

# It-anvendelse i befolkningen 2021



DANMARKS  
STATISTIK



# It-anvendelse i befolkningen 2021

## It-anvendelse i befolkningen – 2021

Udgivet af Danmarks Statistik

Marts 2022

Foto omslag: Colourbox

### Pdf-udgave

Kan hentes gratis på

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

eller på

Danmarks Statistiks temaside om it på

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

ISBN 978-87-501-2404-7

ISSN 2245-4152

### Adresse:

Danmarks Statistik

Sejrgade 11

2100 København Ø

Tlf. 39 17 39 17

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

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

### Forfatter:

Agnes Tassy

Christian Enevold Berg

Forskning, Teknologi og Kultur, Danmarks Statistik.

### © Danmarks Statistik 2022

Du er velkommen til at citere fra denne publikation.

Angiv dog kilde i overensstemmelse med god skik.

Det er tilladt at kopiere publikationen til privat brug.

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

Kontakt os gerne, hvis du er i tvivl.

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

## Forord

Digitaliseringen påvirker vores liv på mange måder gennem nye teknologier og løsninger, som letter vores hverdag og skaber grundlag for udvikling og vækst. Digitaliseringens muligheder blev i høj grad udnyttet i 2021, hvor mange borgere på grund af COVID-19 og nedlukningerne måtte ty til alternative løsninger for at opretholde de normale aktiviteter i hverdagen. Fysiske møder blev erstattet med online møder eller videoopkald, lægebesøg blev til e-konsultation og madvarer blev handlet online og leveret til døren. Mulighederne er mange, men digitaliseringen kan også påvirke borgere negativt. Det er fx ikke alle, der kan begå sig online, og digitaliseringen indebærer nye risici og muligheder for kriminelle handlinger.

Denne publikation giver et grundigt indblik i danskernes digitale adfærd, herunder hvem der gør mest brug af digitaliseringens mange muligheder, samt hvilke borgere, der er udfordrede af udviklingen. Statistikkerne opgøres på alder, køn, uddannelsesniveau, geografi, indkomst mv., hvilket giver et indblik i, hvor intensivt forskellige grupper af befolkningen bruger de nye teknologier.

Undersøgelsen udspringer af en EU-forordning og en række spørgsmål stilles derfor ens i alle EU-landene. Danmark hører til blandt de allermest digitaliserede lande i EU, og det betyder, at den fælles undersøgelse på nogle punkter ikke giver et tilstrækkeligt nuanceret billede af it-anvendelsen i Danmark. Derfor har Danmarks Statistik i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen, Ældresagen og Sundhedsministeriet udvidet med en ekstra national undersøgelse.

I den ekstra danske undersøgelse er målpopulationen udvidet i forhold til EU-standarden, der er personer mellem 16-74 år, til personer mellem 15-89 år. Dermed dækker undersøgelsen et bredere udsnit af befolkningen i Danmark. Der spørges også mere indgående til flere aktiviteter, som EU-undersøgelsen kun berører overfladisk. Det danske spørgeskema har fx flere spørgsmål om digital selvbetjening, digital kontakt til sundhedsvæsenet samt informationssikkerhed.

Denne publikation beskriver alle resultaterne fra undersøgelserne. Den starter med et temakapitel, der belyser brug af sociale medier og online nyheder, samt befolkningens oplevelse med falskt indhold online. Kapitlet kaster blandt andet lys på andelen af borgere, der mener at have set falskt indhold på nettet, samt hvor mange, der har tjekket troværdigheden af mistænkelige nyheder.

Derefter følger ni kapitler, der handler om hhv. adgang til og brug af internettet, hjemmearbejde, internethandel, udvalgte internetaktiviteter, digital kontakt til det offentlige, it-færdigheder, samt cyber- og informationssikkerhed. Mens de første kapitler primært dækker digital adfærd blandt de 16-74-årige, beskriver kapitel 10 hovedresultaterne af den nationale udvidelse, hvor populationen inkluderer både 15-årige og ældre over 75 år.

Bilag 1 indeholder tabeller med resultaterne af EU-undersøgelsen, bilag 2 indeholder udvalgte resultater fra den nationale undersøgelse, bilag 3 indeholder en liste med spørgsmålene i EU-undersøgelsen, og bilag 4 indeholder en liste over spørgsmålene i den nationale undersøgelse.

Publikationen er skrevet af chefkonsulent Agnes Tassy og chefkonsulent Christian Edelvold Berg, mens figurer og tabeller er lavet af afdelingsleder Ea Lahn Mittet.

Danmarks Statistik, marts 2022

Birgitte Anker, rigsstatistiker  
Claus Werner Andersen, kontorchef

## Preface

Digitisation affects our lives in many ways with new technologies and solutions, e.g. artificial intelligence and internet-connected products facilitating our everyday life and creating a basis for development and growth. In 2021, we have indeed continued to seize the opportunities of digitisation, as COVID-19 and lockdowns forced many citizens to find alternative ways to carry on their everyday activities. Online meetings or video calls replaced physical meetings, doctor's appointments became e-consultations and foods were delivered at the doorstep by a single click. There is a multitude of possibilities, but digitisation also has drawbacks. Not all citizens are digitally capable, and the digitisation carries new risks and vulnerability to criminal acts.

This publication provides a deep insight into the population's digital activities, including who takes most advantage of the abundance of technological options, and to which group of people digitisation is more of a challenge. The statistics are broken down by age, sex, education, geography, income etc., providing insights into how intensely different groups of citizens use new technologies.

The survey originates from an EU regulation and, accordingly, a number of questions are collected in all member states. Denmark is among the most digitised countries in the EU, and this means that the common EU survey is not sufficient in some aspects to give a balanced picture of the ICT usage of Denmark's population. For this reason, Statistics Denmark has expanded the survey with additional Danish questions in collaboration with the Agency for Digitisation, the DaneAge Association and The Danish Ministry of Health.

In the new additional Danish survey the target population is extended compared to the EU standard, which is 16-74 year-old persons, so that it includes 15-89 year-old persons. In this way, the survey covers a wider segment of the population. The new survey additionally includes more in-depth questions about activities that the EU survey only touches lightly. Thus, the Danish survey includes more questions on e.g. digital self-service (e-government), e-health and information security.

This publication describes most of the findings from the survey. It begins with a feature chapter focusing on the use of social media and online news as well as the public's experience with fake content online. Among other things, the chapter sheds light on the share of citizens who believe they have met false content on the Internet, as well as how many have checked the credibility of suspicious news content.

The following nine chapters deal with access to and usage of the internet, remote work, e-commerce, use of digital public services, ICT-skills and cyber- and information security. While the first chapters mainly cover digital behaviour among the 16-74-year-olds, chapter ten describes the main findings of the new additional national survey, where the population includes both 15-year-olds and those above the age of 75.

Appendix 1 contains tables with the results for all questions in the EU survey, appendix 2 contains selected results from the national survey, appendix 3 contains a list of the questions in the EU survey and appendix 4 contains a list of the questions in the national survey.

The authors of this publication are Chief Adviser Agnes Tassy and Chief Adviser Christian Edelvold Berg while figures and tables were prepared by Senior Head Clerk Ea Lahn Mittet.

Statistics Denmark, March 2022

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

## Indholdsfortegnelse

<b>Sammenfatning .....</b>	<b>6</b>
<b>1 Sociale medier, nyheder og falskt indhold online .....</b>	<b>8</b>
1.1 Introduktion .....	8
1.2 Udvalgte resultater .....	8
<b>2 Internetadgang og internetbrug.....</b>	<b>12</b>
2.1 Introduktion .....	12
2.2 Udvalgte resultater .....	12
<b>3 Hjemmearbejde .....</b>	<b>16</b>
3.1 Introduktion .....	16
3.2 Udvalgte resultater .....	16
<b>4 Internethandel .....</b>	<b>17</b>
4.1 Introduktion .....	17
4.2 Udvalgte resultater .....	17
<b>5 Hvad bruger danskerne internettet til?.....</b>	<b>25</b>
5.1 Introduktion .....	25
5.2 Udvalgte resultater .....	25
<b>6 Digital kontakt med det offentlige.....</b>	<b>31</b>
6.1 Introduktion .....	31
6.2 Udvalgte resultater .....	31
6.3 Udvalgte resultater fra den nationale undersøgelse.....	32
<b>7 It-færdigheder .....</b>	<b>36</b>
7.1 Introduktion .....	36
7.2 Udvalgte resultater .....	36
7.3 Udvalgte resultater fra den nationale undersøgelse.....	38
<b>8 Cyber- og informationssikkerhed .....</b>	<b>39</b>
8.1 Introduktion .....	39
8.2 Udvalgte resultater .....	39
8.3 Udvalgte resultater fra den nationale undersøgelse.....	40
<b>9 Digital adfærd hos 15-årige og ældre over 75 år.....</b>	<b>43</b>
<b>10 Mere information .....</b>	<b>50</b>
<b>Bilag I – Tabelafsnit EU-harmoniserede spørgsmål .....</b>	<b>51</b>
<b>Bilag II – Tabelafsnit nationale spørgsmål.....</b>	<b>59</b>
<b>Bilag III - Liste over spørgsmål i EU-undersøgelsen.....</b>	<b>65</b>
<b>Bilag IV - Liste over spørgsmål i den nationale undersøgelse.....</b>	<b>71</b>

