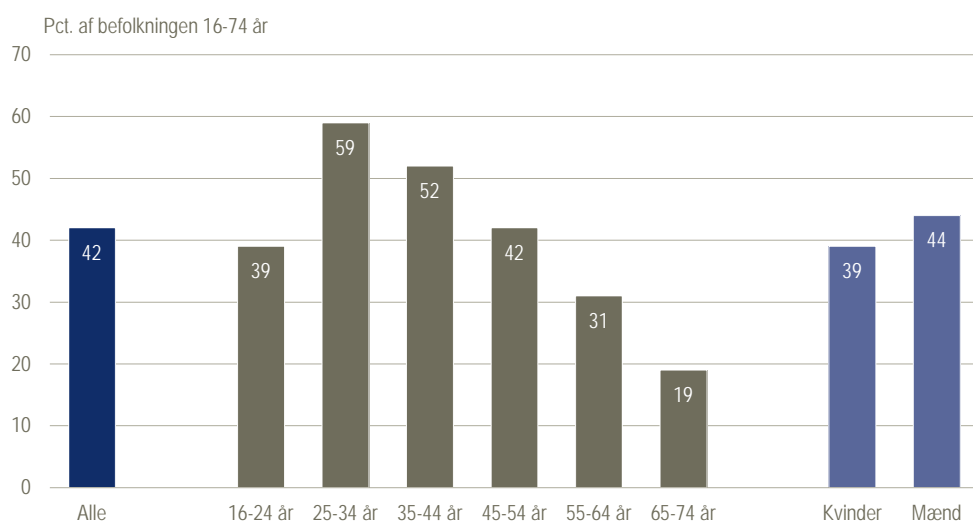
Figur 20 Brug af netbank i udvalgte lande. 2013



*Køn gør ikke forskel,
men det gør alder*

Netbank kunderne i EU er stort set lige fordelt mellem mænd og kvinder. Til gengæld er der en forskel i udbredelsen af netbank, når man ser på aldersfordelingen. Brug af internetbank er mest populær i aldersgruppen 25-34 år (59 pct.) og 35-44 år (52 pct.).

Figur 21 Anvendelse af internetbank i EU. 2013

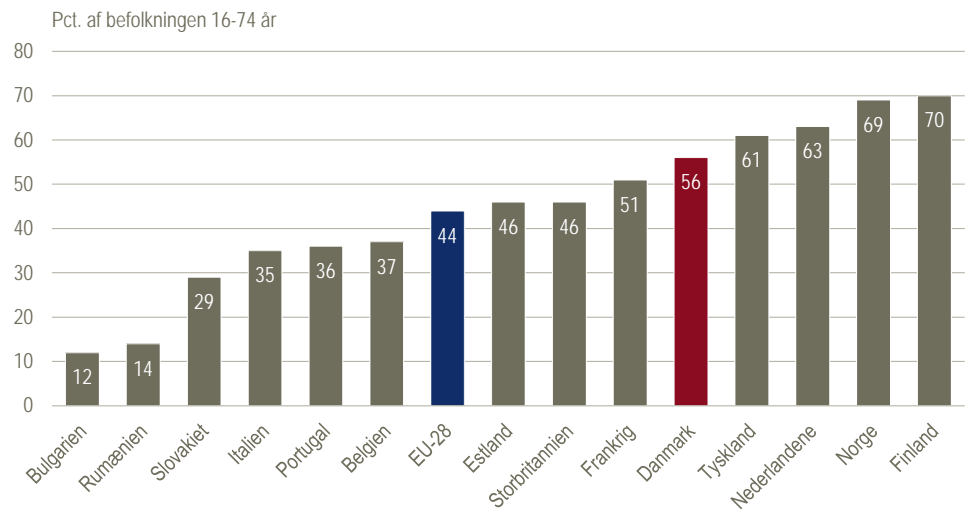


4.4 Online opslagsværker

Brug af online opslagsværker

44 pct. af EU borgerne har i 2013 brugt online opslagsværker. Denne andel er steget fra 39 pct. i 2011. De lande, hvor det er mest udbredt at bruge online encyklopædier eller Wikipedia, er Finland (70 pct.) og Norge (69 pct.). I Danmark ligger andelen på 56 pct.

Figur 22 Brug af online opslagsværker. 2013

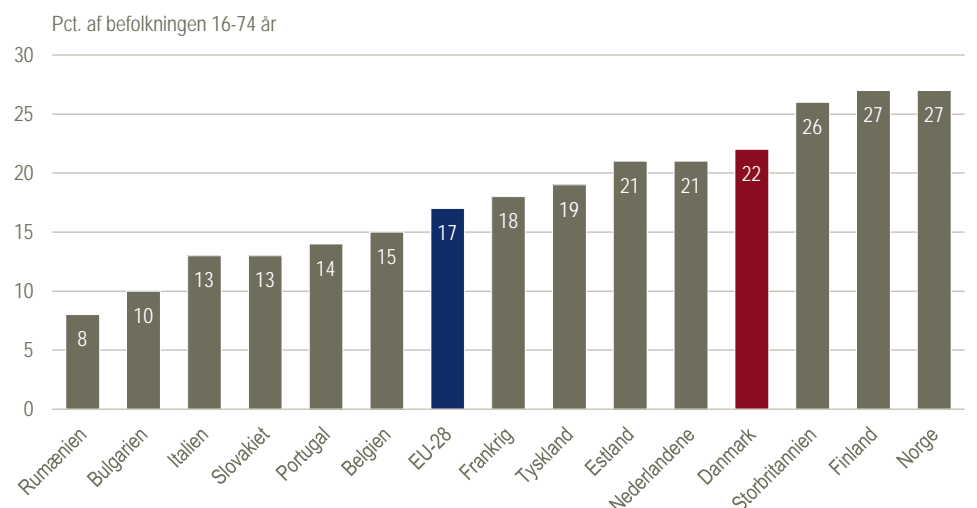


4.5 Job og karriere

Online jobsøgning

17 pct. af EU borgere har i 2013 søgt job eller sendt en jobansøgning via internettet. I Danmark ligger andelen på 22 pct. De tre lande med den højeste andel er Norge (27 pct.), Finland (27 pct.) samt Storbritannien (26 pct.).

