

It-anvendelse i befolkningen

2016

It-anvendelse i befolkningen 2016

It-anvendelse i befolkningen – 2016

Udgivet af Danmarks Statistik

November 2016

Foto omslag: Colourbox

Pdf-udgave

Kan hentes gratis på

www.dst.dk/Publ/ItBefolkning

eller på

Danmarks Statistiks temaside om it på

www.dst.dk/it

ISBN 978-87-501-2237-1

ISSN 2245-4152

Adresser:

Danmarks Statistik

Sejrøgade 11

2100 København Ø

Tlf. 39 17 39 17

e-mail: dst@dst.dk

www.dst.dk

Forfatter:

Agnes Tassy

Erhvervslivets Udvikling, Danmarks Statistik.

© Danmarks Statistik 2016

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

Internetbrug er blevet en uundværlig del af vores liv både i hjemmet, i skolen og på arbejdspladsen. Uanset om vi taler praktiske gøremål, kommunikation, interaktion med det offentlige og sundhedsvæsenet eller socialt samvær, så foregår mere og mere online.

Udbredelsen af computere og smartphones er høj i Danmark, men der er store forskelle på, hvor intensivt og til hvilke formål vi bruger internettet.

Derfor er der fortsat brug for at dokumentere udviklingen. Et omfattende europæisk samarbejde har i mange år leveret harmoniserede data om europæernes internetaktiviteter. Borgerne i alle EU-lande udspørges om deres internetvaner og besvarelserne kan sammenlignes på tværs af grænserne.

Danskerne er på mange områder forrest i anvendelsen af internet og digitalisering i forhold til andre EU-lande. Det betyder, at det sæt spørgsmål, der stilles i alle lande, ikke altid er tilstrækkeligt til at give et mere nuanceret billede af danskernes internetvaner. For at styrke relevansen af undersøgelsen har Danmarks Statistik etableret et samarbejde med relevante offentlige myndigheder og private interesseorganisationer om at udvide EU-undersøgelsen med en række nationale spørgsmål.

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

Digitaliseringsstyrelsen og Ældre Sagen har siden 2010 medfinansieret inddragelse af borgere på 75-89 år. I 2016 har Digitaliseringsstyrelsen derudover bidraget til inkludering af de 15-årige. Dermed omfatter undersøgelsen et, i såvel dansk som international regi, enestående stort aldersmæssigt univers (15-89 år). Endelig medfinansierer Digitaliseringsstyrelsen, Ældre Sagen og Slots- og Kulturstyrelsen tilføjeelsen af en række nationale spørgsmål.

Den nationale udvidelse af statistikken sætter en naturlig grænse for internationale sammenligninger. Det er dog vigtigt at benchmarke de danske resultater mod andre lande, hvorfor der udarbejdes en separat publikation med internationale sammenligninger i starten af 2017, når data fra de øvrige lande bliver tilgængelige.

Nærværende publikation beskriver de vigtigste indikatorer fra den udvidede nationale undersøgelse. Hvor muligt sammenlignes nye oplysninger med tidligere data for at kunne belyse udviklingen over tid.

Danmarks Statistik, november 2016

Jørgen Elmeskov, rigsstatistiker

Peter Bøegh Nielsen, kontorchef

Indholdsfortegnelse

	Sammenfatning	5
1	Adgang til og brug af it	7
1.1	Adgang til it i de danske husstande	7
1.2	Hypighed af internetbrug	11
1.3	Internetbrug uden for hjemmet	12
1.4	Hvem er ikke på nettet?	13
1.5	Årsager til manglende internetadgang i hjemmet	15
2	Digital kommunikation med det offentlige	16
3	Hvad bruger danskerne internettet til?	30
3.1	Kommunikation	30
3.2	Sociale medier	31
3.3	Informationssøgning	33
3.4	Digital adgang til sundhed	33
3.5	Internetbank	37
3.6	Streaming af TV, film og musik	37
4	E-handel	41
4.1	Borgernes internetsalg	41
4.2	Borgernes internetkøb	42
4.3	Barrierer ved internetkøb	47
5	It-sikkerhed og privatlivets beskyttelse	49
6	It-færdigheder	55
7	It-anvendelse hos ældre borgere i Danmark	60
7.1	Ældres adgang til internet i hjemmet	60
7.2	Hvem fravælger internetbrug og hvorfor?	60
7.3	Hypighed af internetbrug	63
7.4	Formål med internetbrug	64
7.5	Færdigheder i at bruge computer og internet	65
7.6	It-sikkerhed og privatlivets beskyttelse	66
8	It-anvendelse hos de 15-18 årige borgere i Danmark	68
8.1	Brug af internet	68
8.2	Hvilket it-udstyr anvendes til internetadgang?	68
8.3	Mobil adgang til internet	69
8.4	Formål ved internetbrug	69
8.5	Færdigheder i at bruge computer og internet	74
8.6	It-sikkerhed og privatlivets beskyttelse	75
9	Mere information	78

Sammenfatning

- Internetbrug belyses i bred forstand* I publikationen 'It-anvendelse i befolkningen 2016' beskrives danskernes anvendelse af it og internet i bred forstand. Undersøgelsen adresserer også mere specifikke emner såsom it-udstyr i danskernes hjem, formål med internetbrug herunder blandt andet digital kommunikation med det offentlige, mediebrug, sociale medier samt e-handel. Barrierer for internetbrug og nethandel, it-kompetencer og it-sikkerhed er yderligere emner, der bliver belyst i publikationen.
- Fokus på de ældre og de unges internetvaner* For første gang i undersøgelsens historie spørges 15-årige danskere. Statistikkens univers er dermed udvidet til at omfatte et bredt udsnit af befolkningen mellem 15 og 89 år. Publikationens to sidste afsnit sammenligner henholdsvis ældre og unge borgers internetvaner med resten af befolkningen.
- Et udpluk af resultater* Blandt årets resultater er følgende:
- 91 pct. af familierne har adgang til internet i hjemmet i 2016. Andelen var 84 pct. i 2011.
 - Fire ud af fem mellem 16 og 89 år går på internettet via mobiltelefon. Hver femte bruger internet via Smart-TV.
 - Andelen af dem, der handler på nettet, er steget fra 65 pct. i 2011 til 77 pct. i 2016.
 - 54 pct. af online købere forbereder deres køb hver gang de handler på nettet ved at søge informationer om priser og sammenlignende produkter.
 - Syv ud af ti online købere har ikke oplevet nogen problemer ved internetkøb til private formål. 12 pct. oplevede, at varen ankom senere end angivet. 11 pct. stødte ind i tekniske problemer i forbindelse med internetkøb.
 - 94 pct. af befolkningen har oprettet NemID, som er en forudsætning for at kunne læse Digital Post fra det offentlige. I 2014 havde 91 pct. af danskerne NemID.
 - Halvdelen af danskerne (16-89 år) angiver, at de i høj grad føler sig rustet til at bruge internettet med deres it-færdigheder. Andelen er kun 13 pct. hos de 75-89-årige.
 - 64 pct. af borgerne mellem 75-89 år har været på internettet inden for de sidste tre måneder. Det er en stigning på 34 procentpoint i forhold til 2011.
 - 44 pct. af de 65-89-årige brugte aldrig internet i 2011. Andelen er i 2016 faldet til 19 pct. Dermed forsvandt mere end halvdelen af ikke-brugere på fem år.
 - 100 pct. af unge mellem 15-18 år er online mindst én gang om ugen. 98 pct. går på internettet via smartphone.
 - De fleste unge har en profil på mindst tre sociale medier. Kun 3 pct. i aldersgruppen 15-18 år fravælger at bruge sociale medier i 2016.
- Datagrundlag* Publikationen bygger primært på oplysninger fra undersøgelsen It-anvendelse i befolkningen 2016. Undersøgelsen er baseret på besvarelser fra et repræsentativt udsnit af borgere. Grundlaget er et fælles EU-spørgeskema (ICT usage by individuals and in households 2016), men undersøgelsen dækker yderligere en række nationale spørgsmål, som i 2016 udarbejdes i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen, Ældre Sagen og Slots- og Kulturstyrelsen.

Fakta om undersøgelsen

Publikationen bygger på oplysninger fra undersøgelsen It-anvendelse i befolkningen 2016. Undersøgelsen er baseret på et fælles EU-spørgeskema (ICT usage by individuals and in households 2016), men undersøgelsen dækker yderligere en række nationale spørgsmål, som udarbejdes i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen, Ældre Sagen og Slots- og Kulturstyrelsen.

Resultaterne er baseret på ca. **6.000 besvarelser** fra telefoninterviews eller webskemaer i marts-maj 2016, blandt et repræsentativt udsnit af den danske befolkning fra 15-89 år.

Dataindsamlingen er foretaget i foråret 2016 ved hjælp af telefoninterviews eller web-skema.

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

Andre tal om informationssamfundet

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

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

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

Adgang til undersøgelsens resultater

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

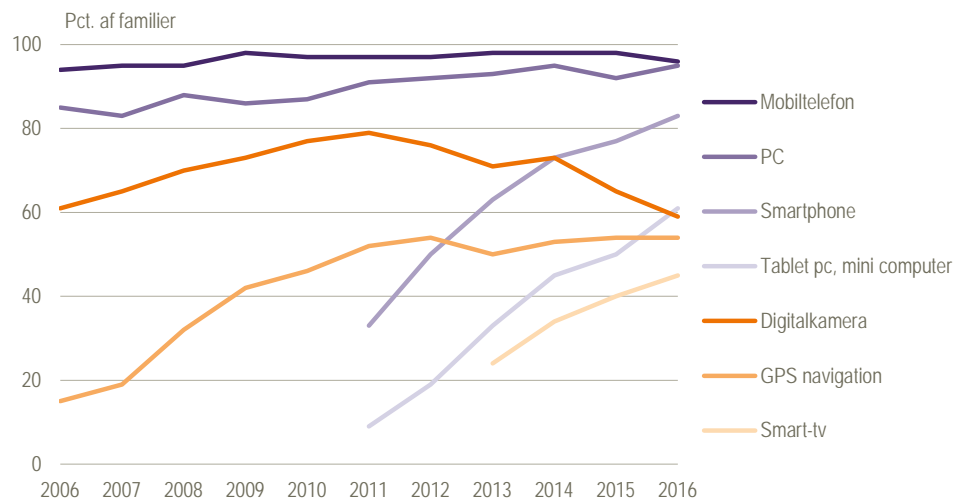
1 Adgang til og brug af it

1.1 Adgang til it i de danske husstande

Danskernes hjem er fyldt med it-udstyr og elektronik

Mindest fire ud af fem familier er i besiddelse af både smartphone og computer. Næsten hver anden familie ser fjernsyn på smart-TV, der muliggør streaming via internettet. Kigger vi tilbage i tiden, ser billedet anderledes ud. Mens næsten lige så mange havde en pc og en mobiltelefon i deres hjem i 2006 som i 2016, var smart-TV og smartphones ikke til at finde i et typisk dansk hjem.

Figur 1 Elektronik i hjemmet.

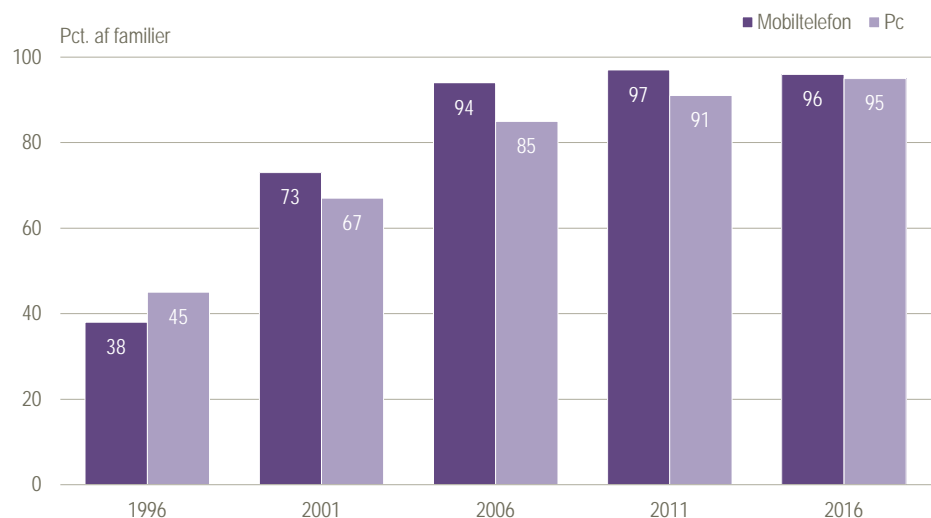


Kilde: www.statistikbanken.dk/VARFORBR

Mobiltelefonens popularitet

Går vi helt tilbage til for tyve år siden, så havde de fleste familier hverken pc eller mobiltelefon. I 1996 havde 38 pct. af familierne mobiltelefon. På det tidspunkt ejede flere familier en computer end en mobiltelefon. Mobiltelefonens popularitet gjorde, at andelen af familier med mobiltelefon næsten fordoblede på fem år fra 1996 til 2001, hvor der var flere hjem med mobiltelefon end med computere.

Figur 2 Mobiltelefoner og computere i hjemmet.



Kilde: www.statistikbanken.dk/VARFORBR

Fastnettelefonen forsvinder

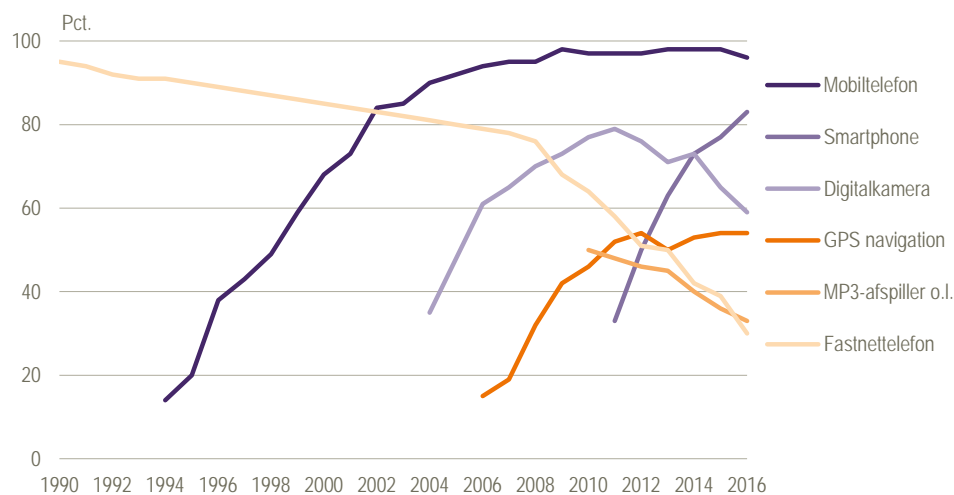
I 2016 har stort set alle familier både mobiltelefon og pc (96 pct.). Med mobiltelefonens indtog begyndte fastnettelefonens tilbagetog, og i 2001 overhalede antallet af mobilabonnementer antallet af fastnetabonnementer. I dag er det kun 30 pct. af

de danske familier, der har en fastnettelefon i hjemmet. Et apparat, som var fast inventar i danskernes huse eller lejligheder for 25 år siden.

Digitalkameraer

I de seneste fem år kan statistikken dokumentere endnu en markant udvikling angående elektronik og it-udstyr i det danske hjem. Undersøgelsen af danskernes elektronik i hjemmet viser nemlig med al tydelighed, at det ikke alene er fastnettelefonen, der er på vej ud af markedet siden mobiltelefoner og smartphones er blevet til. Digitalkameraer er et andet eksempel. De havde deres storhedstid i 2011, hvor 79 pct. af familierne havde et digitalkamera i hjemmet. Herefter er det gået stødt ned af bakke, så det tal i dag er reduceret til 59 pct.

Figur 3 Fastnettelefoner forsvinder fra danskernes hjem



Anm.: Udbredelsen af fastnettelefon er beregnet for årene 1992-2007.

Kilde: www.statistikbanken.dk/VARFORBR

MP3-afspillere og GPS

Også MP3-afspillere er på vej ud af hjemmene. I 2010 var der en MP3-afspiller i 50 pct. af de danske hjem, mens det i dag er 33 pct. GPS'en går efter alt at dømme samme fremtid i møde. Fra 2006 til 2012 var der en stor stigning i antallet af hjem med GPS fra 15 til 54 pct., men i perioden herefter, hvor smartphones for alvor finder vej til de danske hjem, bremser udviklingen for GPS helt op, og i dag er det fortsat 54 pct., der har en GPS i hjemmet.

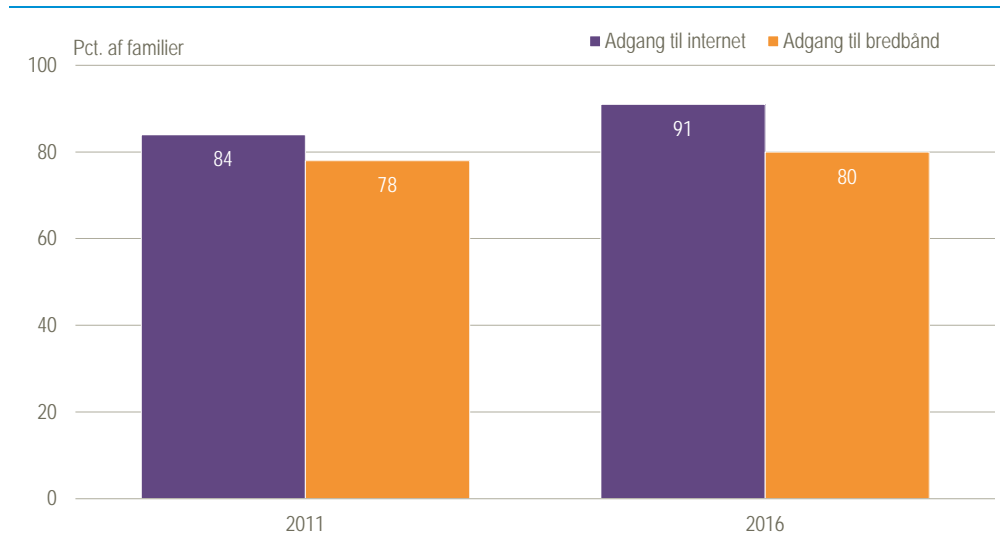
Smartphones bruges til stadig flere formål

Det, vi kan observere her, er et eksempel på disruption. De nye såkaldte disruptive teknologier, som er digitalt baserede, kan forandre markeder hurtigere end eksisterende virksomheder kan nå at tilpasse deres produkter. Smartphones kan bruges til stadig flere formål. GPS, kamera, e-bøger, radio, adgang til nyheder, netbank og sociale netværk er bare nogle af de funktioner, som langt de fleste danskere i dag har adgang til via deres smartphones.

Internetadgang i hjemmet

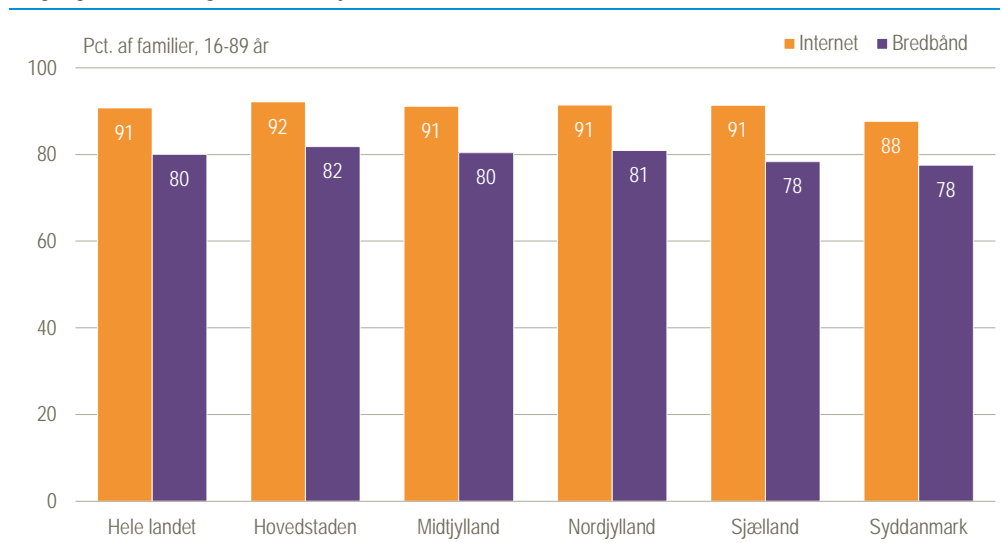
I 2016 er 91 pct. af familierne opkoblet til internettet. Langt de fleste internetforbindelser er bredbåndsforbindelser med høj hastighed.

Figur 4 Internet og bredbånd i hjemmet. 2011 -2016

*Regionelle forskelle*

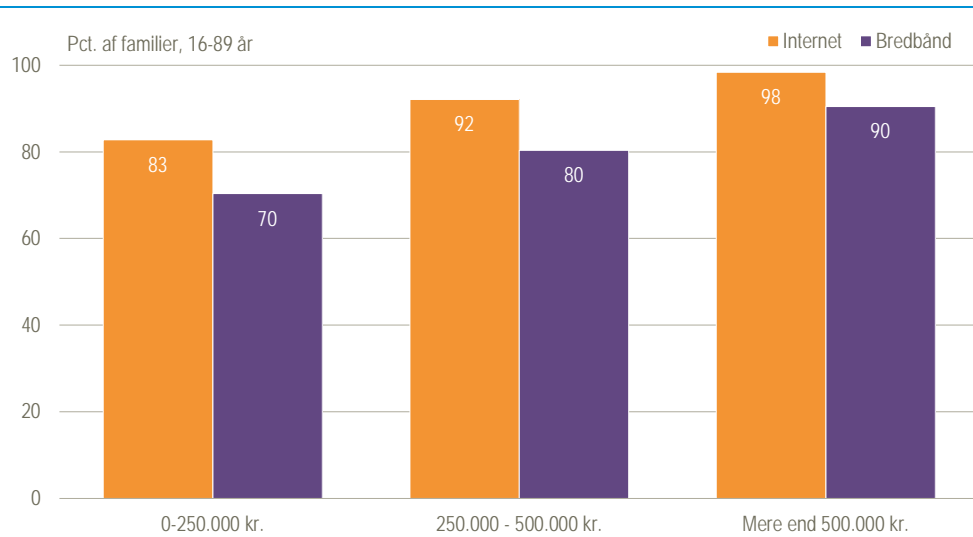
I dag er der ingen betydelige regionale forskelle med hensyn til borgernes adgang til internettet fra deres hjem. Andelen af familier med adgang til internettet hjemmefra er estimeret til 88 pct. i Region Syddanmark i 2016. Dermed er Syddanmark den region, hvor udbredelsen af internet synes at være lavest, dog stadig kun 3 procent point under landsgennemsnittet på 91 pct.

Figur 5 Adgang til internet og bredbånd i hjemmet. 2016

*Internetopkobling og indkomst*

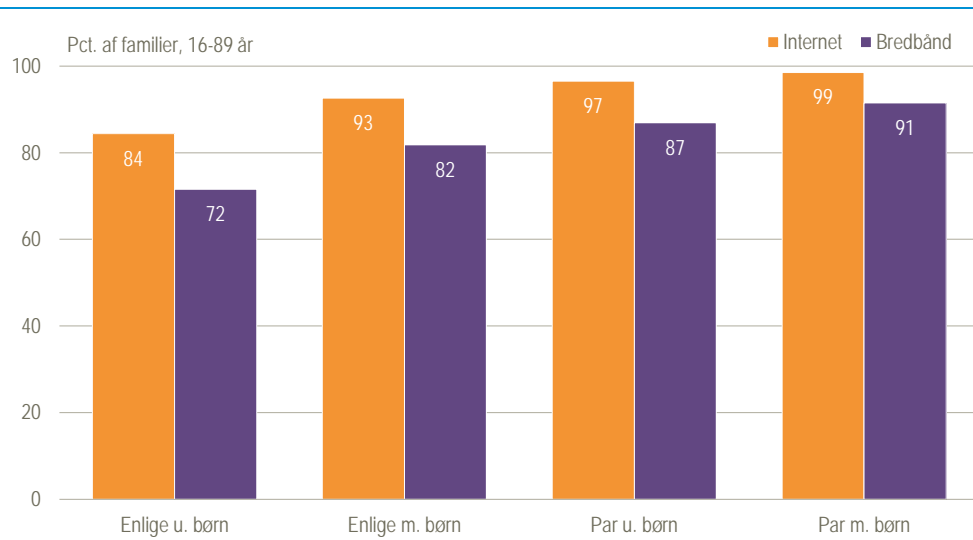
Statistikken viser en tydelig sammenhæng mellem familiens indkomst og adgang til internettet. Familieindkomsten er målt her som summen af personindkomster før skat for alle personer i familien. Der er stort set ingen familier uden internetopkobling i den højeste indkomstgruppe. Andelen af familier uden internetforbindelse i deres hjem er 17 pct. i den laveste indkomstgruppe.

Figur 6 Adgang til internet og bredbånd i hjemmet fordelt på indkomst. 2016

*Børn gør en forskel*

Hjemmeboende børns tilstedeværelse har også betydning for, om familien har adgang til internettet. En større andel af børnefamilier med både enlige og par angiver, at de har internet i hjemmet.

Figur 7 Adgang til internet og bredbånd i hjemmet fordelt på familietype. 2016

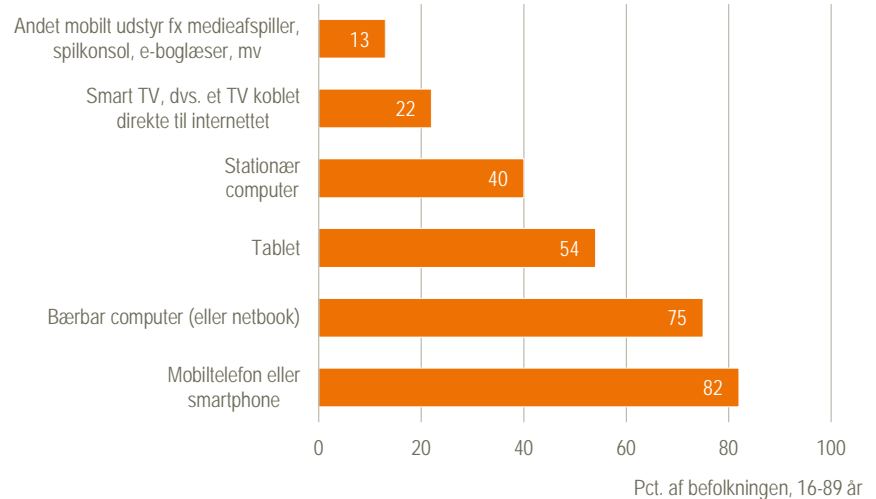
*Internetadgang via forskelligt it-udstyr*

I dag kan de fleste vælge mellem flere udstyrstyper fx pc eller smartphone, når de ønsker at bruge internettet. Flere og flere anvender deres mobiltelefon til at gå på nettet, både derhjemme og uden for hjemmet. I 2016 angiver 82 pct. (eller fire ud af fem) af internetbrugere mellem 16-89 år, at de bruger mobiltelefonen til internetadgang.

Internet via mobilen

For 15 år siden var der ikke mange, der havde mulighed for at komme på internettet uden brug af en stationær pc. I dag ejer de fleste en smartphone. Mobiltelefonen er i dag det udstyr, som anvendes mest til bl.a. internetadgang. Stationære computere anvendes kun af 40 pct. af internetbrugerne i 2016.

Figur 8 Hvilket udstyr har du brugt for at komme på nettet de sidste 3 måneder? 2016



Ingen store forskelle mellem mænd og kvinder

Der er ikke store forskelle mellem mænd og kvinder, når man ser på brug af bærbart udstyr til internetadgang. Lige mange kvinder og mænd bruger mobiltelefon, bærbare computere eller tablets til at komme på nettet. Til gengæld er det mændene, der dominerer brug af stationære computere til internetadgang. Smart TV, medieafspillere og spilkonsoller anvendes også mest af mandlige internetbrugere, når det handler om adgang til internettet.

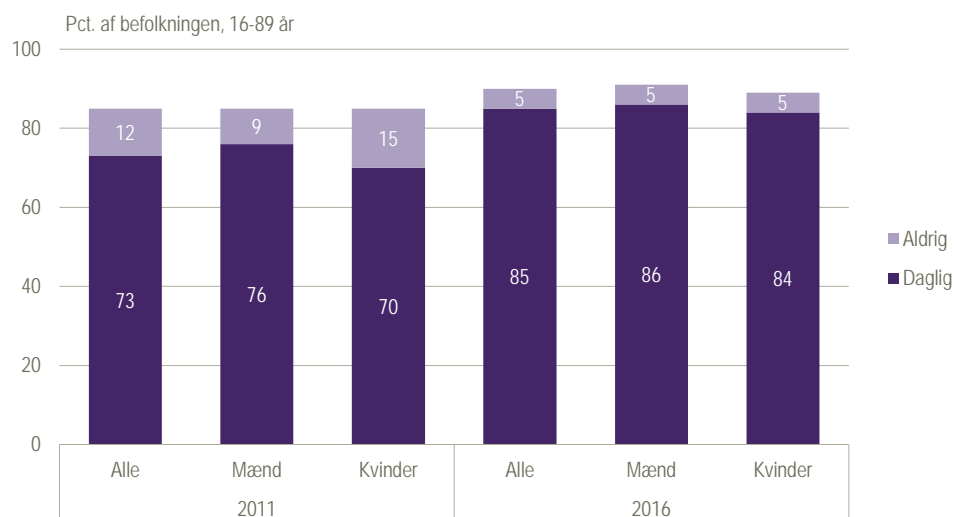
Tabel 1 Hvilket udstyr har du brugt for at komme på internettet de seneste 3 måneder?

	pct. af befolkningen, 16-89 år			pct. af befolkningen, 16-74 år		
	Alle	Mænd	Kvinder	Alle	Mænd	Kvinder
Stationær computer	37	45	30	38	45	31
Bærbar computer (eller netbook)	70	71	69	74	74	73
Tablet	51	52	51	54	54	54
Mobiltelefon eller smartphone	78	78	77	83	82	83
Andet mobilt udstyr (fx medieafspiller, spilkonsol, etc.)	12	18	7	14	19	8
Smart TV	20	24	17	22	26	18

1.2 Hyppighed af internetbrug

I takt med, at flere borgere har fået adgang til internettet i deres hjem, er antallet af dem, der dagligt bruger internettet, også blevet markant højere. For fem år siden var det 73 pct. af alle mellem 16-89 år, der anvendte internettet hver dag eller næsten hver dag. Samme andel er i 2016 steget til 85 pct. For fem år siden var der flere mænd, der dagligt brugte internettet. I 2016 er forskellen mellem kvinder og mænd næsten forsvundet. Det vil sige, at de fleste af dem, der siden 2011 er begyndt at bruge internettet hver dag, er kvinder.

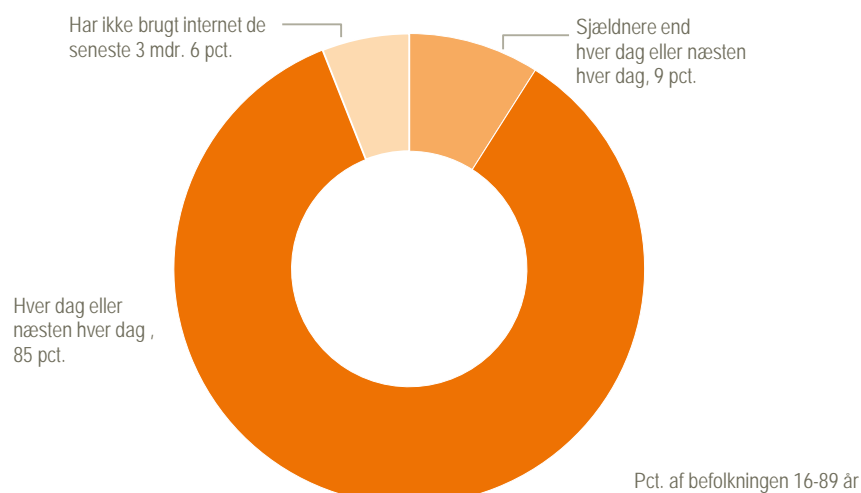
Figur 9 Hyppighed af internetbrug fordelt på køn.



Internetbrug hver dag eller næsten hver dag

Langt de fleste internetbrugere anvender internettet hver dag eller næsten hver dag. En lille gruppe af befolkningen mellem 16-89 år, ca. 9 pct., angiver, at deres internetbrug sker sjældnere end hver dag.

Figur 10 Hyppighed af internetbrug. 2016

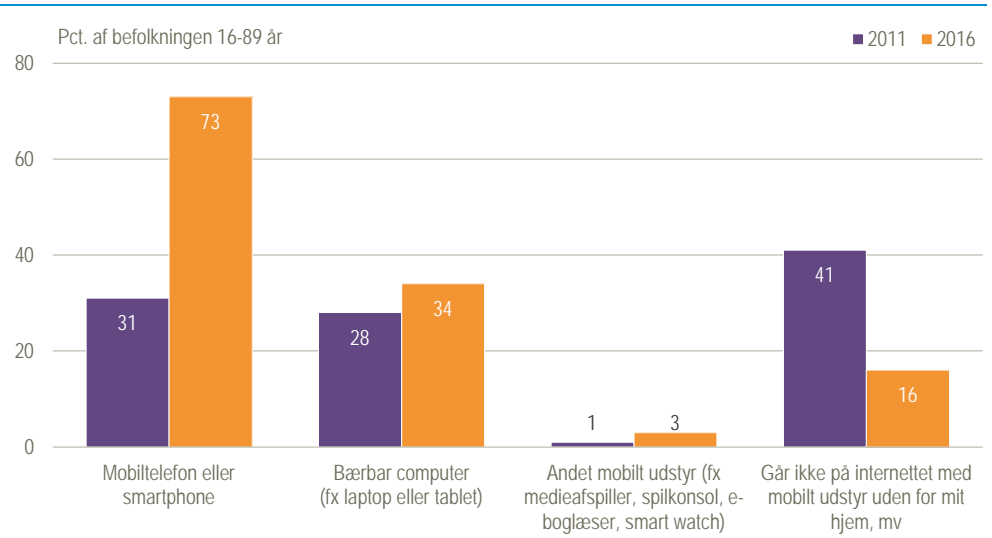


1.3 Internetbrug uden for hjemmet

Internet på farten

Stadig flere går online uden for deres hjem eller arbejdsplads. I 2016 er det kun 16 pct. af befolkningen, som svarer, at de ikke går på nettet uden for hjemmet, mv. Den tilsvarende andel var 41 pct. for fem år siden. Andelen af dem, der bruger en mobiltelefon eller smartphone til at få adgang til internettet på farten, er mere end fordoblet på fem år fra 31 pct. i 2011 til 73 pct. i 2016.

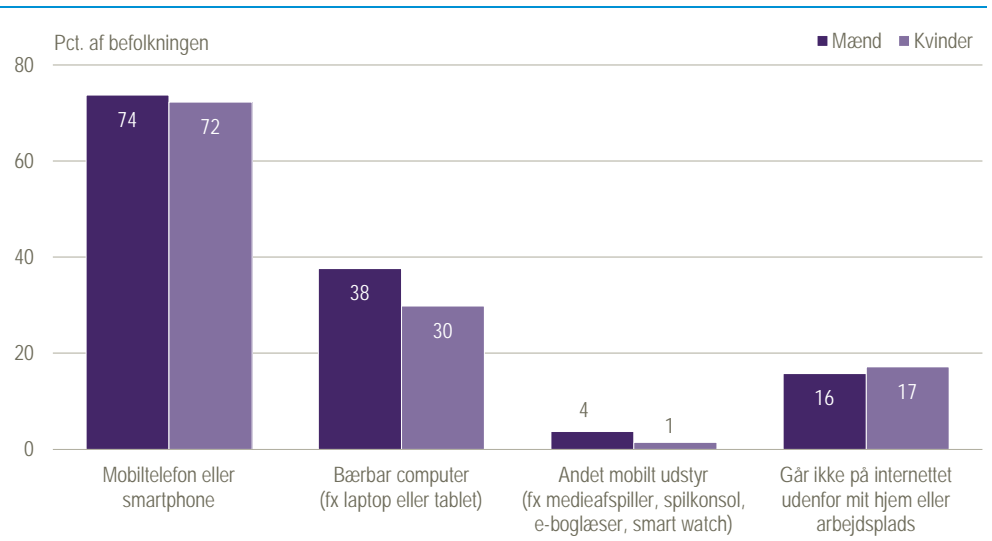
Figur 11 Bruger du følgende udstyr til at få adgang til internettet uden for dit hjem eller din arbejdsplads?