## Sammenfatning

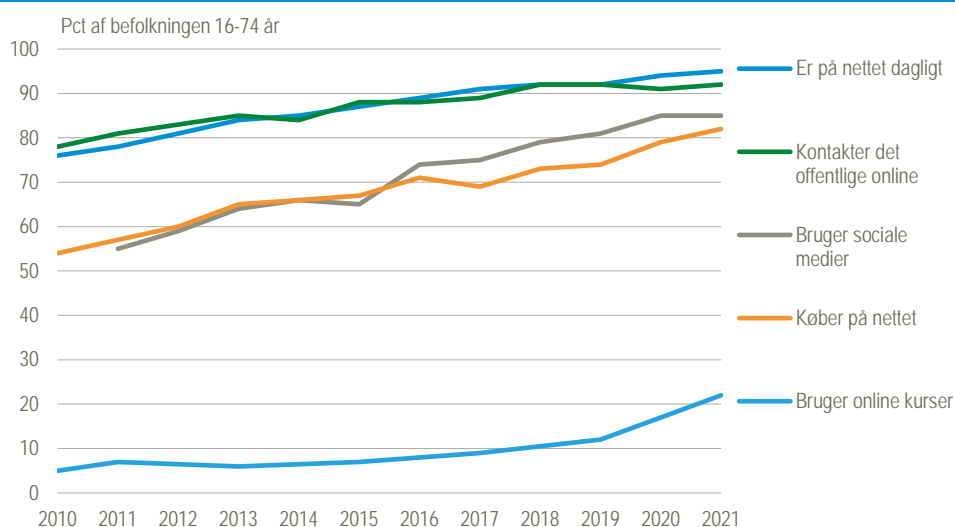
*Internetbrug  
i bred forstand*

Digitale internetbaserede løsninger får en stadig større rolle i vores liv og hverdag, og den digitale udvikling påvirker flere og flere af vores aktiviteter. Denne publikationen zoomer ind på borgernes internetanvendelse og tegner et billede af det digitaliserede dagligliv.

*Internetbrug er  
allestedsnærværende*

Stort set alle er internetbrugere i dag, og den andel af de 16-74-årige, som aldrig har været på nettet, er faldet fra 9 pct. i 2010 til blot én pct. i 2021. Vores internetbrug er i samme periode blevet både mere udbredt og hyppigere. Det gælder bl.a. online aktiviteter som brug af sociale medier, online handel, online læring samt brugen af offentlige tjenester. Aldrig har vi været så meget online, både i hjemmet, på ferien og på farten.

### Udvalgte indikatorer om befolkningens digitale adfærd



Kilde: Eurostat

I 2021 er befolkningens (16-74 år) brug af it blandt andet karakteriseret ved:

- Stort set alle familier har internetadgang i hjemmet og 91 pct. en pc.
- 95 pct. af befolkningen mellem 16 og 74 år er på nettet mindst en gang om dagen, og 83 pct. er online flere gange dagligt.
- Blandt de beskæftigede, der bruger computer, smartphone eller tablet i arbejdet, arbejder 37 pct. dagligt eller næsten dagligt hjemmefra.
- 85 pct. bruger sociale medier, en stigning fra 55 pct. i 2011.
- 85 pct. læser nyheder online, og 58 pct. mener, at de har set falskt indhold på sociale medier eller online nyhedsplatforme.
- Hver fjerde har tjekket troværdigheden af online indhold, som de mistænker for at være misvisende eller falskt.
- Fire ud af fem borgere handler online.
- 22 pct. af befolkningen har brugt online kurser til at lære nyt. Den tilsvarende andel var 5 pct. i 2010.
- 91 pct. af de 16-74-årige finder oplysninger på offentlige myndigheders hjemmesider, 92 pct. har digital interaktion med det offentlige, og 68 pct. sender oplysninger via myndighedernes digitale selvbetjeningsløsninger.
- Hver tiende har prøvet at bruge et programmeringssprog til at skrive et computerprogram.
- Næsten hver anden begrænser af sikkerhedsmæssige årsager adgangen til deres profil eller indhold, fx billeder på sociale medier eller delte cloud tjenester.



### Fakta om undersøgelsen

Publikationen bygger på oplysninger fra undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2021*. Undersøgelsen er baseret på to spørgeskemaer: ét fælles EU-spørgeskema (*ICT usage by individuals and in households 2021*) og et nationalt skema. De nationale spørgsmål vedrører bl.a. digital selvbetjening, digital kontakt til sundhedsvæsenet samt informationssikkerhed og er udarbejdet i samarbejde med ÆldreSagen, Sundhedsministeriet og Digitaliseringsstyrelsen.

Danmarks Statistik foretog dataindsamlingen i foråret 2021 ved hjælp af telefoninterviews og web-skema. Resultaterne er opregnede – dvs. vægtet ud fra baggrundsvariable svarende til en 100 pct. dækning af de undersøgte befolkningsgrupper. Herved tages der bl.a. højde for forskelle i antallet af besvarelser fra de enkelte grupper.

Undersøgelsens to spørgeskemaer indgår som bilag 3 og 4 til publikationen.

### Udvidet indhold og population

Det nationale samarbejde muliggør, at der i Danmark kan spørges et større udsnit af befolkningen end EU-standarden på 16-74 år. Undersøgelsen har indtil 2010 dækket befolkningen mellem 16 og 74 år. Digitaliseringsstyrelsen og ÆldreSagen har siden 2010 medfinansieret undersøgelsen, så borgere på 75-89 år også indgår. Fra 2016 har Digitaliseringsstyrelsen derudover bidraget til, at 15-årige kan inkluderes. Dermed har den nationale del af undersøgelsen en enestående stor aldersmæssig dækning (15-89 år).

Resultaterne af EU-undersøgelsen er baseret på 4.196 besvarelser blandt et repræsentativt udsnit af den danske befolkning fra 16-74 år, mens den nationale del af undersøgelsen bygger på 2.657 besvarelser fra befolkningen i aldersgruppen 15-89 år.

### Andre tal om informationssamfundet

Statistikken om informationssamfundet omfatter også undersøgelsen *It-anvendelse i virksomheder*. Tidligere års resultater er tilgængelige på [www.dst.dk/it](http://www.dst.dk/it). Oplysninger om it-anvendelse i andre EU-lande finder du på [Eurostats hjemmeside](http://Eurostats.hjemmeside).

### Adgang til undersøgelsens resultater

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

# 1 Sociale medier, nyheder og falskt indhold online

## 1.1 Introduktion

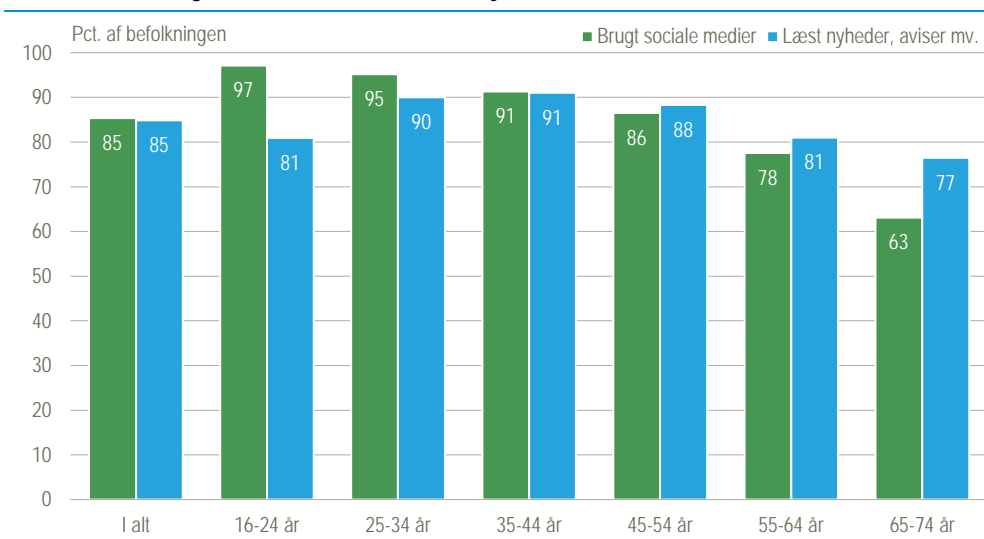
Internettet er en vigtig kilde til at holde sig opdateret med nyheder om indland og udland, samt hvad der sker i sin omgangskreds på sociale medier. Der er mange kilder til informationer om forskellige emner online – men også indhold, hvor afsenderen enten får falskt indhold til at se troværdigt ud eller sender misledende information, i troen om, at det er sandt. Det er af den grund vigtigt at kunne sortere i de informationer, billeder og videoer, som man bruger på sociale medier og nyhedskanaler på nettet. Dette kapitel præsenterer resultaterne af spørgsmål vedrørende falskt indhold på nyhedssider og sociale medier. Spørgsmålene er formuleret af Eurostat med henblik på at undersøge omfanget af misinformation på nettet og kildekritisk digital adfærd blandt europæere på en sammenlignelig måde.

## 1.2 Udvalgte resultater

*Udbredt brug af sociale medier og online nyheder*

Flere end ni ud af ti af de 16-44 årige bruger sociale medier, fx Facebook, TikTok, Instagram, Snapchat, LinkedIn eller Twitter. Det samme gælder 86 pct. af de 45-54 årige, 78 pct. af de 55-64 årige og to tredjedele i den ældste aldersgruppe (64-74 år). Forskellen på andelen, der læser online nyheder - som dækker både nyhedssider, netaviser eller nyhedsartikler - på sociale medier, er mindre på tværs af aldersgrupperne. De 25-54 årige trækker gennemsnittet op, idet ni ud af ti læser nyheder online, mens det kun gælder otte ud af ti af de 16-24 årige og 55-74 årige.