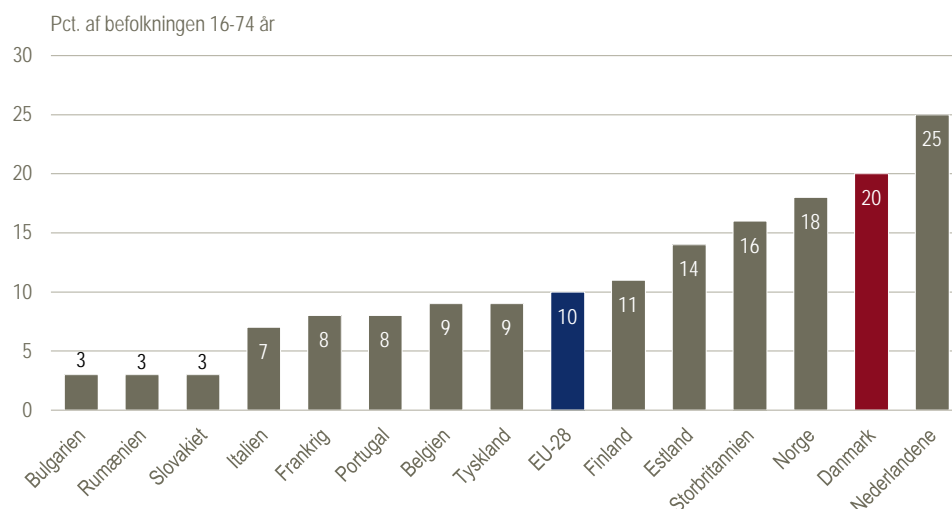
Figur 23 Online jobsøgning. 2013



Karriereorienterede netværkstjenester

Både i EU og i Danmark gælder det, at tilknytningen til de karriereorienterede netværkstjenester er en del lavere end tilknytningen til de sociale netværkstjenester. Således er det kun 10 pct. af alle EU-borgerne mellem 16 og 74 år, som er tilknyttet en eller flere karriereorienterede netværkstjenester.

Figur 24 Karriereorienterede netværkstjenester. 2013

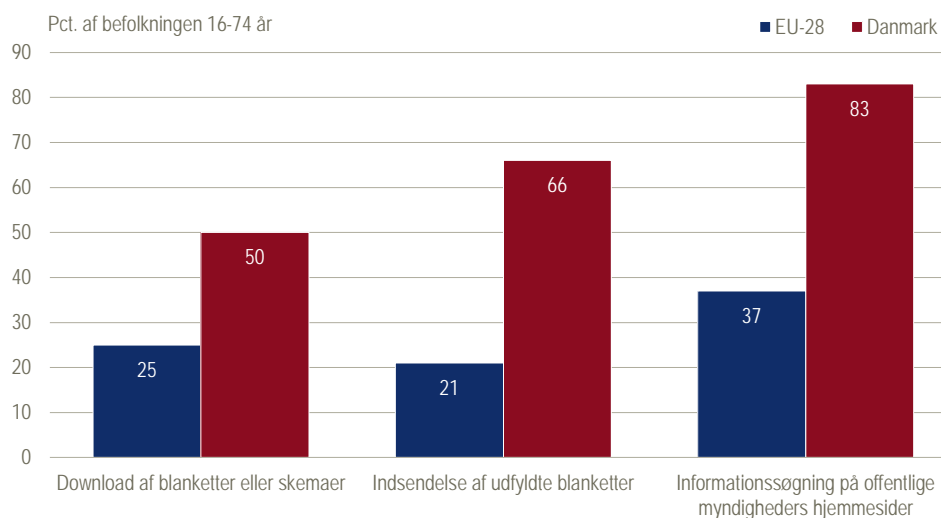


4.6 Kontakt til offentlige myndigheder

Mange vælger at kontakte det offentlige via nettet

Otte ud af ti danskere besøger offentlige myndigheders hjemmesider. 50 pct. henter skemaer eller blanketter fra fx kommunens hjemmeside og 66 pct. sender oplysninger fx i form af udfyldte blanketter til statslige eller kommunale myndigheder via internetsider. De danske resultater ligger et godt stykke over EU-gennemsnittet på alle tre områder.

Figur 25 Anvendelse af offentlige myndigheders hjemmesider i det seneste 12 måneder. 2013



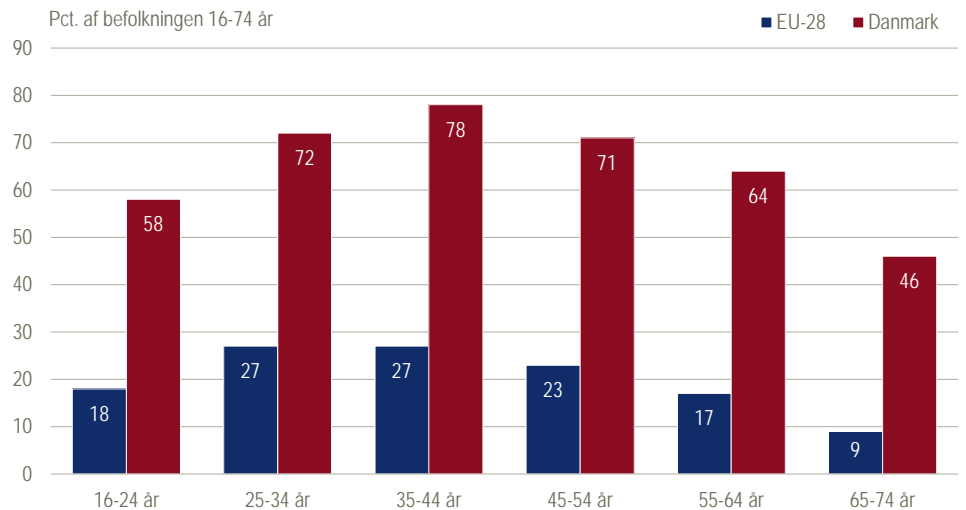
Stor forskel på Danmark og EU ...

Både i Danmark og i EU er det de 25-34 årige samt 35-44 årige, som er mest flittige til at indsende udfyldte blanketter til det offentlige. Men der er stor forskel på hvor stor en andel, der gør det. I Danmark er det mere end syv ud af ti af borgerne i begge aldersgrupper, som benytter sig af online løsninger, når de skal indsende blanketter til offentlige myndigheder. I EU gælder det 27 pct. af både de 25-34 årige og de 35-44 årige.

... men samme mønster

Selv om forskellen mellem Danmark og EU er stor, tegner der sig samme mønster mellem aldersgrupperne. De unge mellem 16 og 24 år ligger lavere end alle de andre aldersgrupper – dog med undtagelse af de ældste adspurgte.

Figur 26 Indsendelse af udfyldte blanketter mv. til offentlige myndigheder. 2013



Danmark er topscorer i brug af offentlige hjemmesider

Målt som pct. af internetbrugere er andelen af dem, som finder informationer på offentlige myndigheders hjemmesider, 87 pct. i Danmark. I Sverige og Norge ligger andelen på hhv. 78 og 72 pct. af internetbrugerne. I Rumænien er det lidt mindre end hver tiende, som søger informationer på offentlige myndigheders hjemmesider og andelen af de internetbrugere, som indsender udfyldte blanketter, ligger kun på 3 pct.