Ingen kønsforskelle

Der er ikke de store forskelle mellem mænd og kvinder, når man ser på internetbrug uden for hjemmet mv. Begge køn foretrækker at gå online via deres mobiltelefon. 16 pct. af mænd og 17 pct. af kvinder angiver, at de ikke går på nettet uden for hjemmet, mv.

Figur 12 Bruger du følgende udstyr til at få adgang til internettet uden for dit hjem eller din arbejdsplads? 2016

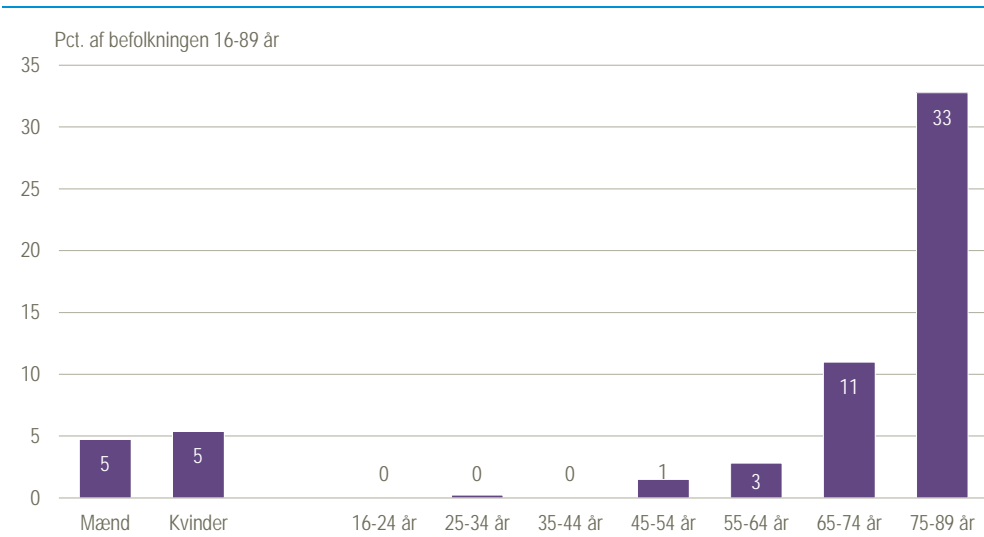


1.4 Hvem er ikke på nettet?

Hver tyvende er ikke på nettet

Én ud af tyve er ikke online i 2016 blandt befolkningen mellem 16 og 89 år. Det svarer til ca. 230.000 personer. I de laveste aldersgrupper bruger alle internettet. Andelen af dem, der ikke er på nettet, stiger markant med alderen for borgere over 45 år.

Figur 13 Bruger aldrig internet. 2016



Flere kvinder på nettet

På fem år er andelen af dem, der aldrig anvender internet, faldet fra 12 pct. til 5 pct. Det mest markante fald er registreret hos kvinder. 15 pct. af kvinderne brugte aldrig nettet i 2011. Den tilsvarende andel er faldet til 5 pct. i 2016.

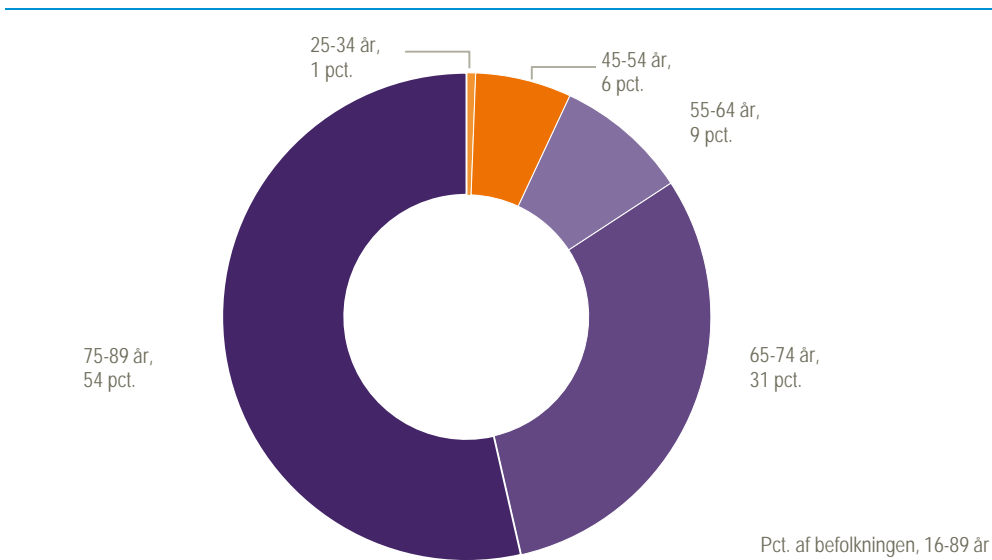
Tabel 2. Hvornår har du senest brugt internet? 2016

	Pct. af befolkningen 16-89 år
Inden for de seneste tre måneder	94
Inden for det seneste år (men ikke de seneste tre måneder)	0
For mere end et år siden	1
Aldrig brugt internet	5

Hvem bruger ikke internet?

I 2016 er der ca. 260.000 personer mellem 16 og 89 år, der ikke har brugt internet inden for det seneste år. Kvinder udgør 53 pct. i denne gruppe. Hver anden person i gruppen er over 75 år, og kun 7 pct. er under 55 år.

Figur 14 Hvem er det, der ikke har brugt internet i det seneste år? 2016



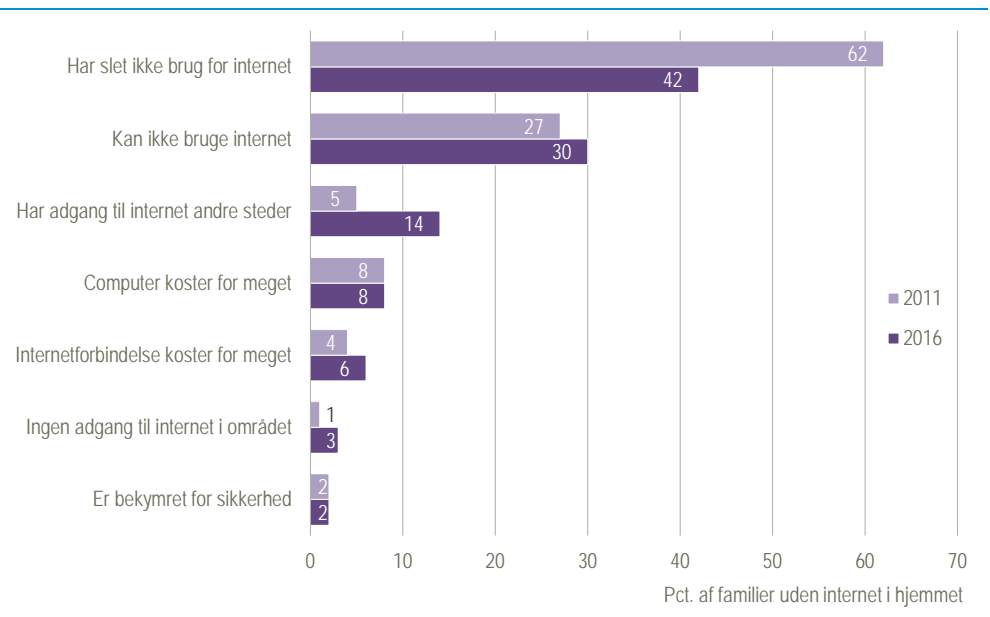
1.5 Årsager til manglende internetadgang i hjemmet

Andelen af familier, der ikke er opkoblet til internettet er estimeret til 9 pct. i 2016. Det svarer til godt en kvart million familier (260.000). Den vigtigste årsag til ikke at have internetadgang synes at være manglende behov. Det er dog værd at bemærke, at der er færre uden internet i hjemmet, der anser manglende behov som årsag til fravær af internet i hjemmet. I 2011 svarede 62 pct. i denne gruppe, at de ikke havde brug for internettet. Den tilsvarende andel er 42 pct. i 2016.

Adgang andre steder Til gengæld er der flere nu end for fem år siden, der ikke har internet derhjemme, fordi de har adgang til internettet andre steder.

Kan ikke bruge internet Desværre viser den nye undersøgelse fra 2016, at næsten hver tredje fortsat oplever, at deres kompetencer ikke er tilstrækkelige nok. 27 pct. svarer, at de fravælger at have internet i deres hjem, fordi de ikke kan bruge internettet. Det tilsvarende tal var 30 pct. i 2011.

Figur 15 Årsag til ikke at have internetforbindelse i hjemmet



2 Digital kommunikation med det offentlige

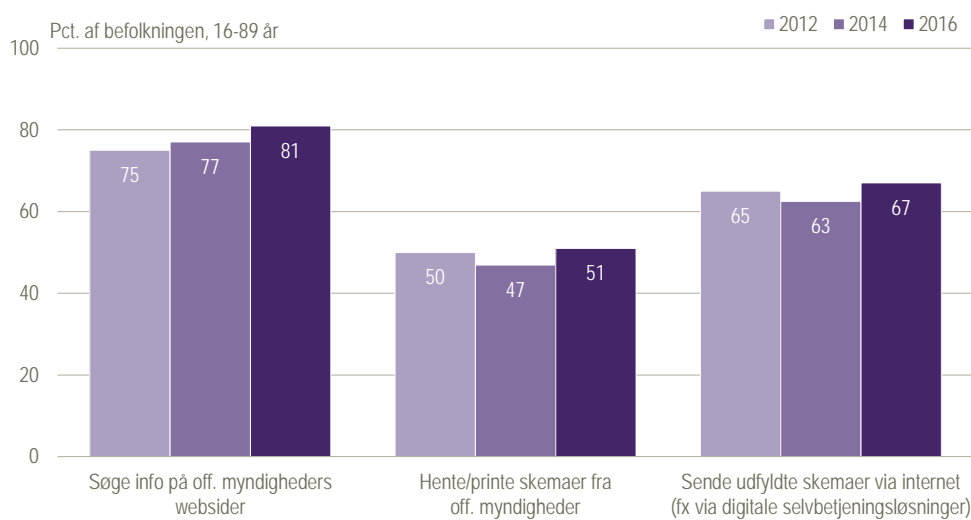
Borgernes kommunikation med det offentlig bliver stadig mere digital. Fire ud af fem borgere mellem 16-89 år har anvendt internettet til at finde oplysninger på offentlige myndigheders hjemmesider. To ud af tre har indsendt oplysninger via digitale selvbetjeningsløsninger.

Obligatorisk selvbetjening

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

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

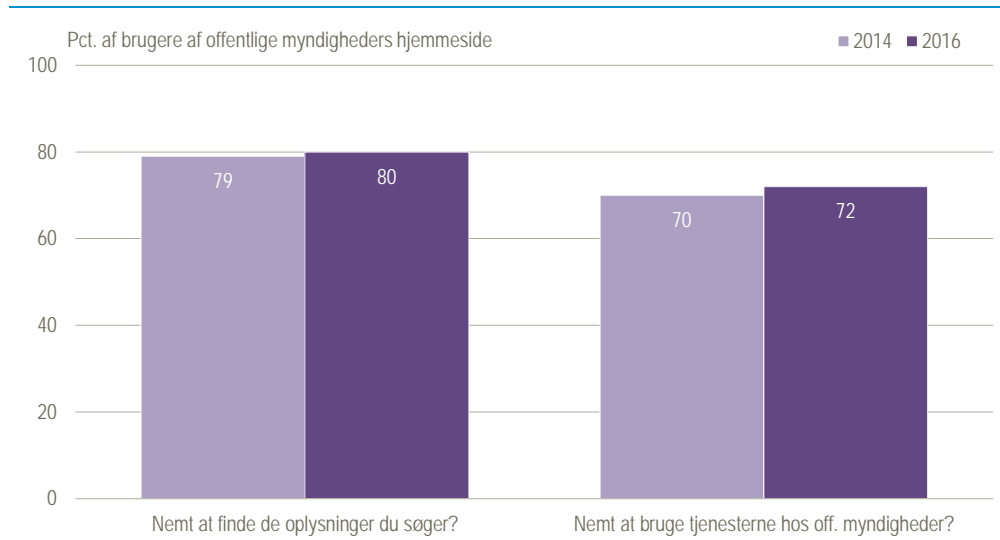
Figur 16 Digital selvbetjening. Har du prøvet en eller flere af aktiviteterne inden for det seneste år?



Tilfredshed med digital selvbetjening

I 2016 er 80 pct. af dem, der anvender digitale selvbetjeningsløsninger, tilfredse med, hvor nemt det er at finde de oplysninger, de søger. En lavere andel (72 pct.) angiver, at det er nemt at bruge digitale selvbetjeningstjenester på offentlige hjemmesider.

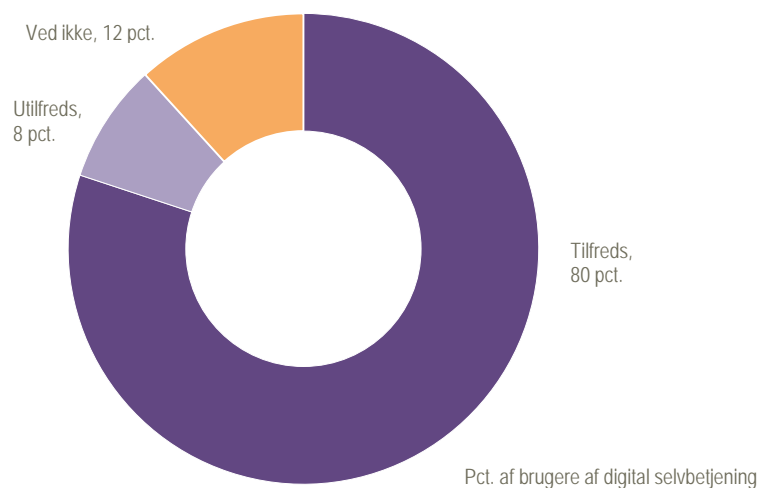
Figur 17 Tilfredshed med digitale selvbetjeningsløsninger.



8 pct. er utilfreds

Kun 8 pct. af de adspurgte svarer, at de er utilfredse med, hvor nemt det er at finde oplysninger på offentlige myndigheders hjemmesider. En pæn stor gruppe af respondenterne (eller 12 pct.) finder det svært at vurdere, om de er tilfredse eller utilfredse.

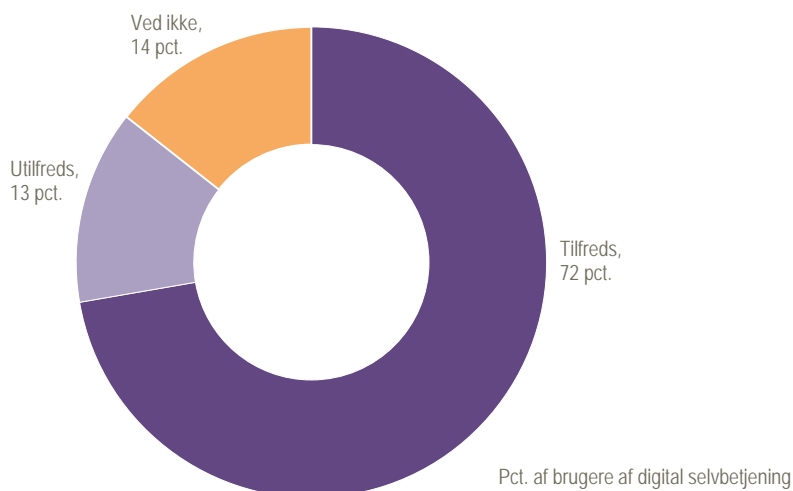
Figur 18 Tilfredshed med hvor nemt det er at finde oplysninger. 2016



13 pct. utilfredse

Når det handler om tilfredsheden i forbindelse med brugen af tjenesterne på myndighedernes hjemmeside, er der endnu flere, der vælger at svare 'ved ikke'. Her er der 13 pct. som angiver, at de er utilfredse.

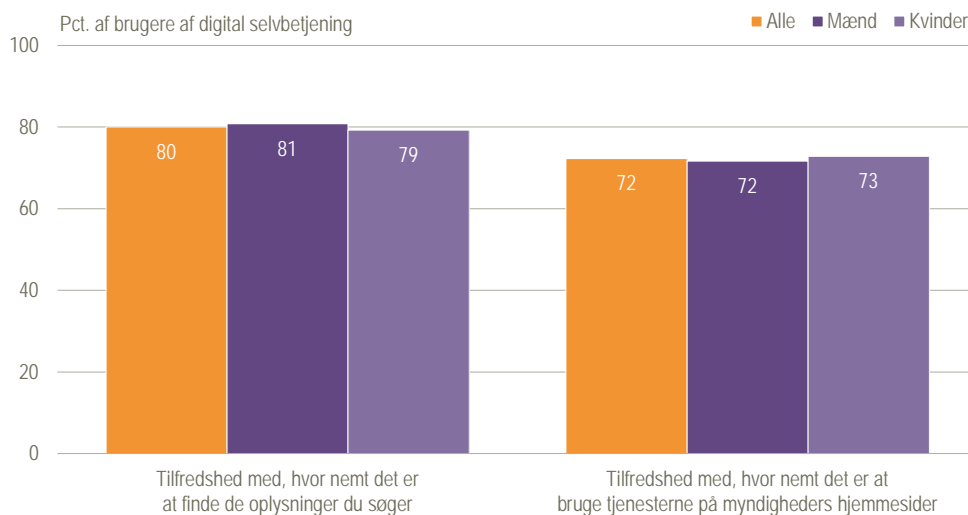
Figur 19 Tilfredshed med hvor nemt det er at bruge tjenesterne på myndighedernes hjemmesider. 2016



Ingen forskel på mænd og kvinder

Der er ingen forskel på mænd og kvinder, når de adspørges om deres tilfredshed med, hvor nemt det er at finde oplysninger, og hvor nemt det er at bruge tjenester på offentlige myndigheders hjemmesider.

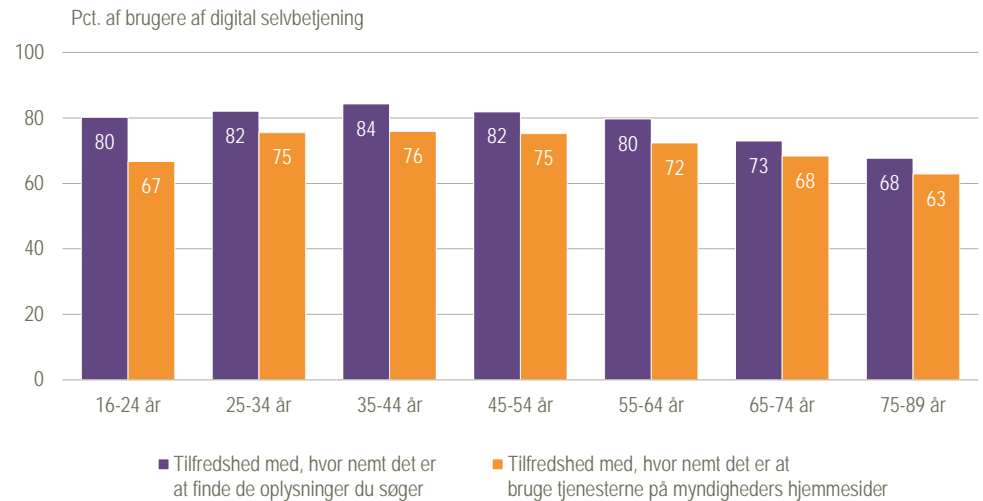
Figur 20 Tilfredshed med hvor nemt det er at finde oplysninger, køn. 2016



Alder gør en forskel

Alder gør en større forskel end køn. Besvarelserne for begge spørgsmål om tilfredshed antyder, at de ældste brugere af digitale selvbetjeningsløsninger er mindst tilfredse. Tilfredsheden er dog pænt høj i alle aldersgrupper.

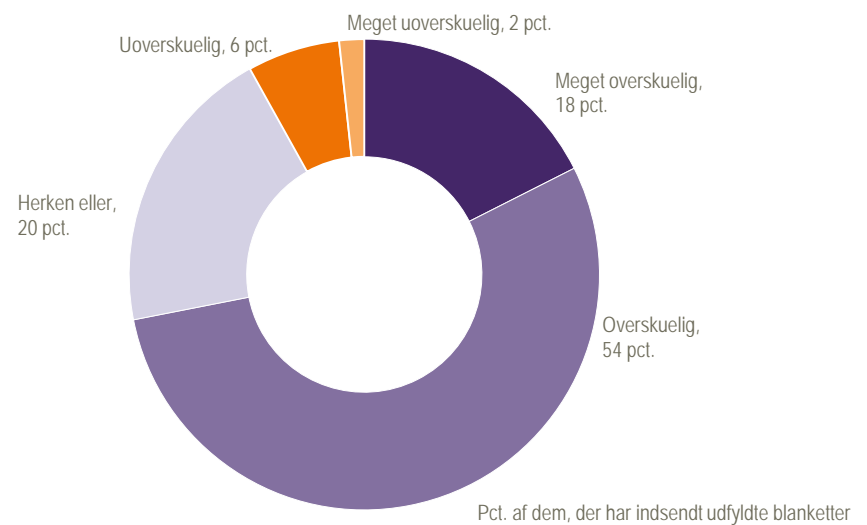
Figur 21 Tilfredshed med hvor nemt det er at finde oplysninger, alder. 2016



De fleste har en god oplevelse

Tre ud af fire oplever, at processen var meget overskuelig eller overskuelig sidste gang de indsendte en blanket til det offentlige. Kun to pct. svarer, at processen var meget uoverskuelig, mens 6 pct. angiver, at processen var uoverskuelig. Andelen af dem, der havde en negativ oplevelse udgør således 8 pct.

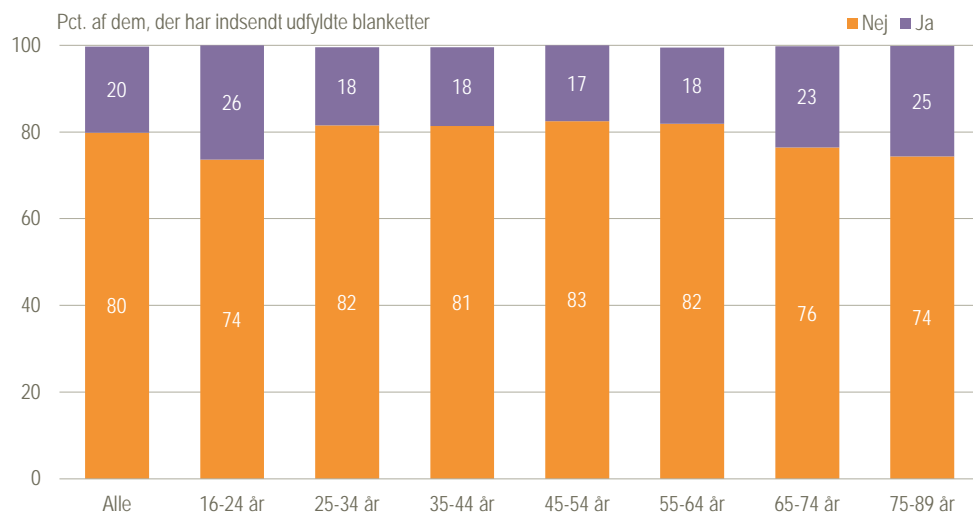
Figur 22 Hvordan oplevede du processen sidste gang du indsendte en blanket til det offentlige?



Hjælp til selvbetjening

Hver femte borger, der har prøvet at indsende udfyldte blanketter, svarer, at de havde brug for hjælp undervejs. Andelen af dem, der havde brug for hjælp, er størst i den yngste (16-24 år) og de ældste (65-89 år) aldersgrupper.

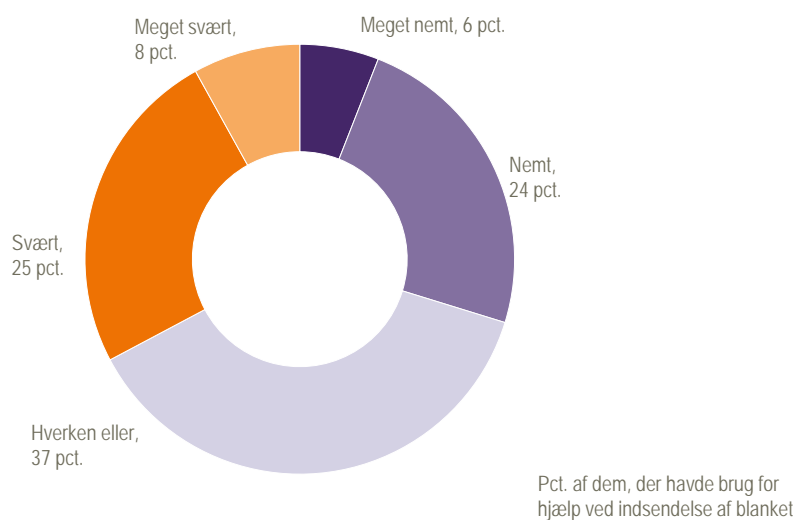
Figur 23 Sidst du anvendte offentlig digital selvbetjening, havde du da brug for hjælp undervejs?



Svært at finde hjælp på hjemmesiden

Tilfredsheden er væsentlig mindre, når spørgsmålet handler om, hvorvidt det var nemt eller svært at finde den relevante hjælp på hjemmesiden. Her mener i alt én ud af tre, at det var svært (25 pct.) eller meget svært (8 pct.). Kun 30 pct. svarer, at det var meget nemt (6 pct.) eller nemt (24 pct.). Andelen af utilfredse besvarelser er således målt højere end de tilfredse besvarelser. Det er dog vigtigt at bemærke, at de fleste angiver et neutralt svar, når de bliver spurgt om hvor nemt eller svært det var at finde hjælp sidste gang de havde brug for hjælp til at indsende en blanket.

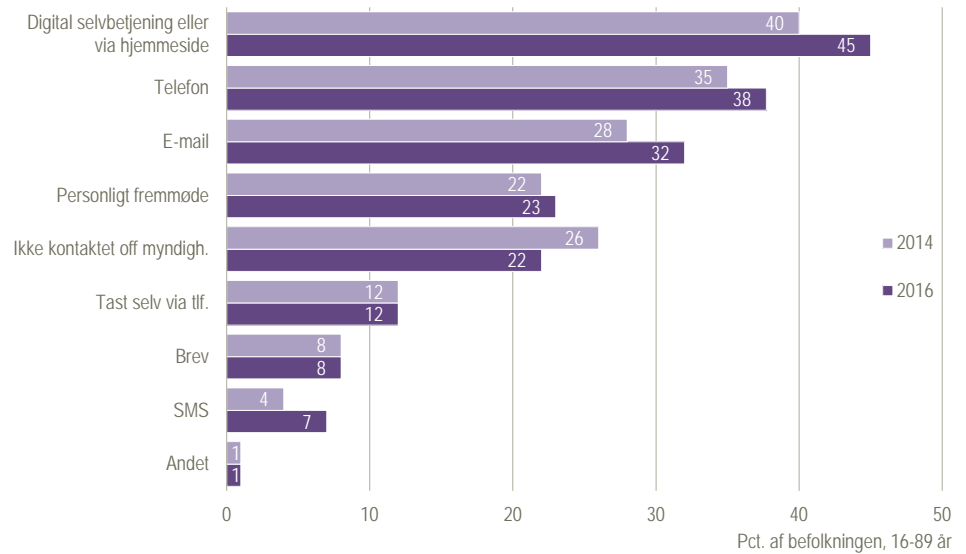
Figur 24 Var det nemt eller svært at finde den relevante hjælp på hjemmesiden?



Flere prøver digital selvbetjening

Andelen af befolkningen, som har kontaktet det offentlige med digital selvbetjening eller via hjemmesiden er steget fra 40 pct. i 2014 til 45 pct. i 2016. Telefoniske henvendelser er på andenpladsen efterfulgt af e-mail. Andelen af dem, der har valgt at kontakte det offentlige ved personligt fremmøde, ligger næsten uændret på 23 pct.

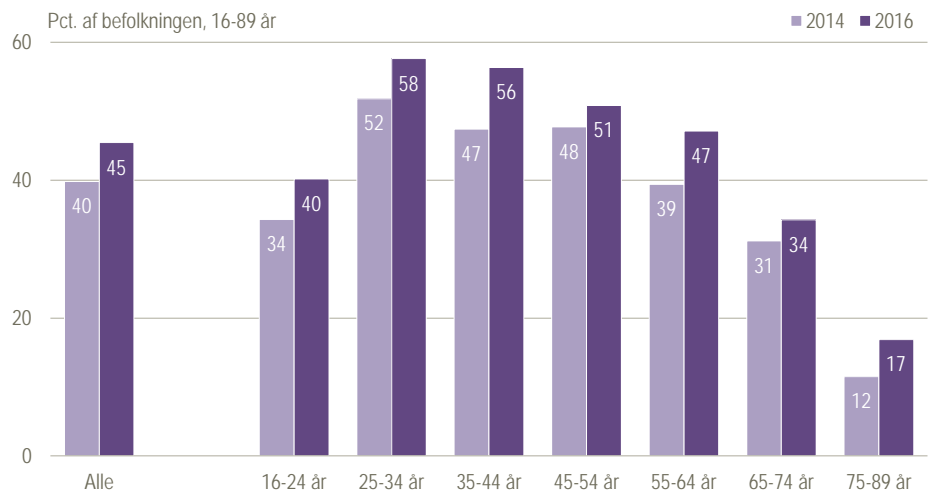
Figur 25 Hvordan har du kontaktet det offentlige inden for det seneste år?



Flere ældre i gang med digital selvbetjening

Fortsat flere med behov for at kontakte offentlige myndigheder anvender digitale selvbetjeningsløsninger. Undersøgelsen dokumenterer en stigning i samtlige aldersgrupper. Den største relative stigning er målt hos de ældste borgere, hvor andelen er steget fra 12 til 17 pct. Det svarer til en stigning på 46 pct. fra 2014 til 2016.

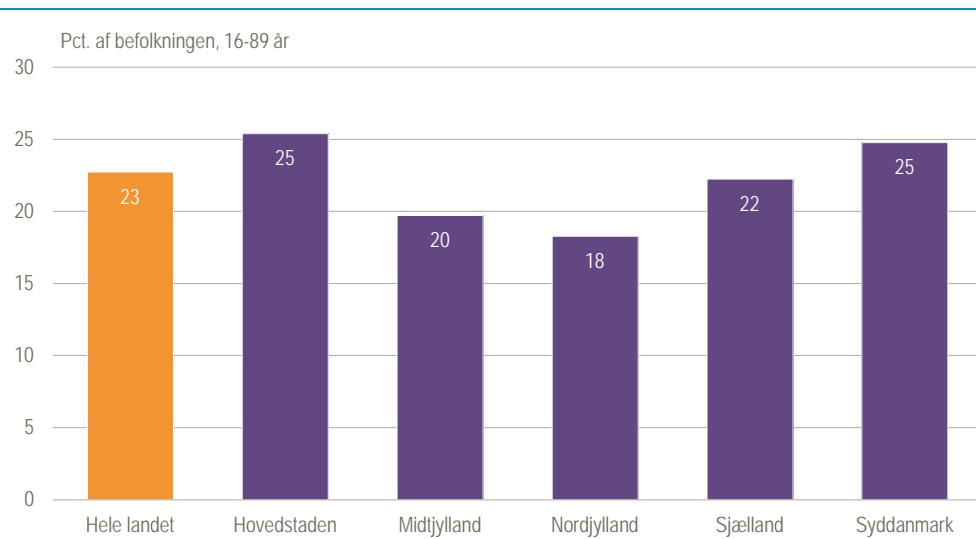
Figur 26 Kontaktet det offentlige via digitale selvbetjeningsløsninger



Flest personlige besøg i Syddanmark

De offentligt ansatte får flest personlige besøg fra borgerne i Region Syddanmark og i Hovedstaden. Nordjylland er den region, hvor den laveste andel af befolkningen henvender sig personligt til det offentlige.

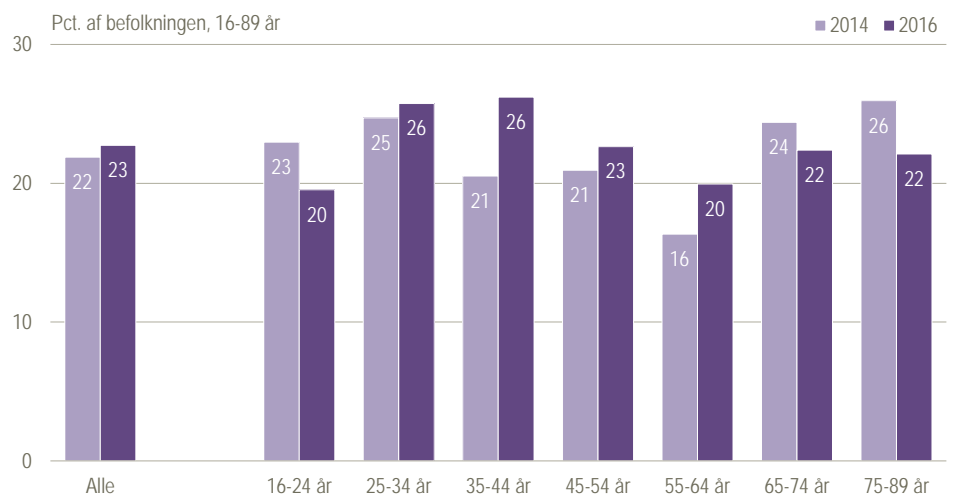
Figur 27 Personligt fremmøde fordelt på regioner. 2016



*Personlige henvendelser
over tid*

Udviklingen i personlige henvendelser over tid viser et blandet billede. Andelen af dem, der har kontaktet det offentlige med personlig fremmøde, er faldet hos de yngste og de ældste borgere. I aldersgruppen 25-64 årige er den tilsvarende andel steget.

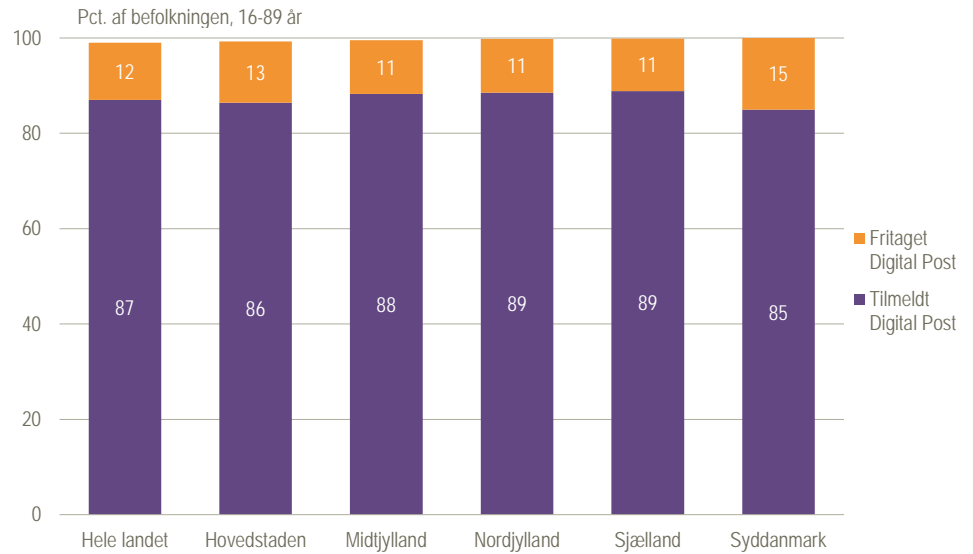
Figur 28 Personligt fremmøde



Fritagelse fra Digital Post

12 pct. af befolkningen mellem 16 og 89 år svarer, at de er fritaget for Digital Post. Region Syddanmark har den største andel af indbyggere, som ikke er tilmeldt Digital Post.

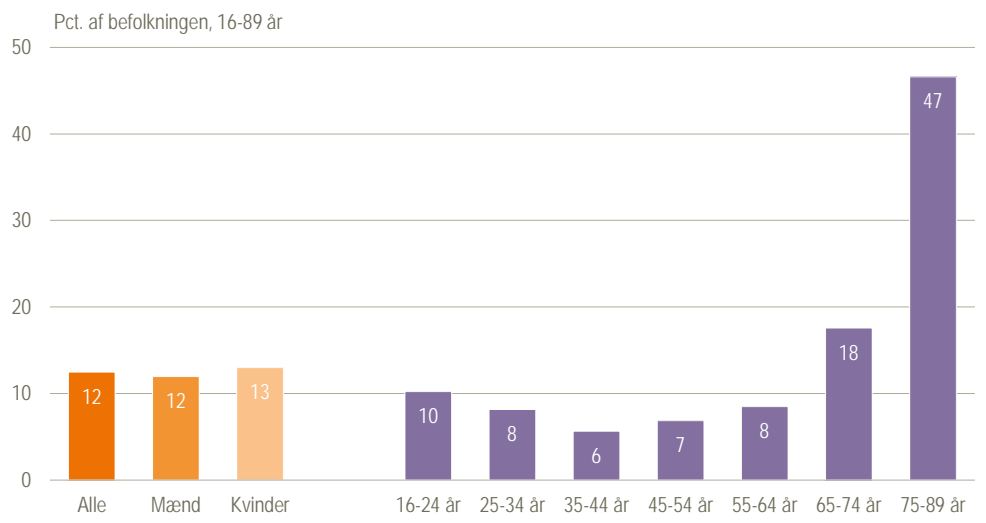
Figur 29 Er fritaget for Digital Post?