Figur 1.1 Andel der har brugt sociale medier eller læst nyheder online



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.196

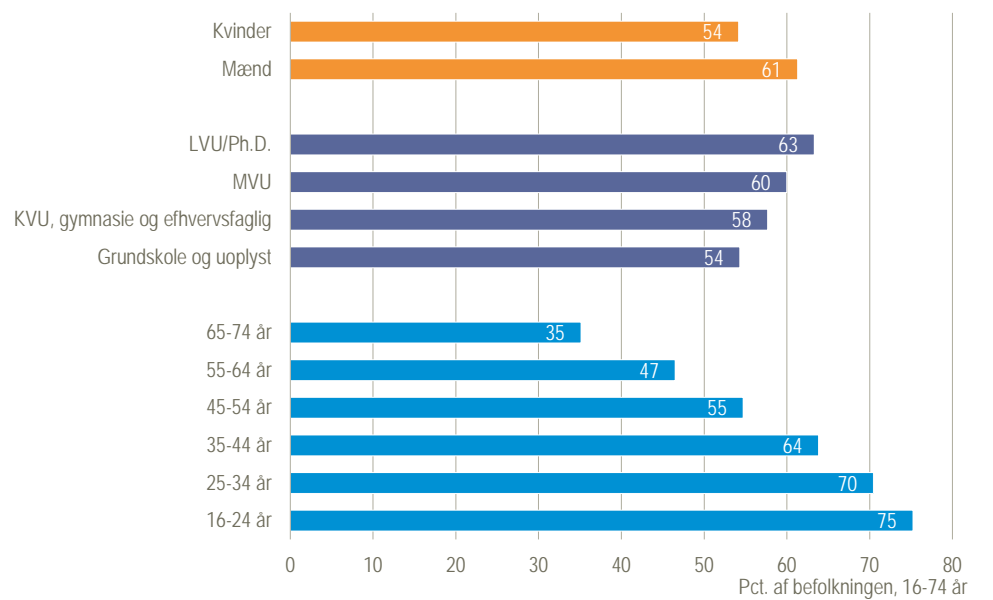
*Seks ud af ti mener de har set falskt eller misledende indhold online*

Brugen af sociale medier og online nyheder er udbredt blandt majoriteten af befolkningen – men opslag og nyheder, som borgere modtager enten i form af artikler, informationer, billeder og videoer kan være falske, misledende eller manipulerede. Det er 58 pct. af befolkningen, der har tænkt, at de har set falskt indhold på sociale medier eller nyhedssider inden for en tremåneders periode. Til sammenligning mener 47 pct. af befolkningen i EU (16-74 år), at de har set usande eller tvivlsomme oplysninger på nyhedssider eller sociale medier i en periode på tre måneder forud for besvarelestidspunktet.

*De yngste er mest kritiske*

Tre ud af fire af de 16-24 årige har vurderet, at indhold er utroværdigt, hvilket er den højeste andel blandt aldersgrupperne. At vurdere online indhold som falskt falder støt med alderen. Personer yngre end 45 år ligger over gennemsnittet, når de vurderer indhold på sociale medier eller nyhedssider er falskt. Over halvdelen af de 45-54 årige og 47 pct. af de 55-64 årige vurderer, at de har set falskt indhold eller misinformation online. Tilsvarende vurderer hver tredje af de 65-74-årige, at de har set falskt indhold på nettet.

Figur 1.2 Set falskt indhold på hjemmesider eller sociale medier



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.196

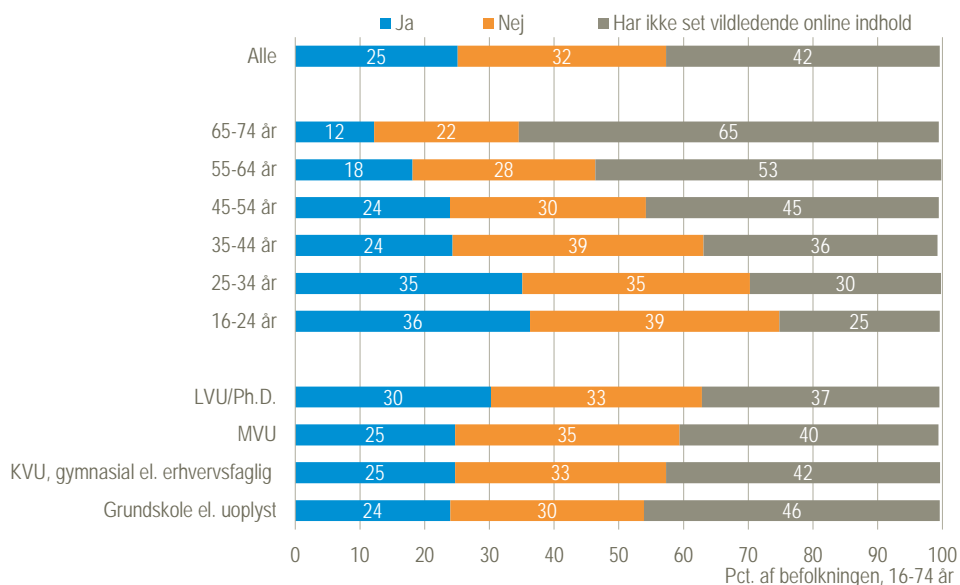
*Flere højtuddannede ser falskt indhold*

Den kritiske vurdering stiger støt med uddannelsesniveaet. Blandt personer med lang videregående uddannelse eller Ph.d. vurderer 63 pct., at de har set falskt indhold. Det samme gælder seks ud af ti med mellemlang videregående uddannelse eller kort videregående uddannelse, gymnasial og erhvervsfaglig. Der er 54 pct. med grundskole uddannelse, der vurderer, at de har set falskt indhold på hjemmesider eller sociale medier.

*Hver fjerde tjekker troværdighed af online indhold*

Én ting er at se indhold på nyhedssider og sociale medier, som brugeren er i tvivl om er falskt eller misledende, noget andet er at tjekke troværdigheden af indholdet. Det er der 25 pct. af befolkningen, der gør. Med 36 pct. var 16-34-årige den gruppe, hvor andelen af personer, der tjekkede troværdigheden af indhold, er højest. Andelen, der tjekker troværdigheden, falder derefter støt med alderen.

Figur 1.3 Har du tjekket troværdigheden af disse opslag, billeder eller nyheder på nettet?



Anm.: LVU=lang videregående uddannelse, MLV=mellemlang videregående uddannelse og KVU=kort videregående uddannelse.

Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.196

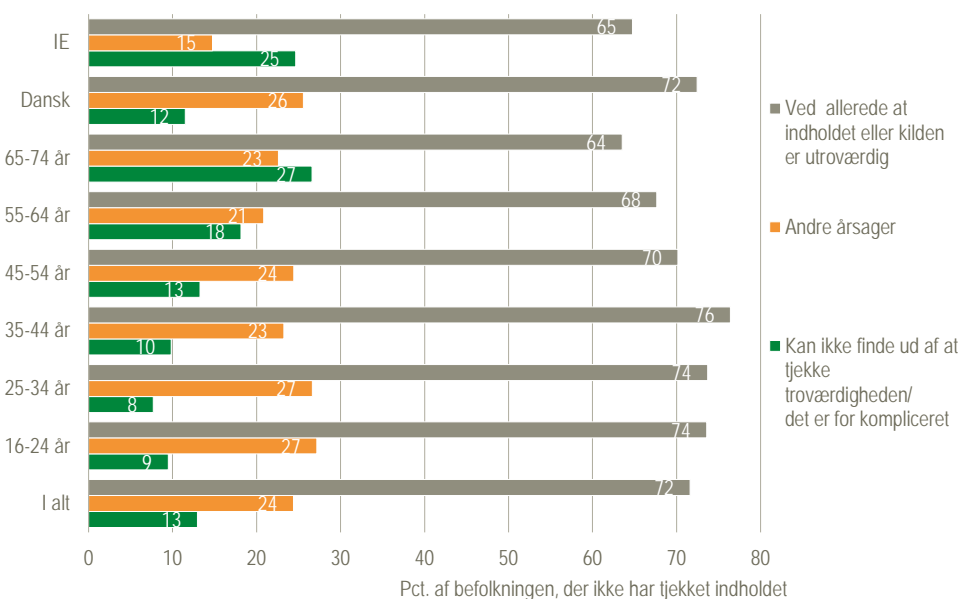
*Indvandrere og efterkommere er mere kritiske*

**Uddannelse gør ikke en stor forskel, når det kommer til tjek af falskt eller utroværdigt indhold på nettet. Til gengæld synes oprindelse at have en betydning. Borgere med anden etnisk oprindelse end dansk tjekker i højere grad troværdigheden af online indhold (34 pct.) end borgere med dansk oprindelse (24 pct.).**

*De fleste tjekker kilden eller søger information om emnet på nettet*

**Ud af andelen, der har tjekket troværdigheden, svarer ni ud af ti, at de har tjekket kilden og søgt flere informationer om emnet på nettet for at bekræfte troværdigheden af indholdet. Det svarer til 22 pct. af befolkningen. Den næstmest anvendte metode til at verificere indhold på nettet er at bruge andre offline kilder eller at diskutere emnet offline. Det vælger hver tiende at gøre. Den sidste mulighed er at diskutere emnet med andre online, hvilket 4 pct. af befolkningen gør.**

Figur 1.4 Årsager til ikke at tjekke indhold på hjemmesider eller sociale medier



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 1.320. Bemærk, at andelen for gruppen Indvandrere og efterkommere (IE) er behæftet med større usikkerhed pga. et mindre antal observationer i denne gruppe.