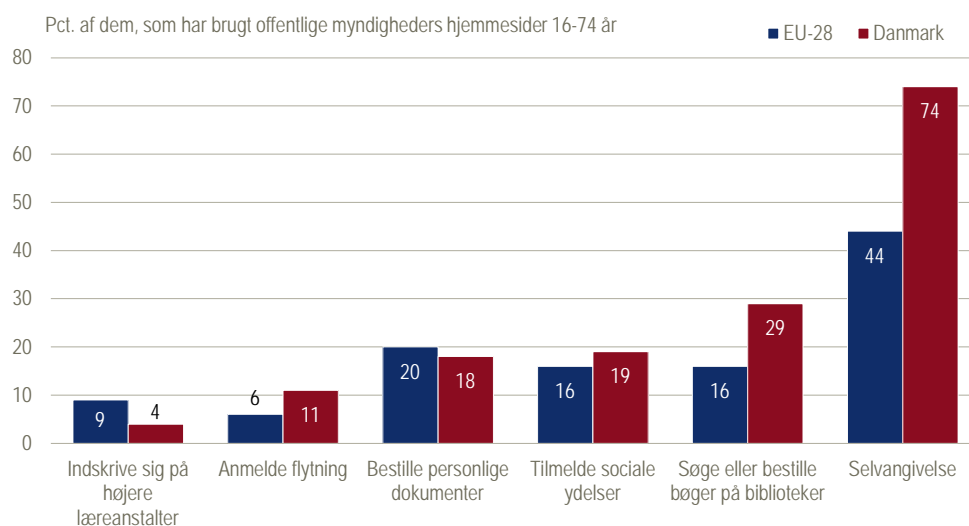
Tabel 2 Kontakt til offentlige myndigheder i udvalgte lande. 2013

	Informations-søgning	Download af skemaer mv.	Indsendelse af oplysninger	Informations-søgning	Download af skemaer mv.	Indsendelse af udfyldte blanketter
	pct. af befolkningen (16-74 år)			pct. af internetbrugere (16-74 år)		
Belgien	41	26	32	50	31	38
Bulgarien	21	13	8	37	23	15
Danmark	83	50	66	87	53	69
Estland	45	30	30	55	36	36
Finland	61	51	45	67	55	49
Frankrig	47	31	32	56	37	38
Grækenland	32	19	20	52	31	32
Irland	39	34	36	48	42	45
Italien	18	15	10	29	25	17
Kroatien	17	18	10	26	26	15
Nederlandene	75	53	57	80	57	60
Norge	69	49	50	72	52	52
Polen	17	16	11	27	24	17
Portugal	35	21	27	54	33	42
Rumænien	4	3	2	8	5	3
Slovakiet	33	20	16	40	24	19
Spanien	41	29	23	56	40	32
Storbritannien	33	22	22	37	24	24
Sverige	74	48	46	78	50	48
Tjekkiet	28	12	7	36	16	9
Tyskland	49	30	14	57	35	17
Ungarn	35	24	17	47	32	23
Østrig	48	37	28	59	46	34

De fleste bruger det offentlige hjemmesider til at ændre eller godkende selvangivelse

Når borgerne, både i Danmark og i EU, bruger de offentlige myndigheders hjemmesider, er det primært for at ændre eller godkende deres selvangivelse. I EU er det mindst udbredt at anmelde flytning via internettet, i Danmark er det 'at indskrive sig på højere læreanstalter', som ligger lavest.

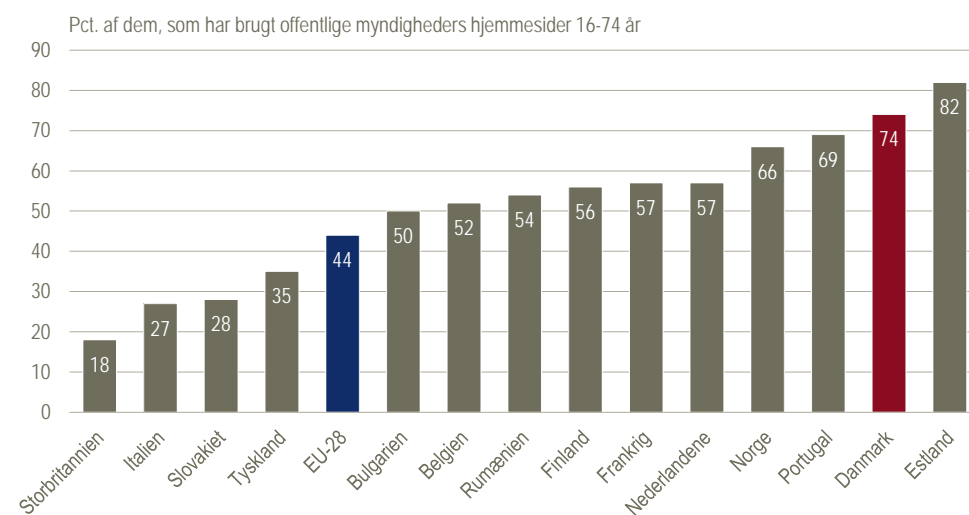
Figur 27 Formål med brugen af offentlige myndigheders hjemmesider. 2013



Tre ud af fire danskere ændrer eller godkender deres selvangivelse online

74 pct. af de danske brugere af offentlige myndigheders hjemmesider, har ændret eller godkendt deres selvangivelse. I EU ligger andelen på 44 pct. Det land, hvor de fleste brugere af det offentlige hjemmesider, har ændret deres selvangivelse, er Estland (82 pct.).

Figur 28 Ændre eller godkende selvangivelse via offentlige myndigheders hjemmesider. 2013



Hver fjerde oplever tekniske problemer

Hver fjerde EU borger, som har brugt de offentlige myndigheders hjemmesider i løbet af det seneste år, har oplevet tekniske problemer. I Danmark ligger andelen på 36 pct., og det betyder, at Danmark er det land i EU, hvor de fleste brugere af de offentlige myndigheders hjemmesider, oplever tekniske problemer.