Næsten hver anden over 74 år er fritaget

Næsten hver anden borger over 74 år er fritaget for Digital Post. Andelen af borgere, der er fritaget Digital Post, er lavest hos de 35-44 årige. I modsætning til alder gør køn ikke en forskel, idet ca. den samme andel blandt kvinder og mænd er fritaget for Digital Post.

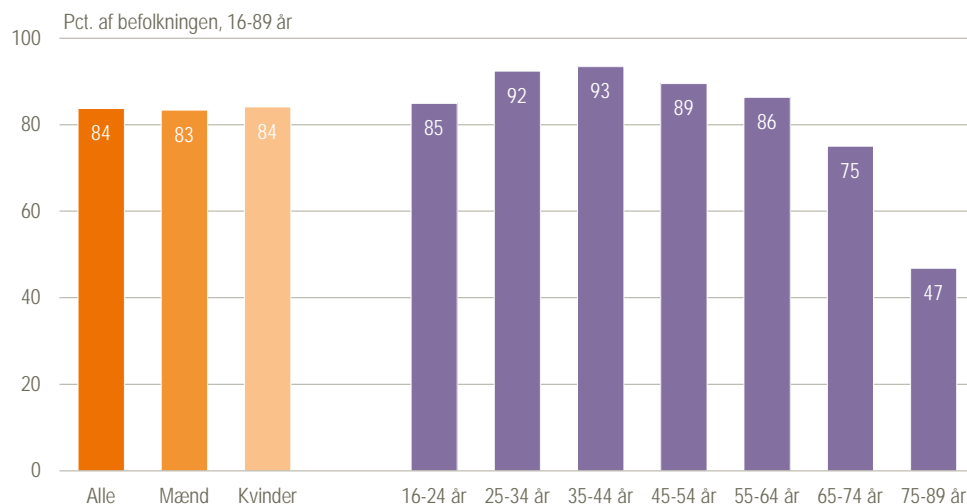
Figur 30 Er du fritaget for Digital Post? 2016



Besøg på borger.dk

84 pct. af danskerne har besøgt hjemmesiden borger.dk. Også her er der markante forskelle mellem de ældste borgere og resten af befolkningen. Knap hver anden over 74 år har besøgt borger.dk. Den tilsvarende andel er over 85 pct. i alle andre aldersgrupper på nær de 65-74 årige (75 pct.).

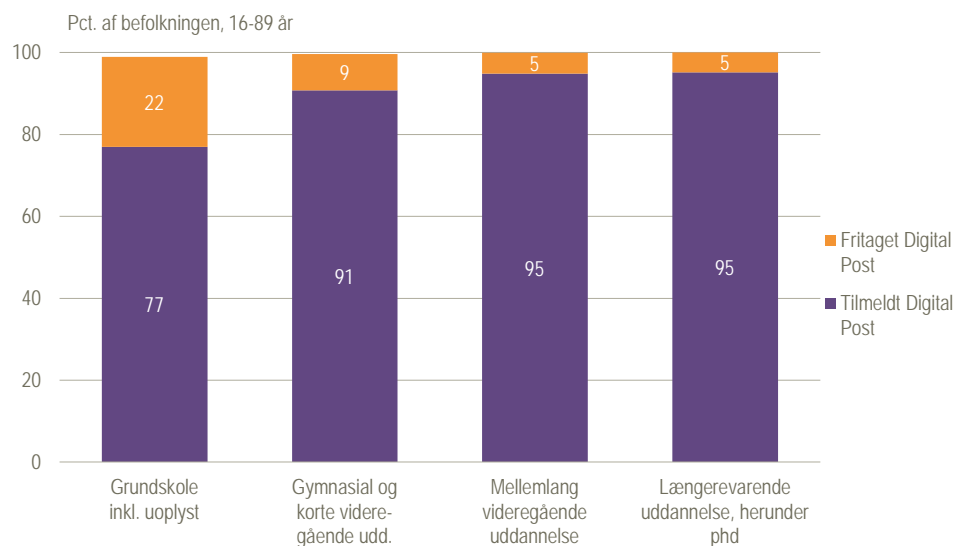
Figur 31 Har besøgt borger.dk. 2016



Uddannelse gør en forskel

Jo højere uddannelse borgeren har, jo mindre er sandsynligheden for at være fritaget for Digital Post.

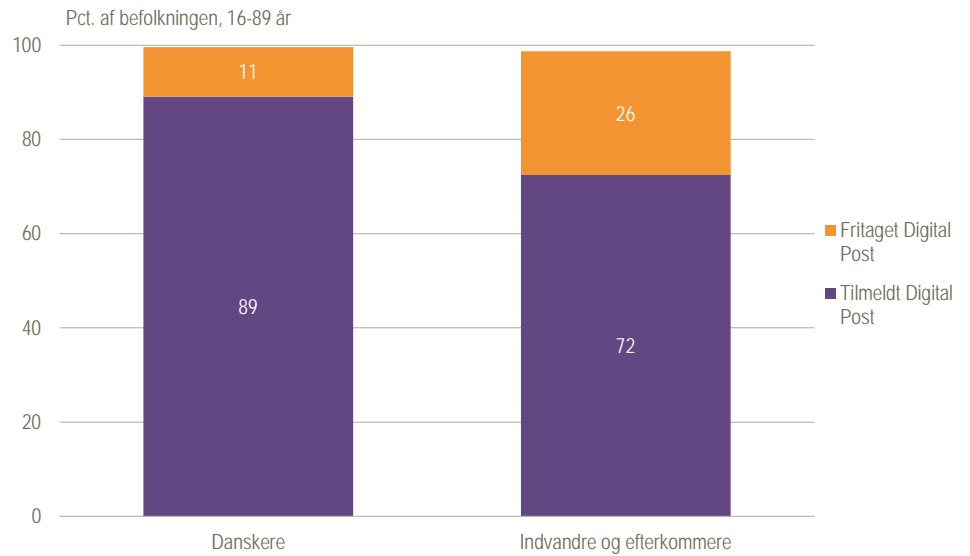
Figur 32 Tilmelding til Digital Post fordelt på uddannelse. 2016



Flere indvandrere fritages

Oprindelse synes også at spille en rolle i tilmeldingen til eller fritagelse fra Digital Post. Hver fjerde indvandrere eller efterkommer er fritaget for Digital Post mod kun hver tiende med dansk oprindelse.

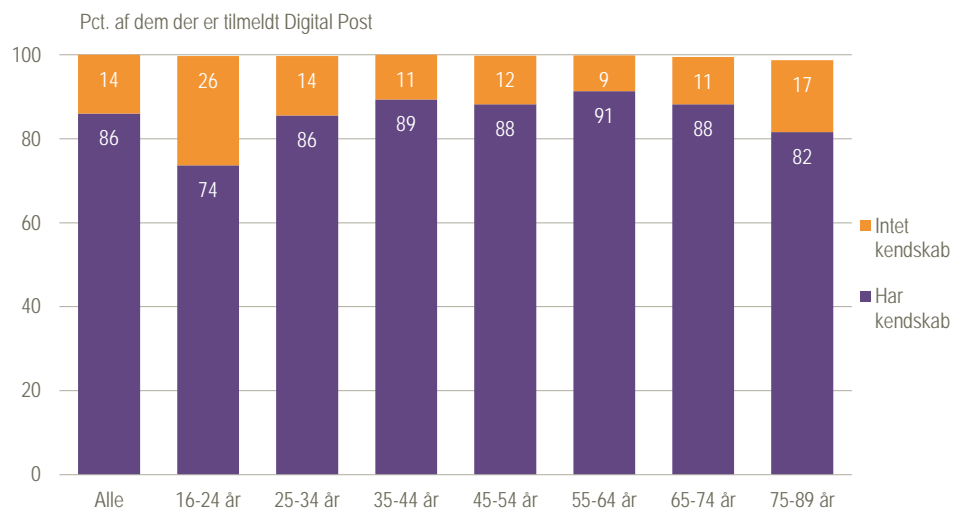
Figur 33 Tilmelding til Digital Post fordelt på herkomst. 2016



Digitale meddelelser er juridisk gældende

Næsten alle (eller ni ud af ti) ved, at digitale meddelelser fra kommunen mv. er lige så juridisk gældende som papirbreve. Andelen af dem, der ikke ved det, er højst hos de yngste borgere.

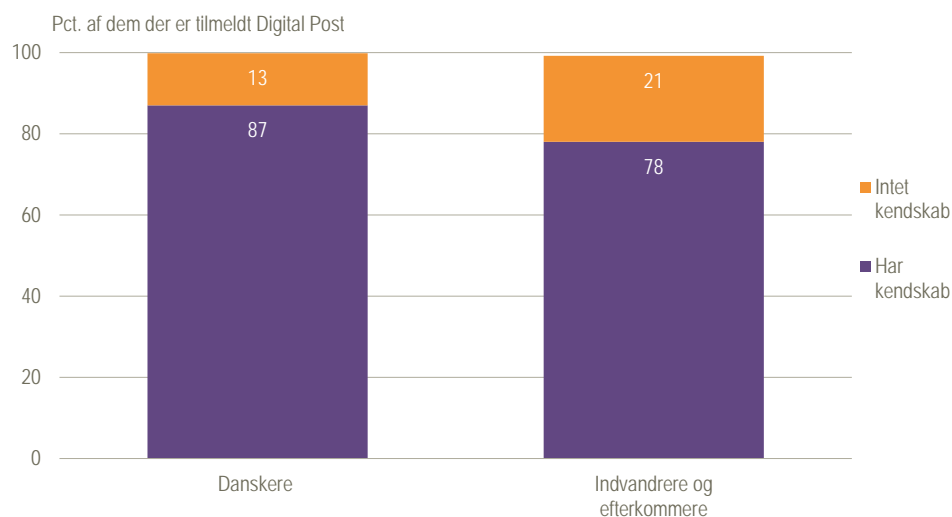
Figur 34 Kendskab til, at digitale meddelelser fra det offentlige er lige så juridisk gældende som papir-breve. 2016



Oprindelse gør en forskel

Kendskab til digitale meddelelsers juridiske betydning er større hos borgere med dansk oprindelse end hos nydanskere.

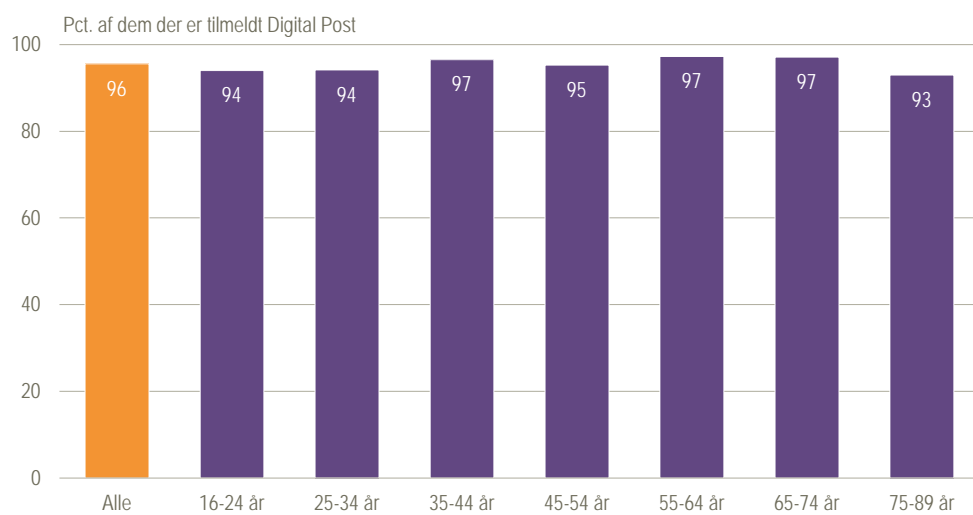
Figur 35 Kendskab til, at digitale meddelelser fra det offentlige er lige så juridisk gældende som papir-breve. 2016



Læser breve i Digital Post/e-Boks

Næste alle svarer ja til spørgsmålet om, hvorvidt man læser breve i Digital Post eller e-boks fra det offentlige. Her er der ingen markante forskelle mellem aldersgrupperne.

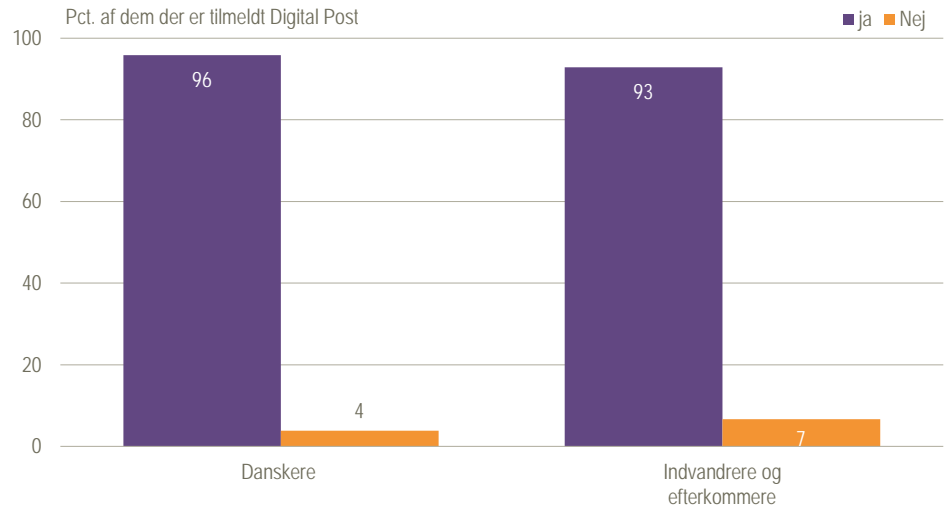
Figur 36 Læser breve i Digital Post/e-Boks fra det offentlige, som er vigtige. 2016



Ingen forskel mht. oprindelse

Oprindelse gør heller ikke en stor forskel. Næsten lige så stor en andel af nydanskere læser breve i Digital Post eller e-boks fra det offentlige, som borgere med dansk oprindelse gør.

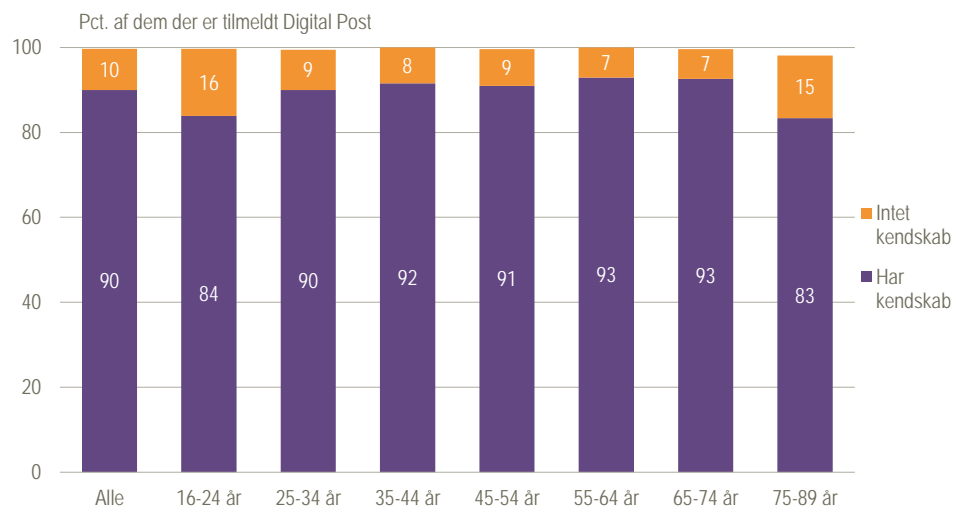
Figur 37 Læser breve i Digital Post/e-Boks fra det offentlige, som er vigtige. 2016



Sms, der informerer om nye beskeder

Langt de fleste borgere ved, at man kan tilmelde sig sms og e-mail, der informerer om nye beskeder fra det offentlige i den digitale postkasse. Laveste kendskab måles hos de yngste og hos de ældste befolkningsgrupper.

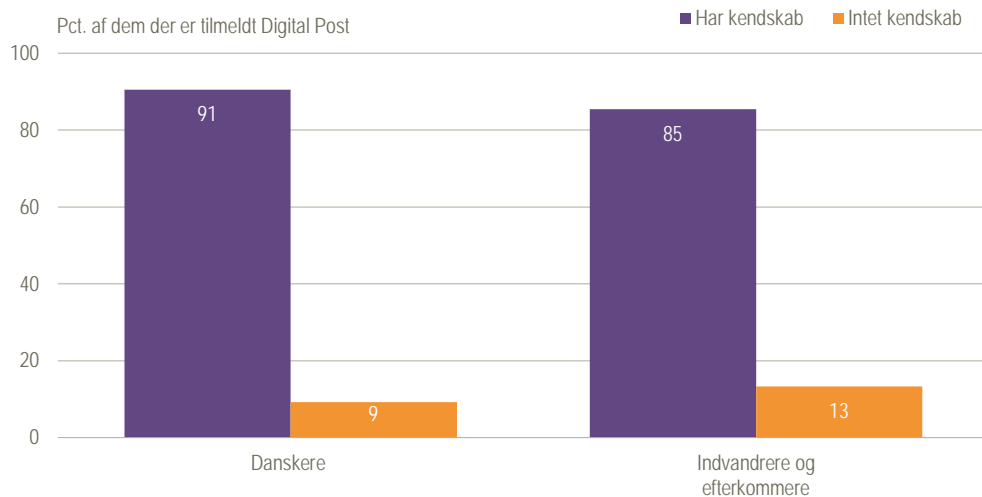
Figur 38 Kendskab til sms og e-mail, der informerer om nye beskeder. 2016



Sms besked om nye meddelelser

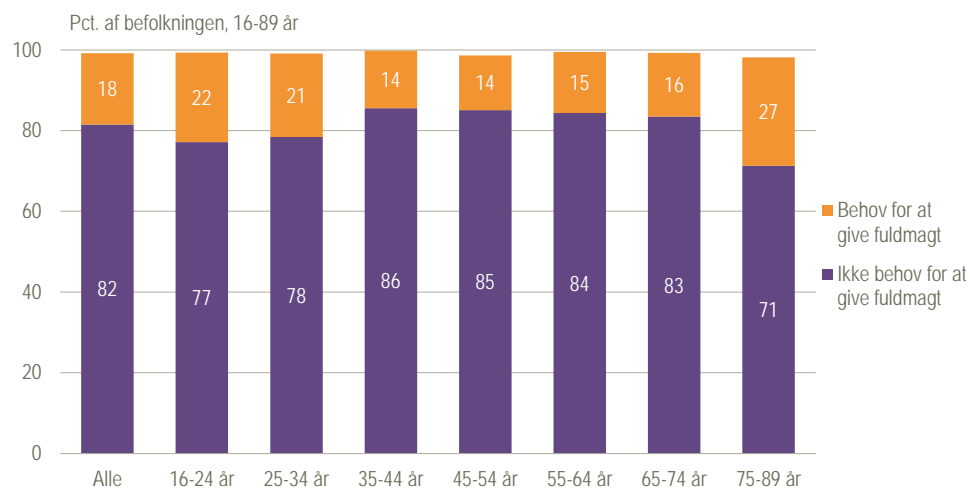
Lidt færre indvandrere og efterkommere er bekendt med, at man kan tilmelde sig sms og e-mail, der informerer om nye beskeder fra det offentlige.

Figur 39 Kendskab til sms og e-mail, der informerer om nye beskeder. 2016



Fuldmagt De ældste borgere oplever mest behov for at kunne give andre fuldmagt i forbindelse med digital selvbetjening. For hele befolkningen er der 18 pct. der angiver, at de ønsker at give fuldmagt.

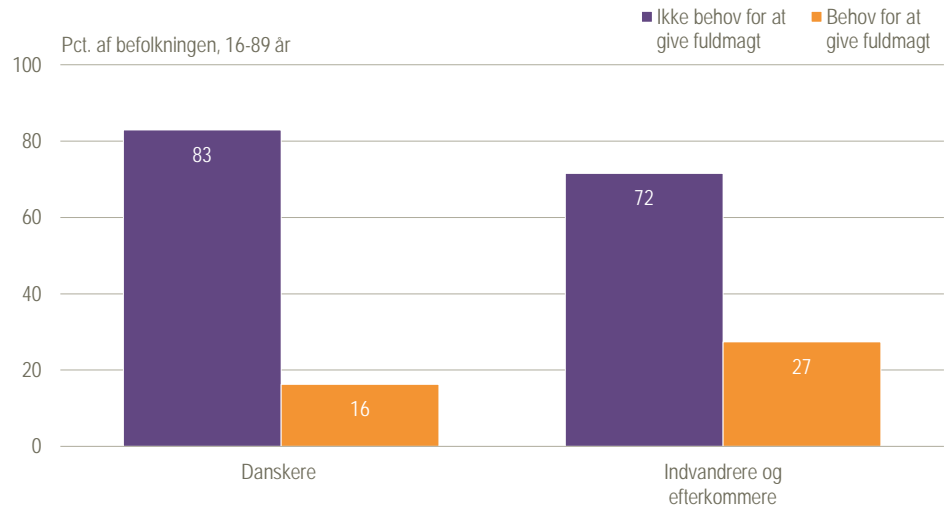
Figur 40 Oplever behov for at kunne give andre fx familiemedlemmer fuldmagt. 2016



Nydanskere har større behov for fuldmagt

En større andel af nydanskere (godt hver fjerde) oplever behov for at kunne give fuldmagt til kommunikation med det offentlige.

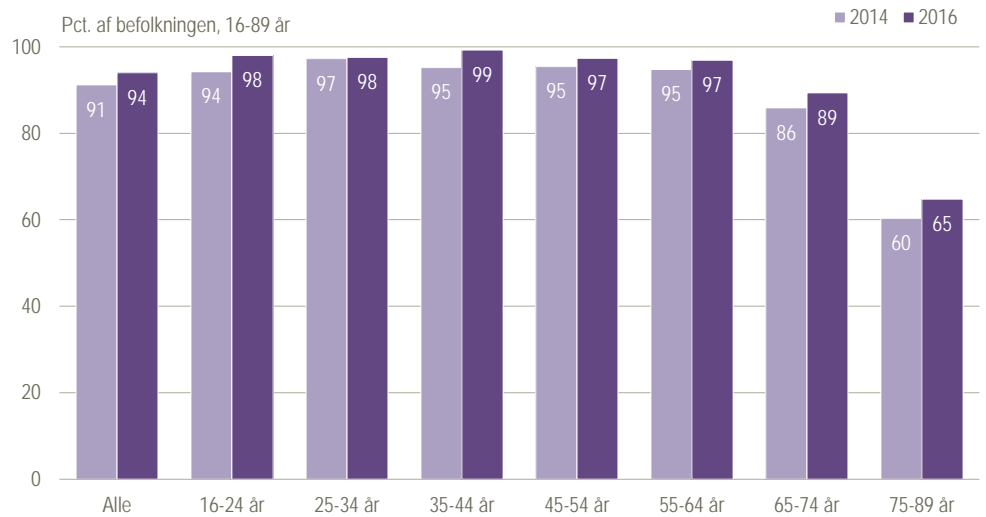
Figur 41 Oplever behov for at kunne give andre fx familiemedlemmer fuldmagt. 2016



94 pct. med NemID

Udbredelsen af NemID har været stigende i alle aldersgrupper i de seneste to år. I 2016 er det 94 pct. af alle mellem 16-89 år, der har en NemID. Den tilsvarende andel var 91 pct. i 2014. Den største stigning er sket hos de ældste borgere, hvor andelen med NemID er steget med 5 procent point fra 60 pct. til 65 pct.

Figur 42 Har du NemID?

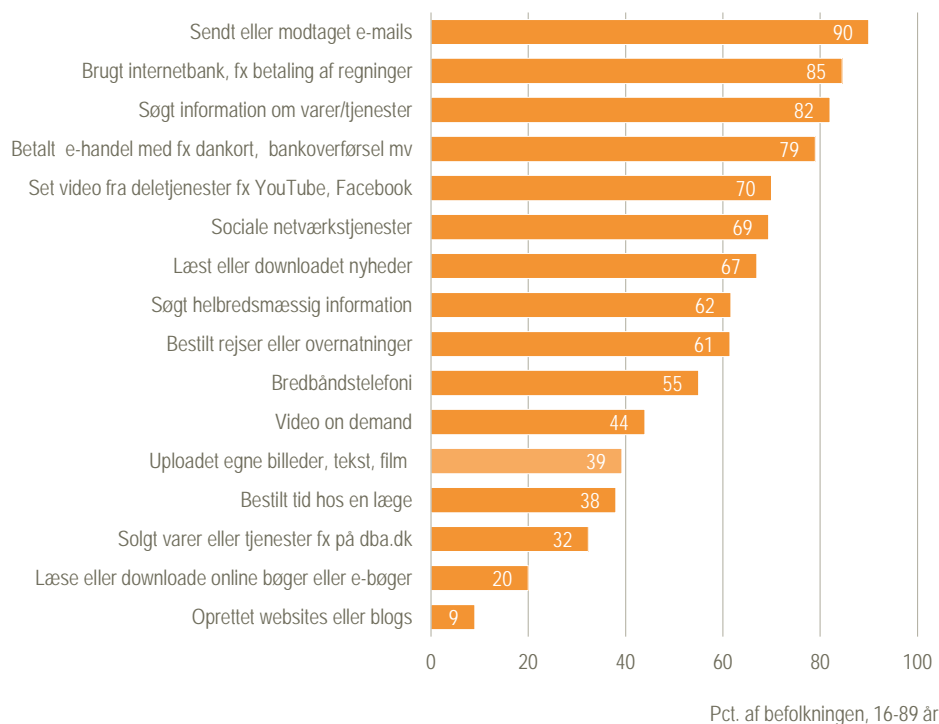


3 Hvad bruger danskerne internettet til?

3.1 Kommunikation

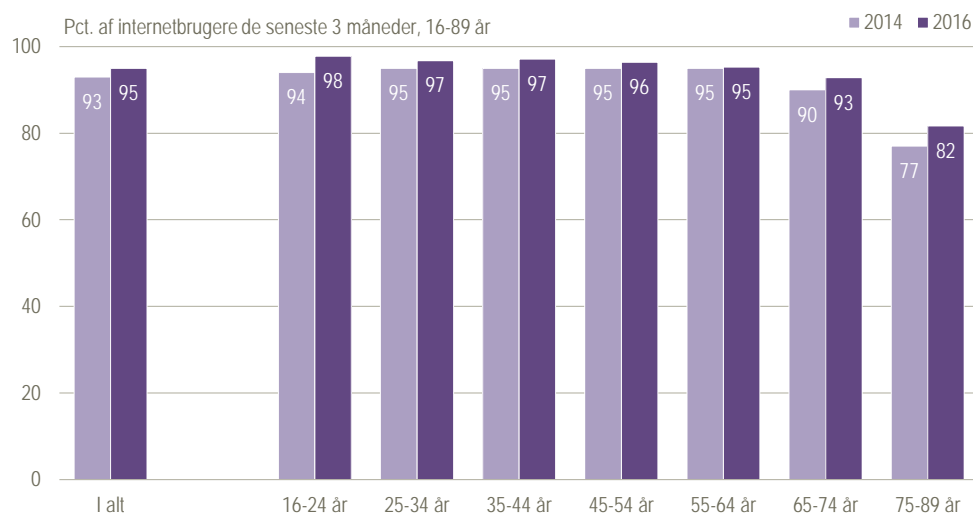
Internettet anvendes i dag til en lang række formål bl.a. kommunikation, informationssøgning, spil, handel, underholdning, uddannelse og meget mere. Anvendelsesmulighederne bliver fortsat flere i takt med højere udbredelse samt den teknologiske og forretningsmæssige udvikling.

Figur 43 Udvalgte private formål ved internetbrug, 2016



E-mails E-mail er en af de anvendelsesformer, der har været tilgængelig i længst tid. Hele 90 pct. af befolkningen sender og modtager e-mails. Borgere mellem 75-89 år har også taget e-post til sig: Hver anden anvender denne kommunikationsform i 2016. Målt som andel af internetbrugere i gruppen af 75-89 årige er det 82 pct., der bruger e-mail.

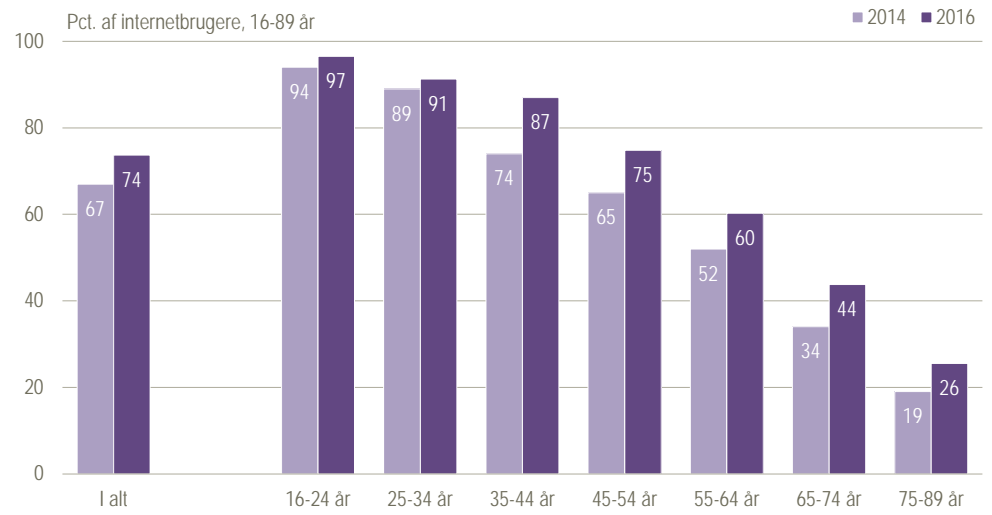
Figur 44 Brug af e-mail



3.2 Sociale medier

Omkring 3,2 mio. danskere er på sociale medier i 2016. Det er 1,5 mio. flere end for bare 7 år siden. Udbredelsen af sociale netværkstjenester falder med alderen. De yngste internetbrugere er mest glade for sociale medier. Sociale netværkstjenester bliver dog stadig mere populære blandt de ældste internetbrugere. I 2016 er hver fjerde i aldersgruppen 75-89 på sociale medier.

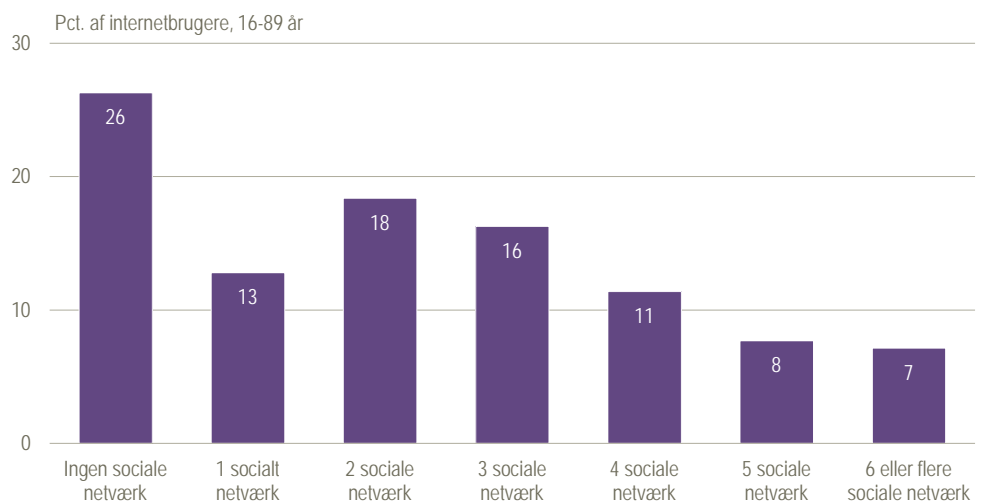
Figur 45 Brug af sociale medier



Mange på mindst tre sociale medier

Kun én ud af fire internetbrugere fravælger at have en profil på sociale medier. Hver tredje internetbruger anvender én eller to sociale netværkstjeneste. 42 pct. bruger mindst tre sociale netværkstjenester.

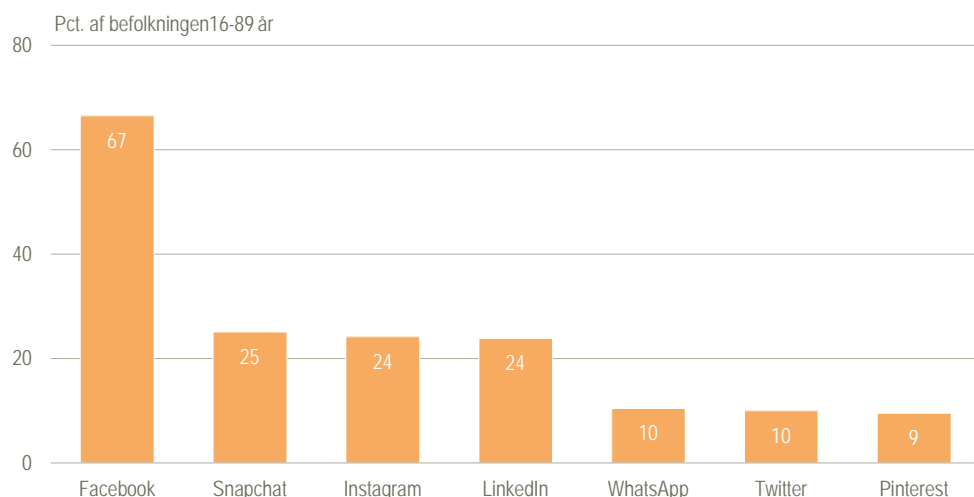
Figur 46 Hvor mange sociale netværk bruger danskerne i 2016?



3,1 mio. på Facebook

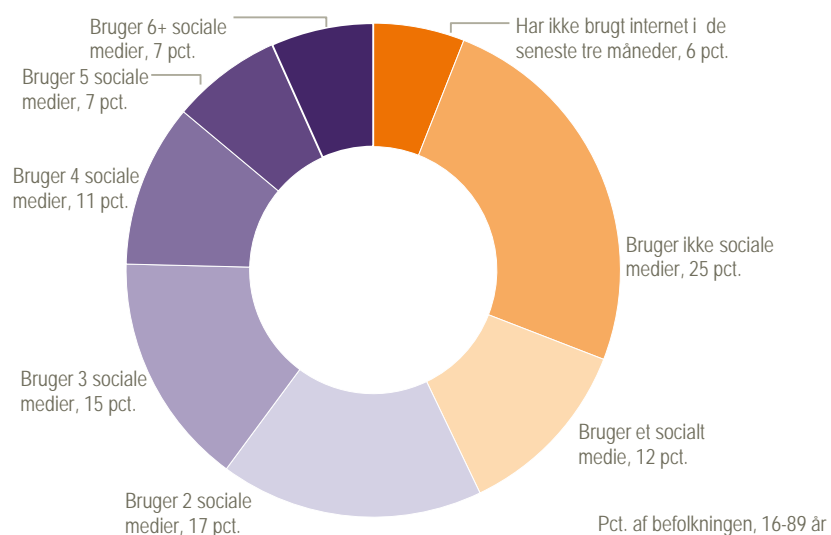
Facebook er klart det mest anvendte sociale medie i Danmark - to ud af tre har en profil på Facebook. Det svarer til ca. 3,1 mio. danskere. Snapchat, Instagram og LinkedIn har hver især godt over 1 mio. danske brugere. Anvendelsen af WhatsApp, Twitter og Pinterest er mindre udbredt. Omkring 10 pct. af befolkningen svarer, at de anvender hver af de sidst nævnte tjenester.