<i>Umiddelbart utroværdigt indhold tjekkes ofte ikke</i>	32 pct. af befolkningen tjekkede ikke ægtheden af online indhold, som de vurderede var misledende eller falskt. Af denne gruppe svarede tre ud af fire det skyldtes, at de allerede vidste, at indholdet eller kilden var utroværdig. Hver ottende i gruppen svarer, at de ikke kan finde ud af at tjekke troværdigheden på grund af, at det er for kompliceret. Især ældre nyhedsforbrugere angiver dette som årsag til ikke at tjekke troværdigheden af online indhold.
<i>Halvdelen af EU-borgerne mener de har set falsk indhold</i>	I 2021 så 47 pct. af europæerne i alderen 16-74 år falskt eller tvivlsomt nyhedsindhold, men kun omkring en fjerdedel (23 pct.) undersøgte troværdigheden af oplysningerne eller indholdet. At undersøge falsk indhold online er mest udbredt i Holland (45 pct.), efterfulgt af Luxembourg (41 pct.) og Irland (39 pct.). Den laveste andel blev registreret i Litauen (11 pct.), Rumænien (12 pct.) og Polen (16 pct.). I EU som helhed tjekkede personer i alderen 16-74 år primært om oplysningerne var sande ved at tjekke kilderne eller finde andre oplysninger på internettet (20 pct.). EU borgerne kontrollerede endvidere troværdigheden af oplysninger ved at diskutere dem med andre personer offline eller ved at bruge kilder, der ikke var på internettet (12 pct.). Den mindst populære metode til at tjekke indhold var ved at følge eller deltage i en online diskussion om emnet (7 pct.).

## 2 Internetadgang og internetbrug

### 2.1 Introduktion

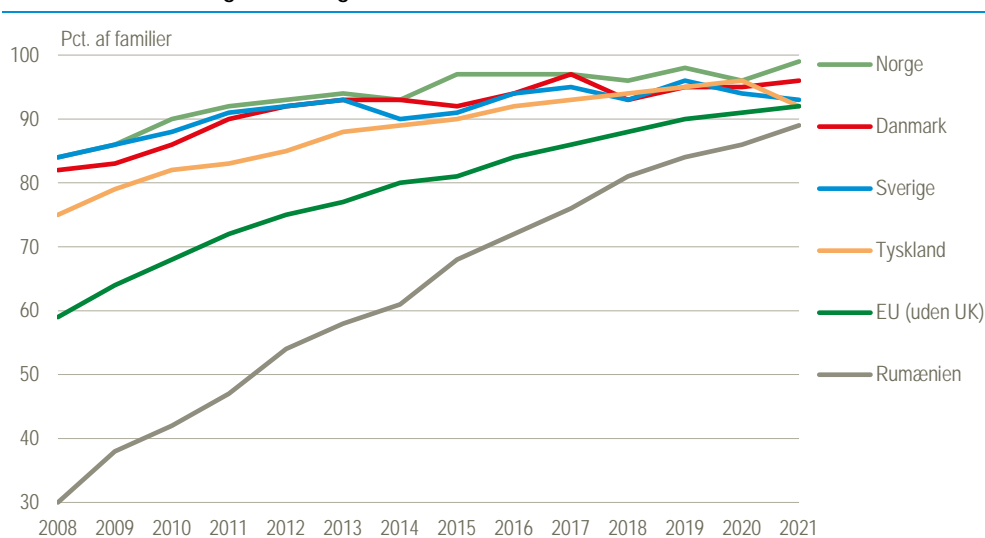
I dette kapitel præsenteres udvalgte resultater om andelen af husstande med en internetopkobling og internetanvendelse generelt. Spørgsmålene, som dette kapitel besvarer, er formuleret i Eurostat, og er fælles for alle EU-lande samt Island og Norge. Det giver mulighed for at sammenligne resultaterne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

### 2.2 Udvalgte resultater

*Forskelle i internetadgang mellem EU-landene er udlignet*

Næsten alle danske familier har en internetopkobling. I 2021 har 96 ud af 100 familier adgang til internettet fra deres hjem - det gjaldt 82 ud af 100 familier i 2008. Tendensen er den samme i resten af Europa. Her havde 92 ud af 100 europæiske familier en internetopkobling i 2021, og i 2008 var det 59 ud af 100. Forskellen mellem andele af familier med internetadgang i de forskellige medlemslande er blevet markant mindre siden 2008.

Figur 2.1 Internet i husholdningen i udvalgte lande

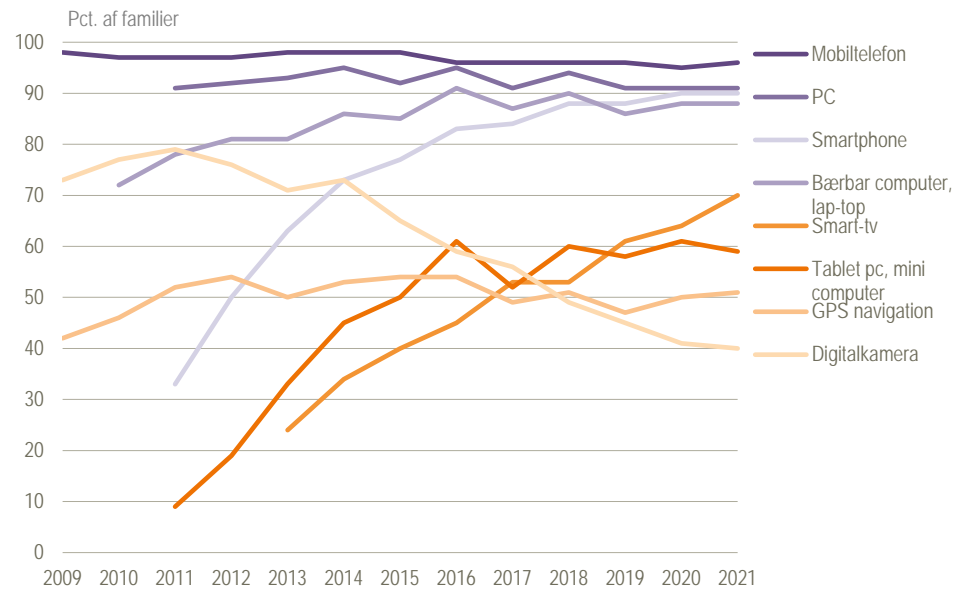


Kilde: Eurostat

*It-udstyr og elektronik i de danske hjem*

Befolkningen holder trit med udviklingen af ny elektronik, og de seneste ti år har danske hjem i høj grad været udstyret med den nyeste af slagsen. Mobiltelefoner og PC'er er blevet fast inventar i de fleste danske hjem i perioden 2010-2021. I 2021 har 96 ud af 100 husstande en mobiltelefon og 91 ud af 100 husstande en PC. Det gør mobiltelefonen og PC'en til det mest og næstmest udbredte elektroniske udstyr i de danske hjem alle år.

Figur 2.2 Elektronik i hjemmet



Kilde: Statistikbanken VARFORBRUG.

Note: Antallet af besvarelser i figuren er ca. 1.000/år og 1.087 for 2021

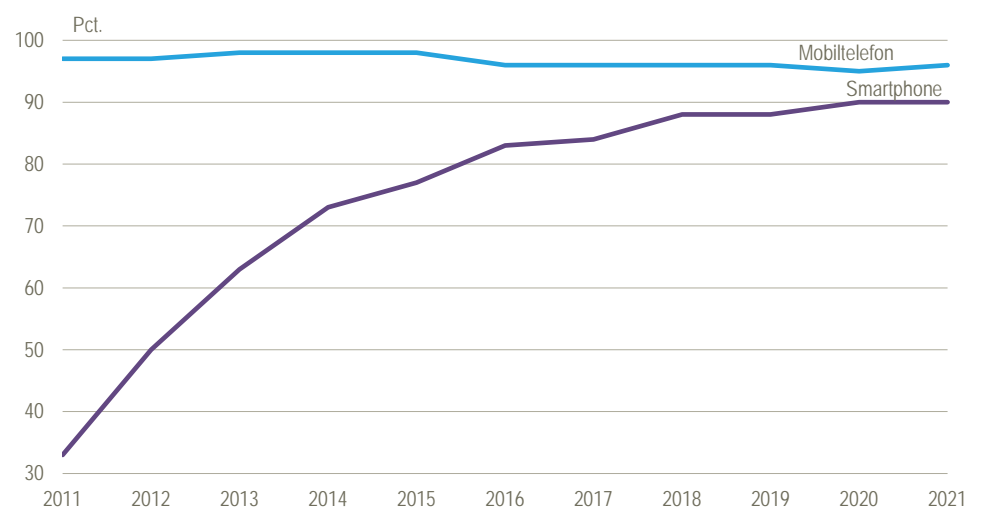
Smartphone og tablet har erstattet digitalkameraet

Smartphonen og tabletten er det elektroniske udstyr, som er steget mest i popularitet i perioden 2011-2021. Andelen af husstande, der ejer en smartphone er 90 pct., og andelen af husstande, som ejer en tablet computer, er 59 pct. i 2021. Det svarer til stigninger på hhv. 57 og 50 procentpoint i forhold til 2011. Modsat er andelen af danske hjem med et digitalkamera faldet fra 79 pct. i 2011 til 40 pct. i 2021.