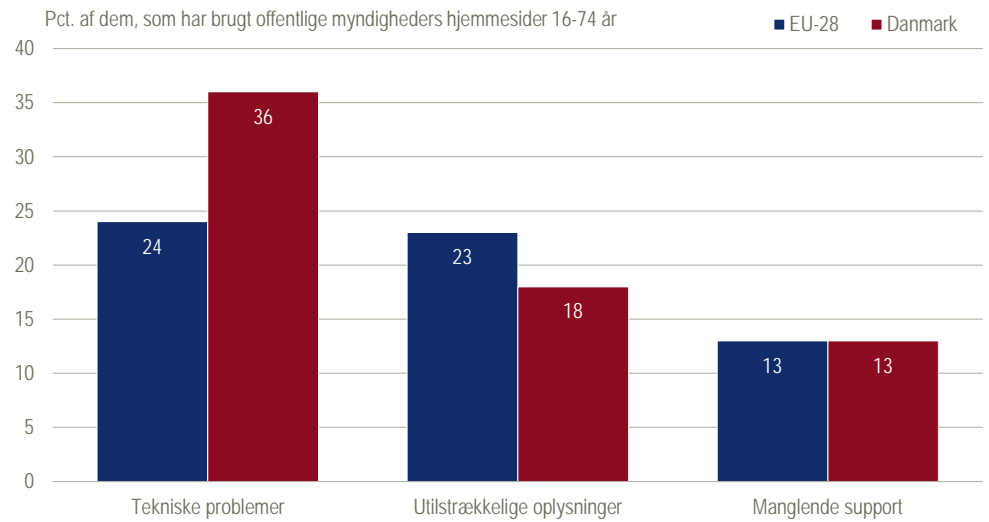
Problemer med utilstrækkelige oplysninger

23 pct. af de EU borgere, som har brugt de offentlige myndigheders hjemmesider i løbet af det seneste år, har oplevet problemer med utilstrækkelige, forældende eller uklare oplysninger på de offentlige myndigheders hjemmesider. I Danmark ligger andelen på 18 pct. Det land, som har den højeste andel er Rumænien (55 pct.).

Problemer med manglende support

13 pct. af de EU borgere, som har brugt de offentlige myndigheders hjemmesider i løbet af det seneste år, har oplevet problemer med manglende support. I Danmark ligger andelen ligeledes på 13 pct. Landet med den højeste andel er Italien (21 pct.).

Figur 29 Problemer ved brug af offentlige myndigheders hjemmesider. 2013



Tilfredshed med de offentlige myndigheders online løsninger

Brugerne af de offentlige myndigheders hjemmesider er overvejende tilfredse med hvor nemt det er at finde de oplysninger, de søger, hvor anvendelige oplysningerne er og brugervenligheden af de offentlige myndigheders online tjenester. De danske tal ligger tæt på EU gennemsnittet.

Tabel 3 Tilfredshed med brugen af de offentlige myndigheders hjemmesider. 2013

	Danmark	EU-28
Pct. af dem, som har brugt offentlige myndigheders hjemmesider brugere af det offentlige hjemmesider		
Overvejende tilfreds med...		
...hvor nemt det er finde oplysninger	84	80
...hvor brugbare oplysningerne er	84	82
...opfølgningen på forespørgslen	66	61
...brugervenligheden af tjenesterne	77	76
Overvejende utilfreds med...		
...hvor nemt det er finde oplysninger	9	16
...hvor brugbare oplysningerne er	7	13
...opfølgningen på forespørgslen	11	21
...brugervenligheden af tjenesterne	12	16

Anden kontakt med det offentlige

Når de offentlige myndigheder ikke kontaktes ved brug af deres online selvbetjeningsløsninger, er det mest udbredt at have kontakten pr. telefon eller ved personligt fremmøde. Det land, hvor de fleste borgere kontakter det offentlige ved at ringe til dem eller møde personligt op, er Finland med hhv. 57 og 52 pct. af befolkningen. Danmark er det land, hvor de fleste borgere vælger at sende en e-mail til de offentlige myndigheder, hvis de skal kontaktes udenom de digitale løsninger.

Tabel 4 Anden kontakt med de offentlige myndigheder end via hjemmeside. 2013

	Telefon	E-mail	Personligt fremmøde
	pct. af befolkningen (16-74 år)		
Belgien	25	13	27
Bulgarien	9	7	20
Danmark	36	31	24
Estland	25	18	27
Finland	57	28	52
Frankrig	40	20	39
Grækenland	17	4	36
Irland	42	14	28
Italien	16	11	23
Kroatien	14	8	12
Nederlandene	29	14	24
Norge	37	19	26
Polen	18	4	42
Portugal	15	9	29
Rumænien	4	2	12
Slovakiet	24	13	39
Spanien	26	13	38
Storbritannien	35	15	14
Sverige	53	29	32
Tjekkiet	17	13	37
Tyskland	40	21	34
Ungarn	30	12	43
Østrig	29	13	39

4.7 Internetskøb

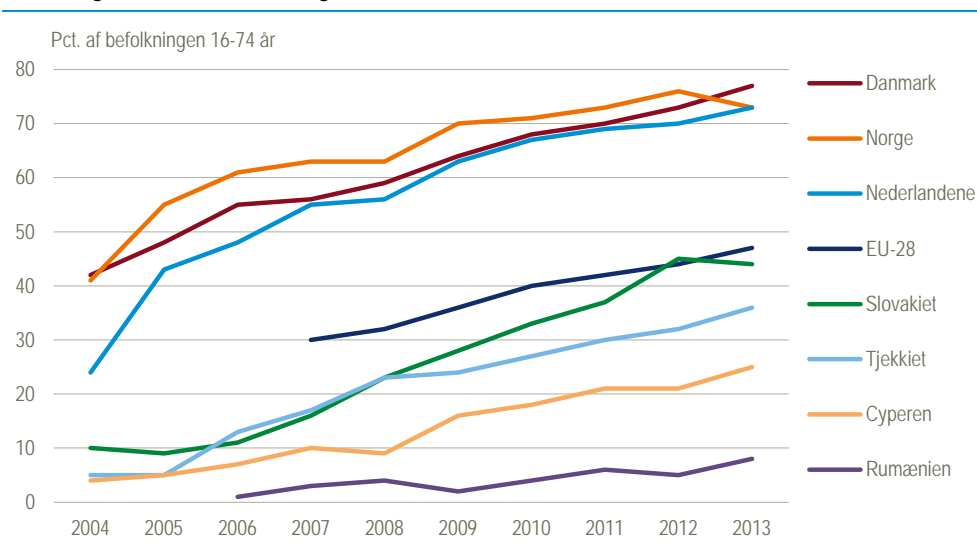
Stor stigning i andel e-handlende i EU

Internetskøb bliver stadig mere udbredt i EU. I 2007 handlede kun 30 pct. på nettet mod 47 pct. i 2013. I nogle lande er antallet af net-shoppere mere end fordoblet i perioden 2004-2013.

Danmark er et af de lande, hvor flest handler på nettet

Andelen af befolkningen, som handler på nettet, er højest i Danmark og Storbritannien (77 pct.) efterfulgt af Nederlandene, Norge og Sverige (alle tre med 73 pct.). I Rumænien er det lidt mindre end hver tiende borger, som køber varer online.