Figur 47 Danskerne på sociale medier

*Boom i sociale medier*

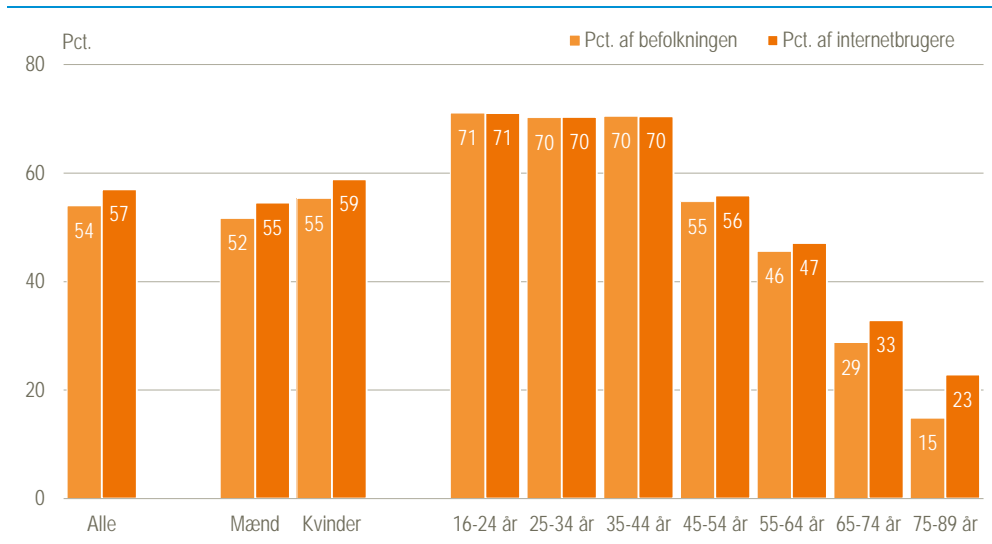
Syv ud af ti danskere i aldersgruppen 16-89 år er på sociale medier i 2016. Kun 12 pct. anvender ét, 17 pct. bruger to, og 15 pct. anvender tre sociale medier.

Figur 48 Hvor mange sociale medier bruger danskerne i 2016?

*Begrænsning af andres adgang*

Hver anden dansker og de fleste brugere af sociale medier begrænser andre brugeres adgang til deres profil mv. på sociale medier. Brug af sociale medier er mest udbredt blandt yngre borgere. Dette befolkningssegment er også den gruppe, hvor de fleste begrænser andres adgang til deres egne oplysninger.

Figur 49 Begrænset adgang til profil mv. på sociale medier. 2016

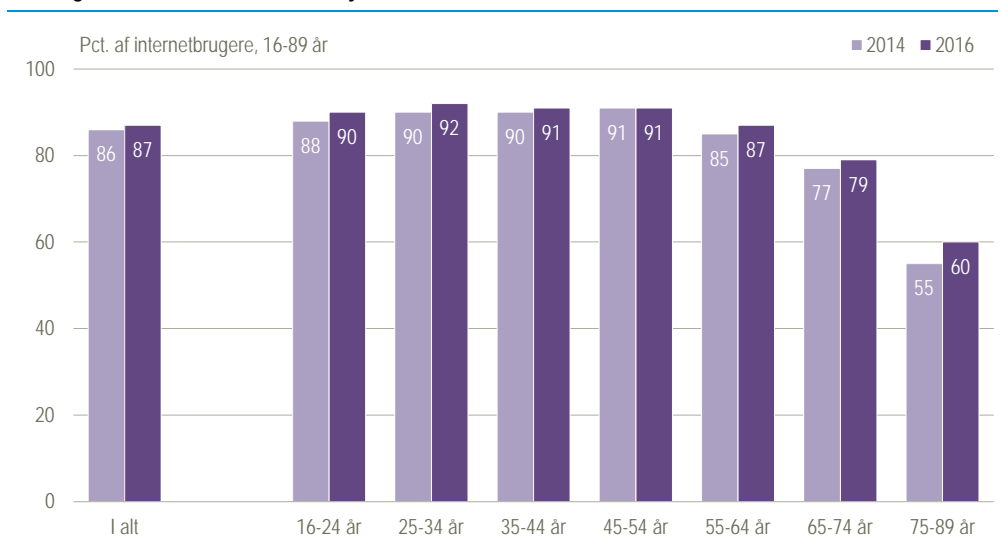


3.3 Informationssøgning

Information om varer eller tjenester

Informationssøgning om varer eller tjenester er et af de mest populære formål med internetbrug. Ni ud af ti danskere bruger internettet til at finde information om varer og tjenester eller til at sammenligne priser.

Figur 50 Har søgt information om varer eller tjenester

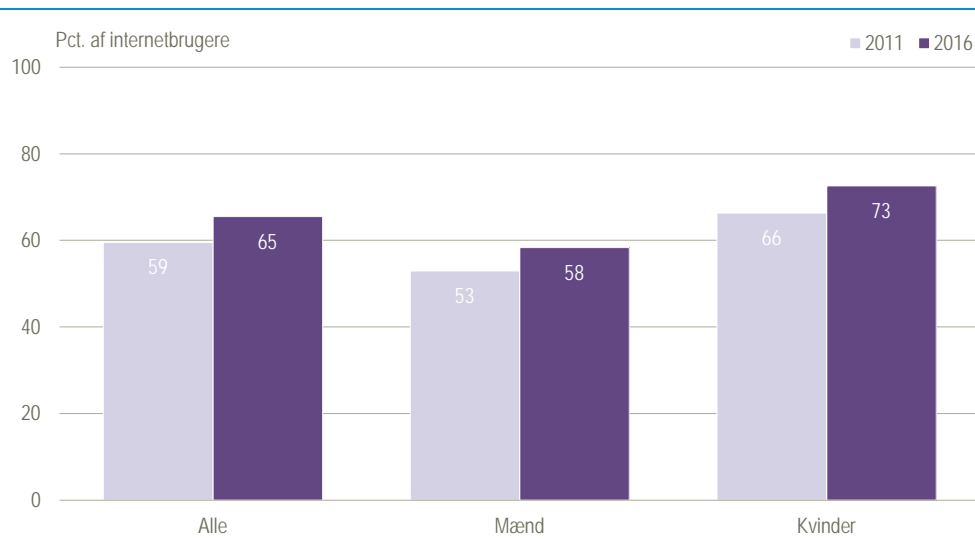


3.4 Digital adgang til sundhed

Helbredsmæssige informationer

Informationssøgning om sygdom, ernæring og andre helbredsmæssige oplysninger er også udbredt. To ud af tre danskere benytter internettet til det formål. Sundhedsrelaterede internetaktiviteter er mest populære hos kvindelige internetbrugere. Tre ud af fire kvinder bruger internettet som kilde til oplysninger om skader, sygdom, ernæring eller sund livstil.

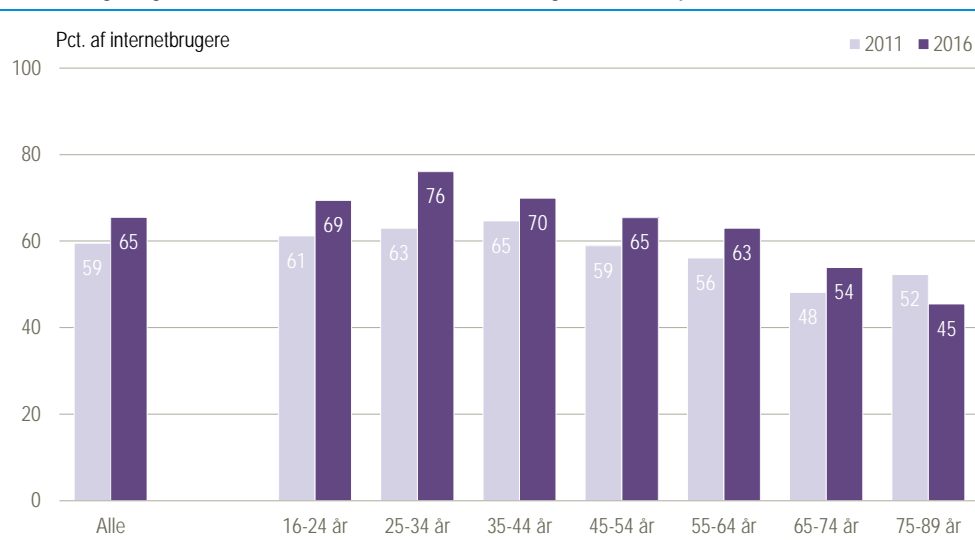
Figur 51 Internetbrug: Søgt helbredsrelateret information fx ernæring, mv. fordelt på køn



Info om skader, sygdom, ernæring eller sund livstil på nettet

I de seneste fem år er der sket en stigning i andelen af dem, der finder oplysninger om skader, sygdom, ernæring eller sund livstil på nettet. En observation, der gælder for alle aldersgrupper på nær de ældste internetbrugere.

Figur 52 Internetbrug: Søgt helbredsrelateret information fx ernæring, mv. fordelt på alder



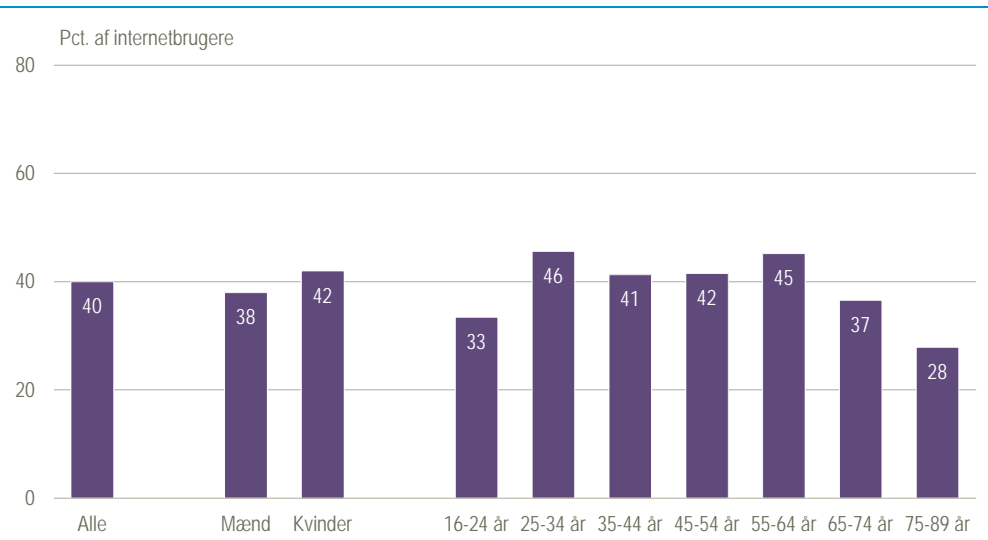
Online tidsbestilling

To ud af fem internetbrugere har prøvet at bestille tid på internettet hos en praktiserende læge eller på et hospital. Det svarer til ca. 1,7 mio. personer i alderen 16-89 år.

Uddannelsesbaggrund gør en stor forskel

Brug af digital adgang til sundhed er mest udbredt hos de højtuddannede. 54 pct. af de 16-89 årige borgere med langvarig uddannelse opretter lægeaftaler på nettet mod kun 25 pct. med grundskole som højest fuldførte uddannelse.

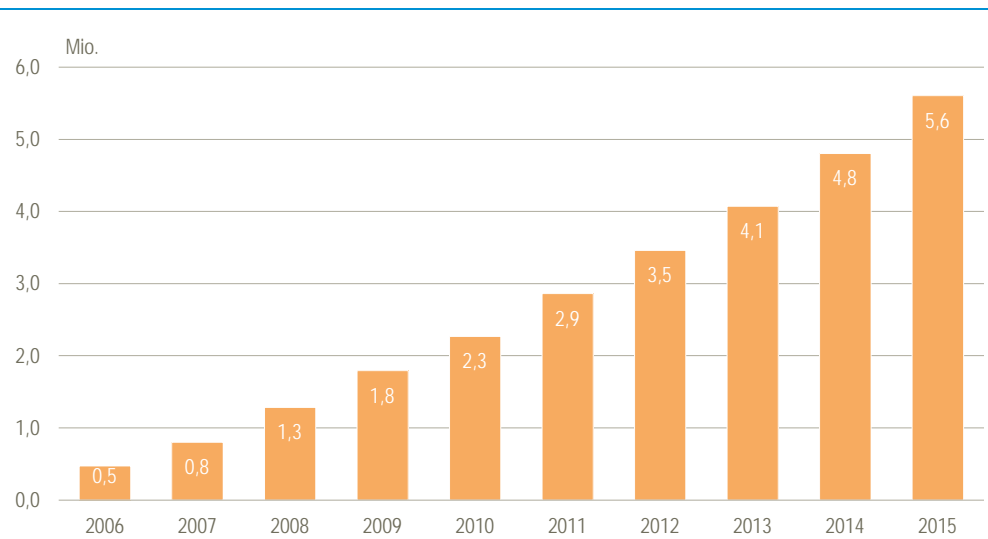
Figur 53 Internetbrug: Bestilt tid hos en læge. 2016



Kraftig stigning i e-mail konsultationer

For ti år siden blev der gennemført knap en halv million lægekonsultationer via e-mail. I 2015 var der 12 gange så mange e-mail konsultationer. Siden 2009, hvor det blev obligatorisk for læger at holde e-mail konsultationer, er antallet steget fra 1,8 mio. til 5,6 mio. i 2015.

Figur 54 E-mail konsultationer hos almindelig læge



Kilde: Statistikbanken (SYGK: Lægebesøg mv. med offentlig tilskud efter område, ydelsesart, alder, køn og socioøkonomisk status)

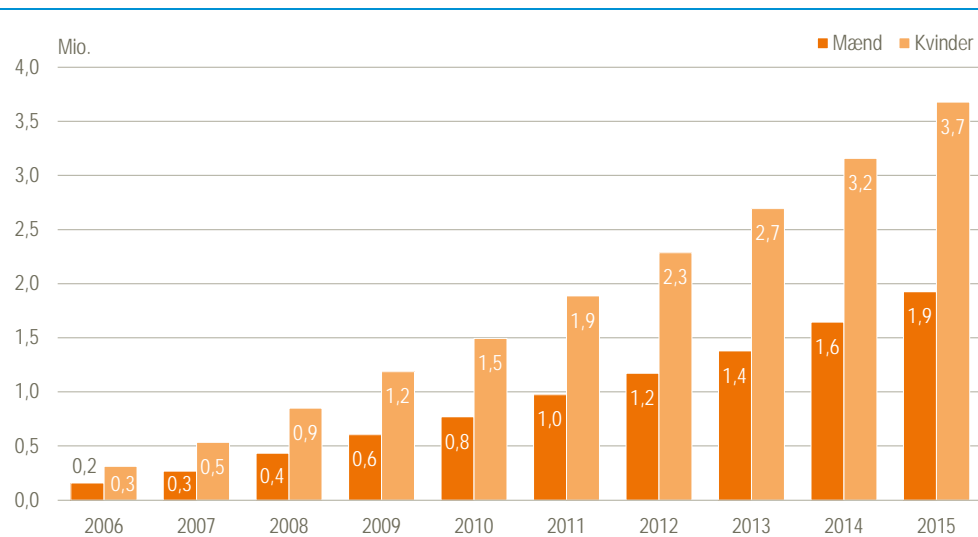
To ud af tre e-mail konsultationer med kvindelige patienter

Kun hver tredje e-mail konsultation foretages af mænd, mens mænd udgør 37,5 pct. af de personer, som går til almen læge. Denne kønsfordeling synes at være meget stabil gennem årene.

Flest e-mailkonsultationer i Hovedstaden

Andelen af e-mail konsultationer hos almen læge er højest i Region Hovedstaden (16 pct.) efterfulgt af Region Midtjylland (15 pct.), mens Region Sjælland ligger lavest (12 pct.). Landsgennemsnittet ligger på 14 pct.

Figur 55 E-mail konsultationer hos almindelig læge fordelt på køn



Kilde: Statistikbanken (SYGK: Lægebesøg mv. med offentlig tilskud efter område, ydelsesart, alder, køn og socioøkonomisk status)

Digital selvbetjening på sundhed.dk

Obligatorisk digital selvbetjening på en række offentlige områder medfører, at 94 pct. af danskere har en NemID i 2016. En personlig NemID giver adgang til egne sundhedsdata, fx. e-journal og medicinoplysninger, på sundhed.dk.

Brug af e-journal

Flere og flere benytter sig af muligheden for at slå deres sundhedsdata op på nettet. 870.400 borgere havde set deres egne data i e-journal i 2015 – det svarer til 18 pct. af befolkningen i aldersgruppen 15+ år.

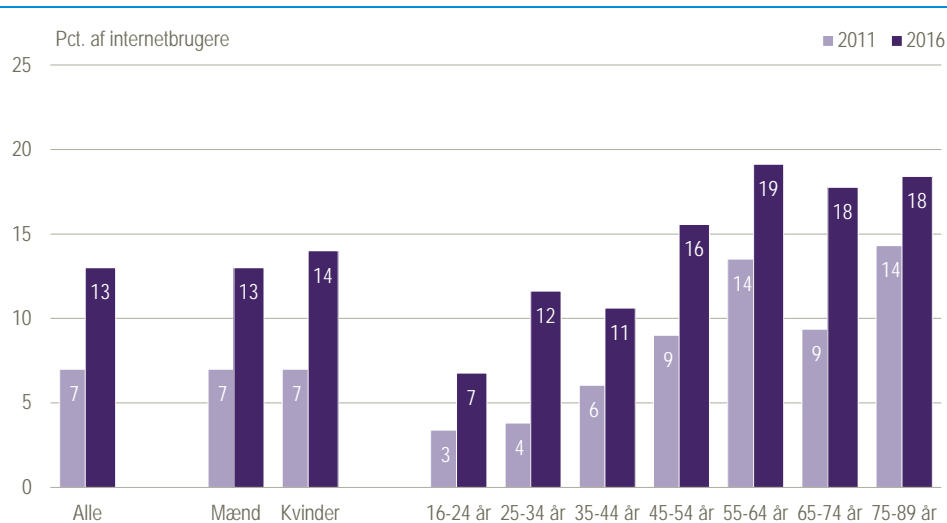
28 mio. besøg på sundhed.dk

Det gennemsnitlige antal månedlige logins er næsten fordoblet på to år. Ved udgangen af 1. halvår 2016 loggede ca. 230.000 borgere eller fem pct. af befolkningen ind hver måned på sundhed.dk. Sundhedsportalen fik 28 mio. besøg i 2015.

Medicinkøb

Næsten en halv mio. borgere anskaffer sig medicin på nettet – det er mere end dobbelt så mange som i 2011. For yderligere oplysninger om danskernes internetkøb læs afsnit 4. *E-handel* på side 41.

Figur 56 Medicinkøb på internettet

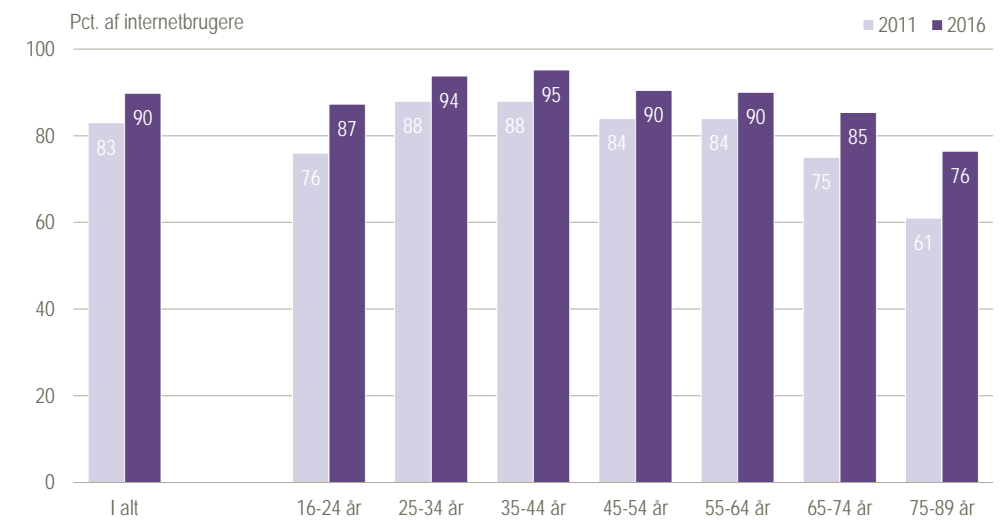


3.5 Internetbank

Én af de mest udbredte internetaktiviteter

Ni ud af ti internetbrugere mellem 16-89 år overfører penge og ordner andre bankforretninger på nettet. Netbanking er en af de mest udbredte internet-aktiviteter, også hos de ældste internetbrugere på over 75 år. Tre ud af fire i denne gruppe anvender netbank.

Figur 57 Brug af netbank

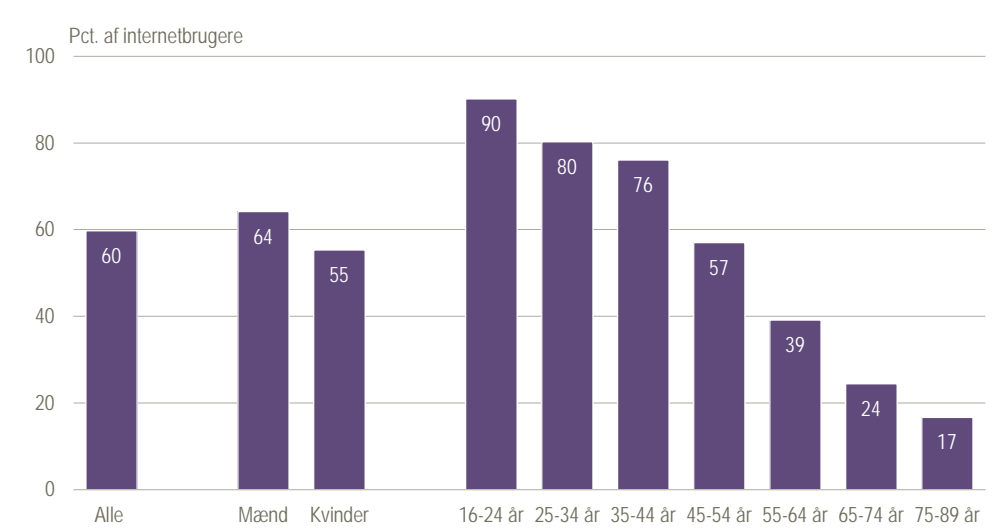


3.6 Streaming af TV, film og musik

Mænd streamer mere musik

Ikke overraskende er streaming af musik og brug af webradio mest populær hos de yngste. Populariteten falder med alderen. Seks ud af ti internetbrugere angiver, at de bruger internettet til at høre eller streamer musik. De fleste af dem, der streamer musik, er mænd.

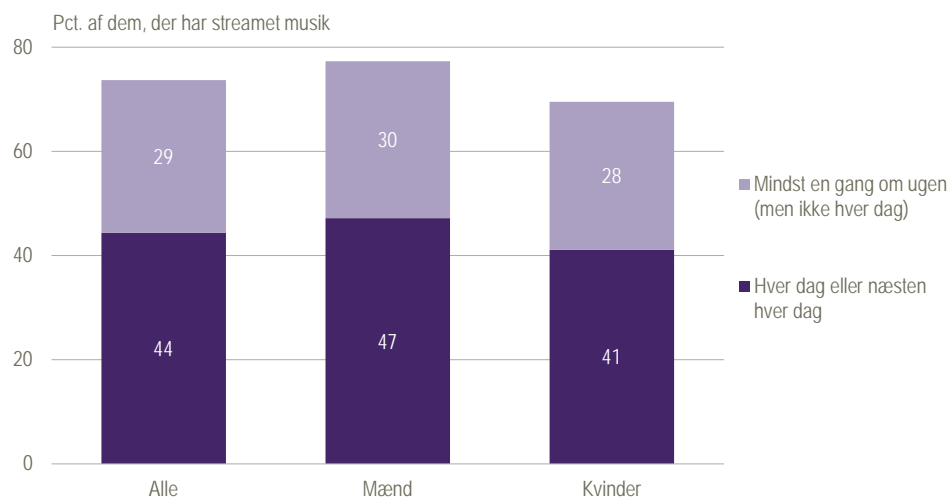
Figur 58 Har du lyttet til musik (fx web radio, streamet musik)? 2016



Mænd streamer mere ofte

Tre ud af fire streamer musik mindst én gang om ugen blandt dem, der benytter sig af musikstreaming. Hver anden mand streamer musik hver dag eller næsten hver dag.

Figur 59 Hyppighed af musikstreaming. 2016



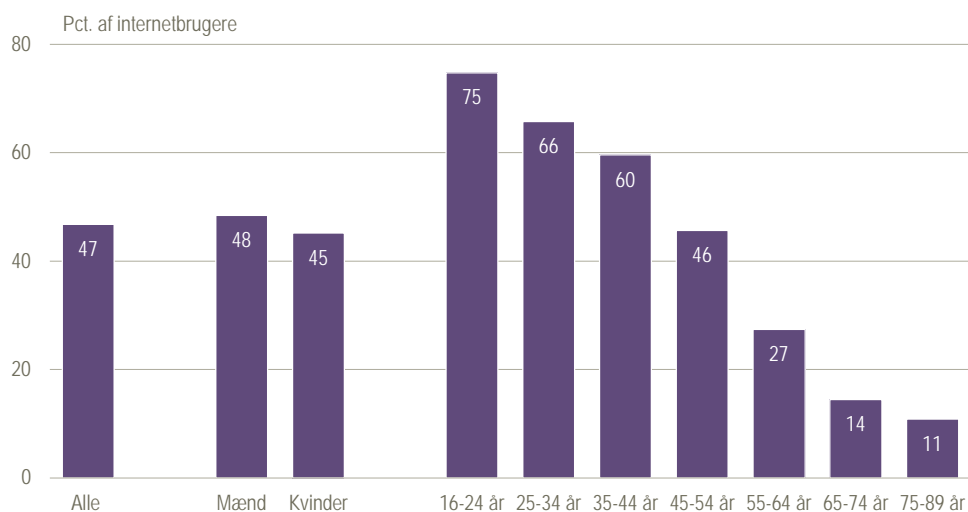
Tre spørgsmål om streaming

Streaming af audiovisuelt indhold vinder frem og vænner danskerne til, at man kan se, hvad man vil, hvor man vil, hvornår man vil. 2016 undersøgelsen indeholder flere spørgsmål om streaming. Respondenterne blev spurgt om streaming af video on demand fra kommercielle udbydere, streaming af TV-programmer fra TV-stationer og streaming af video fra deletjenester, fx YouTube.

Video on demand

Video on demand giver mulighed for at se tv-programmer, når man har lyst, samt at sætte dem på pause og spole frem og tilbage. 47 pct. af internetbrugere angiver, at de har set video on demand fra kommercielle udbydere som fx HBO og Netflix. Især de yngre internetbrugere er glade for at kunne se film mv., når det passer dem.

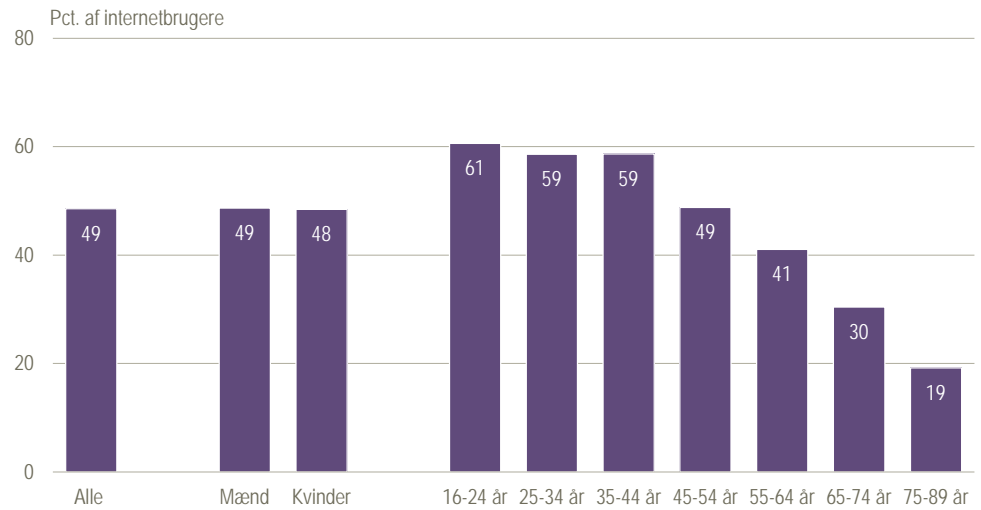
Figur 60 Set video on demand fra kommercielle udbydere. 2016



Internet streamet-TV, live eller catch-up TV

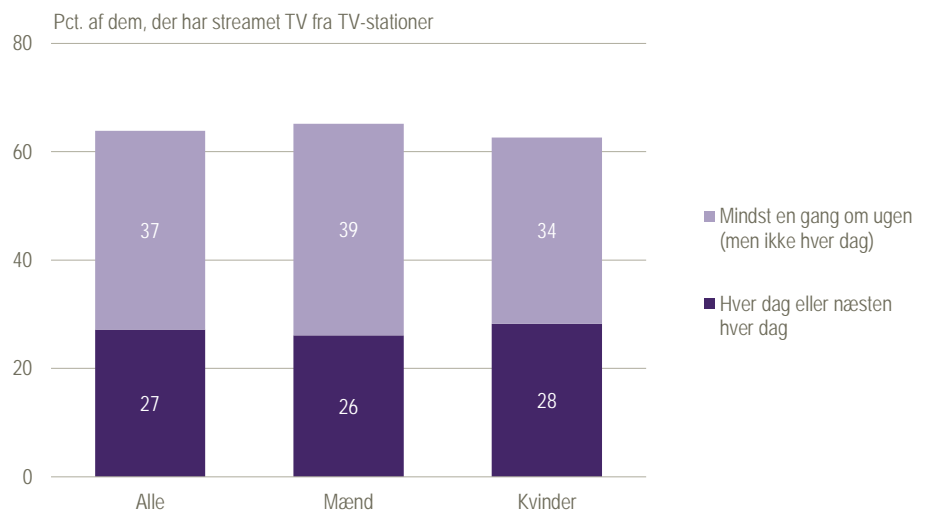
Catch-up TV er, når man ser tv-udsendelser efter de er blevet vist i tv, ligesom hvis man selv havde optaget udsendelsen. Hver anden internetbruger har set internet streamet TV, live eller catch-up TV fra TV-stationer, fx DR.dk eller TV2 Play.

Figur 61 Har set internet streamet-TV, live eller catch-up TV fra TV-stationer. 2016



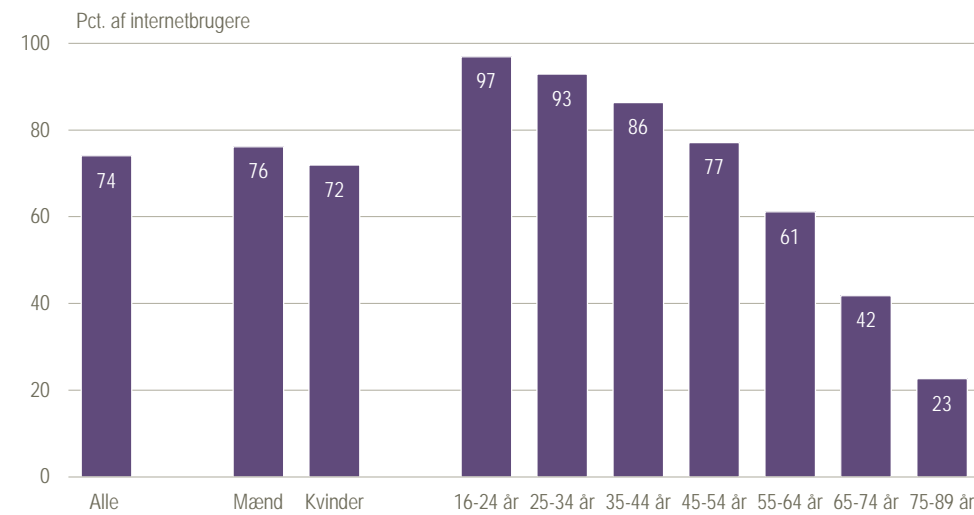
Hyppighed af streaming 27 pct. af dem, der har set internet streamet TV, live eller catch-up TV fra TV-stationer, gør det hver dag eller næsten hver dag. Streaming af film eller tv-programmer er en aktivitet, der er lige udbredt blandt mænd og kvinder.

Figur 62 Hyppighed af streaming: Internet streamet TV, live eller catch-up TV fra TV-stationer. 2016



Video fra deletjenester Tre ud af fire har set video fra deletjenester, fx YouTube, Facebook eller Instagram. Næsten alle, eller 97 pct. af internetbrugere mellem 16-24 år streamer video fra deletjenester. Endnu en aktivitet, hvis popularitet falder kraftigt med alderen.

Figur 63 Har du set video fra deletjenester fx YouTube, Facebook eller Instagram? 2016



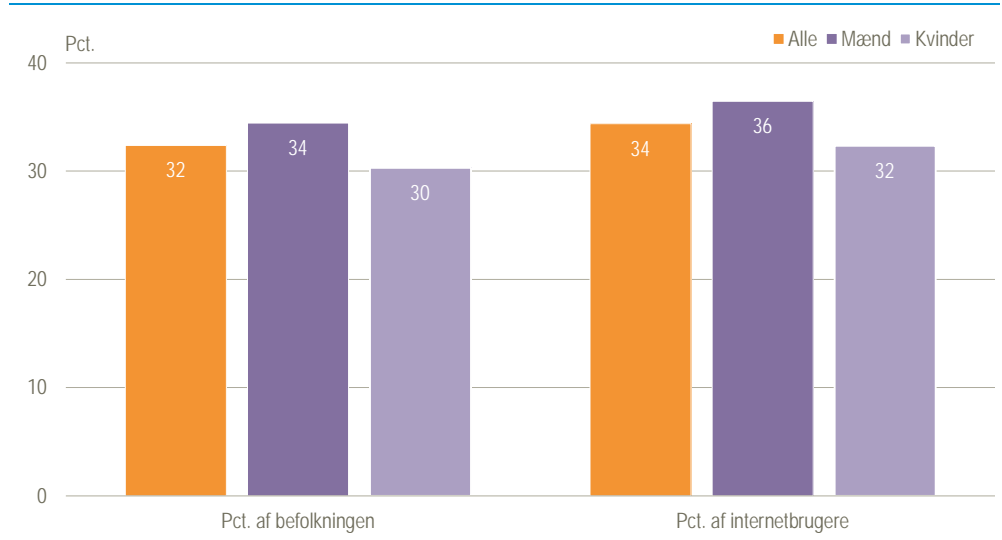
4 E-handel

4.1 Borgernes internetsalg

Hver tredje sælger på nettet

Mange sælger varer online, fx brugt børnetøj eller møbler. Hver tredje dansker benytter internettet til at finde købere, fx ved at annoncere på internetportaler som "Den blå avis", "Gul og gratis" eller "Trendsales". For fem år siden var der 23 pct. af befolkningen, der solgte varer på nettet.

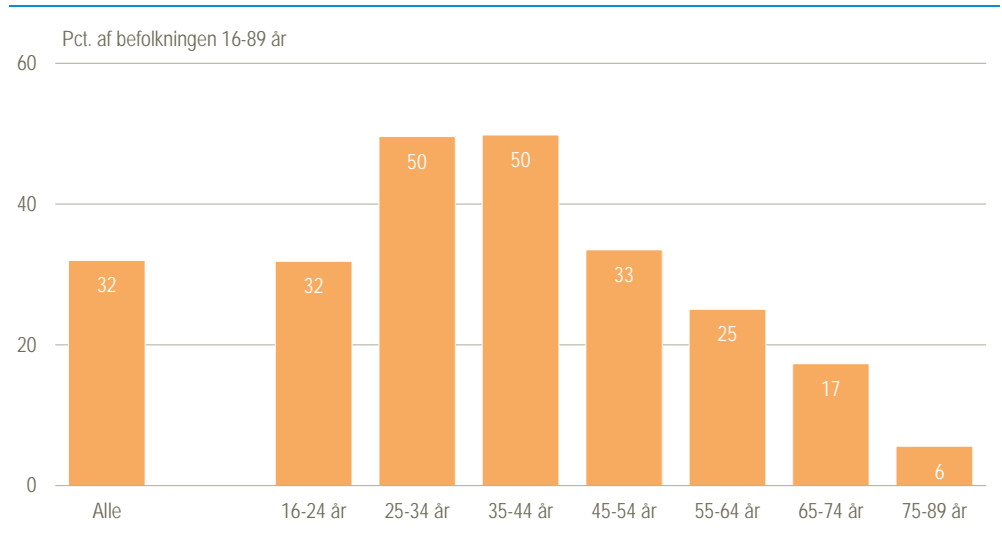
Figur 64 Mange borgere sælger varer online i 2016



Internetsalg topper blandt de 25-44 årige

Salg af varer via internettet er mest udbredt hos de 25-44 årige. Hver anden dansker i denne aldersgruppe har brugt internettet til at finde nye ejere til deres varer eller ejendele. Salg af varer over internettet bliver mindre udbredt med alderen blandt borgere over 44 år.