Smartphones udbredelse i familier næsten tredoblet siden 2011

Smartphones giver adgang til alverdens applikationer, mulighed for at browse på nettet og gøre brug af forskellige multimediefunktioner såsom at tage billeder, se film, høre musik eller spille spil. Smartphones indtog har været stigende fra 2011 til 2021. Familiers besiddelse af smartphones er i den periode gået fra 33 pct. til 90 pct., altså næsten en tredobling på 10 år.

Figur 2.3 Familiers besiddelse af smartphones og mobiltelefoner



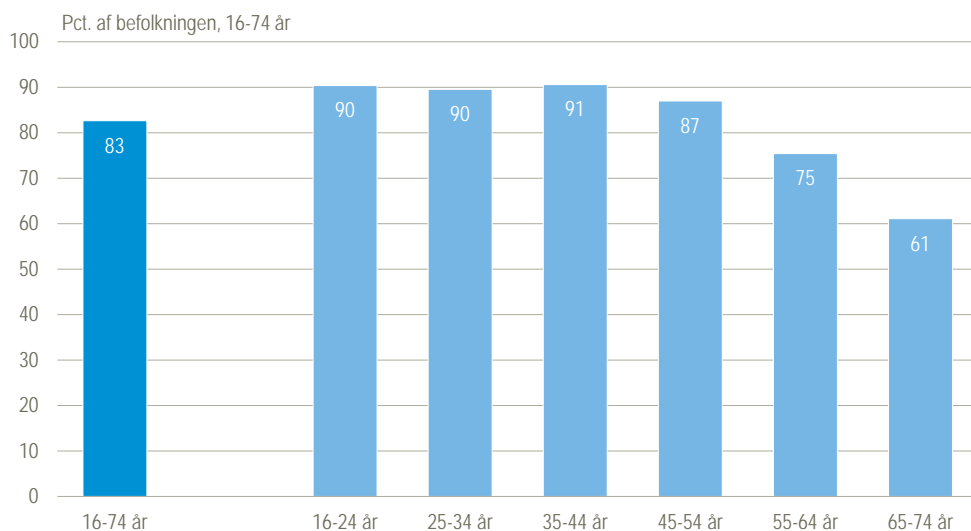
Kilde: Statistikbanken VARFORBRUG.

Note: Antallet af besvarelser i figuren er ca. 1.000/år.

*Fire ud af fem er online flere gange dagligt*

Internetbrug er en del af dagligdagen i Danmark, hvor 83 pct. af befolkningen mellem 16-74 år er online flere gange dagligt. Den yngste del af befolkningen er de flittigste brugere, og i 2021 går 91 pct. af de 35-44-årige og 90 pct. af de 16-34-årige på internettet flere gange om dagen. Andelen er mindre for den ældre del af befolkningen og internetbrug falder støt med alderen. I 2021 er 87 pct. af de 45-54-årige online flere gange dagligt, mens det gælder for 75 pct. af de 55-64-årige og 61 pct. af de 65-74-årige.

Figur 2.4 Personer som har været på internettet flere gange dagligt. 2021

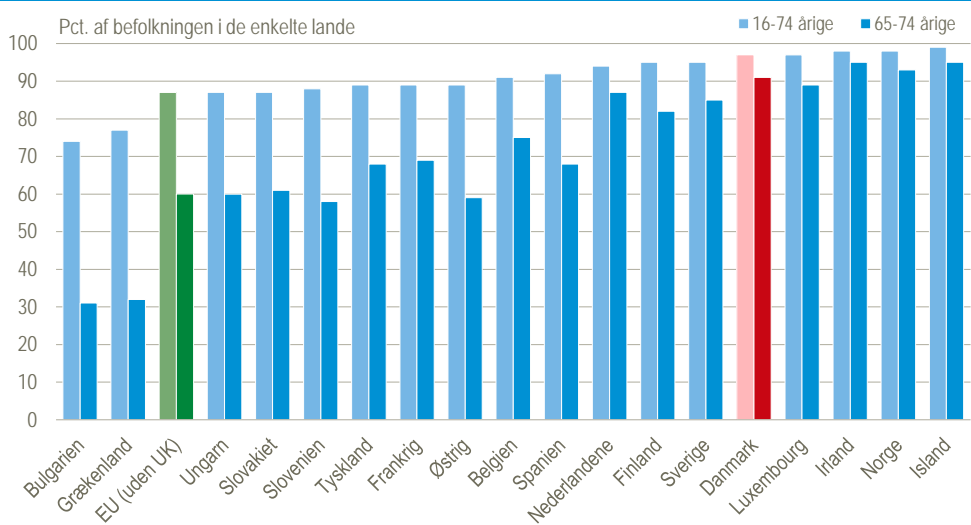


Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.196.

*Mindre forskel mellem de forskellige aldersgruppers brug af internet i Danmark*

I Danmark er 83 pct. af befolkningen mellem 16-74 år online flere gange dagligt. Næsten alle danskere (95 pct.) er på nettet mindst én gang om dagen og 97 pct. er på nettet hver uge. Danskerne er flittige brugere af internettet sammenlignet med den gennemsnitlige EU-borger. 87 pct. af europæerne mellem 16 og 74 år er online hver uge. Den tilsvarende andel er 60 pct. blandt ældre EU-borgere mellem 65 og 74 år, mens det er 90 pct. af danskerne i samme aldersgruppe, der anvender internettet ugentligt. Dermed er forskellen mellem den ældste og de øvrige aldersgruppers internetanvendelse væsentligt mindre i Danmark. Hyppigheden af den ældre del af befolkningens internetanvendelse er tæt på hyppigheden af yngre borgers internetbrug i flere af de øvrige EU-lande, fx Island, Irland og Norge.

Figur 2.5 Personer i udvalgte EU-lande som har været på internettet ugentligt



Kilde: Eurostat.



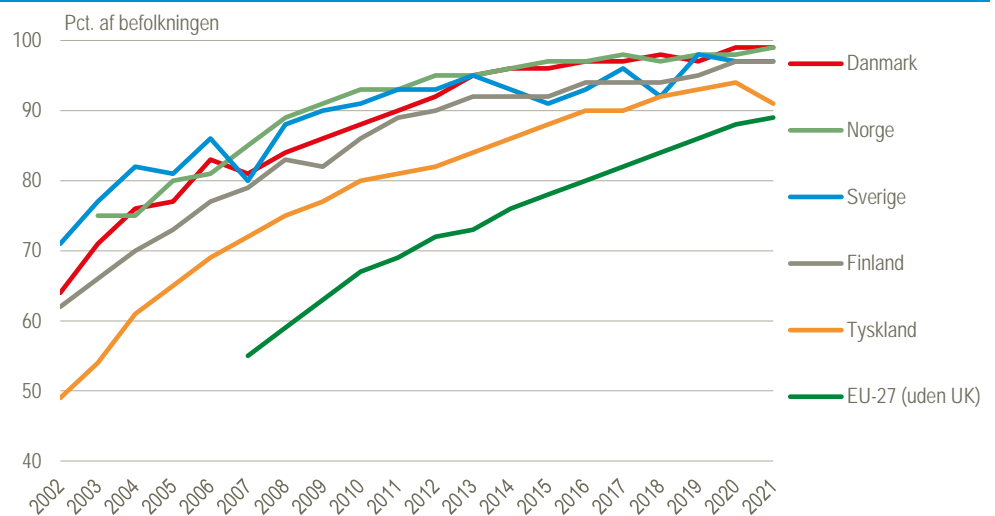
Obligatorisk digital selvbetjening og øget internetbrug

Som led i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi bliver stadig mere borgerservice flyttet på nettet. Fra den 1. november 2014 blev det obligatorisk at modtage post fra det offentlige digitalt. Digitaliseringen af borgerservice kan have medvirket til, at internetanvendelsen ligger på et højt niveau i alle aldersgrupper i Danmark. Læs mere om digital selvbetjening i kapitel 6.

99 pct. er på nettet i 2021

Stort set alle borgere mellem 16 og 74 år anvender internettet i 2021. Andelen af internetbrugere i Danmark nåede 90 pct. i 2011 og er på ti år steget til 99 pct. i 2021. Internetbrug er især udbredt i de nordiske lande, hvor andelen af befolkningen på nettet er tæt på 100 procent. EU-gennemsnittet ligger på 89 pct. i 2021. Forskellen mellem udbredelsen af internetbrug i de forskellige lande bliver stadig mindre. Internetbrugere defineres her som personer, der har været på nettet mindst én gang i de seneste tre måneder.