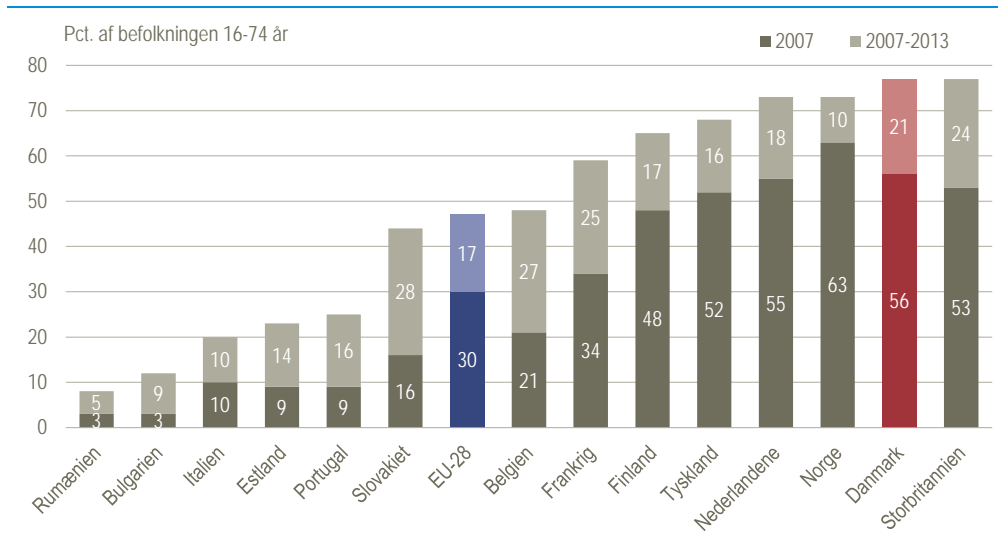
Figur 30 Udvikling i internetskøb i udvalgte lande. 2004-2013



Antallet af danske e-handlende er også i vækst

Andelen af danskere, der har handlet på nettet i de seneste 12 måneder, er steget fra 56 pct. i 2007 til 77 pct. i 2013. Det svarer til ca. 3,2 mio. personer i 2013. Populariteten af internetkøb har oplevet den største relative stigning i Slovakiet, Belgien og Malta.

Figur 31 Køb af varer via internettet i udvalgte lande. 2013



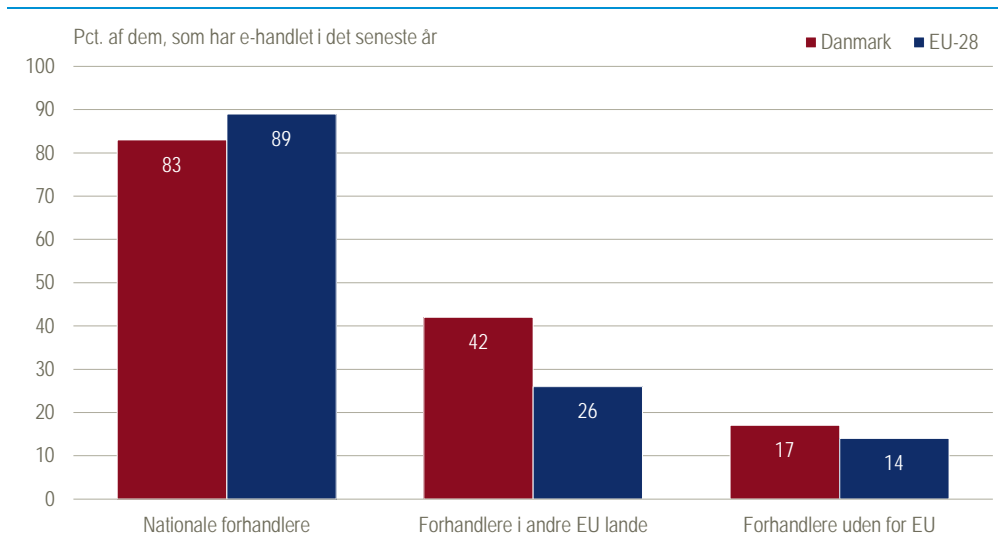
Fire ud af ti danske e-handlende køber i andre EU-lande

Når danske forbrugere køber ind på nettet, finder 42 pct. af de e-handlende varer i netbutikker i andre EU-lande. Dette svarer til 1,3 mio. danskere. Til sammenligning var det knap 800.000 danskere, der i 2008 købte varer i netbutikker i andre EU-lande. I EU køber hver fjerde e-handlende varer i internet butikker i andre EU-lande. 83 pct. af de danske e-handlende køber varer i danske netbutikker, mens 89 pct. af borgerne i EU køber varer i nationale internetbutikker.

Varer købt i netbutikker uden for EU

17 pct. af de danske e-handlende køber varer, der forhandles af netbutikker uden for EU. Den tilsvarende andel er 14 pct. hos internetkøbere i de 28 EU-lande.

Figur 32 Grænseoverskridende internethandel. 2013



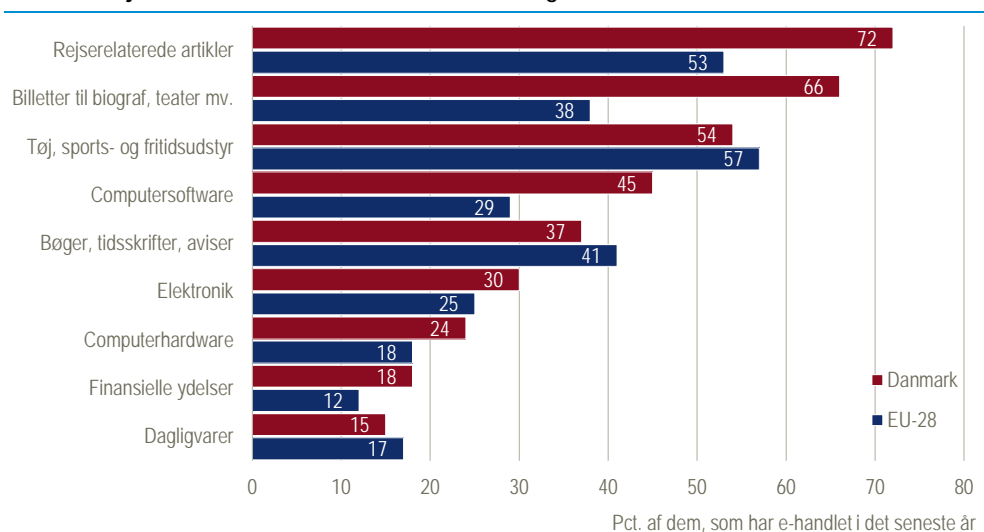
Rejseprodukter og biograf-billetter købes i stor stil

Kulturelle oplevelser, fx billetter til teater, koncerter og biograf samt rejserelaterede produkter, som hotelophold samt billetter til fly, tog og færgе, er de varer, som de fleste EU borgere har købt, når de handler på internettet. De rejserelaterede produkter er også danskernes favoritter, når de handler online.