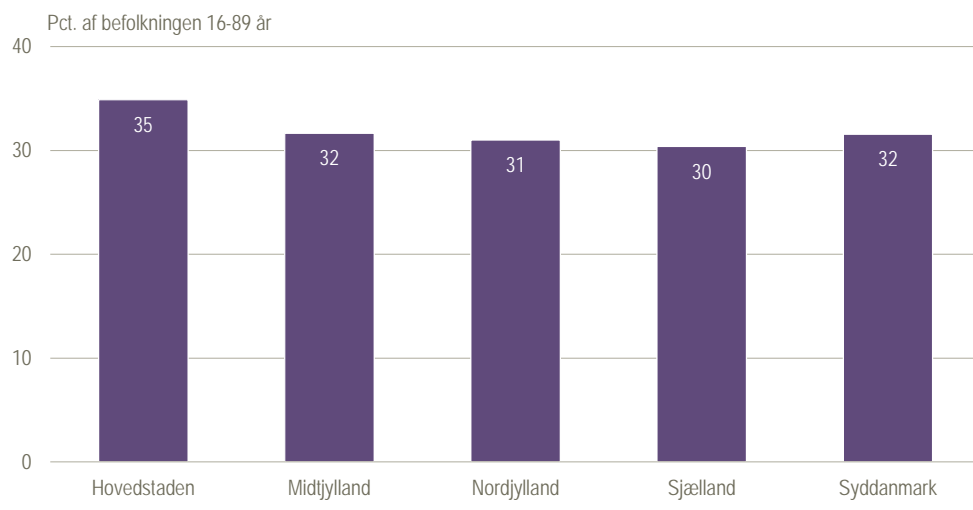
Figur 65 Salg af varer er mest udbredt hos de 25-44 årige. 2016



Ingen geografiske forskelle

Der er ingen markante geografiske forskelle når man ser på online salg af varer, mv. Internetsalg er mest populært blandt de københavnske borgere, hvor 35 pct. af befolkningen mellem 16 og 89 år angiver, at de sælger varer på nettet.

Figur 66 Salg af varer, regionale forskelle. 2016

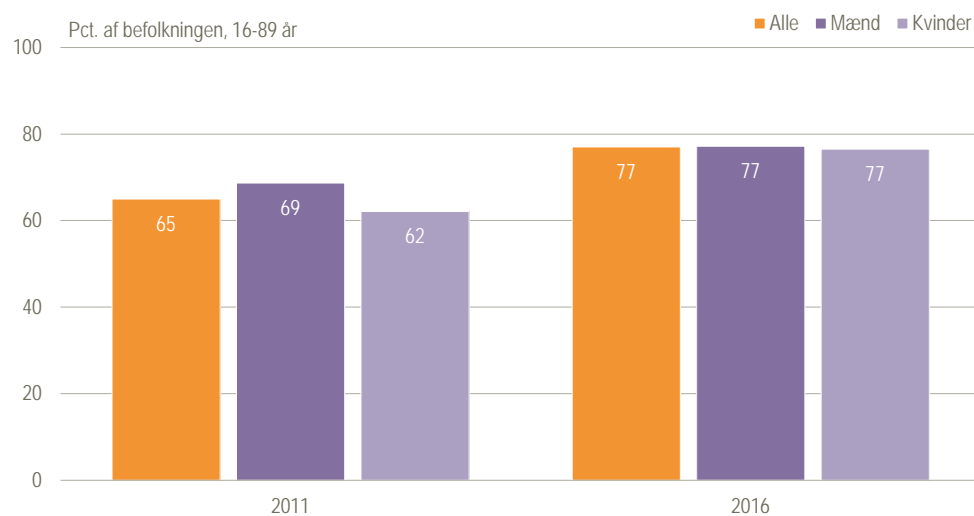


4.2 Borgernes internetkøb

Kvindens internetkøb haler ind på mænds

Internetkøb bliver stadig mere udbredt. Siden 2011 er der kommet ca. 660.000 flere digitale købere til blandt de 16-89-årige danskere. For fem år siden var det kun 62 pct. af kvinderne mod 69 pct. af mændene, der handlede på nettet. Andelen er nu 77 pct. for begge køn. Det betyder, at de fleste 'nye' digitale købere er kvinder.

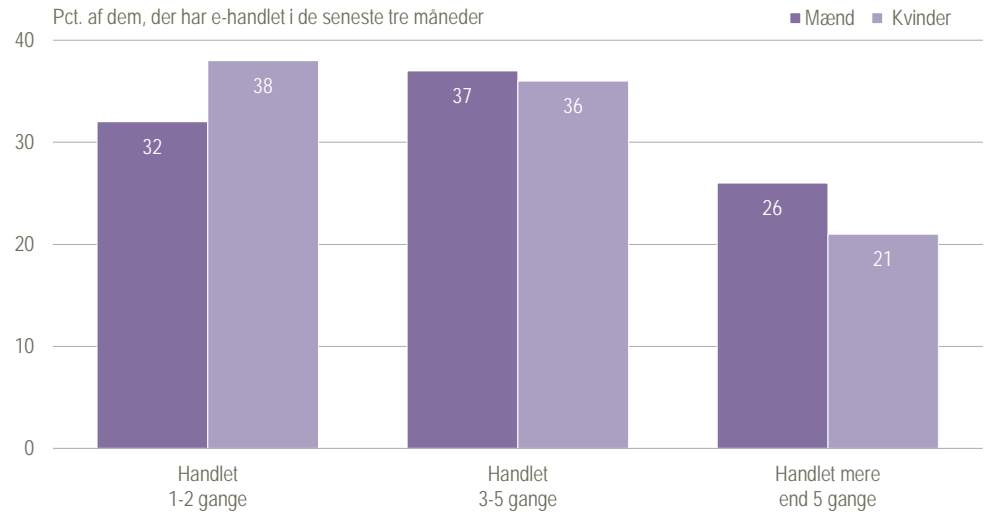
Figur 67 Har købt over internettet i det seneste år.



Mænd e-handler dog stadig i større omfang

Mænd er dog fortsat det køn, som handler oftest og for flere penge. Typisk køber mænd også flere forskellige varegrupper eller tjenester. Andelen af mandlige internetkøbere, der køber flere end otte varegrupper, er næsten dobbelt så stor – 16 pct. mod kun 9 pct. hos kvinderne. 12 pct. af digitale købere fylder indkøbskurven med flere end otte forskellige varegrupper eller tjenester.

Figur 68 Hyppighed af internethandel i de seneste tre måneder. 2016



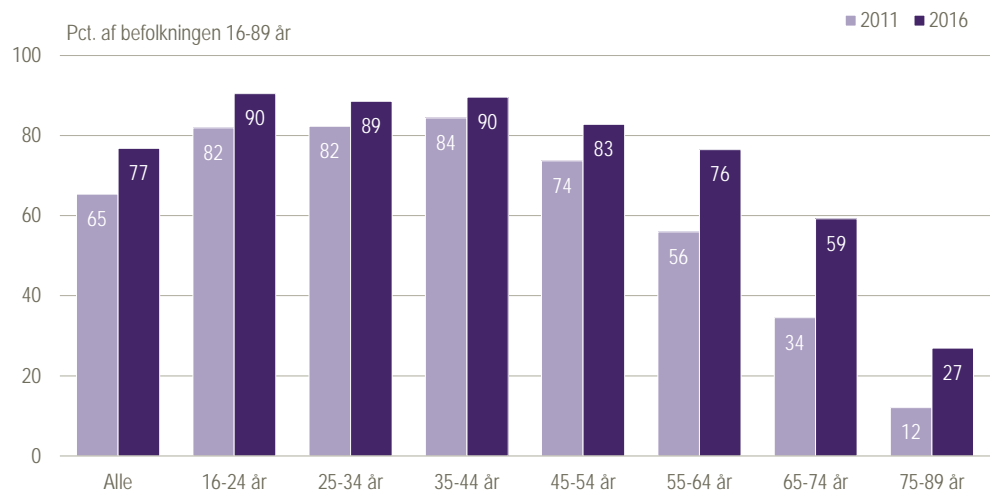
Tabel 3 Hyppighed og omfang (beløbsstørrelse) for internethandel fordelt efter køn. 2016

	Internetskøb			Beløbsstørrelse		
	1-2 gange	3-5 gange	Mere end 5 gange	Under 750 kr.	750-7.500 kr.	Over 7.500 kr.
	pct. af dem, der har e-handlet i de seneste 3 måneder					
Alle	35	36	24	26	49	11
Mænd	32	37	26	22	49	15
Kvinder	38	36	21	29	49	8

Ældre er kommet godt med

Internetskøb bliver stadig mere populært blandt de ældre internetbrugere. På fem år er andelen af online købere steget fra 12 pct. til 27 pct. blandt de 75-89 årige.

Figur 69 Internetskøb fordelt på alder

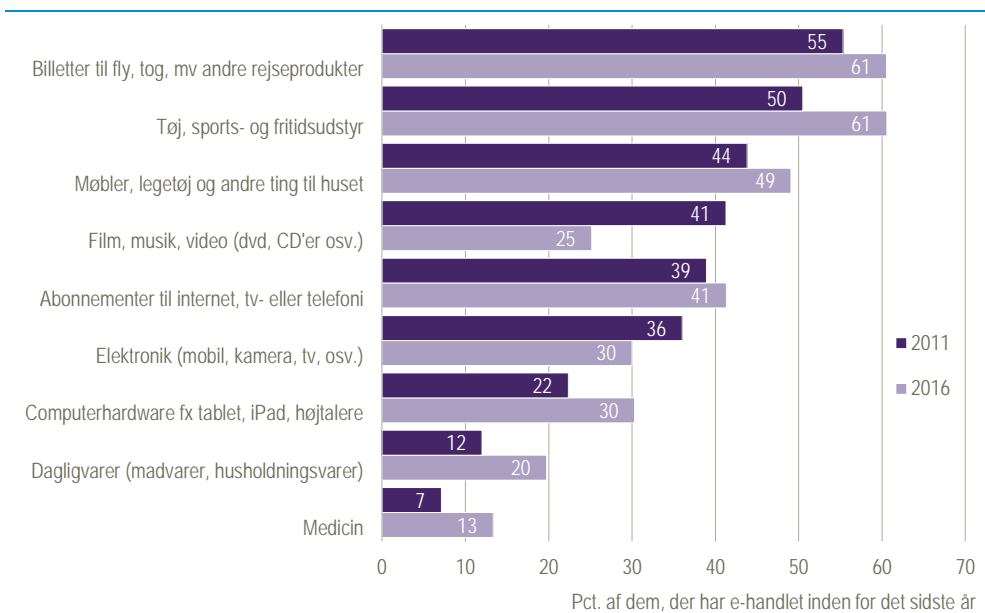


Mere medicin, mad- og dagligvarer i den digitale indkøbskurv

Tøj, overnatning (fx hotelværelser) samt billetter til oplevelser og rejser er fortsat de tjenester og varer, som de fleste køber på nettet. Antallet af dem, der klikker sig til dagligvarer og madvarer, er fordoblet på fem år. Flere end 700.000 danskere køber mad- og dagligvarer online i 2016. Medicin er en anden varegruppe, der oplever markant stigning. Næsten en halv mio. borgere anskaffer sig medicin på nettet – det er mere end dobbelt så mange som i 2011. Til gengæld fylder musik, film,

CD'er og DVD'er mindre i den elektroniske indkøbskurv. Her skal det dog understreges, at disse køb er erstattet af køb af streamingstjenester.

Figur 70 Internetskøb



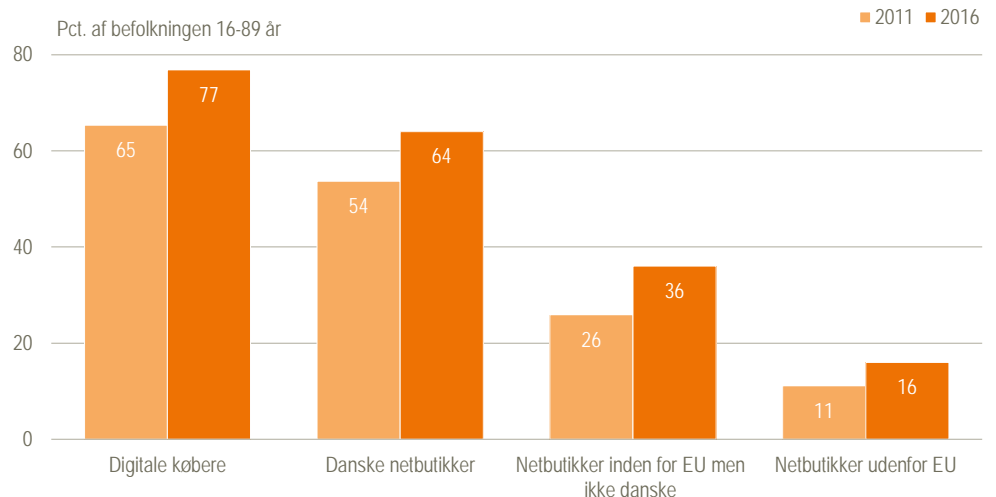
Tabel 4 Internethandel fordelt på køn

	2011			2016		
	Alle	Mænd	Kvinder	Alle	Mænd	Kvinder
	pct. af befolkningen 16-89 år					
Har e-handlet indenfor det seneste år	65	69	62	77	77	77
Danske netbutikker	54	57	51	64	65	63
Netbutikker indenfor EU men ikke danske	26	30	22	36	40	31
Netbutikker udenfor EU	11	14	8	16	21	12
	pct. af dem, der har e-handlet inden for det sidste år					
Abonnementer til internet, tv- eller telefoni	39	41	37	41	45	38
Billetter til fly, tog, mv andre rejseprodukter	55	57	54	61	60	61
Computerhardware (tablet, iPad, harddisk, højttalere, tastatur)	22	33	11	30	41	19
Dagligvarer (madvarer, husholdnings-, toiletartikler)	12	10	14	20	18	22
Elektronik (mobil, kamera, tv, osv.)	36	46	25	30	40	19
Film, musik, video (dvd, CD'er, osv.)	41	45	37	25	28	22
Medicin	7	7	7	13	13	14
Møbler, legetøj og andre ting til huset	44	47	41	49	48	50
Overnatning i forbindelse med ferie (hotel-reservation)	60	60	59	57	56	58
Tøj, sports- og fritidsudstyr	50	46	55	61	58	63

Internetskøb på tværs af grænser vinder frem

Udenlandske forhandlere tiltrækker stadig flere danske internetkunder. Nethandel på tværs af landegrænser stiger mere end e-handel i danske netbutikker. Det er især mænd, der handler over grænsen. Dette gælder for nethandel både indenfor og udenfor EU's grænser.

Figur 71 Internetkøb – geografisk fordeling af netbutikkerne



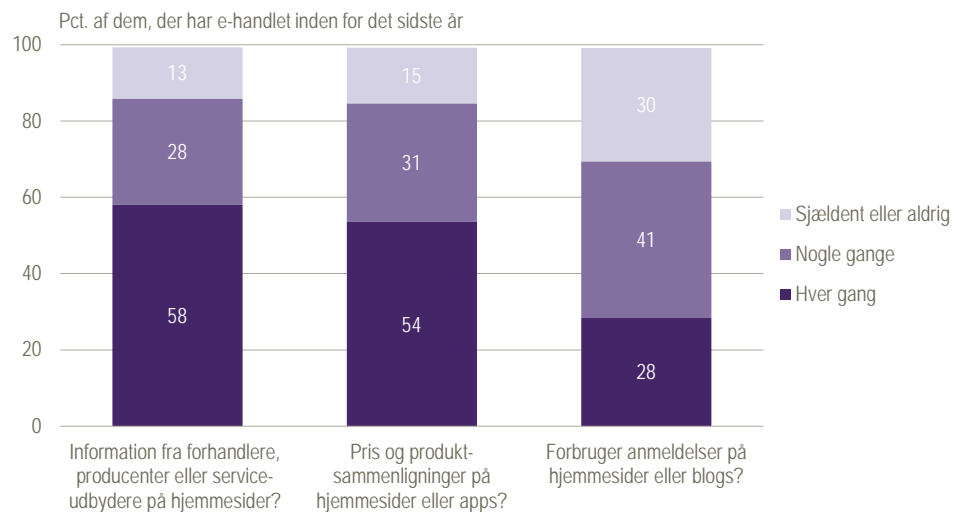
Informationssøgning om priser mv.

Internetkøbere blev spurgt om, hvor ofte de forbereder deres online køb ved at søge informationer om priser, anmeldelser mv., inden de handler. De fleste online købere finder informationer fra forhandlere, producenter eller serviceudbydere inden de handler på nettet. 58 pct. gør det hver gang og 28 pct. nogle gange.

Pris- og produktsammenligninger

Hver anden onlinekøber tjekker pris og produktsammenligninger hver gang, de handler online. Til gengæld er der kun 28 pct. af internetkøbere, der læser anmeldelser skrevet af andre købere mv. hver gang de køber på internettet.

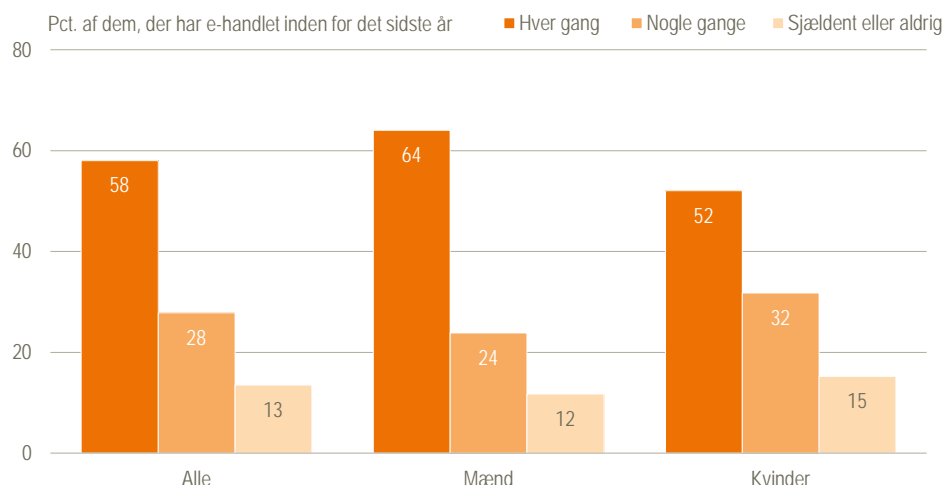
Figur 72 Hvor tit har du fundet information online, før du købte eller bestilte en vare eller tjeneste. 2016



Mænd bruger mere tid på at forberede netkøb

Mænd gør en større indsats end kvinder for at forberede deres internetkøb. To ud af tre bruger tid på at indsamle informationer online på forhandlerens eller producenternes hjemmeside, hver gang de handler på nettet. Kun 12 pct. af mandlige internetkøbere angiver, at de sjældent eller aldrig søger informationer fra forhandlere mv., når de handler på nettet.

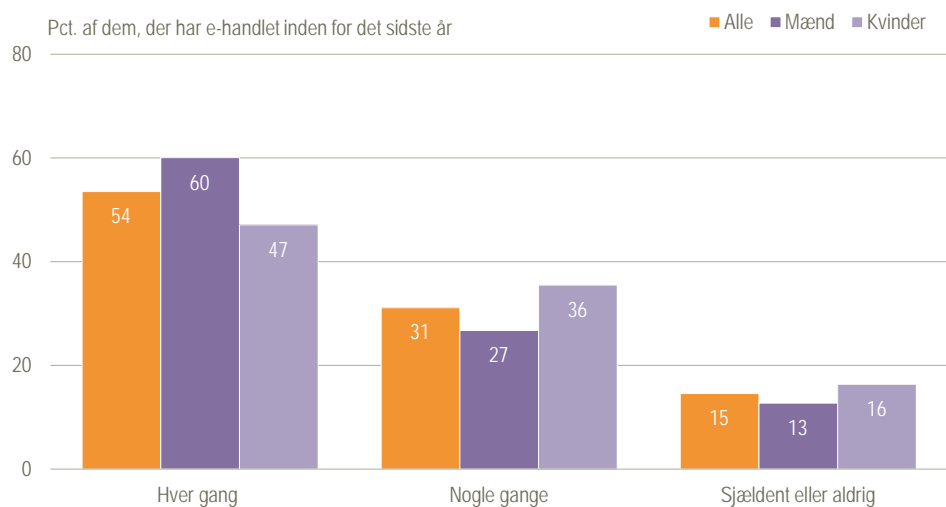
Figur 73 Information fra forhandlere, producenter eller serviceudbydere på hjemmesider?



Mænd sammenligner oftere priser mv.

Den samme observation gælder for pris- og produktsammenligninger for online køb. Prissammenligninger mv. er mere populære hos mænd. 60 pct. af de mænd, der handler på nettet, sammenligner priser og produkter hver gang, de klikker sig til køb. Den tilsvarende andel er kun 47 pct. hos de kvindelige internetkøbere. I alt 15 pct. af internetkøbere svarer, at de sjældent eller aldrig bruger tid på at sammenligne produkter og priser, når de handler online.

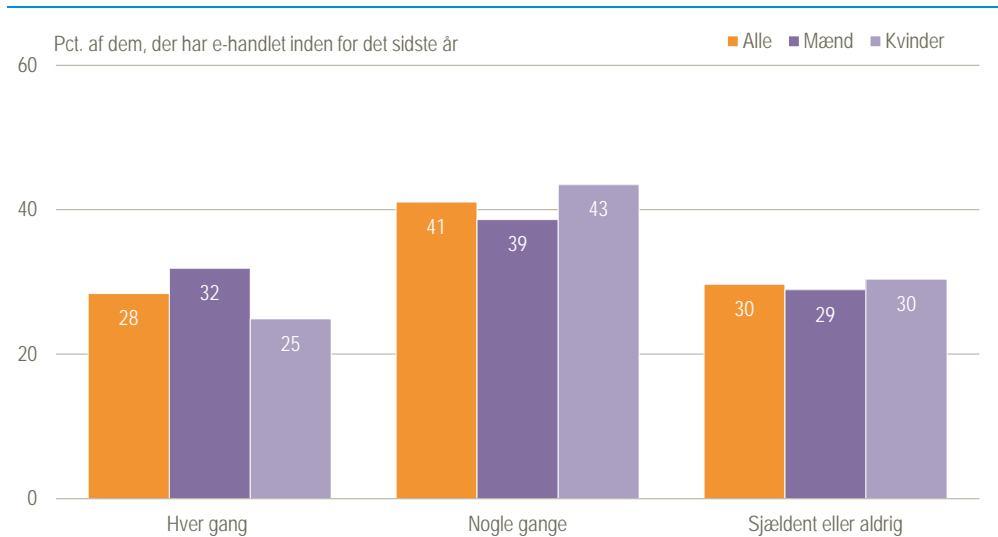
Figur 74 Pris og produktsammenligninger på hjemmesider eller apps?



Forbrugeranmeldelser på hjemmesiden

Sammenligning af priser og produkter er mere udbredt end at læse forbrugeranmeldelser på hjemmesider eller blogs om de ønskede varer eller netbutikker. 28 pct. af e-handlende informerer sig om andre forbrugeres erfaringer hver gang, de handler på nettet. 41 pct. gør det nogle gange, og 30 pct. gør det sjældent eller aldrig. At forberede online køb ved at studere andres anmeldelser er endnu en aktivitet, hvor mænd viser mere systematik end kvinder.

Figur 75 Forbrugeranmeldelser på hjemmesider eller blogs?

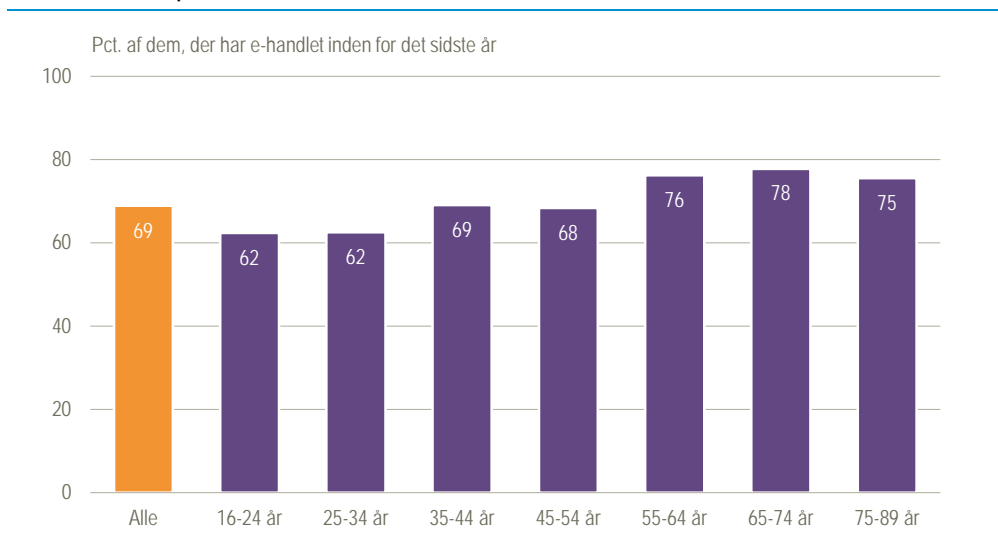


4.3 Barrierer ved internetkøb

7 ud af 10 oplever ingen problemer

De fleste online købere har ikke oplevet nogen problemer ved internetkøb til private formål over de seneste 12 måneder. Andelen af dem, der støder ind i problemer i forbindelse med deres online køb, er højest i aldersgruppen 16-24 og 25-34 år. Internetkøbere over 55 år synes at have oplevet færrest problemer. Det er dog vigtigt at bemærke, at ældre handler mindre på nettet sammenlignet med de unge.

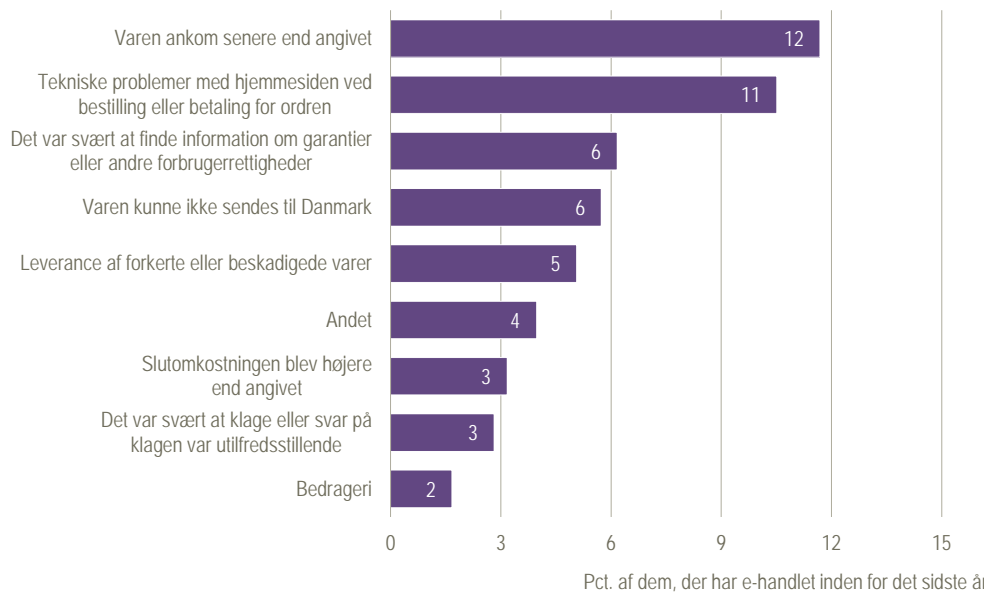
Figur 76 Internetkøb uden problemer



Forsinket leverance og tekniske problemer

Forsinket leverance og tekniske problemer med hjemmesiden er de mest oplevede problemer ved internetkøb til private formål. 12 pct. af internetkøbere angiver, at varen ankom senere end forventet og 11 pct. oplevede tekniske problemer med hjemmesiden ved bestilling eller betaling. Hver tyvende e-handlende erfarer, at de får leveret forkerte eller beskadigede varer. Tre pct. oplever, at slutomkostningerne blev højere end angivet.

Figur 77 Oplevede problemer ved køb eller bestilling af varer over internettet

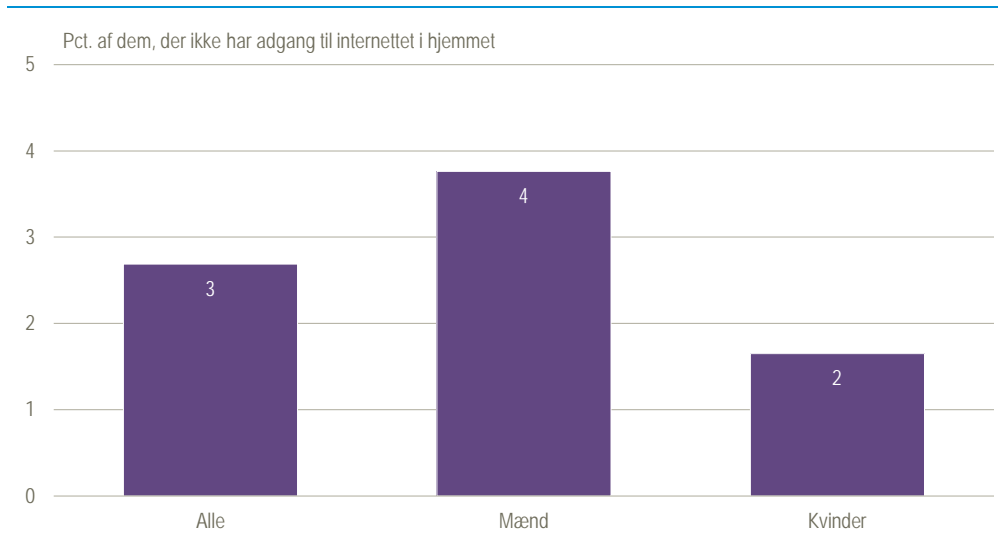


5 It-sikkerhed og privatlivets beskyttelse

Bekymring for sikkerhed som barriere

Internetbrug er blevet en væsentlig del af hverdagen for de fleste danskere. 91 pct. af familier har internet i deres hjem i 2016. Der er således 9 pct. af familier uden internetadgang. Det svarer til godt 300.000 personer mellem 16 og 89 år. Tre pct. af denne gruppe angiver bekymring for it-sikkerhed og privatlivets fred som den vigtigste årsag til at fravælge internetadgang i hjemmet. Der er flere mænd end kvinder, som oplever bekymring om it-sikkerhed som barriere for internet-opkobling i hjemmet.

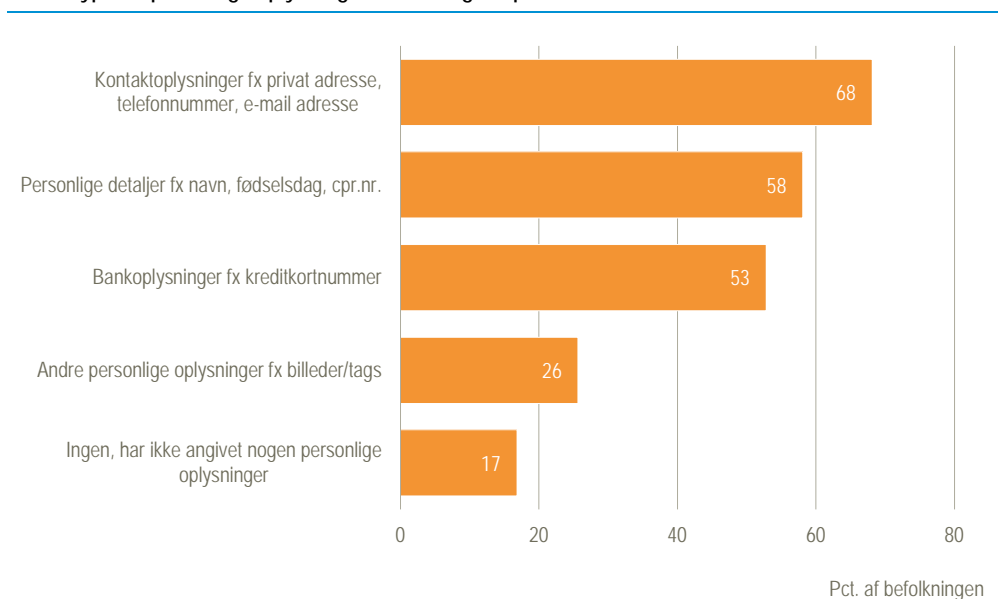
Figur 78 Bekymring for sikkerhed, mv. er vigtigst grund til manglende internetopkobling. 2016



Beskyttelse af personlige oplysninger i forbindelse med internetbrug

De følgende afsnit belyser diverse forhold vedrørende beskyttelse af personlige oplysninger i forbindelse med aktiviteter på internettet. Kontaktoplysninger, fx privat adresse, telefonnummer eller e-mail adresse, samt personlige detaljer, fx navn, fødselsdag, cpr.nr., er den type oplysninger, som de fleste angiver på internettet. Hver anden angiver bankoplysninger, fx kreditkortnummer. Kun 17 pct. svarer, at de ikke har angivet nogen personlige oplysninger i forbindelse med aktiviteter på internettet.

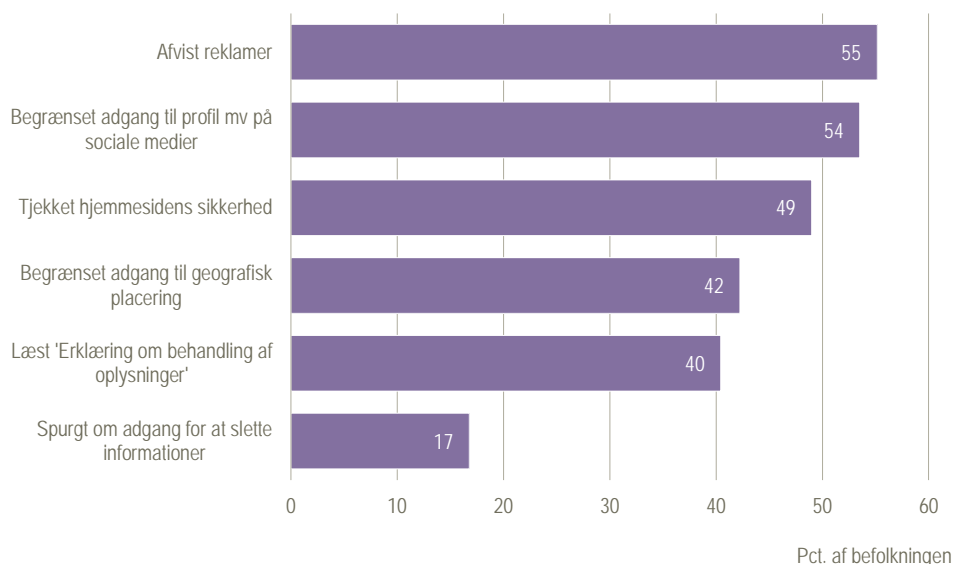
Figur 79 Hvilke typer af personlige oplysninger har du angivet på internettet de seneste 12 måneder? 2016



Styring af andres adgang til egne oplysninger på nettet

Der findes en række tiltag, internetbrugere kan gøre for at administrere andres adgang til egne, ofte personlige oplysninger på nettet. Godt halvdelen af danskere begrænser adgangen til deres profil eller andet indhold på de sociale medier. 55 pct. afviser at tillade brug af oplysninger til skræddersyede reklamer. Hver anden tjekker, at den hjemmeside, hvor de skulle angive personlige oplysninger, er sikker. 42 pct. angiver, at de begrænser uvedkommendes adgang til deres geografiske placering. 17 pct. har prøvet at spørge en hjemmeside eller søgemaskine om adgang til at kunne opdatere eller slette egne informationer.

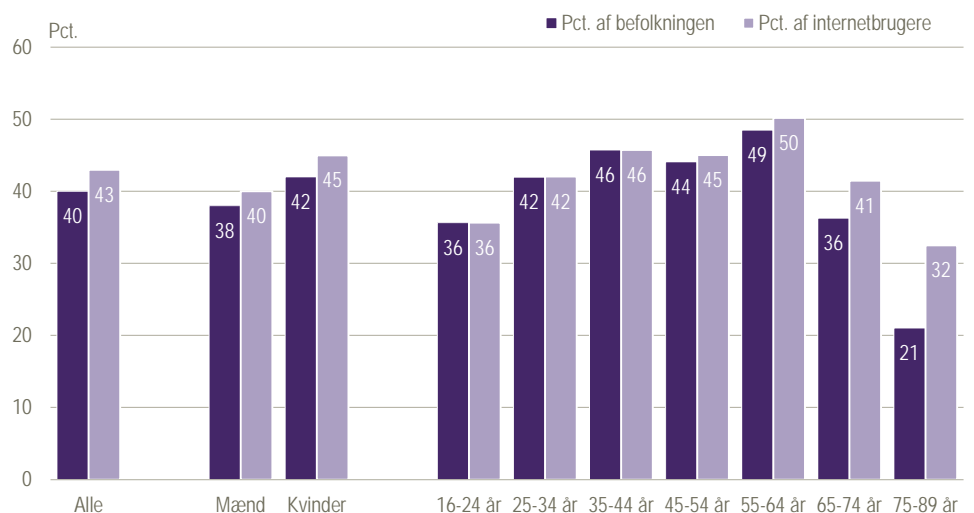
Figur 80 Har du udført noget af følgende for at administrere adgangen til dine personlige oplysninger på internettet de seneste 12 måneder? 2016



Erklæringer om behandling af personoplysninger

Kun to ud af fem eller 40 pct. læser 'Erklæringer om behandling af personoplysninger', før de angiver personlige oplysninger på internettet. Kvinder er bedre til at læse hjemmesidernes tilkendegivelse om behandling af person-oplysninger.