Figur 2.6 Internetbrug udvalgte EU-lande

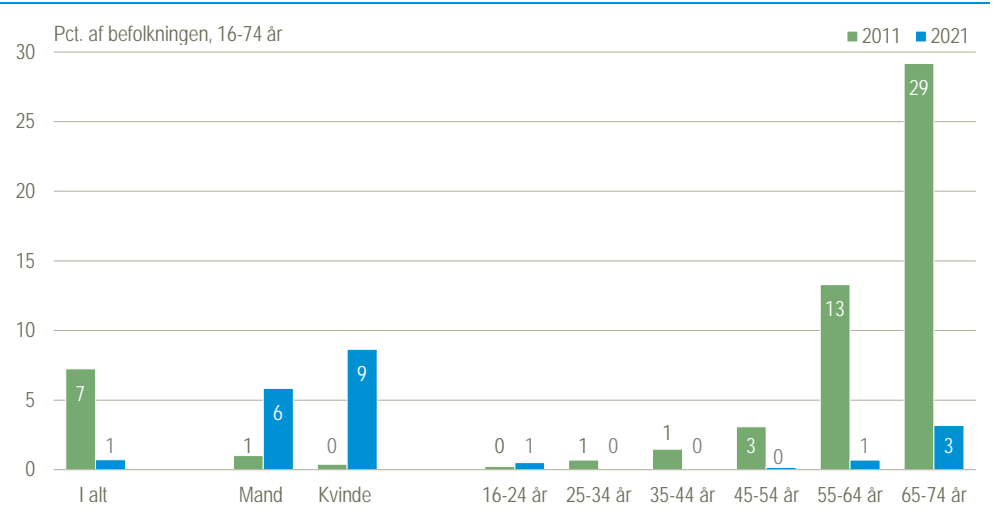


Anm.: Internetbrugere defineres her som personer, der har været på nettet mindst én gang i de seneste tre måneder.  
Kilde: Eurostat.

90 pct. af offline personer forsvandt på ti år

Der er dog stadig borgere i Danmark, der aldrig har været på nettet. I 2021 gælder det 1 pct. af de 16-74-årige eller ca. 30.000 personer. For ti år siden lå den tilsvarende andel på 7 pct. svarende til ca. 300.000 personer. Andelen af personer, der har stiftet bekendtskab med internettet, er derfor langt større i dag end for ti år siden. Det gælder især for den ældste aldersgruppe, hvor 29 pct. af de 65-74-årige aldrig havde været online i 2011. Ti år senere er andelen estimeret til ca. 3 pct.

Figur 2.7 Personer, der aldrig har været på internettet



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.196 (2021) og 4.144 (2011).

### 3 Hjemmearbejde

#### 3.1 Introduktion

*Flere arbejder hjemme pga. COVID-19*

Hjemmearbejde er blevet mere almindeligt under COVID-19, hvor mange arbejdspladser har været helt eller delvist nedlukket for fysisk fremmøde. Flere virksomheder har måttet ty til de digitale løsninger i hverdagen, fx online møder. For at måle udviklingen i udbredelsen af hjemmearbejde inkluderer 2021 undersøgelsen et spørgsmål om emnet. Spørgsmålet blev formuleret på samme måde, som i 2018, hvor undersøgelsen havde [et særlig modul om it-anvendelse i forbindelse med arbejde](#).

#### 3.2 Udvalgte resultater

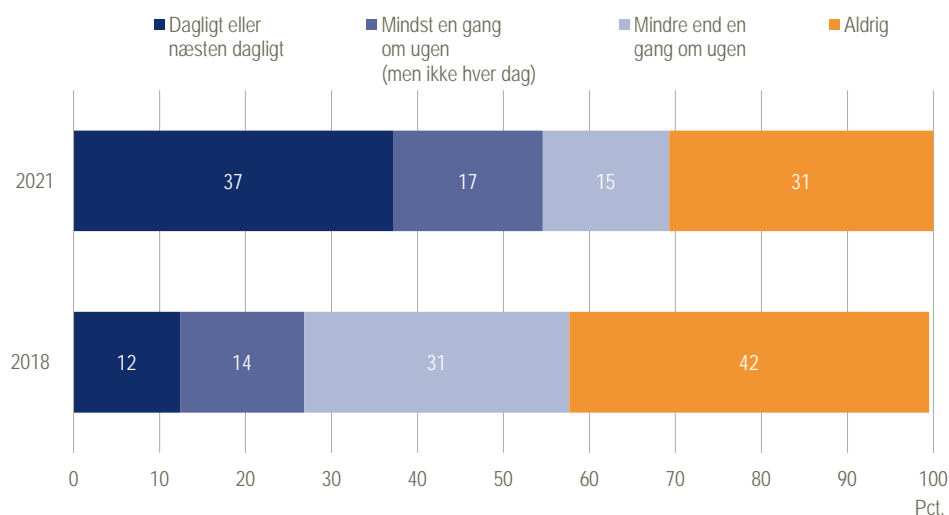
*Over halvdelen arbejder ofte hjemmefra*

Blandt de beskæftigede, der bruger computer, smartphone eller tablet i forbindelse med deres arbejde, arbejder 37 pct. dagligt eller næsten dagligt fra hjemmearbejdspladsen. 17 pct. gør det mindst én gang om ugen, men ikke hver dag og 15 pct. arbejder hjemmefra mindre end en gang om ugen. 31 pct. oplyser, at de aldrig arbejder hjemmefra.

*Tredobling i dagligt eller næsten dagligt hjemmearbejde*

I 2018 blev der stillet et lignende spørgsmål til de beskæftigede og dengang var det kun en ud af ni, der arbejdede hjemme dagligt eller næsten dagligt. Til gengæld var der flere, som arbejdede hjemme mindre hyppigt, det vil sige mindre end én gang om ugen. Der var 9 procentpoint flere, der aldrig arbejdede hjemmefra i 2018 sammenlignet med 2021, hvor andelen ligger på 31 pct. Udviklingen i tallene skal ses i lyset af COVID-19. Under pandemien i 2020 og 2021 blev en del af arbejdstyrken opfordret eller tvunget til at arbejde hjemmefra i perioder.

Figur 3.1 Hyppighed af arbejde udført i hjemmet



Anm: Pct. af dem, der har et arbejde og bruger computere, bærbare, smartphones, tablets eller andre mobile enheder på jobbet. Data blev indsamlet mellem slutningen af marts og primo juni i begge år. Spørgsmålet lød: 'Hvor ofte har du i gennemsnit arbejdet hjemmefra i de seneste 12 måneder?'

Note: Antallet af besvarelser i figuren er 2.479 (2021) og 2.486 (2018).

*Mange har arbejdet hjemmefra allerede før COVID-19*

Mange var allerede vant til at arbejde hjemmefra før COVID-19 i Danmark. Blandt de beskæftigede, der bruger computer, smartphone eller tablet i forbindelse med deres arbejde, arbejdede 26 pct. hjemmefra mindst én gang om ugen. Denne andel er væsentligt højere end EU-gennemsnittet. Danmark var derfor bedre rustet end mange andre lande i forhold til hurtigt at kunne omstille arbejds- og hverdagslivet i fx en sundhedsmæssig krisesituation som COVID-19. Læs mere om danskernes digitale færdigheder og den digitale omstilling i Danmark sammenlignet med andre EU lande i [Nyt nr. 125 'Danskernes digitale distancearbejde er i EU's top'](#).

## 4 Internethandel

### 4.1 Introduktion

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

### 4.2 Udvalgte resultater

*Fire ud af fem handler online*

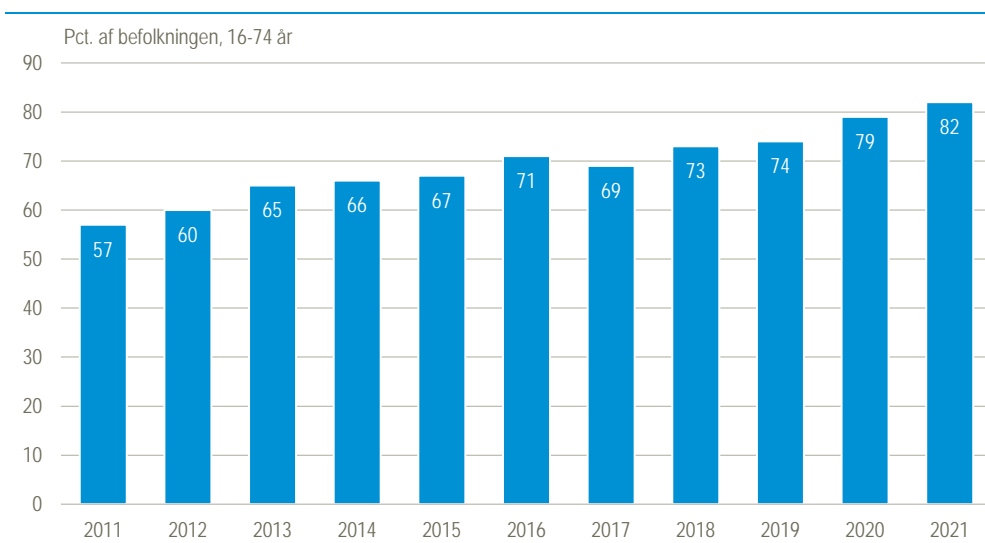
Hovedparten af befolkningen i alderen 16-74 år handler online inden for en 3 måneders periode i 2021. I 2019 var andelen 74 pct., hvilket i 2021 var steget med 8 procentpoint. Det er den største stigning siden 2013. Andelen af personer mellem 16-74 år, der klikker sig til varer og tjenester via internettet, er 82 pct. i 2021. Det svarer til, at 3,5 millioner personer har købt varer mv. online inden for de seneste tre måneder.