Tøj og fritidsudstyr købes af lige mange i EU og i Danmark

Tøj, sports- og fritidsudstyr købes af lidt over halvdelen af de e-handlende i Danmark og i EU. Bøger samt tidsskrifter købes af 37 pct. danskere, som har handlet online i det seneste år, samt af 41 pct. EU borgere.

Figur 33 Varer eller tjenester købt via internettet i Danmark og i EU. 2013



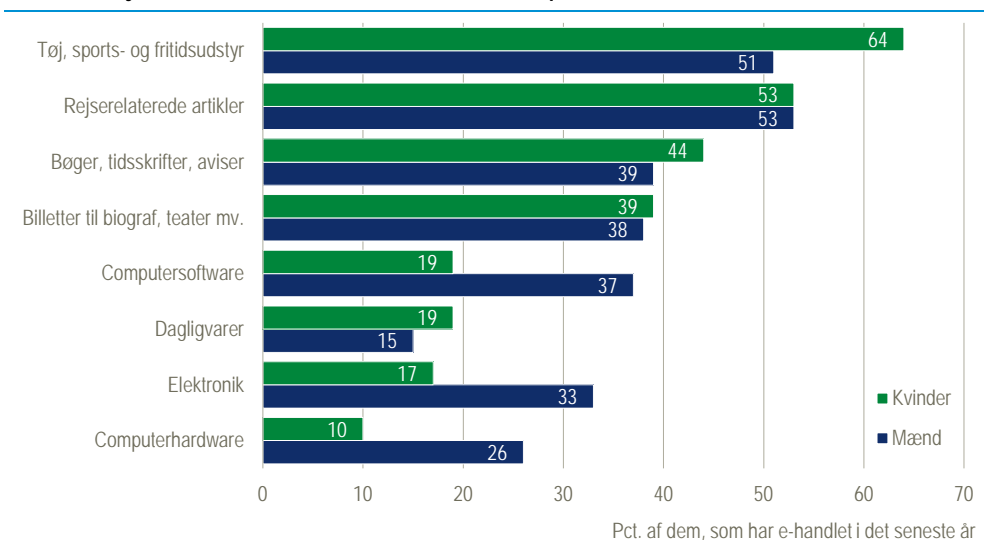
Køb af dagligvarer på internettet

Dagligvarer købes af 15 pct. af de e-handlende i Danmark. Gennemsnittet for de 28 EU lande ligger på 17 pct. De lande, hvor online køb af dagligvarer er størst, er Storbritannien (29 pct.), Polen (24 pct.), Slovenien (23 pct.) samt Portugal (22 pct.).

Kvinder og mænd e-handler forskelligt

En nærmere undersøgelse af resultaterne fra undersøgelsen afslører, at der er forskel på, hvad mænd og kvinder køber på nettet. Mandlige e-handlende fylder deres digitale indkøbskurve med tekniske varer, som fx computersoftware og elektronik, mens flere kvinder end mænd klikker sig til køb af tøj, bøger og dagligvarer.

Figur 34 Varer eller tjenester købt via internettet i EU, fordelt på køn. 2013



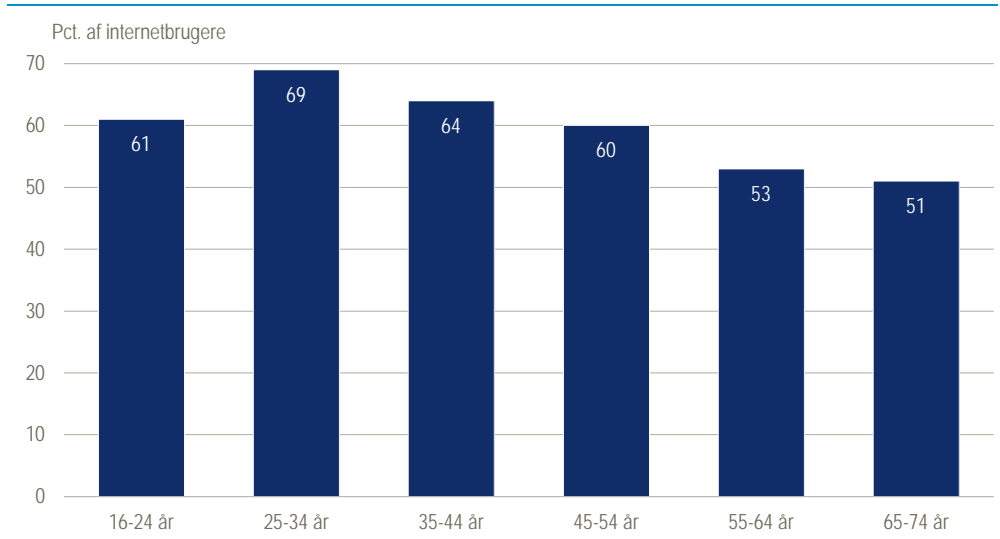
Kulturelle oplevelser og rejser i den elektroniske indkøbskurv

Kulturelle oplevelser og rejser er lige populære for både mænd og kvinder i EU, når de handler på nettet. Knap fire ud af ti, der har e-handlet det seneste år, købte billetter til teater, koncert mv. Rejserelaterede produkter købes af lidt over halvdelen af både mænd og kvinder i EU.

Internetkøb er udbredt i alle aldersgrupper

Køb af varer eller tjenester over internettet er særdeles populært blandt de 25-34 årige internetbrugere. 69 pct. af internetbrugerne i denne aldersgruppe har handlet på nettet i det seneste år. Internetbrugere over 65 år er dog også godt med. Lidt over halvdelen af de 65-74 årige internetbrugere handler på nettet.