Figur 81 Læst Erklæringer om behandling af personoplysninger. 2016

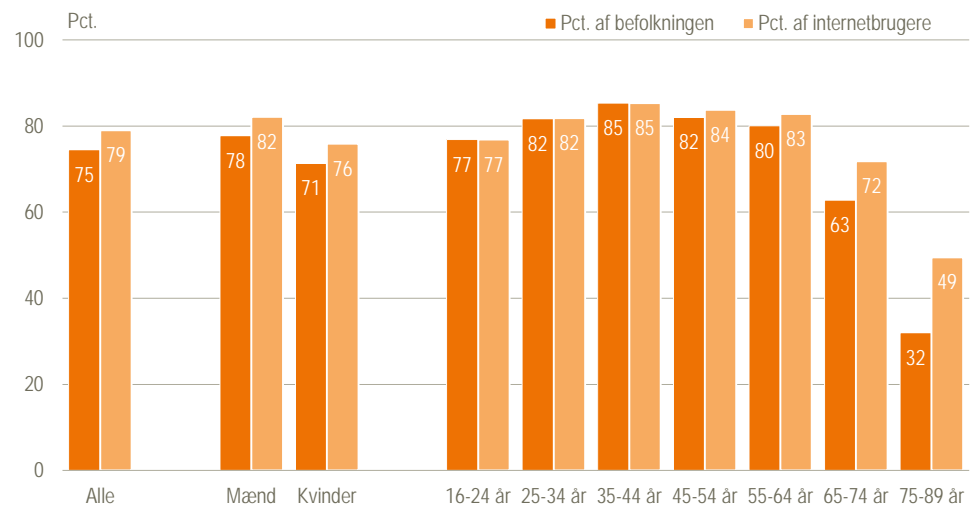


Adgang til profil mv. på sociale medier

Som det fremgår af figur 49 er det kun hver anden, der begrænser adgangen til sin profil eller andet indhold på de sociale medier. Andelen af dem, der beskytter deres profil mod uvedkommende, er højst blandt de 16-44 årige.

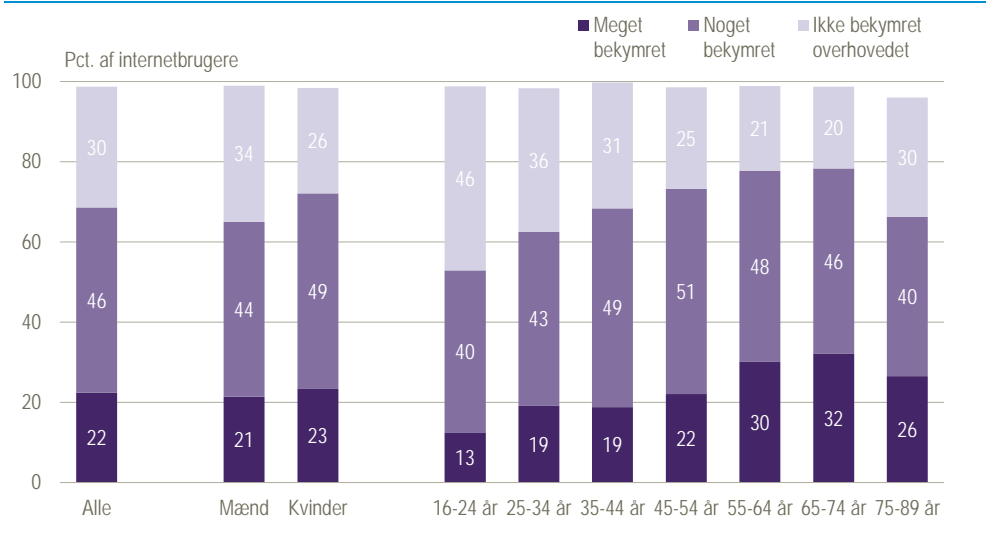
Kendskab til cookies 75 pct. af befolkningen mellem 16 og 89 år ved, at cookies kan bruges til at følge brugerens færden på Internettet. Mænd har et bedre kendskab til cookies end kvinder har.

Figur 82 Vidste du, at cookies kan bruges til at følge din færden på Internettet og til dannelse af en profil af hver internetbruger med henblik på markedsføring? 2016



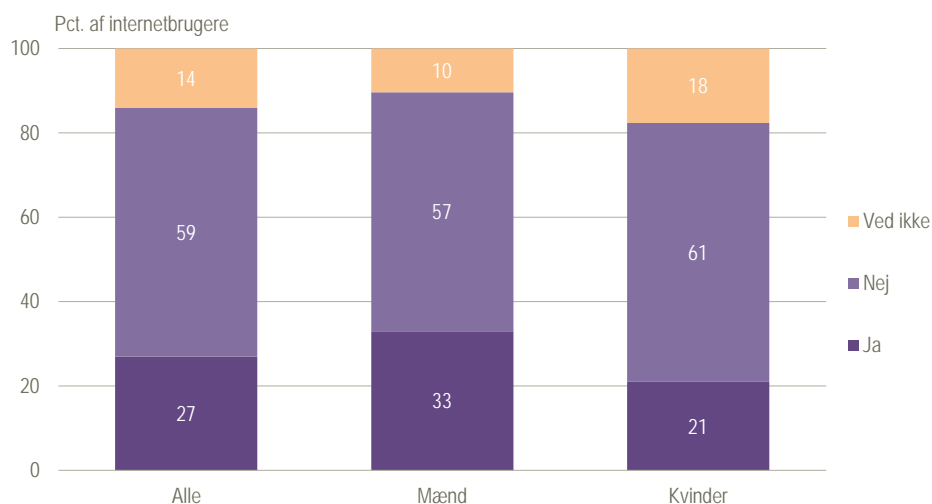
Bekymring for cookies' virkning Cookies har mange anvendelsesmuligheder. Én af dem er at gemme informationer om brugernes adfærd på nettet for at kunne målrette reklamer. Næsten hver tredje internetbruger svarer, at de overhovedet ikke er bekymret over registreringen af deres online aktiviteter med henblik på at kunne skræddersy reklamer. Især de yngste internetbrugere er slet ikke eller kun noget bekymret over målrettede reklamer.

Figur 83 Hvor bekymret er du over, at dine online aktiviteter bliver registreret for at kunne skræddersy reklamer? 2016



Begrænsning af cookies' virkning Cookies, som browseren har gemt, kan slettes ved at ændre internetindstillinger i browseren. Her kan man også tilføje hjemmesider, som man ønsker at blokere cookies fra. Ikke alle, der har kendskab til, at cookies kan spore brugernes adfærd på nettet, ændrer deres internetindstillinger for at begrænse cookies på computeren. Andelen af internetbrugere, der begrænser cookies på deres computer mv. er kun 27 pct. Mænd er bedre til at begrænse anvendelse af cookies.

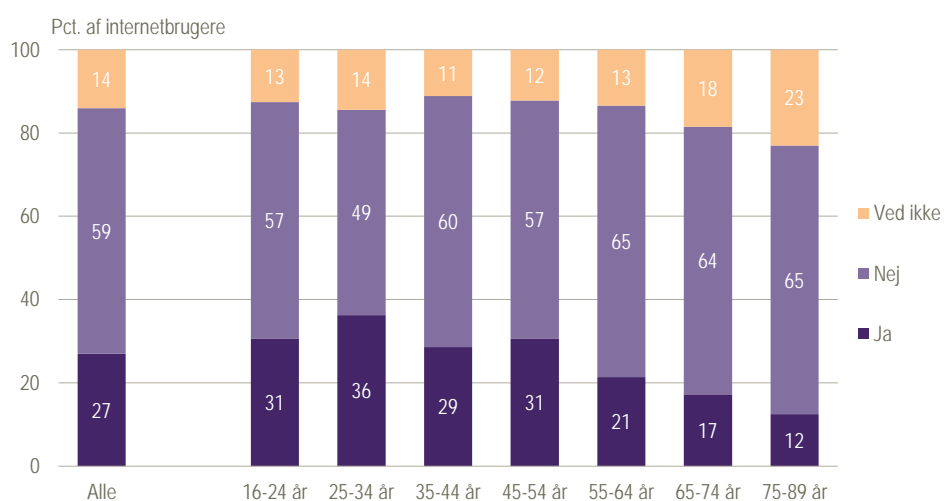
Figur 84 Har du ændret indstillinger i webbrowseren for at forhindre eller begrænse accept af cookies på computeren? 2016



Få ældre begrænser cookies' virkning

Størstedelen af internetbrugere ændrer ikke internetindstillinger i browseren for at forhindre eller begrænse accept af cookies på fx computeren. Især de ældste internetbrugere undlader at gøre noget ved fx at blokere eller begrænse cookies. Blandt internetbrugere over 75 år er der kun 12 pct. der angiver, at de ændrer internetindstillinger.

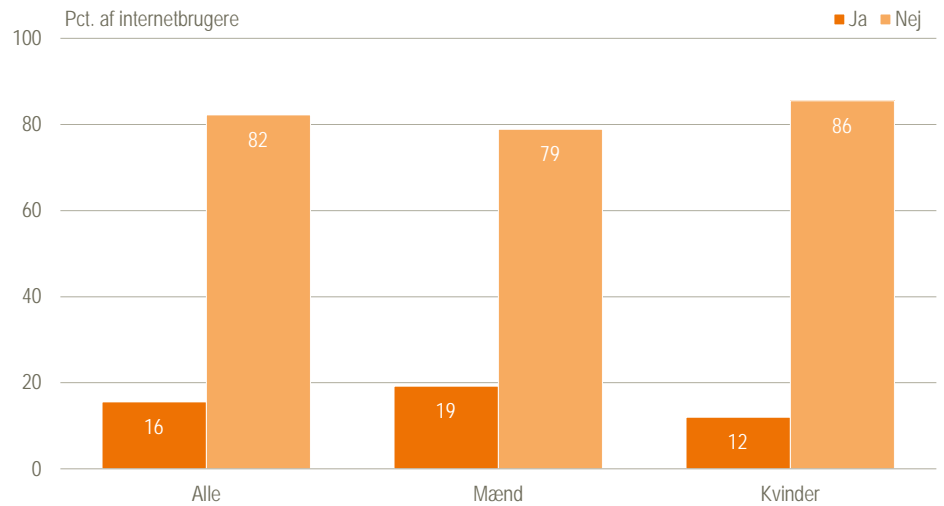
Figur 85 Har du ændret indstillinger i webbrowseren for at forhindre eller begrænse accept af cookies på computeren? 2016



Brug af anti-tracking software

Kun 16 pct. af internetbrugere svarer, at de anvender anti-tracking software, dvs. software, der mindsker muligheden for at spore brugernes aktiviteter på internettet. En højere andel af mænd (19 pct.) end kvinder (12 pct.) bruger anti-tracking software.

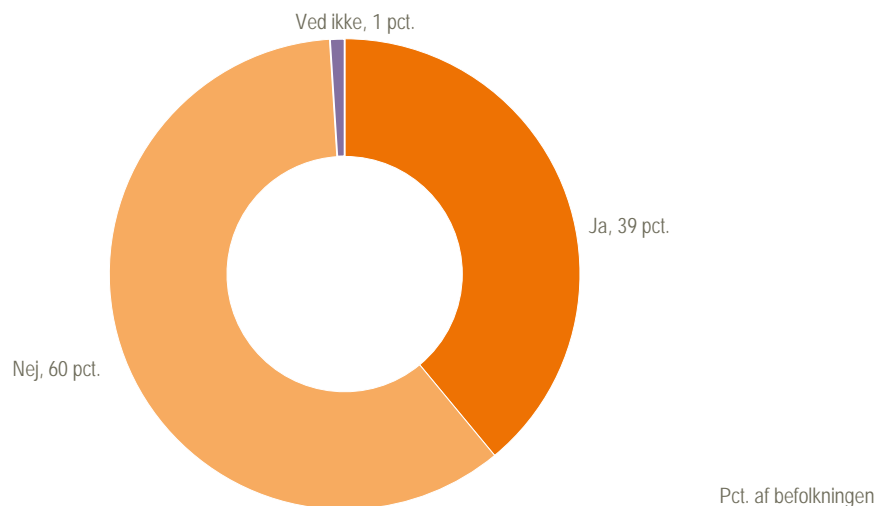
Figur 86 Bruger du anti-tracking software? 2016



Sikkerhedssoftware for at beskytte mobiltelefonen

To ud af fem anvender sikkerhedssoftware for at beskytte mobiltelefonen. Der synes ikke at være forskel mellem mænd og kvinder, når der spørges til brug af sikkerhedssoftware på mobiltelefonen.

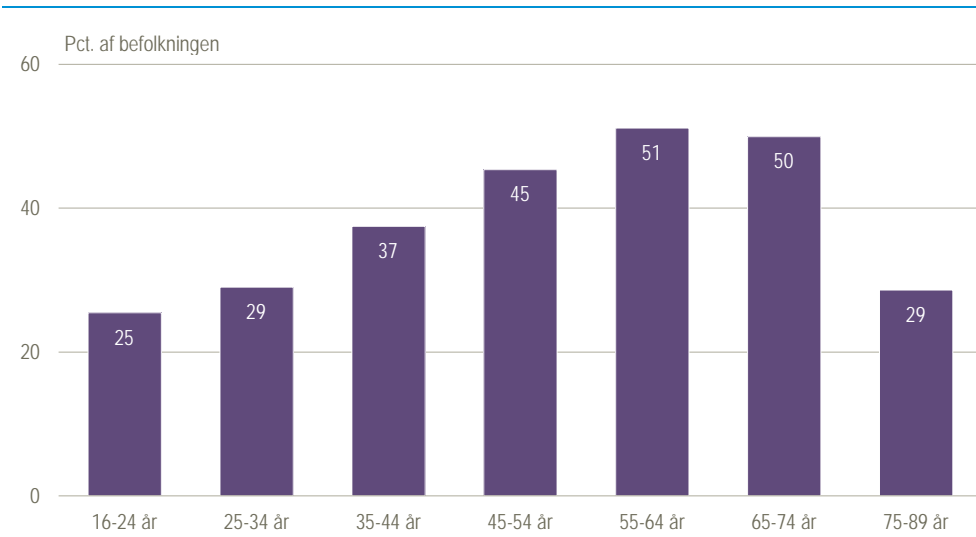
Figur 87 Brug af sikkerhedssoftware på mobiltelefonen 2016



Alder gør en forskel

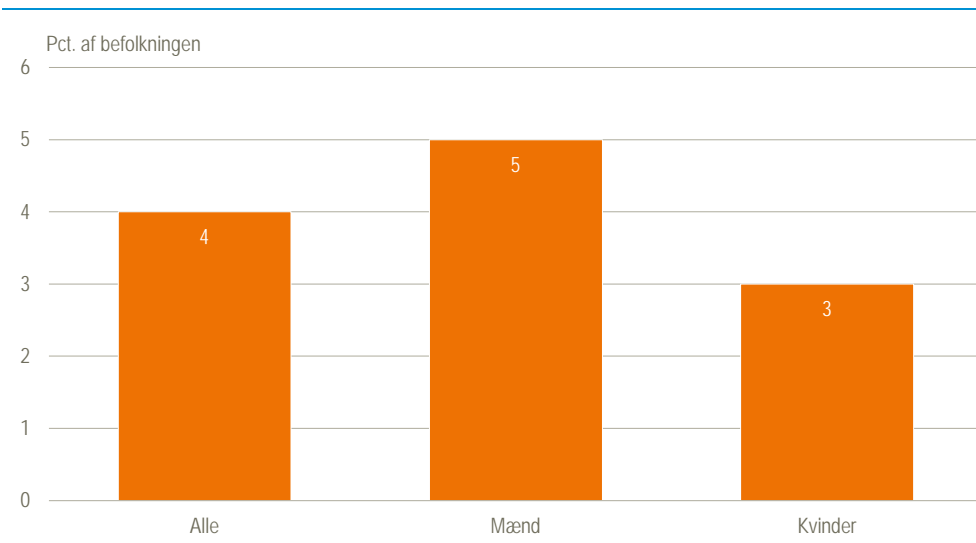
Til gengæld er der en stor forskel mellem aldersgrupperne, når danskerne bliver spurgt om, hvorvidt de bruger sikkerhedssoftware for at beskytte deres mobiltelefon. Kun hver fjerde mellem 16 og 24 år svarer 'ja' til spørgsmålet. Beskyttelse af mobilen med sikkerhedssoftware er mest udbredt blandt de 55-74 årige, hvor hver anden svarer ja til spørgsmålet.

Figur 88 Brug af sikkerhedssoftware på mobiltelefonen. 2016

*Virus på mobilen*

På trods af, at de fleste mobilbrugere ikke anvender sikkerhedssoftware for at beskytte deres mobiltelefon, er der kun få, der har været udsat for virus mv. på mobilen. Det gælder for 4 pct. af befolkningen eller ca.185.000 personer mellem 16 og 89 år, hvor af ca. 110.000 er mænd og ca. 75.000 er kvinder.

Figur 89 Har været udsat for virus eller andre skadelige programtyper på mobiltelefon. 2016

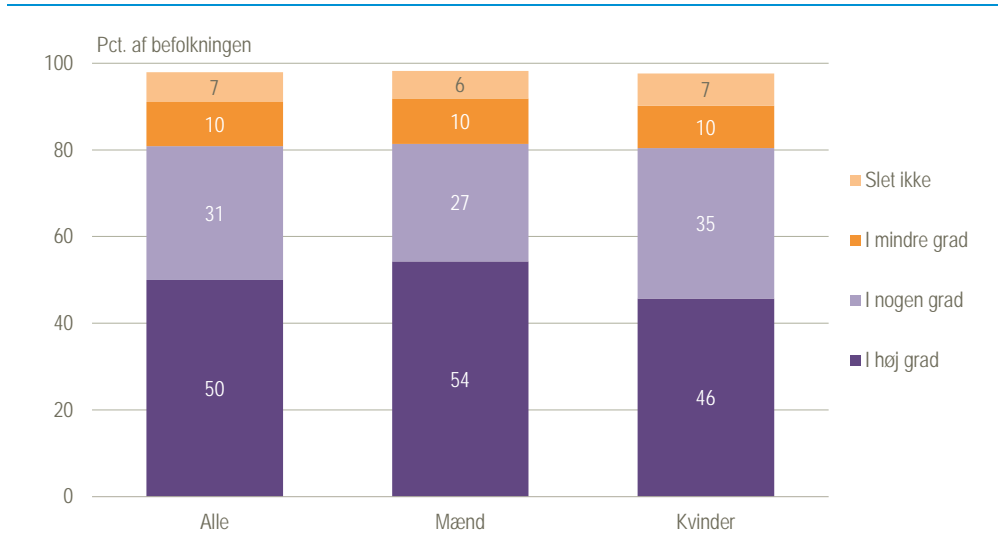


6 It-færdigheder

De fleste synes, at de har tilstrækkelige it-kompetencer

Respondenterne er blevet bedt om at vurdere deres it-kompetencer. Otte ud af ti mener, at de i høj (50 pct.) eller i nogen grad (31 pct.) er rustede til at bruge internettet med deres it-færdigheder. Hver tiende angiver, at de kun i mindre grad føler sig tilstrækkeligt udstyret til at bruge internettet med deres nuværende it-kompetencer. Syv pct. angiver, at deres it-færdigheder slet ikke er tilstrækkelige.

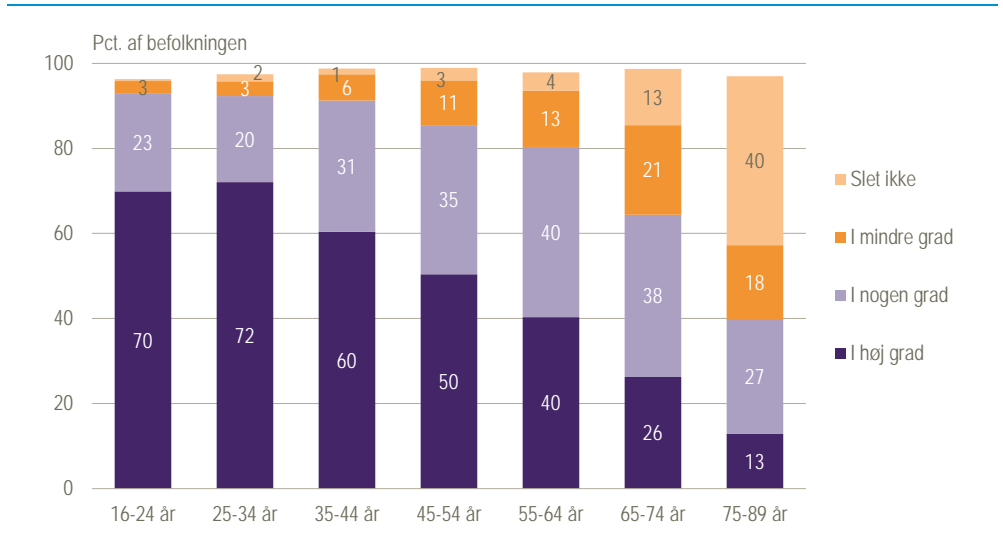
Figur 90 I hvilken grad føler du dig rustet til at bruge internettet med dine it-færdigheder? 2016



Vurdering af egne it-kompetencer

Jo ældre man er, jo lavere vurderer man sine egne it-kompetencer. Hele 40 pct. af de 75-89 årige mener, at de slet ikke føler sig rustet til at bruge internettet med deres it-kompetencer. Den tilsvarende andel er under tre pct. hos de 16-54 årige og 13 pct. hos de 65-74 årige.

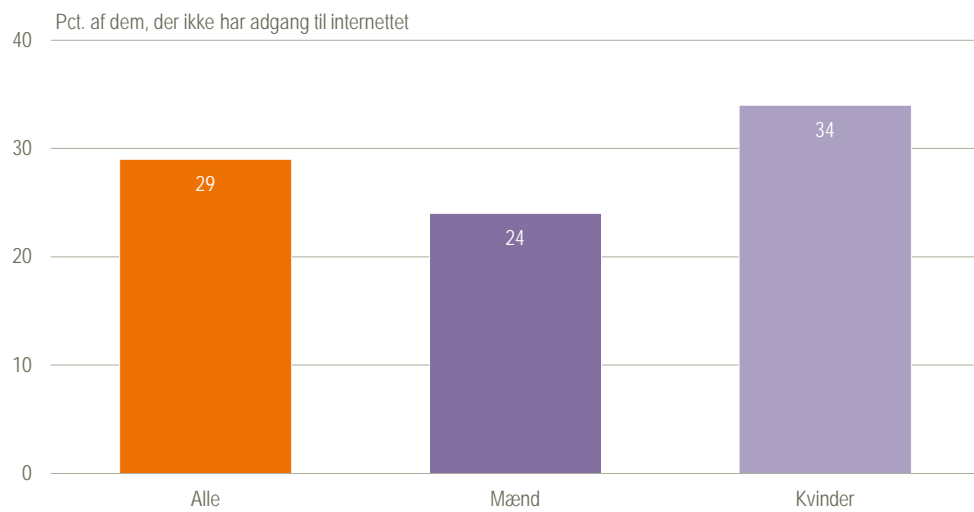
Figur 91 I hvilken grad føler du dig rustet til at bruge internettet med dine it-færdigheder? 2016



Manglende it-kompetencer som barriere

Manglende it-kompetencer kan være en vigtig barriere for internetopkobling i hjemmet. Der er ca. 300.000 personer, der ikke har internetforbindelse i deres hjem. 29 pct. af denne gruppe angiver manglende it-kompetencer som den vigtigste grund til at fravælge internetadgang i hjemmet. Næsten hver anden i aldersgruppen 75-89 år svarer, at de ikke har internetadgang fordi de ikke ved, hvordan man bruger internet. Især hos kvinder er svage it-færdigheder en vigtig barriere for at have internetopkobling i hjemmet.

Figur 92 Manglende internetadgang på grund af manglende it-kompetencer. 2016



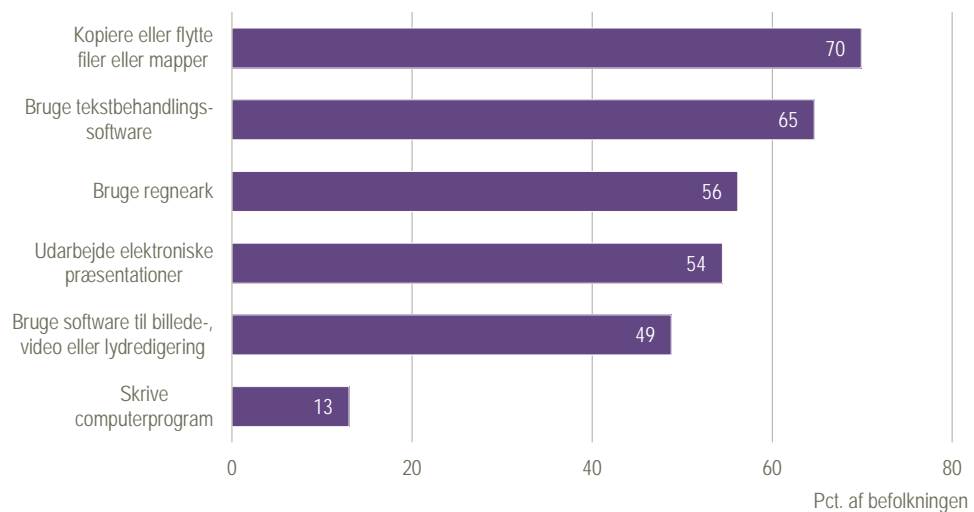
Udbredelsen af it-aktiviteter

Undersøgelsen spørger til erfaring med at bruge computeren eller en mobil enhed (fx en smartphone, e-bogslæser) til en række aktiviteter, fx brug af regneark. Udbredelsen af de forskellige it-aktiviteter kan give en indikation om befolkningens it-færdigheder.

Kopiering af filer eller mapper

Syv ud af ti har prøvet at kopiere eller flytte filer eller mapper. Hver anden har erfaring med at lave præsentationer på computeren mv. Kun 13 pct. har prøvet at skrive et computerprogram.

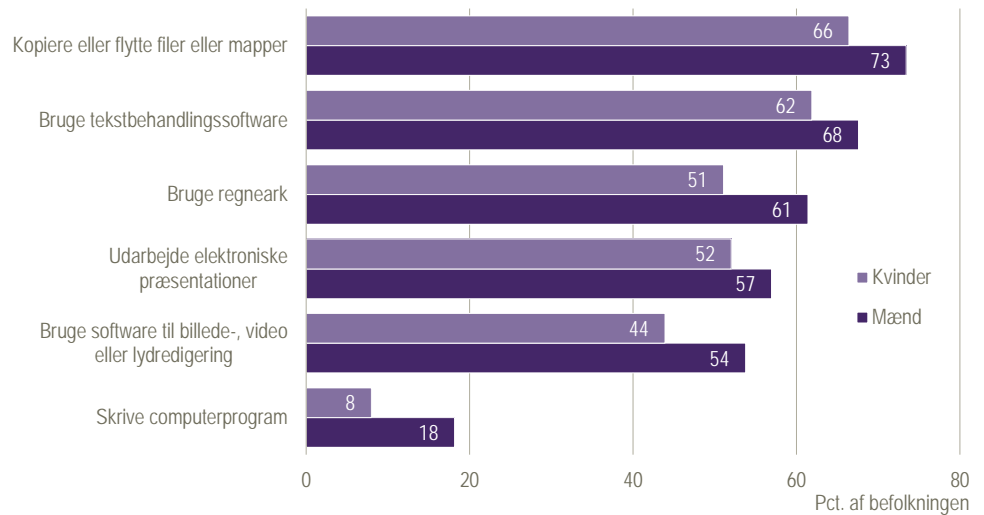
Figur 93 Erfaring med udvalgte it-aktiviteter. 2016



Mænd kan mere med it

Mænd scorer højere på samtlige indikatorer, når der spørges til, hvad man kan på computeren. Kønsforskellen er mest markant, når det handler om programmering. Kun otte pct. af kvinder angiver, at de har prøvet at skrive computerprogram mod 18 pct. af mænd.

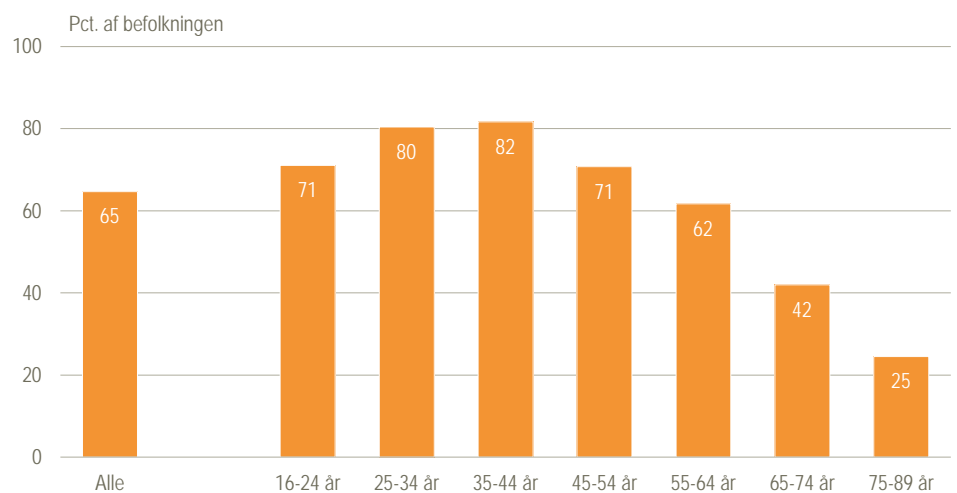
Figur 94 Erfaring med udvalgte it-aktiviteter. 2016



Alder gør en stor forskel

Som forventet gør alder en stor forskel på alle indikatorer, der beskriver, hvad man kan med it. I gennemsnit har to ud af tre prøvet at bruge tekstbehandlingssoftware. Højeste andel er målt hos de 25-44 årige, mens andelen er markant lavere hos de 75-89 årige (25 pct.).

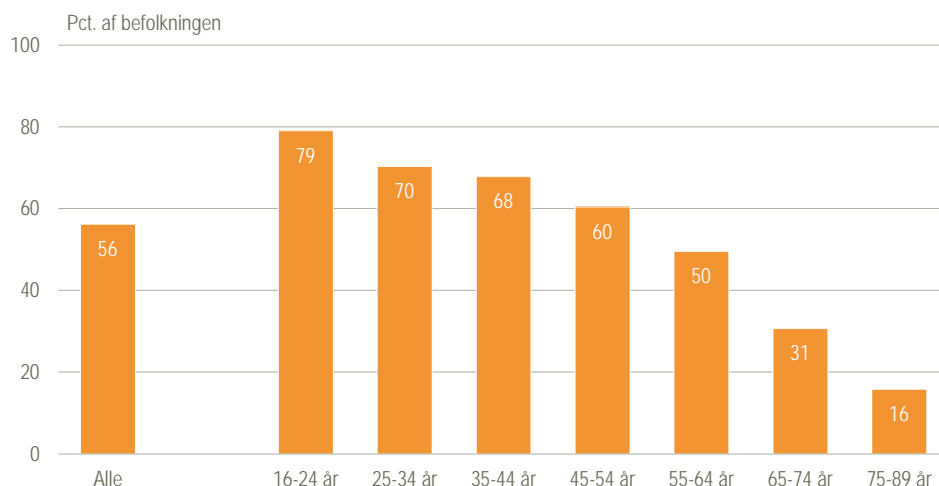
Figur 95 Brug af tekstbehandlingssoftware. 2016



Regneark

Brug af regneark er mindre udbredt end brug af tekstbehandlingssoftware. Her er det de 16-26 årige, der har den højeste andel på 79 pct. Andelen af dem, der har prøvet at bruge regneark falder med alderen og er på kun 16 pct. hos de 75-89 årige.

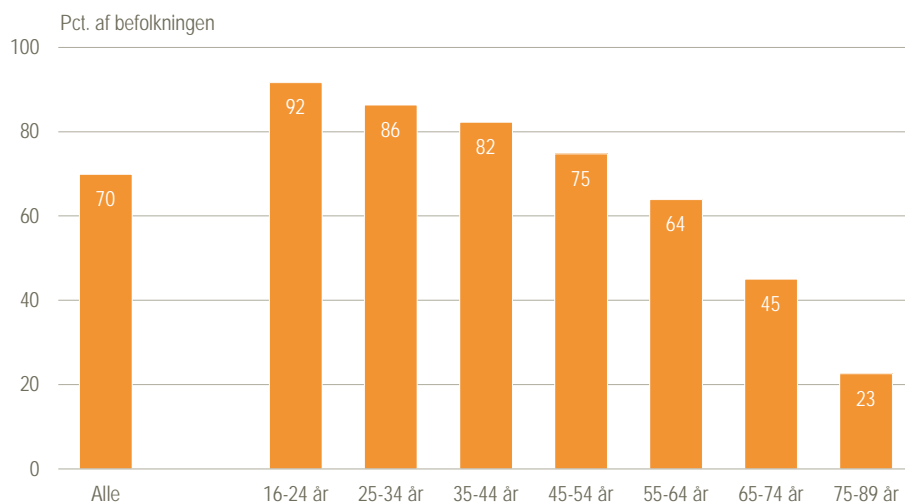
Figur 96 Brug af regneark. 2016



Kopiering af filer, mv

Kopiering af filer eller mapper er noget, de fleste har prøvet. I gennemsnit er det 70 pct. af befolkningen, der svarer ja til dette spørgsmål.

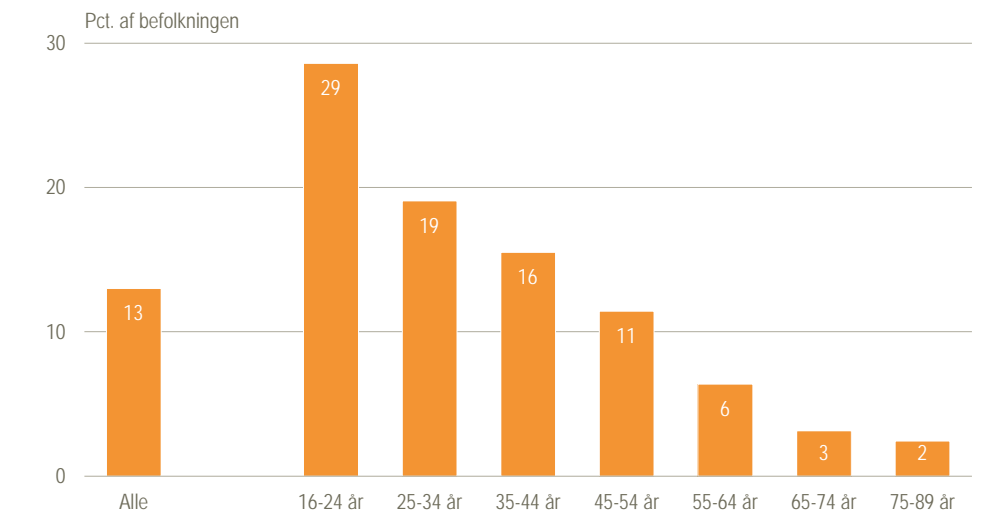
Figur 97 Kopiere eller flytte filer eller mapper. 2016



Skrive computerprogram

Næsten hver tredje mellem 16 og 24 år har prøvet at skrive et computerprogram. Den tilsvarende andel er markant lavere hos de højere aldersgrupper og falder støt med alderen. Figuren afspejler, at programmering er blevet en del af undervisningen i landets skoler i løbet af de senere år.

Figur 98 Skrive computerprogram. 2016



7 It-anvendelse hos ældre borgere i Danmark

Fra 2010 spørges flere ældre

Ligesom i årene 2010-2015, muliggjorde samarbejdet med Digitaliseringsstyrelsen og Ældre Sagen også i 2016 en udvidelse af populationen fra aldersgruppen 16-74 år til 16-89 år. I dette kapitel beskrives de væsentligste resultater af denne udvidelse.