COVID-19 kan forklare stigningen

Stigningen i udbredelsen af internetkøb fra 2019 til 2021 kan forklares med COVID-19. Mange fysiske butikker har været ramt af nedlukning og en del af handlen er flyttet til internettet, da flere har måttet ty til de digitale løsninger i hverdagen (se fx kapitel 3 om hjemmearbejde).

Figur 4.1.

Andel der har handlet online inden for de seneste tre måneder

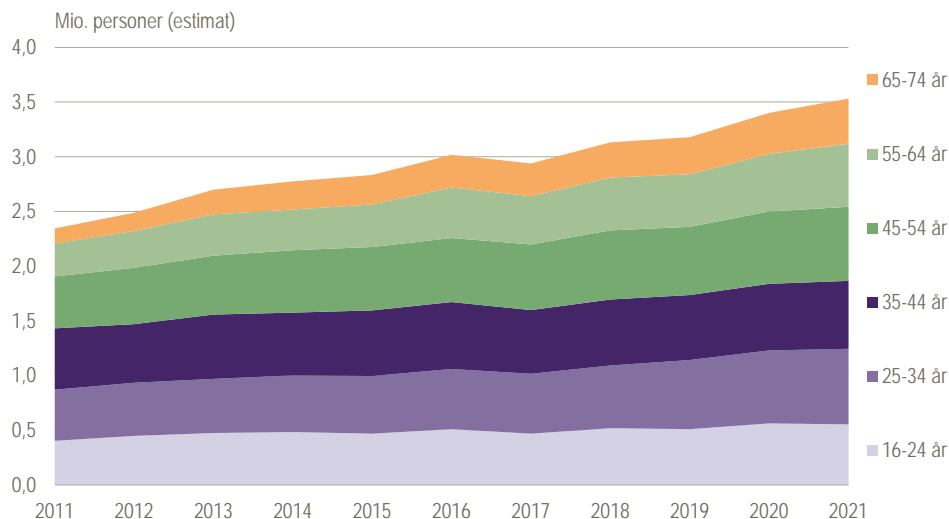


Note: Antallet af besvarelser i figuren er ca. 4.200/år og 4.196 i 2021.

*3,5 mio. e-handlede inden for en tremåneders periode*

I Danmark er der blevet godt 1,2 mio. flere e-handlende, som har købt varer eller tjenester inden for en tre måneders periode fra 2011 til 2021. I 2011 købte 2,3 mio. personer varer eller tjenester på nettet inden for tre måneder. Det er især de ældre, som bidrager til stigningen i antal personer, der handler online. Der er størst stigning i antallet af online købere blandt de 65-74-årige med tre gange så mange fra 2011 til 2021. Stigningen er mindre blandt de yngre aldersgrupper.

Figur 4.2 Antal personer der køber online inden for de seneste tre måneder



Note: Antallet af besvarelser i figuren er ca. 4.200/år og 4.196 i 2021.

#### Barrierer for internetkøb

Hver sjette person bruger internettet, men har ikke handlet online inden for en tre måneders periode. Det er der flere årsager til.

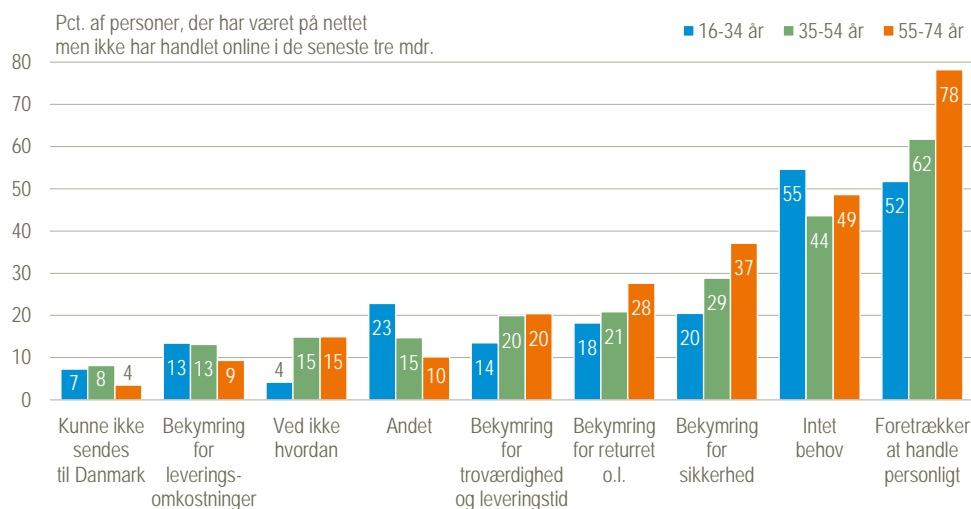
#### Mange foretrækker personlig handel

Den mest udbredte årsag, som 68 pct. af de adspurgte angiver, er, at de foretrækker at handle personligt. Det kan være, at de gerne vil se varen eller være loyal over for den fysiske butik. Det er især i den ældste aldersgruppe, hvor ønsket om personlig handel er årsag til fravalg af online handel, idet fire ud af fem af de 55-74-årige svarer dette, mens det samme gælder 62 pct. af de 35-54 årige og halvdelen af de 16-34 årige. Den næstmest udbredte årsag, som halvdelen af de adspurgte angiver, er, at de ikke har et behov for at handle online.

#### Bekymring er en udbredt barriere

Hver tredje af dem, der fravælger at handle online selvom de bruger internettet, er bekymret for sikkerheden ved online betalinger. Én ud af fire oplever bekymring for returret, tilbagebetaling af penge samt klagemuligheder, som en barriere for online andel. Hver femte er bekymret for sælgerens troværdighed og for lang leveringstid. Endeligt angiver hver niende, at bekymring for høje leveringsomkostninger er én af de vigtigste grunde til, at de ikke har købt eller bestilt varer eller tjenester over internettet til private formål inden for de seneste tre måneder.

Figur 4.3 Barriere for at handle online inden for de seneste tre måneder



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 676.

*Bekymring for sikkerhed afholder i højere grad de ældste fra at handle online*

Manglende viden om, hvordan man handler online, angives af 15 pct. af de adspurgte på 35 år og opefter, mens det kun er 4 pct. i den yngste aldersgruppe, der angiver denne årsag. Bekymringer om sikkerhed afholder ligeledes flere fra at handle online i den ældste aldersgruppe (55-74 år) sammenlignet med den yngste. De yngste aldersgrupper er til gengæld i højere grad end de 55-74-årige bekymret for leveringsomkostningerne.

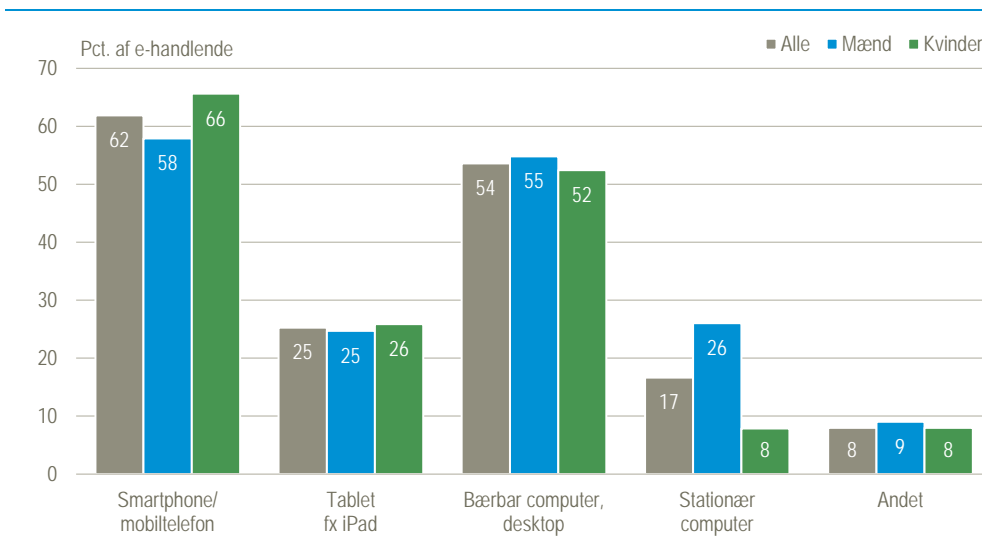
*Smartphones er den mest udbredte enhed til e-køb - især blandt kvinder*

De fleste (62 pct.) der handler online bruger deres smartphone/mobiltelefon. Online køb via smartphone blev anvendt af 66 pct. af kvinderne og 58 pct. af mændene. Øget udbredelse af smartphones og mobiltelefoner kan være med til at forklare, hvorfor flere handler online inden for en tremåneders periode. Med en smartphone eller mobiltelefon i hånden er det nemt at tilgå online butikker og købe varer og tjenester.

*Hver fjerde shopper på tablet*

Bærbar eller desktop computere er det næst mest anvendte udstyr til at handle online. Godt hver anden e-handlende klikker sig til varer eller tjenester på en bærbar computer. Hver fjerde e-handlende bruger tablet, mens 17 pct. anvender en stationær computer til at anskaffe varer eller tjenester på nettet.