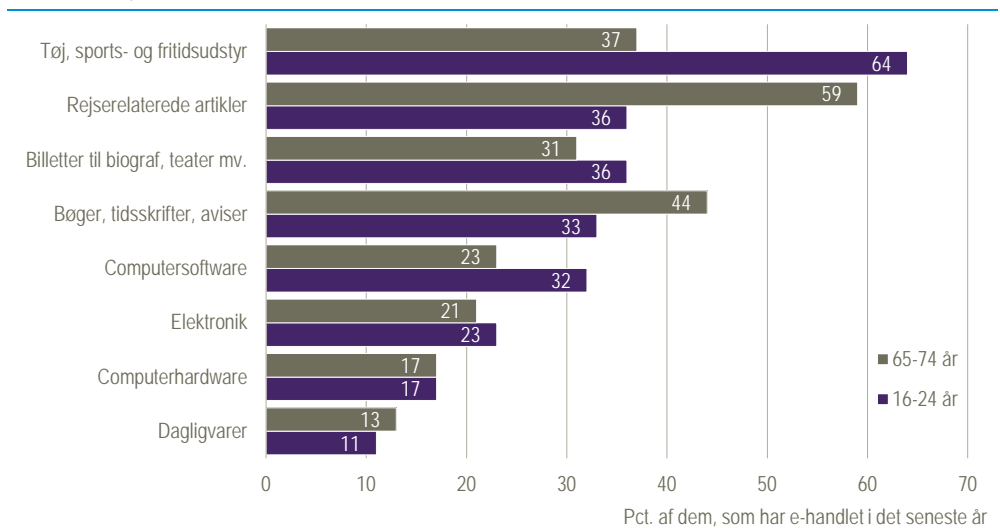
Figur 35 Køb af varer via internettet i EU, fordelt på alder. 2013



Stor forskel på unge og ældres indkøbsvaner

Det er meget forskelligt, hvad de yngste og ældste e-handlende vælger at fylde deres digitale indkøbskurve med. Mens de 16-24 årige køber tøj og sportsudstyr, går de ældre mest efter rejser. Således har 64 pct. af de unge e-handlende købt tøj og fritidsudstyr, mens det kun er 37 pct. af de ældre. Billedet ser anderledes ud for køb af rejser og hotelophold. Her er det 59 af de ældre, som har shoppet det, mens andelen ligger på 36 pct. for de unge.

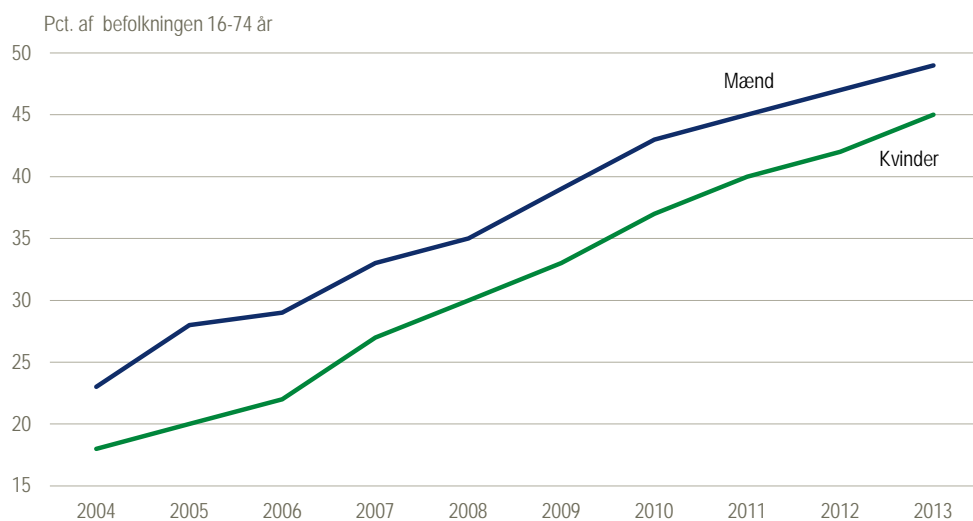
Figur 36 Varer eller tjenester købt via internettet i EU. 2013



Flest mænd handler online

Flere mænd end kvinder handler på nettet i EU. Forskellen har ligget konstant over hele perioden. I 2013 var det 49 pct. mænd og 45 pct. kvinder, som har e-handlet. Dermed er forskellen således kun fire procentpoint. I Danmark er det 78 pct. mænd og 77 pct. kvinder, som har svaret, at de har købt varer eller tjenester online i det seneste år. Dermed er forskellen mellem e-handlende mænd og kvinder kun 1 procentpoint i 2013 – i 2004 lå forskellen på 12 procentpoint.

Figur 37 Internetkøb i EU inden for det seneste år, fordelt på køn. 2013



Note: Andelen er opgjort for EU-27 fra 2004 til og med 2006. Fra 2007 er det EU-28.

4.8 It-færdigheder

Færdigheder defineres her som brug af aktiviteter

Én måde at undersøge befolkningens it-færdigheder på, er at se på udbredelsen af anvendelsen af forskellige typer af aktiviteter, fx brug af søgemaskiner, oprettelse af en hjemmeside eller at kunne sende en e-mail med vedhæftede filer.

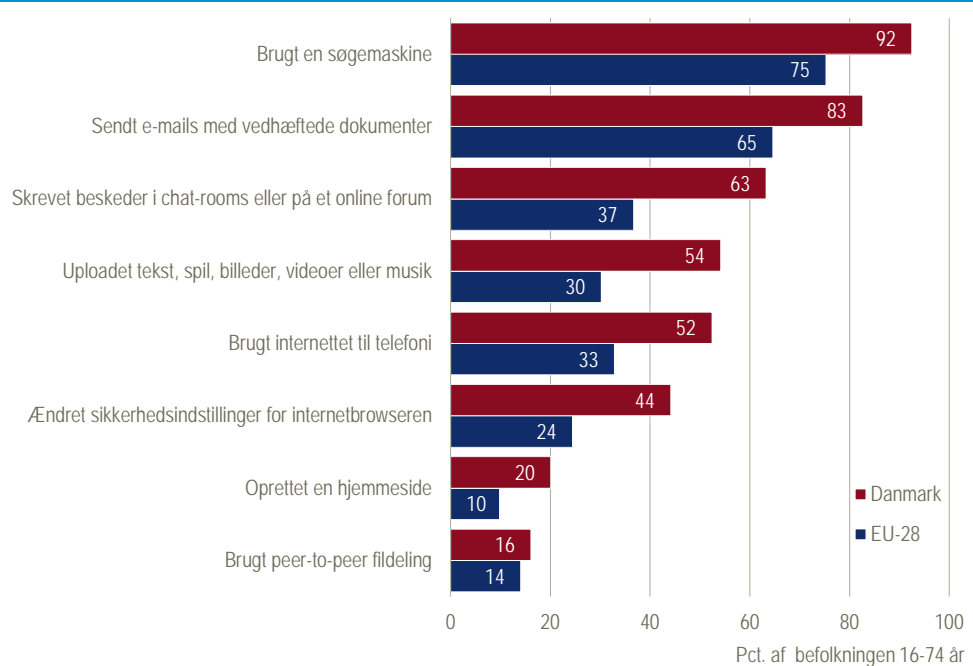
De fleste har prøvet at bruge en søgemaskine

Stort set alle danskere og tre ud af fire EU-borgere mellem 16 og 74 år, har prøvet at bruge en søgemaskine, fx Google. Andelen for internetbrugere ser ikke meget anderledes ud for Danmark (96 pct.). I EU er det 95 pct. af internetbrugerne, som har brugt en søgemaskine.