Ældres it-anvendelse sammenlignes med aldersgruppen 16-64 år

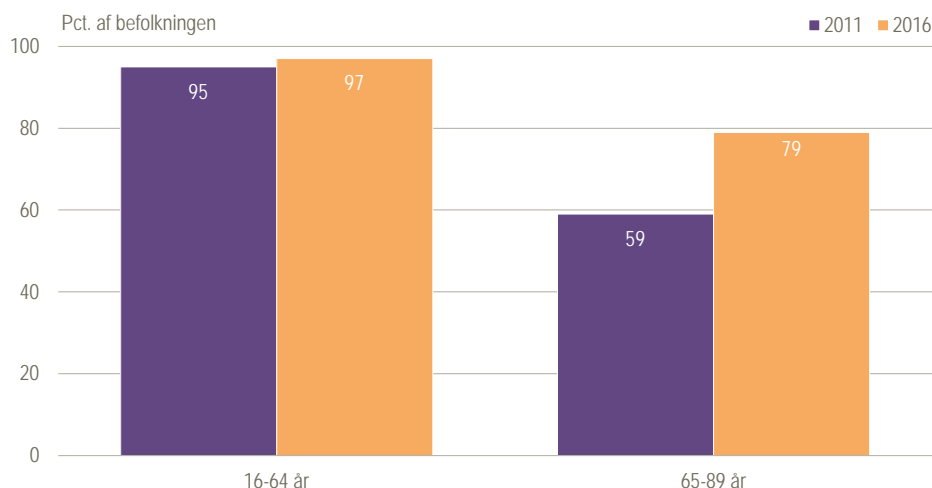
Populationen opdeles i aldersgrupperne 16-64-år og 65-89-år, sidstnævnte også betegnet som 'ældre' eller 'pensionisterne'. Ved at opgøre resultaterne efter de to nævnte aldersafgrænsninger er det muligt at adskille personer, som er folkepensionister (65-89-årige), og sammenligne denne gruppe med resten af populationen.

7.1 Ældres adgang til internet i hjemmet

Fire ud af fem pensionister har internet i hjemmet

79 pct. af befolkningen over 65 år har adgang til internet i hjemmet i 2016. Det er 20 pct. point højere end for bare fem år siden. I alt har 93 pct. af danskerne mellem 16 og 89 år adgang til internet i deres hjem. Andelen er 97 pct. blandt de 16-64-årige.

Figur 99 Adgang til internet i hjemmet



Tabel 5 Adgang til og brug af internet i forskellige aldersgrupper. 2016

	16-64 år	65-89 år	16-74 år	16-89 år
	pct. af befolkningen			
Adgang til internet i hjemmet	97	79	96	93
Aldrig brugt internet	1	19	2	5
A. Internetbrug hver dag eller næsten hver dag	93	59	89	85
B. Internetbrug mindst en gang pr. uge men ikke hver dag	4	11	5	5
(A+B) Internetbrug mindst en gang pr. uge	97	70	94	91

7.2 Hvem fravælger internetbrug og hvorfor?

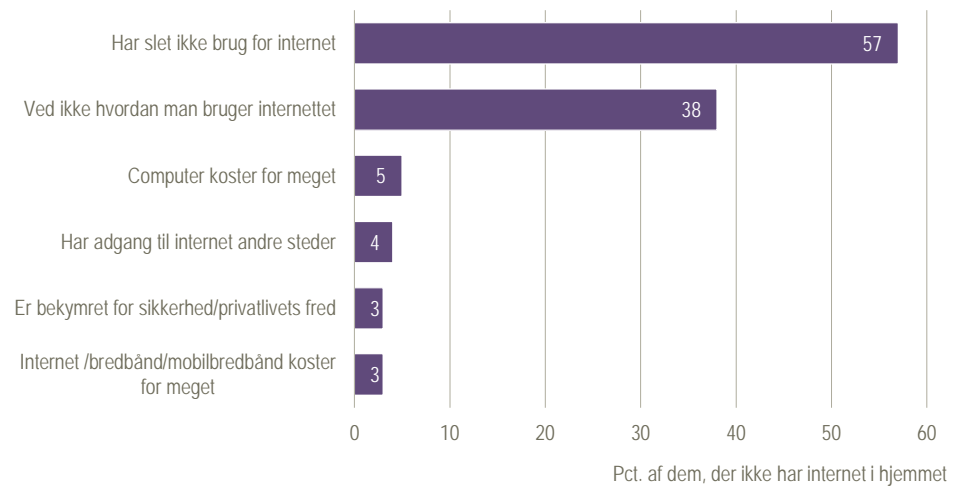
Ældre uden internet

Andelen af befolkningen mellem 65-89 år, der ikke har internet i deres hjem, er 21 pct. Andelen er 18 pct. blandt mænd og 23 pct. blandt kvinder. I alt er der ca. 215.000 personer mellem 65-89 år, som ikke har mulighed for at anvende internettet i deres hjem.

Barrierer for internetadgang

Mere end halvdelen af denne gruppe mener, at de slet ikke har brug for internet. 38 pct. angiver, at deres manglende it-kompetencer er den vigtigste grund til, at de ikke har internetadgang i deres hjem. Kun meget få peger på høje omkostninger, bekymring for it-sikkerhed eller privatlivets fred, som den vigtigste årsag til at fravælge internetadgang i hjemmet.

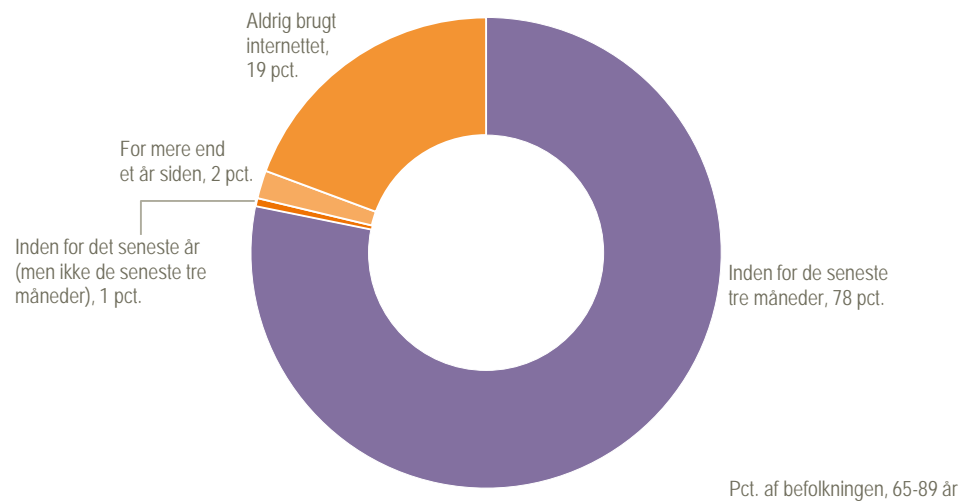
Figur 100 Hvad er de vigtigste grunde til, at husstanden ikke har internetforbindelse? Aldersgruppe 65-89 år. 2016



Hver femte har aldrig brugt internet

I alt 19 pct. af befolkningen mellem 65 og 89 år eller ca. 200.000 personer har aldrig brugt internettet. 78 pct. anvendte internettet inden for de seneste tre måneder og tre procent brugte internettet for mere end tre måneder siden.

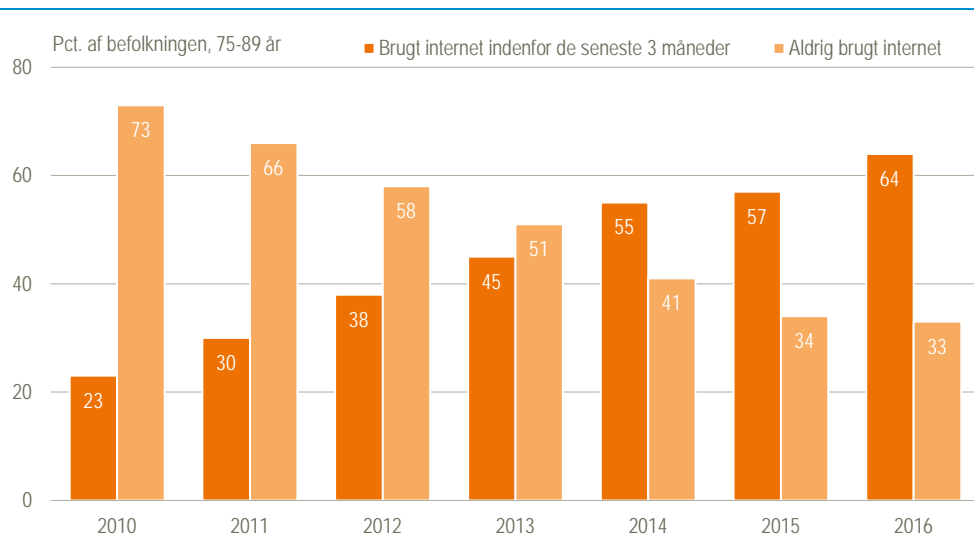
Figur 101 Senest brug af internet blandt de 65-89 årige. 2016.



Mange flere online blandt de 75-89 årige

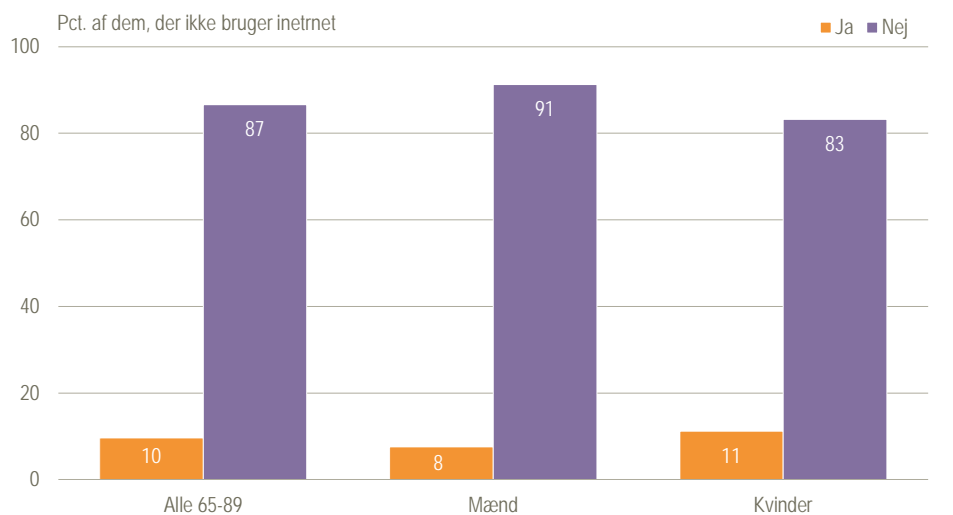
Indtil 2013 havde de fleste pensionister aldrig brugt internettet. Fra 2014 er der flere ældre online, og i 2016 er det kun hver tredje i aldersgruppen 75-89 år, som ikke anvender internet.

Figur 102 Internetbrug hos de 75-89 årige. 2010-2016.



Få har planer om at lære internet Kun 10 pct. af dem, der ikke har brugt internet inden for det seneste år, har planer om at lære at bruge internet blandt de ældre. 8 pct. mænd blandt de ældre ikke-internetbrugere forventer at lære at anvende internet. Den tilsvarende andel er 11 pct. hos kvinderne.

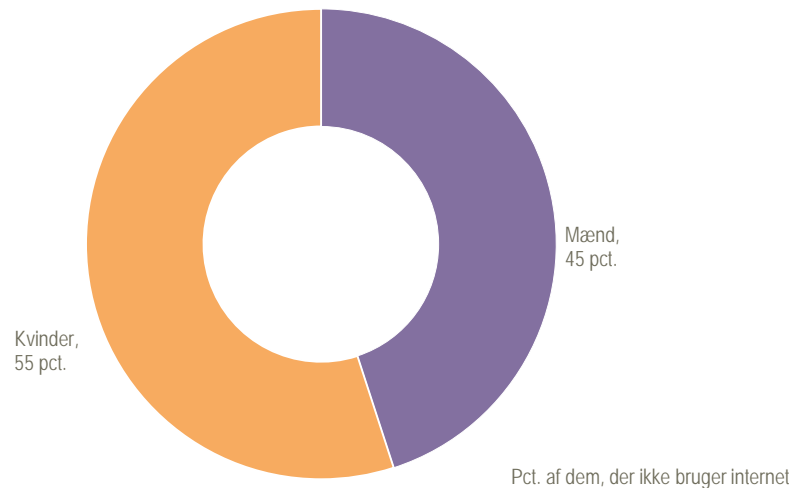
Figur 103 Har du planer om at lære at bruge internet? Aldersgruppe 65-89 år.



Ingen planer om at lære internetbrug

Der er i alt ca. 190.000 ældre borgere mellem 65 og 89 år, som ikke anvender internet i dag og slet ikke har planer om at gøre det i fremtiden. 55 pct. af denne gruppe er kvinder og 45 pct. er mænd.

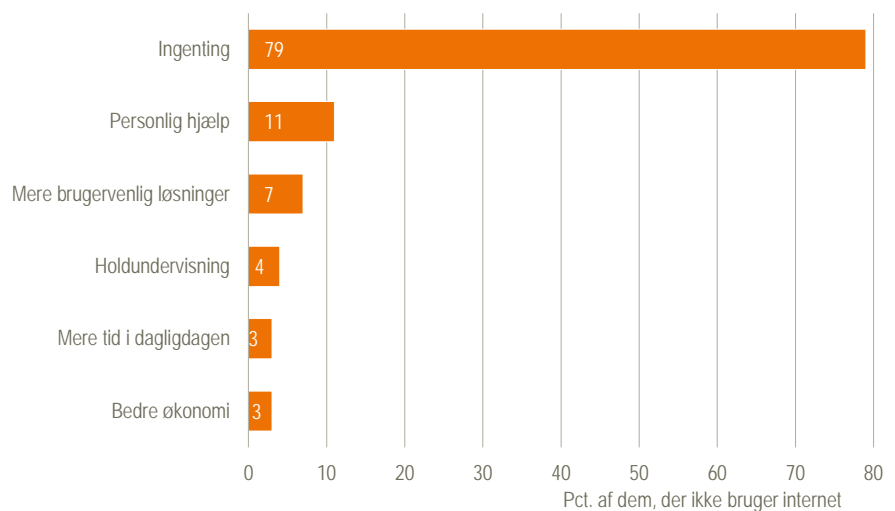
Figur 104 Har slet ikke planer om at lære internet. Aldersgruppe 65-89 år. 2016



Manglende motivation for internetbrug

Ikke-internetbrugere blev i undersøgelsen spurgt om der er nogle forhold, der kunne få dem til at begynde at bruge internettet. Svarene antyder, at der er ikke meget, der kan lokke dem til at gå i gang med internetbrug. Fire ud af fem ikke-internetbrugere angiver, at der ikke er noget, der kunne få dem til at komme ind i online verdenen. Kun hver tiende vurderer, at personlig hjælp kunne få dem til at komme i gang med internettet. Syv pct. efterlyser mere brugervenlige løsninger eller en computer, der er nem at gå til og betjene.

Figur 105 Hvad kunne få dig til at komme i gang med internetbrug? Aldersgruppen 65-89 år. 2016

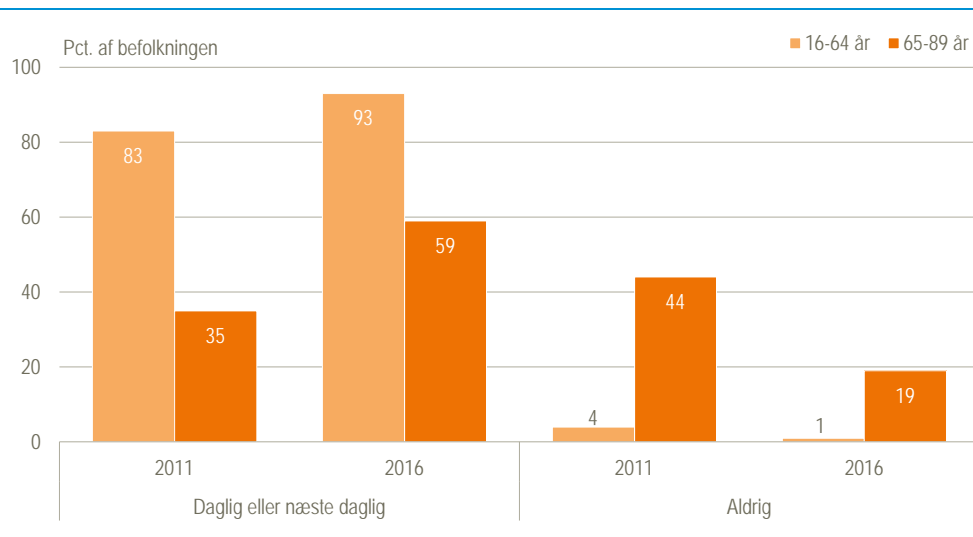


7.3 Hyppighed af internetbrug

De ældste borgere er for alvor kommet med

Andelen af de ældste borgere, der dagligt anvender internettet er steget fra 35 pct. i 2011 til 59 pct. i 2016. På fem år forsvandt mere end halvdelen af ikke-brugere i aldersgruppen 65-89 år. 44 pct. af de ældre brugte aldrig internet i 2011. Andelen er i 2016 faldet til 19 pct.

Figur 106 Internetbrug: Daglig eller næsten daglig vs. aldrig



7.4 Formål med internetbrug

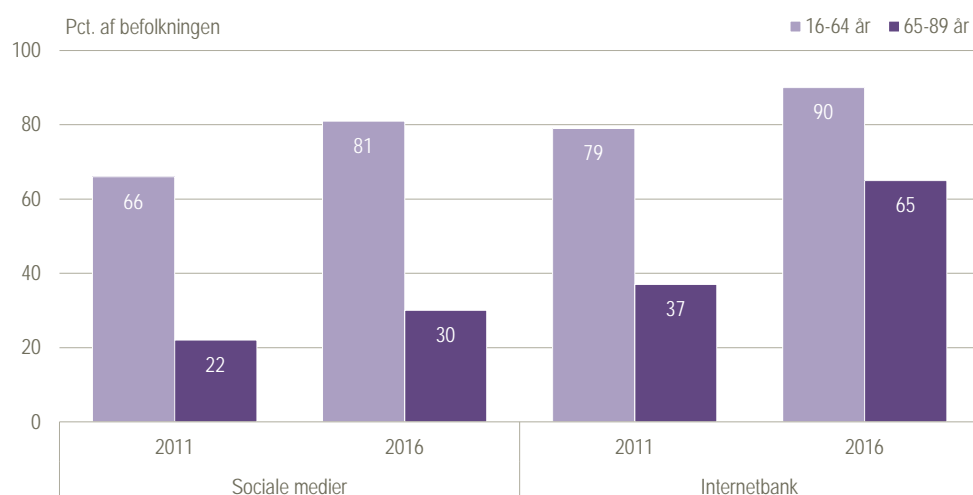
Flere ældre på sociale medier

For fem år siden var én ud af fem ældre på sociale medier. Andelen er på fem år steget til 30 pct. I aldersgruppen 16-64 år er 81 pct. eller fire ud af fem på Facebook eller andre sociale medier.

Internetbank hitter hos de ældre

Mange seniorer benytter sig af internetbanking. I 2016 er det to ud af tre over 65 år, der anvender netbank. Andelen af netbankbrugere er 90 pct. hos den yngre del af befolkningen.

Figur 107 Sociale medier og internetbank



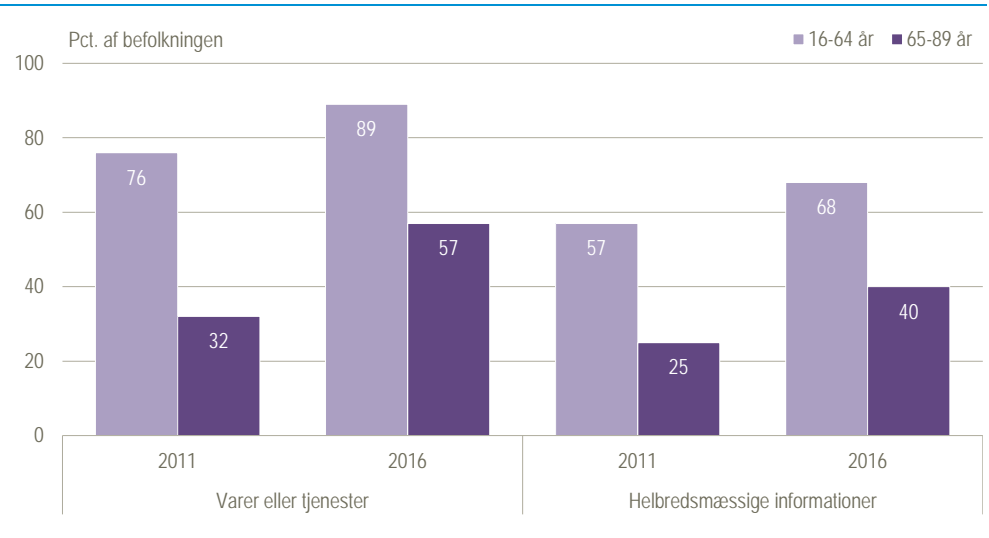
Informationssøgning om varer eller tjenester på nettet

Informationssøgning om varer eller tjenester på nettet er fortsat et af de mest udbredte formål ved internetbrug både hos de ældste og hos resten af befolkningen. Tre ud af fem pensionister finder informationer om produkter og tjenester online. Den tilsvarende andel hos de 16-64-årige er 89 pct.

Søgning af helbredsrelaterede informationer

40 pct. af ældre bruger internet til at søge helbredsrelaterede informationer om fx ernæring, sundere liv, skade eller sygdomme i 2016. Andelen var 25 pct. for fem år siden i 2011.

Figur 108 Internetsøgning om varer mv. og helbredsmæssige informationer.



7.5 Færdigheder i at bruge computer og internet

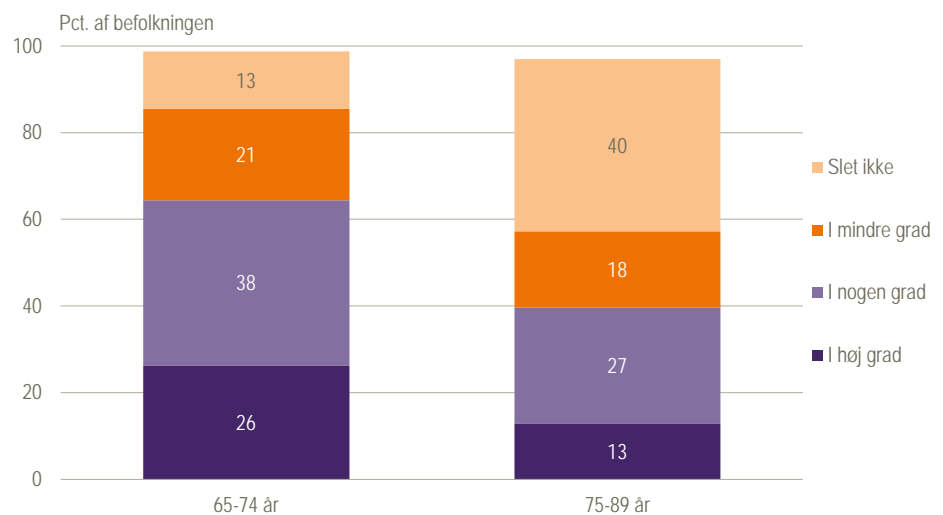
Selvurdering af it-kompetencer

Respondenterne er blevet bedt om at vurdere deres it-kompetencer. Jo ældre man er, jo lavere vurderer man sine egne it-kompetencer. Hele 40 pct. af de 75-89 årige mener, at de slet ikke føler sig rustet til at bruge internettet med deres it-kompetencer. Den tilsvarende andel er under tre pct. hos de 16-54 årige og 13 pct. hos de 65-74 årige. 18 pct. af borgerne mellem 75-89 år vurderer, at deres it-færdigheder i mindre grad er tilstrækkelige. Den tilsvarende andel er 21 pct. hos de 65-74 årige.

Alder gør en stor forskel

Kun 13 pct. af de 75-89 årige føler, at de i høj grad er rustet til at bruge internettet. Andelen er dobbelt så stor eller 26 pct. hos de 65-74 årige.

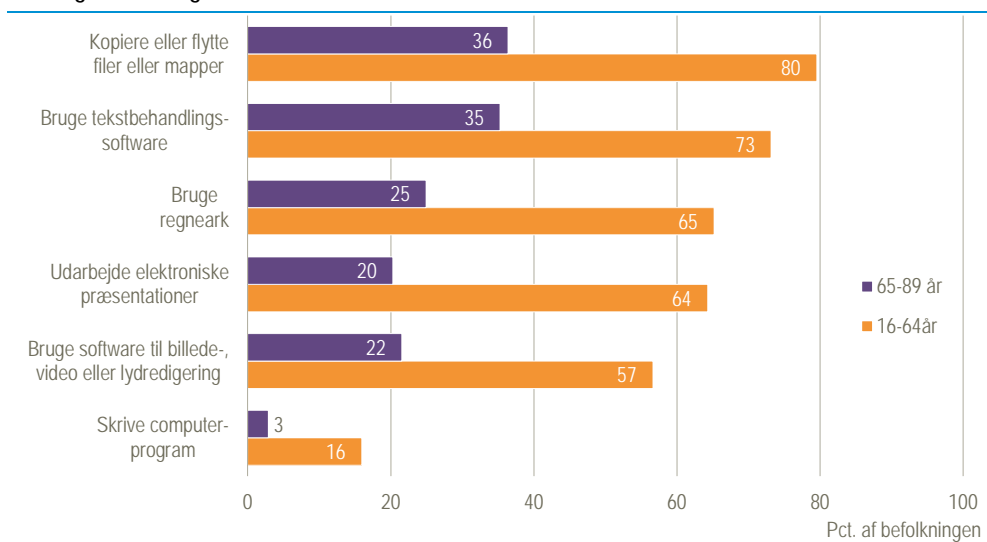
Figur 109 I hvilken grad føler du dig rustet til at bruge internettet med dine it-færdigheder? 2016



Hver fjerde pensionist har prøvet at bruge regneark

Der er som forventet store forskelle i de ældres og resten af befolkningens erfaring i at prøve diverse it-aktiviteter som at bruge regneark eller skrive computerprogram. På grund af deres højere alder har de ældre lavere it-færdigheder. Kun 35 pct. af pensionisterne har prøvet at behandle tekst på en computer mv. Hver fjerde har erfaring med at bruge regneark og hver femte har prøvet at udarbejde elektroniske præsentationer.

Figur 110 Erfaring med udvalgte it-aktiviteter. 2016

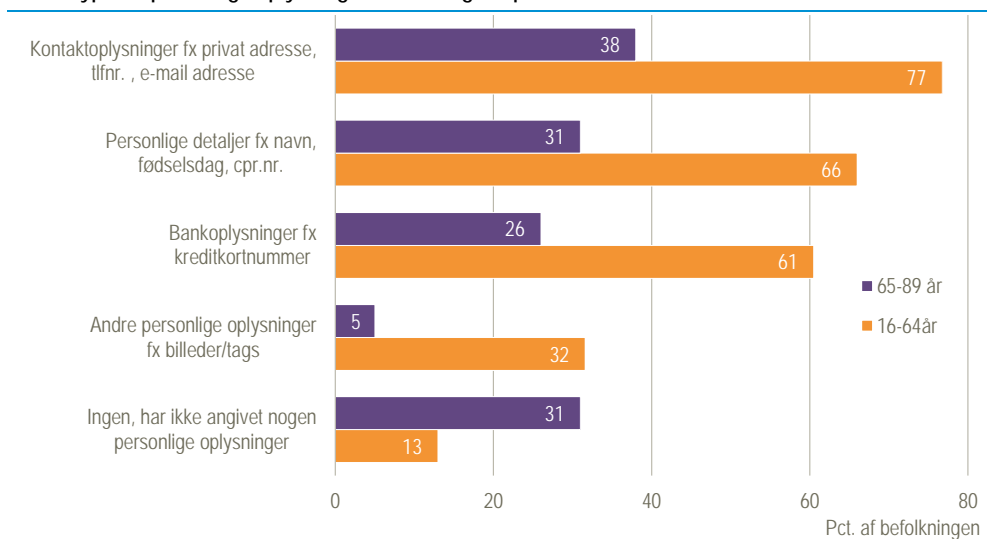


7.6 It-sikkerhed og privatlivets beskyttelse

Færre pensionister angiver personlige oplysninger

Ældres brug af internet er både mindre intensiv og mindre hyppig end deres yngre medborgeres. Forskel i anvendelsesgrad gør, at færre pensionister angiver personlige oplysninger på internettet. Hver tredje mellem 65-89 år har slet ikke angivet nogen personlige oplysninger på internettet i det seneste år.

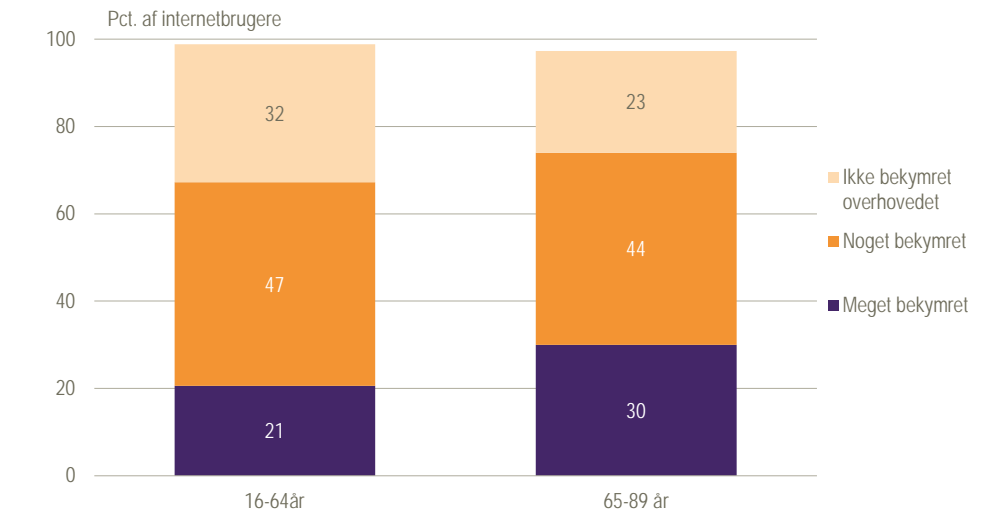
Figur 111 Hvilke typer af personlige oplysninger har du angivet på internettet de seneste 12 måneder? 2016



Ældre internetbrugere er mere bekymret

Ældre internetbrugere er mere bekymret over, at deres online aktiviteter bliver registreret og brugt til at skræddersy reklamer. Hver tredje pensionist svarer, at de er meget bekymret over registrering af deres adfærd på nettet med henblik på at lave målrettede reklamer. 44 pct. er noget bekymret og 23 pct. er slet ikke bekymret. Den samme andel er 32 pct. hos borgere mellem 16-64 år.

Figur 112 Hvor bekymret er du, over at dine online aktiviteter bliver registreret for at kunne skræddersy reklamer?



8 It-anvendelse hos de 15-18 årige borgere i Danmark

15-årige spørges
for første gang

Et samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen har i 2016 muliggjort en udvidelse af populationen fra aldersgruppen 16-89 år til 15-89 år. I dette kapitel beskrives de væsentligste resultater af denne udvidelse.

Borgere mellem
15 og 18 år

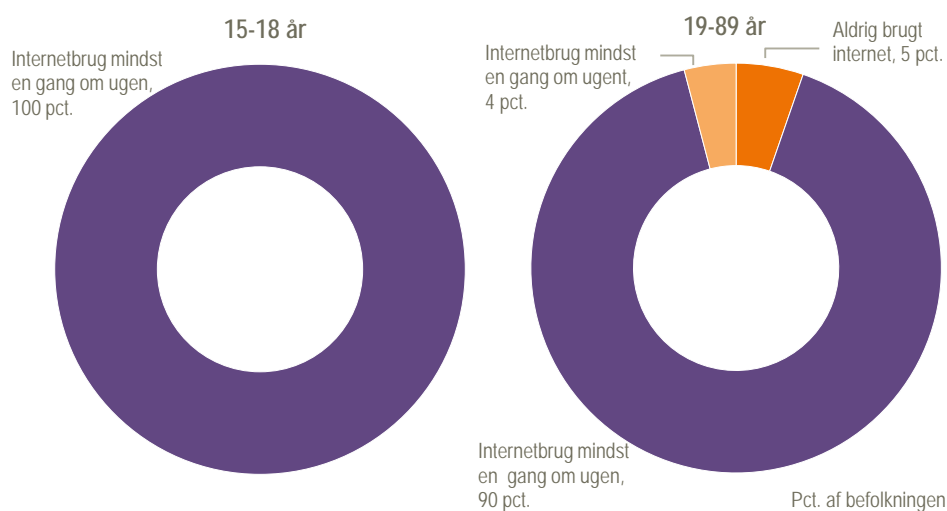
For et kunne udarbejde en robust estimering af de unges it-vaner, defineres de unge her som unge borgere mellem 15 og 18 år. Grupperingen sikrer mindre usikkerhed ved estimeringen af tallene. Beregningen af statistikken om de 15-18 åriges it-vaner er baseret på 652 besvarelser.

8.1 Brug af internet

De unge er altid på

Der er stort set ikke nogen mellem 15 og 18 år, som ikke anvender internettet. 100 pct. er online mindst én gang om ugen. Ser man på resten af befolkning, det vil sige borgere mellem 19 og 89 år, er der ca. 5 pct., der aldrig bruger internet. Yderligere 5 pct. anvender internet sjældnere end én gang om ugen.

Figur 113 Hyppighed internetbrug, 2016

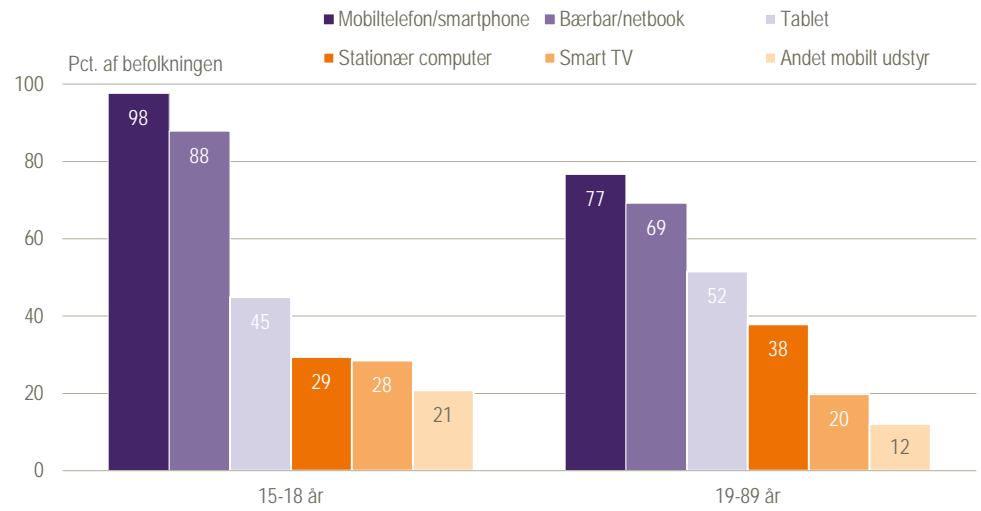


8.2 Hvilket it-udstyr anvendes til internetadgang?

De unge vil have
internet på farten

Mobilen er den mest brugte adgangsvej til internettet hos de unge. Hele 98 pct. angiver, at de bruger mobilen til internetadgang. Til sammenligning er det tilsvarende tal for danskere mellem 19 og 89 år 77 pct. I lighed med mobiltelefon er bærbare computere, netbooks, andet mobiltudstyr (fx medieafspiller, spilkonsol, e-boglæser eller smart watch) samt smart-TV også oftere brugt til internetadgang hos de unge. Til gengæld er stationære computere og tablets udstyr, som de unge i mindre grad bruger til at komme på internettet i forhold til de ældre.

Figur 114 Hvilket af følgende udstyr har du brugt for at komme på internettet de seneste tre måneder? 2016

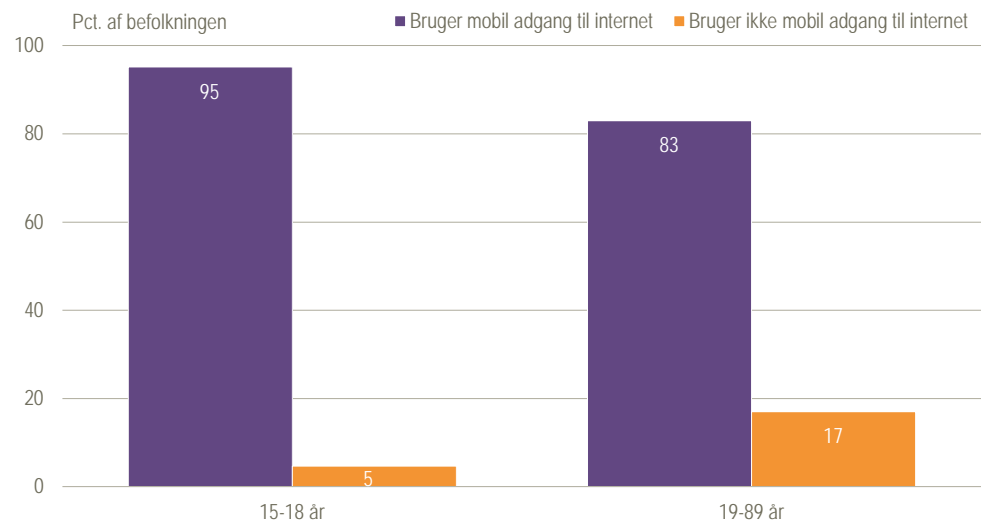


8.3 Mobil adgang til internet

Næsten alle unge bruger mobil adgang til internet

Stort set alle unge bruger mobil adgang til internet, det vil sige, internetadgang uden for hjemmet, uddannelsesinstitutionen eller arbejdspladsen. Mobil internetadgang er også populær blandt resten af befolkningen. 82 pct. af borgere mellem 19 og 89 år anvender mobil adgang til internet.

Figur 115 Mobil adgang til internet uden for hjemmet mv. i de seneste tre måneder. 2016

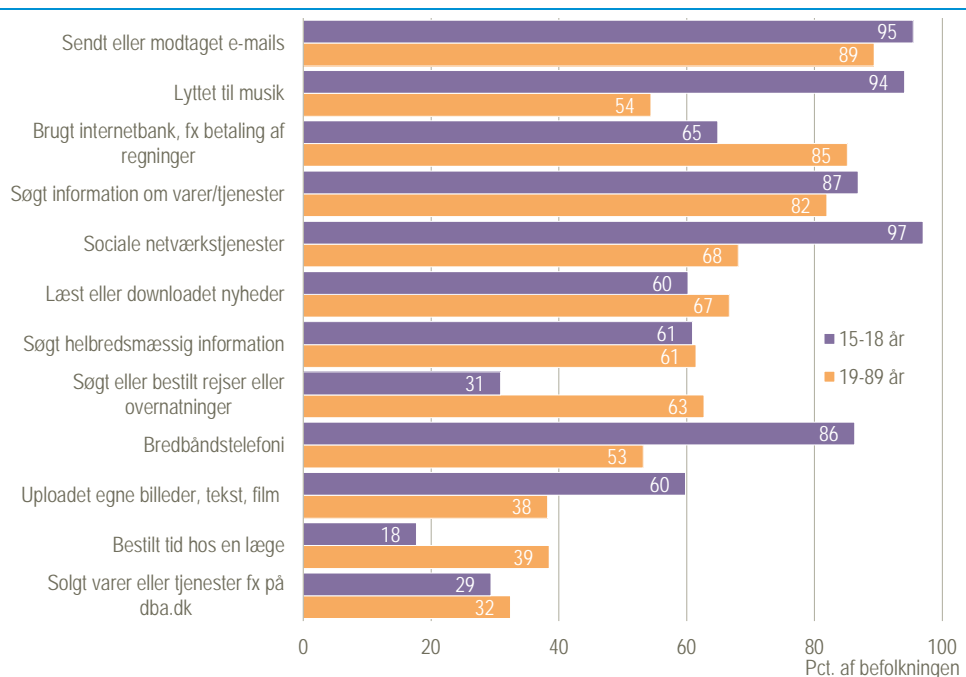


8.4 Formål ved internetbrug

Tydelige forskelle mellem de unges og andres internetaktiviteter

Sammenligner man de unges internetaktiviteter med resten af befolkningen, er der tydelige forskelle. Hovedparten af de unges internetaktiviteter inkluderer underholdning, online samvær med venner fx på sociale medier, samt deling af visuelt og audiovisuelt indhold. Hele 97 pct. af unge mellem 15 og 18 år er på sociale medier. 95 pct. sender e-mails, 94 pct. lytter til musik, 86 pct. taler med deres venner over internettet og 60 pct. uploader eget indhold, fx billeder eller videoer med henblik på at dele.

Figur 116 Udvalgte internetaktiviteter. 2016



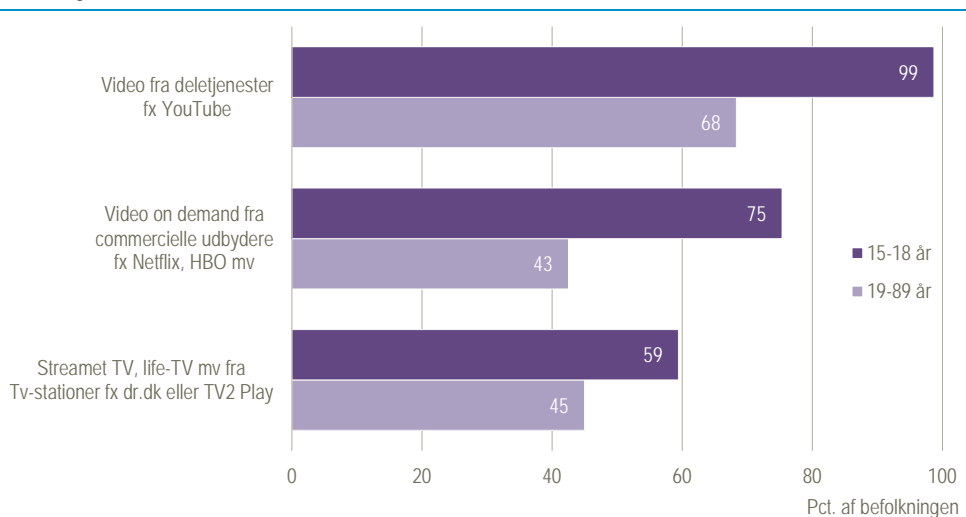
Aktiviteter med praktiske gøremål

Internetaktiviteter, der er mindre populære hos de unge inkluderer aktiviteter med praktiske gøremål, fx netbank, køb af rejser mv., salg af varer eller bestilling af tid hos læge, mv. At læse nyheder på nettet er også mindre udbredt hos de unge (60 pct.) end hos resten af befolkningen (67 pct.).

Streaming hitter hos de unge

Stort set alle unge streamer video mv. fra deletjenester (99 pct.), tre ud af fire ser video on demand fra kommercielle udbydere (75 pct.) og 59 pct. streamer TV-programmer eller Life-TV fra TV-stationer.

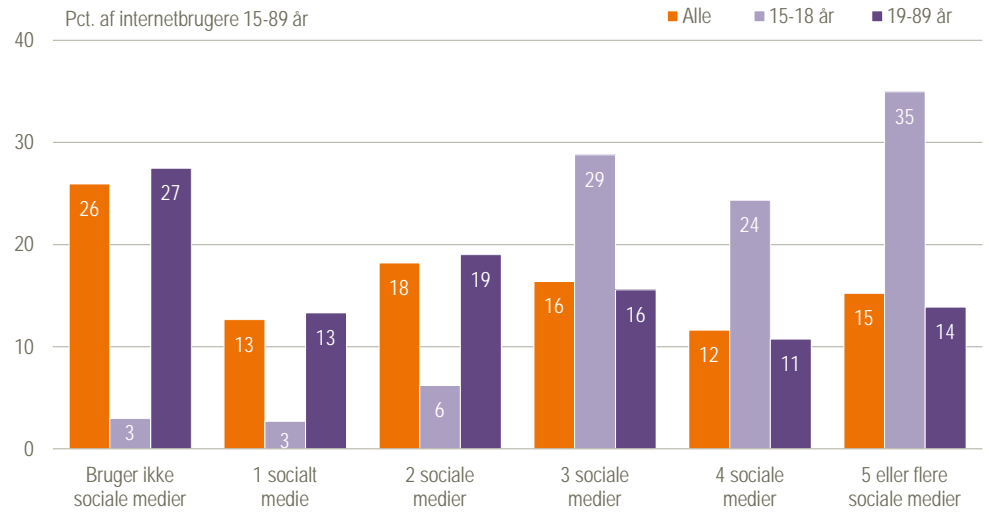
Figur 117 Streaming. 2016



Brug af flere sociale media hitter blandt de unge

Der er meget få internetbrugere i aldersgruppen 15-18 år, som ikke er på sociale medier (3 pct.) eller kun anvender én netværkstjeneste (3 pct.) Langt de fleste unge har profil på flere forskellige sociale medier.

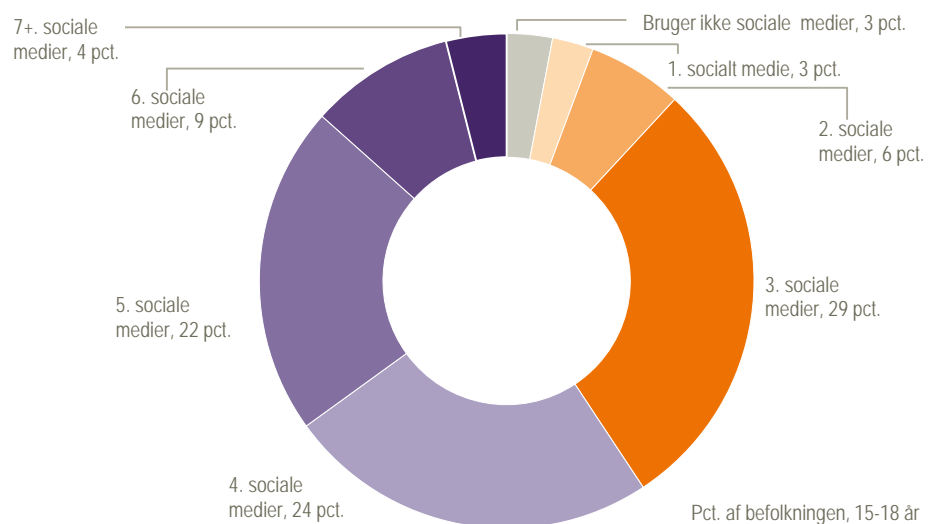
Figur 118 Hvor mange sociale netværk bruger danskerne. 2016



75 pct. på 3-5 sociale medier

Hver tredje unge anvender tre sociale medier (29 pct.). Hver fjerde bruger fire netværkstjenester (24. pct.) og 22 pct. har en profil på fem sociale medier. Ca. hver tiende er til at finde på seks netværk og ca. 4 pct. bruger mindst syv sociale medier.

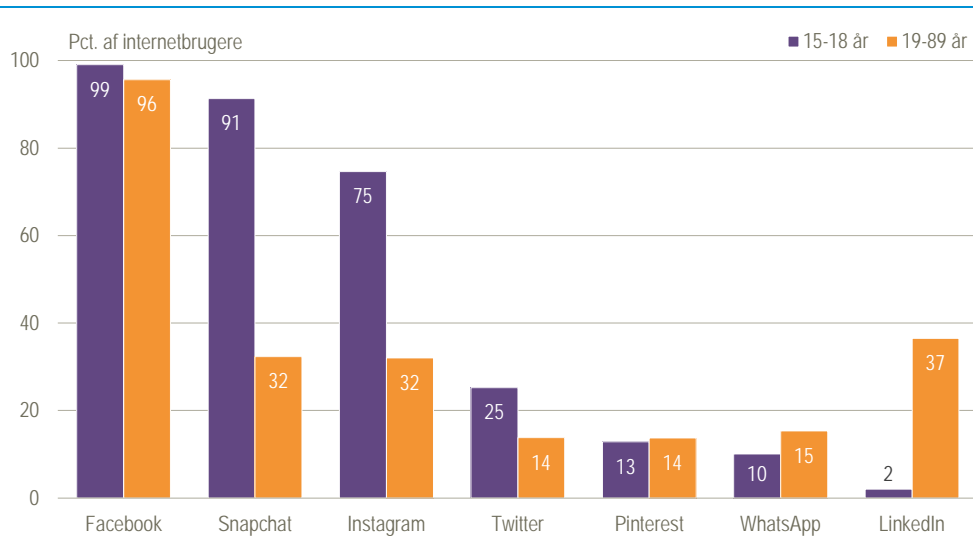
Figur 119 Unge på sociale medier (15-18 år). 2016



Sociale netværkstjenester

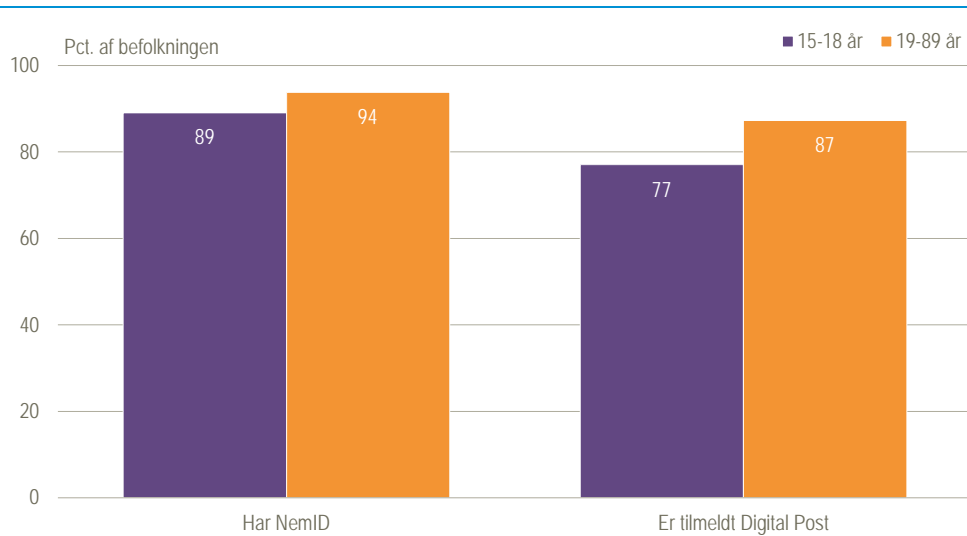
Næste alle (97 pct.) i alderen 15-18 år er på sociale medier. De fleste unge internetbrugere har en profil på Facebook, Snapchat og Instagram. De tre mest populære sociale netværk hos resten af befolkningen er Facebook og LinkedIn.

Figur 120 Sociale medier. 2016

*Digital selvbetjening*

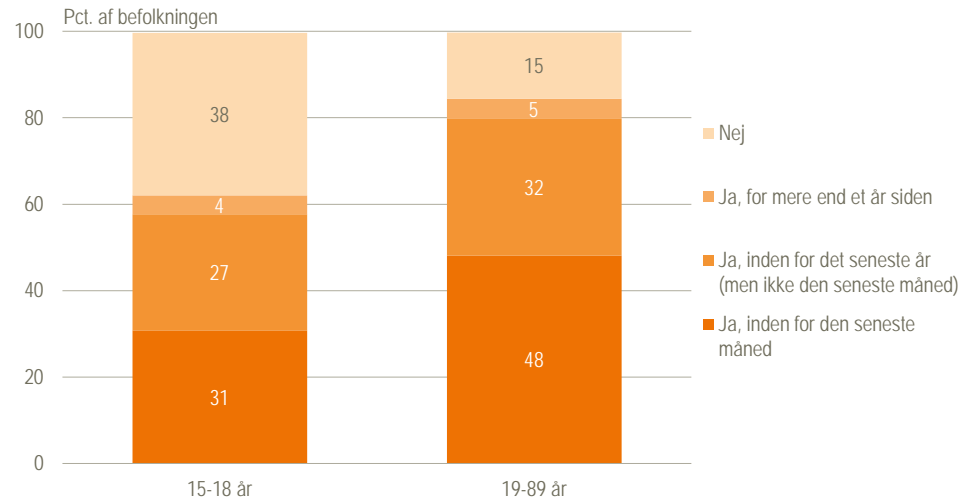
Brug af digital selvbetjening er mindre udbredt hos de unge i sammenligning med resten af befolkningen. Ni ud af ti mellem 15 og 18 år har NemID og 77 pct. er tilmeldt Digital Post. De tilsvarende andele er henholdsvis 94 pct. og 87 pct. hos de 19-89 årige.

Figur 121 Digital selvbetjening. 2016

*Brug af borger.dk*

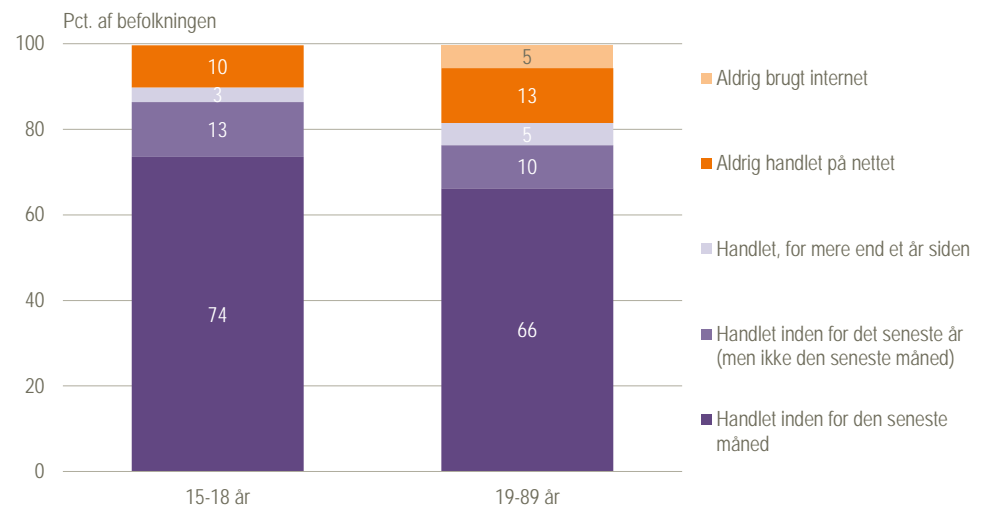
To ud af fem blandt de 15-18 årige angiver, at de ikke har besøgt portalen borger.dk. Den andel er mere end dobbelt så stor som andelen hos de 19-89 årige. Næsten hver anden mellem 19 og 89 år svarer, at de har været på borger.dk inden for den seneste måned. Det gælder for hver tredje af de unge.

Figur 122 Har været på www.borger.dk? 2016



Internetkøb Kun hver tiende unge har ikke prøvet at handle på nettet. 87 pct. har bestilt varer eller tjenester på internettet inden for det seneste år. 74 pct. eller tre ud af fire har klikket sig til varer mv. inden for de seneste tre måneder.

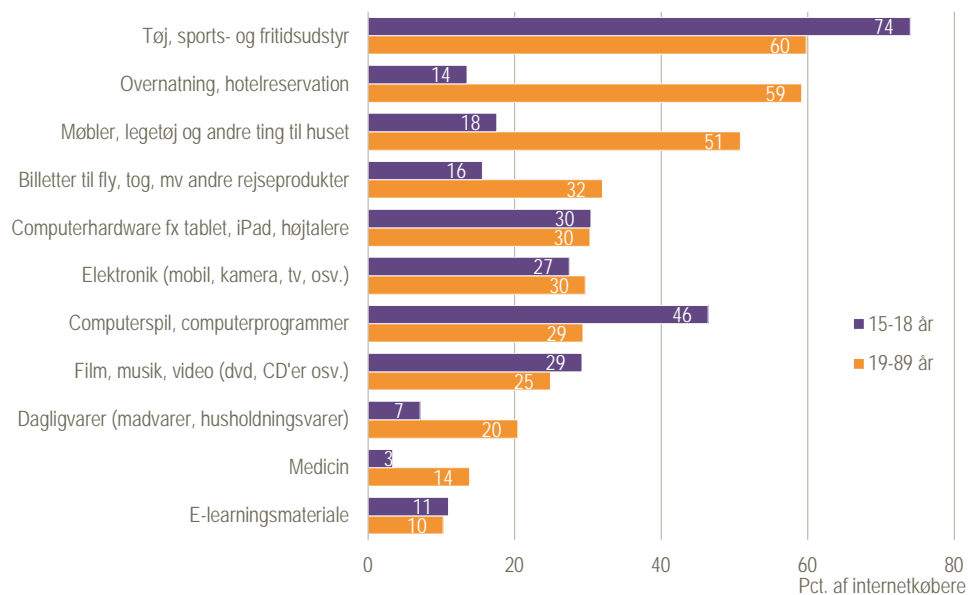
Figur 123 Internetkøb. 2016



Hvad køber de unge på nettet?

I lighed med internetaktiviteterne, har de unges internetkøb fokus på underholdning. Mens resten af befolkningen finder dagligvarer, rejseprodukter, overnatning, ting til huset, møbler mv. i netbutikkerne, er online køb af tøj, sports- og fritidsudstyr, computerspil, apps, samt film, musik og video mere udbredt blandt de unge.

Figur 124 Internetskøb. 2016



8.5 Færdigheder i at bruge computer og internet

De digitalt indfødte

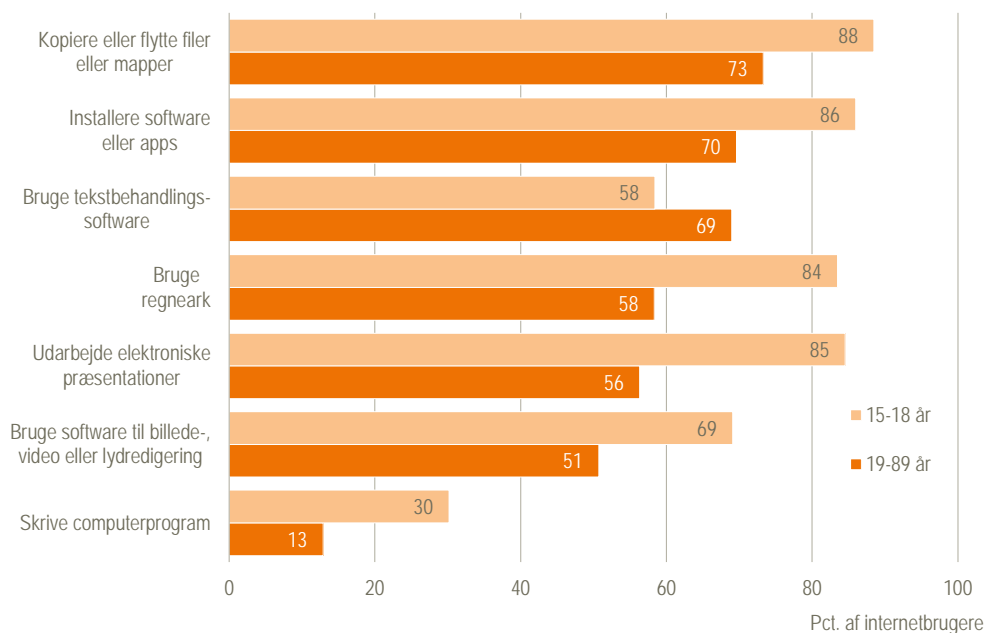
Unge under 18 år vokser op med smartphones, computere, tablets osv. De går eller har gået i en skole, hvor det er en del af undervisningen. Ikke overraskende er unge internetbrugeres it-færdigheder tydeligt højere end resten af befolkningens. Forskellen er særligt tydelig ved følgende kompetencer: Skrive computerprogram, bruge regneark og udarbejde elektroniske præsentationer.

Avancerede funktioner til at organisere og analysere data

70 pct. af de unge, der har prøvet at bruge regneark, angiver, at de har brugt avancerede funktioner til at organisere og analysere data. Den tilsvarende andel er 57 pct. blandt de 19-89 årige.

Figur 125

Har du prøvet at bruge en computer eller en mobil enhed (bærbare, smartphone osv.) til nogle af de følgende aktiviteter? 2016

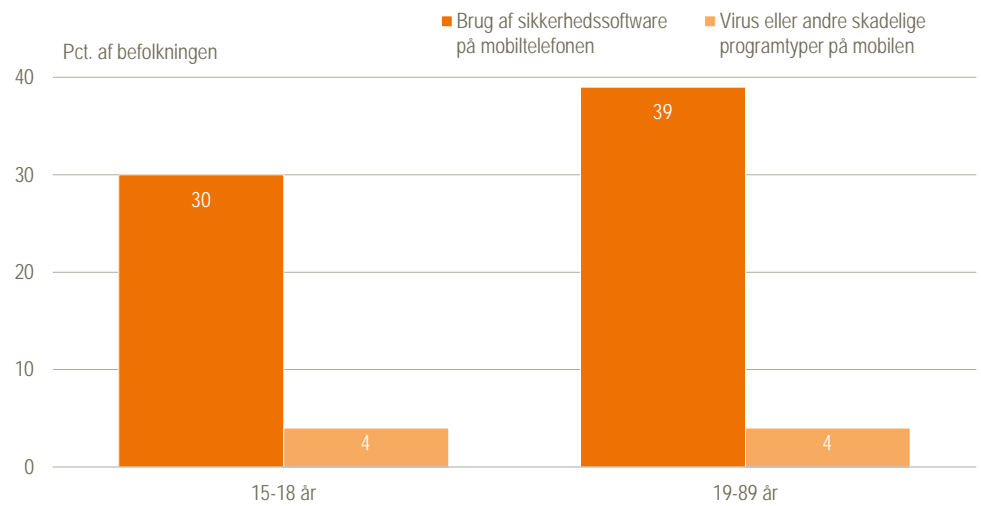


8.6 It-sikkerhed og privatlivets beskyttelse

Sikkerhedssoftware
på mobilen

Hver tredje unger bruger sikkerhedssoftware eller -værktøj, fx antivirus, antispam eller firewall, for at beskytte mobiltelefonen. Andelen er højere hos resten af befolkningen. Til gengæld er der ingen forskel mellem de to grupper, når der spørges til virusangreb på mobilen. Fire pct. har været udsat for virus eller andre skadelige programtyper, som evt. har medført tab af informationer, dokumenter, billeder eller andet data.

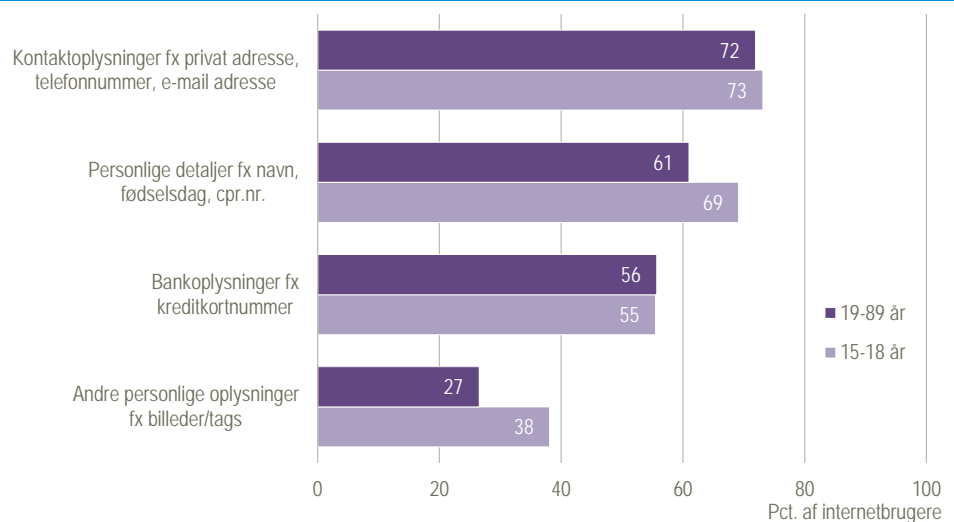
Figur 126 It-sikkerhed og mobiltelefon. 2016



Personlige oplysninger,
de unge har angivet
på internettet

Sammensætningen af de personlige oplysninger, de unge har angivet på internettet i de seneste 12 måneder, ligner de oplysninger, resten af befolkningen har angivet på nettet. Flere unge oplyser, at de angiver 'Andre personlige oplysninger, fx billeder og tags'. Denne forskel hænger sammen med de unges mere udbredt brug af sociale medier samt populariteten af at uploade eget indhold som billeder.

Figur 127 Hvilke typer af personlige oplysninger har du angivet på internettet de seneste 12 måneder? 2016



Personlige informationer
fx navn, fødselsdag og
cpr-nummer på nettet

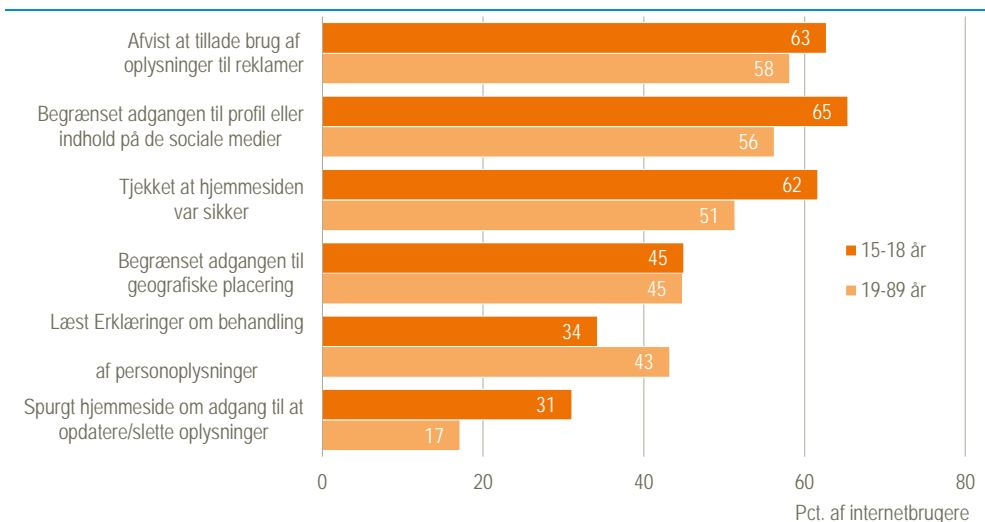
En større andel af de unge angiver personlige detaljer, fx navn, fødselsdag og cpr. nummer, på nettet. Tilsvarende er der en mindre andel (12 pct.) hos de unge internetbrugere, som ikke har angivet nogen personlige oplysninger på nettet. 18 pct. af de 19-89 årige har ikke angivet personlige informationer på internettet.

Unge er bedre til at
administrere adgang

Unge er bedre til at administrere adgangen til deres personlige oplysninger på nettet. To ud af tre unge begrænser adgangen til deres profil eller andet indhold på de

sociale medier. 63 pct. afviser at tillade brug af oplysninger til skræddersyede reklamer. 62 pct. tjekker, at den hjemmeside, hvor de skulle angive personlige oplysninger, er sikker. 45 pct. angiver, at de begrænser uvedkommendes adgang til deres geografiske placering. 31 pct. har prøvet at spørge en hjemmeside eller søgemaskine om adgang til at kunne opdatere eller slette egne informationer.

Figur 128 Har du udført noget af følgende for at administrere adgangen til dine personlige oplysninger på internettet de seneste 12 måneder? 2016



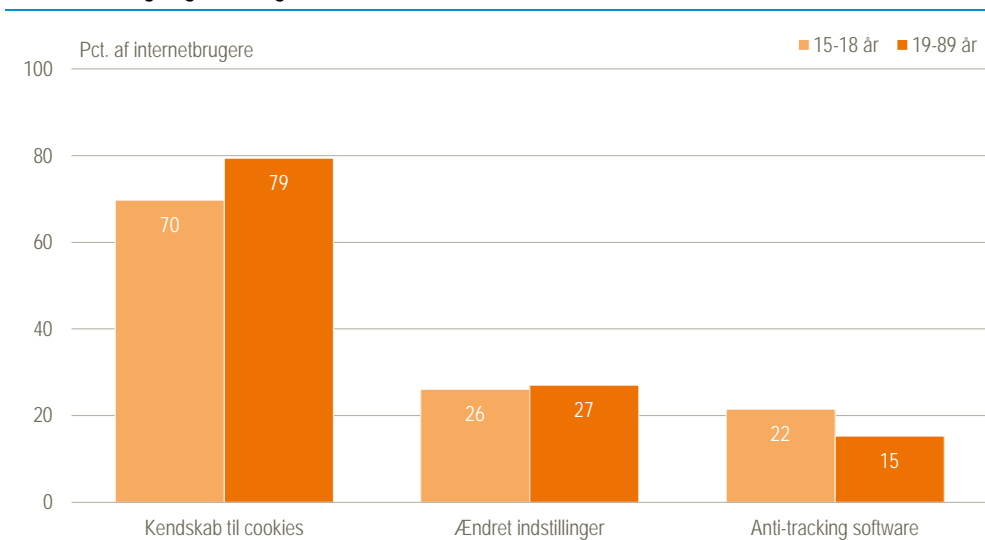
Adgang til profil mv. på sociale medier

I hele befolkningen mellem 16-89 år er det 57 pct. af internetbrugere, der begrænser adgangen til sin profil eller andet indhold på de sociale medier. Andelen af internetbrugere, der beskytter deres profil mod uvedkommende, er en del højere (65 pct.) blandt de 15-18 årige.

Kendskab til cookies

79 pct. af internetbrugere mellem 15 og 18 år ved, at cookies kan bruges til at følge ens færden på internettet og til dannelsen af en profil af hver internetbruger med henblik på markedsføring. Hver fjerde unge internetbruger har ændret indstillinger i webbrowseren for at forhindre eller begrænse accept af cookies på computeren. 22 pct. af de unge internetbrugere anvender anti-tracking software.

Figur 129 Kendskab til og begrænsning af cookies

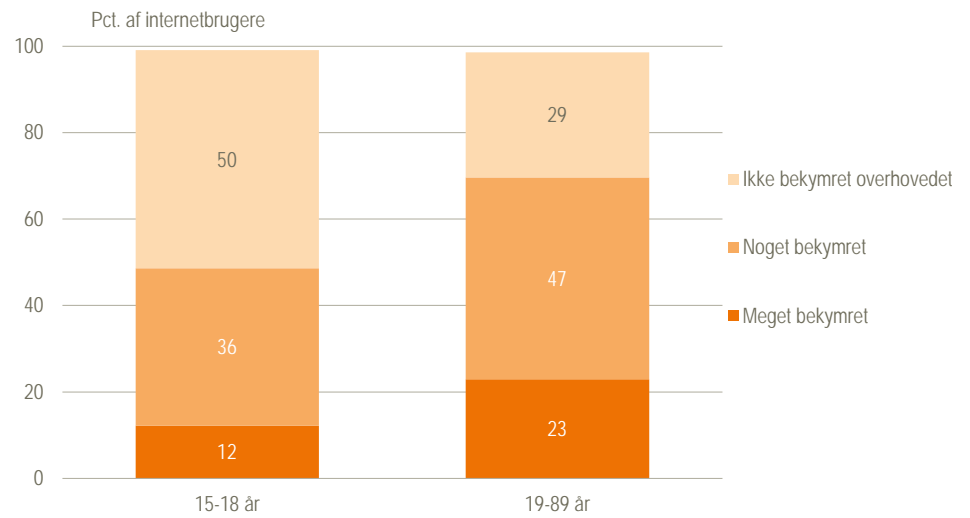


Mindre bekymring hos de unge

Cookies har mange anvendelsesmuligheder. Én af dem er at gemme informationer om brugernes adfærd på nettet for at kunne målrette reklamer. Hver anden unge

internetbruger svarer, at de overhovedet ikke er bekymret over registreringen af deres online aktiviteter med henblik på at kunne skræddersy reklamer.

Figur 130 Hvor bekymret er du, over at dine online aktiviteter bliver registreret



9 Mere information

- Mulighed for særkørsler* Der er mulighed for at købe mere detaljerede oplysninger fra undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen*.
- Mere information* Tidligere publikationer om befolkningens brug af it kan findes på www.dst.dk/it. Udvalgte tabeller findes desuden i Statistikbanken.
- Internationale resultater kan downloades fra Eurostat:
<http://ec.europa.eu/eurostat/web/information-society/data/database>
- Seneste offentliggørelse* *It-anvendelsen i befolkningen – EU sammenligninger 2015* udkom i maj 2016. Den findes på Danmarks Statistiks hjemmeside på adressen www.dst.dk/da/Statistik/Publikationer/VisPub?cid=20743
- De første resultater i 2016 undersøgelsen udkom i juni og i oktober 2016 i *Nyt fra Danmarks Statistik*:
Kvinders internetkøb haler ind på mænds (Nyt nr. 265, 14. juni 2016)
Især kvinder tjekker sundhed digitalt (Nyt nr. 446, 25. oktober 2016)
- Henvendelse* Agnes Tassy (metode), tlf. 39 17 31 44, ata@dst.dk
Kamilla Elkjær (tal), tlf. 39 17 34 74, kea@dst.dk