E-mails med vedhæftede filer

En stor andel af både danskere og EU-borgere har prøvet at sende e-mails med vedhæftede filer, som fx billeder eller Word dokumenter.

Figur 38 Udvalgte it-færdigheder. 2013



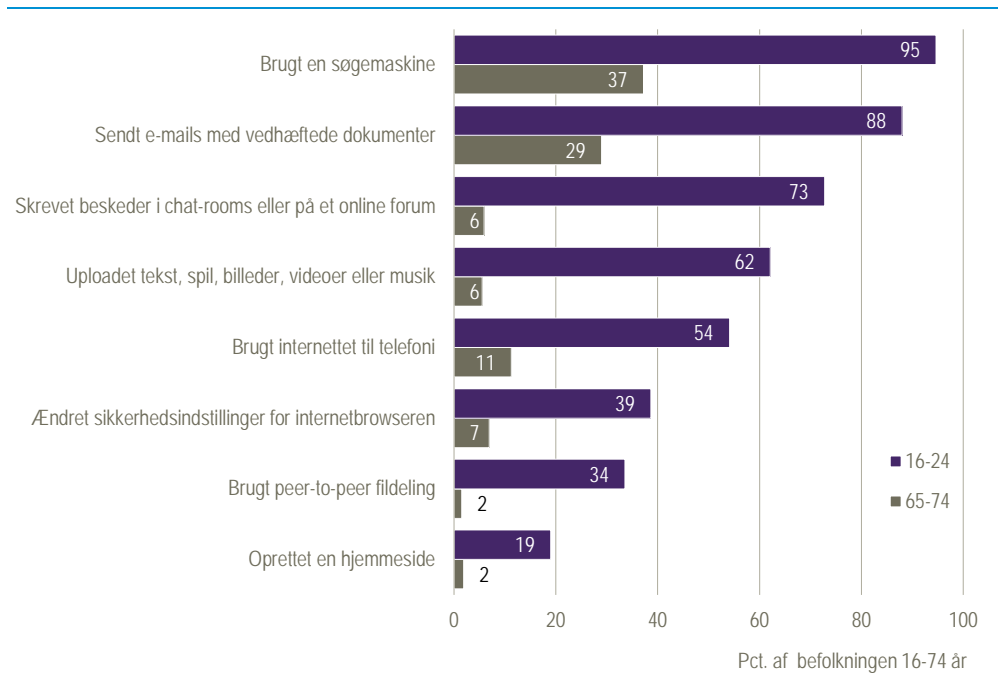
Få har oprettet en hjemmeside

Kun hver femte dansker og hver tiende EU borger har prøvet at oprette en hjemmeside. Det er også få danskere samt EU borgere, som har prøvet at dele musik eller film via peer-to-peer fildelingstjenester.

Stor forskel mellem ældre og unges it-færdigheder

Der er generelt færre ældre end unge, som anvender computer og internet. Og de, som anvender it, er typisk mindre dygtige til det. Andelen af de ældre EU-borgere, som har prøvet at udføre de forskellige internetaktiviteter er betydeligt mindre end andelen blandt de unge. I Danmark er forskellen mellem unge og ældre mindre end i EU, men de ældre halter en del efter de unge, når vi ser på de forskellige internetaktiviteter.

Figur 39 Udvalgte it-færdigheder i EU, fordelt på alder. 2013



Ældre skriver færre online beskeder

De største forskelle mellem de ældre og unge EU-borgere ses i aktiviteter, som fx at skrive beskeder på chat-rooms eller online fora, fx sociale netværkstjenester eller at uploade film, musik eller billeder på internettet.

5 Fakta om undersøgelsen

5.1 Kilder og metode

<i>Læs mere i kvalitetsdeklarationen</i>	På www.dst.dk/varedeklaration/088078 er der en mere omfattende beskrivelse af kilder og metoder.
<i>Datagrundlag</i>	Resultaterne er baseret på 5.696 besvarelser fra telefoninterviews eller webskemaer i april og maj 2013, blandt et repræsentativt udsnit af den danske befolkning fra 16-89 år. Antallet af gennemførte interviews blandt de 16-74-årige respondenter er 4.222.
<i>Populationen</i>	Undersøgelsens population er befolkningen i alderen 16-89 år i Danmark (ekskl. Grønland og Færøerne), som den er opgjort i CPR. Personer uden registreret bopæl i CPR indgår ikke i undersøgelsen. Tallene i publikationen, der omfatter internationale sammenligninger, belyser den delmængde af populationen, som er mellem 16-74 år. Resultater for andre EU-lande er alene tilgængelige for personer med alders afgrænsning 16-74 år.
<i>Sammenlignelighed over tid</i>	For at kunne afspejle internettets og it-anvendelsens hastige udvikling, indeholder spørgeskemaet hvert år en række nye spørgsmål, som ikke findes i tidligere udgaver af statistikken. Ved sammenligning med tidligere udgaver skal der herudover bl.a. tages højde for forskelle i opregningsmetoden og i referenceperioden.
<i>Opregning</i>	Undersøgelsens resultater er <i>opregnede</i> for at sikre repræsentativitet i tallene. Efter indsamling af data grupperes stikprøven efter en række variable, herunder køn og alder. Hver besvarelse påføres en personvægt som korrigerer for et evt. skævt bortfald i forhold til stikprøven. Beregningen sker ved et <i>regressionsestimat</i> .

5.2 Mere information

<i>Mulighed for særkørsler</i>	Der er mulighed for at købe mere detaljerede oplysninger fra undersøgelsen <i>It-anvendelse i befolkningen</i> .
<i>Mere information</i>	Tidligere publikationer om it-anvendelsen i befolkningen kan findes på www.dst.dk/it . Udvalgte tabeller findes desuden i Statistikbanken. Internationale resultater kan downloades fra Eurostats tema-hjemmeside 'Information Society': http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/information_society/introduction . Data til brug for denne publikation er trukket fra Eurostats databank ultimo marts 2014. Vejledning til Eurostats databank samt brug af Eurostats hjemmeside findes her http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/help/user_support .
<i>Seneste offentliggørelse</i>	<i>It-anvendelse i befolkningen 2013</i> udkom i november 2013. Den findes på Danmarks Statistiks hjemmeside på adressen www.dst.dk/da/publ/ItBefolkning De første resultater i 2013 undersøgelsen udkom i juni 2013 i <i>Nyt fra Danmarks Statistik</i> : <ul style="list-style-type: none"> Næsten 3,3 mio. danskere handler på nettet (Nyt nr. 343, 25. juni 2013)
<i>Henvendelse</i>	Justyna Wijas-Jensen (metode, tal), tlf. 39 17 36 76, jwj@dst.dk