Figur 4.4. Udstyr man har brugt til at handle online inden for de seneste tre måneder

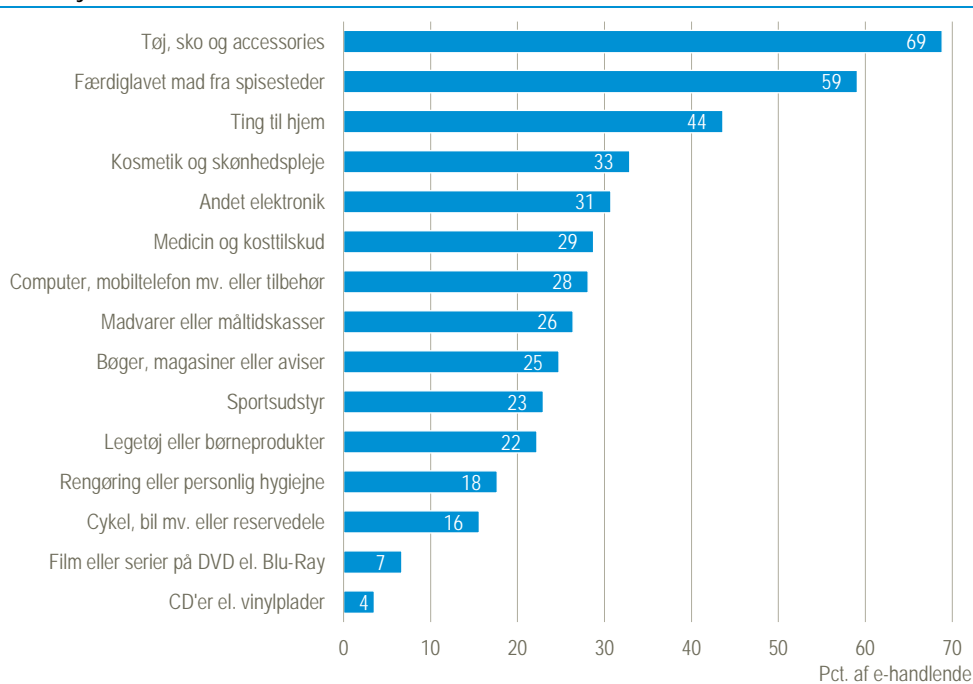


Note: Antallet af besvarelser i figuren er 3.472. e-handlende er defineret som personer, der har købt varer eller tjenester online i de seneste tre måneder.

*Flere har købt tøj, færdiglavet mad og ting til hjemmet online*

Stort set alle e-handlende køber både fysiske og digitale varer i 2021. Der er flest onlinekøbere som bestiller *Tøj, sko og accessoires, Færdiglavet mad og Ting til hjemmet*, fx møbler, lamper eller haveredskaber, når der spørges om internetkøb af fysiske varer. Det var også de tre mest udbredte varegrupper i 2020, men andelen er højere i 2021. Størst fremgang er der for varegruppen *færdiglavet mad fra spisesteder* med 9 procentpoint. I varekategorierne *Ting til hjemmet* og *Tøj, sko og accessoires* ses også en stigning på hhv. 6 og 4 procentpoint i 2021 sammenlignet med året før. Hver tredje onlinekøber bestiller *Kosmetik og skønhedspleje*, fx makeup, skønhedsprodukter o.l., hvilket gør *Kosmetik og skønhedspleje* til den fjerde mest bestilte fysisk varegruppe i 2021.

Figur 4.5 Køb af fysiske varer online inden for de seneste tre måneder



Anm.: E-handlende er defineret som personer, der har købt varer eller tjenester online i de seneste tre måneder.

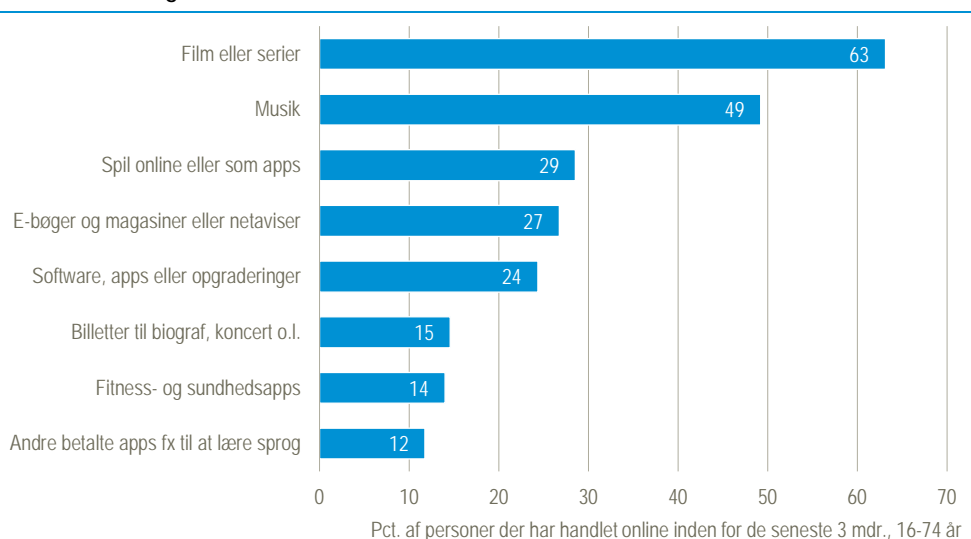
Note: Antallet af besvarelser i figuren er 3.472.

Kilde: Statistikbanen BEBTIT08.

Hovedparten af onlinekøbere bestiller digitale varer

84 pct. af de personer, der har handlet online inden for de seneste tre måneder, har mindst én gang købt *digitale* varer eller tjenester, fx adgang til streaming af serier eller film, e-bøger, musik, billetter til biografen, spil o.l. Det vil sige varer, der er direkte digital adgang til. I 2021 er de fire mest udbredte digitale varegrupper *Film og serier* med 63 pct., *musik* med 49 pct. og *digitale spil* og *e-bøger* med hhv. 29 og 27 pct.

Figur 4.6 Internetkøb af digitale varer



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 3.472.

Stigning i hyppigheden af online handel

I 2021 har 53 pct. i aldersgruppen 16-74 år bestilt varer fra netbutikker mellem 1-5 gange, hvilket er lidt færre end i 2020, hvor det var 61 pct. Til gengæld er der lidt flere, som har købt varer mere end fem gange i 2021 (38 pct.) end i 2020 (31 pct.). Der er ikke forskel på, hvor ofte kvinder og mænd handler på internettet inden for en tremåneders periode.

*Mænd bruger flere penge, når de handler på nettet*

I forhold til hvor mange kroner borgerne har handlet for, svarer 37 pct. at de har købt varer og tjenester for mellem 750 og 3.750 kr. Næsten hver femte har brugt 750 kr. eller mindre på e-handel og 31 pct. har brugt 3.750 kr. eller derover. Mænd bruger lidt flere penge end kvinder. I 2021 svarer 35 pct. af mændene, at de har handlet for 3.750 eller derover, mens andelen af kvinder, der har handlet for mere end 3.750 kr. er 27 pct.

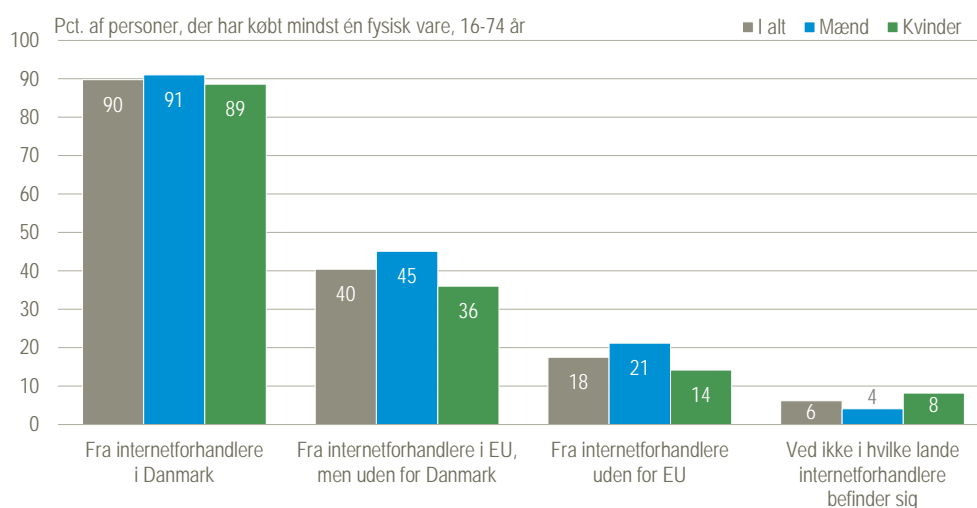
*Deleøkonomi: 30 pct. har købt varer af en anden privatperson*

Tre ud af ti mellem 16-74 år, som har købt en eller flere fysiske varer online, svarer, at de har købt nye eller brugte varer af en anden privatperson. Det kan fx være via Facebook Marketplace, dba.dk, Instagram o.l. Det er især de 25-34-årige og 35-44-årige, der har købt varer af en privatperson med hhv. 41 og 40 pct. Blandt de 65-74-årige er det 15 pct.

*Flest bestiller varer fra forhandlere i Danmark*

Danskerne handler mest fra danske e-butikker, da ni ud af ti mellem 16 og 74 år bestiller varer fra internetbutikker i Danmark. 40 pct. handler hos internetforhandlere i de øvrige EU-lande og 18 pct. i e-butikker uden for EU. Der er flere mænd end kvinder, som handler online i butikker i udlandet.

Figur 4.7 Internetkøb på tværs af grænser



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 3.409.

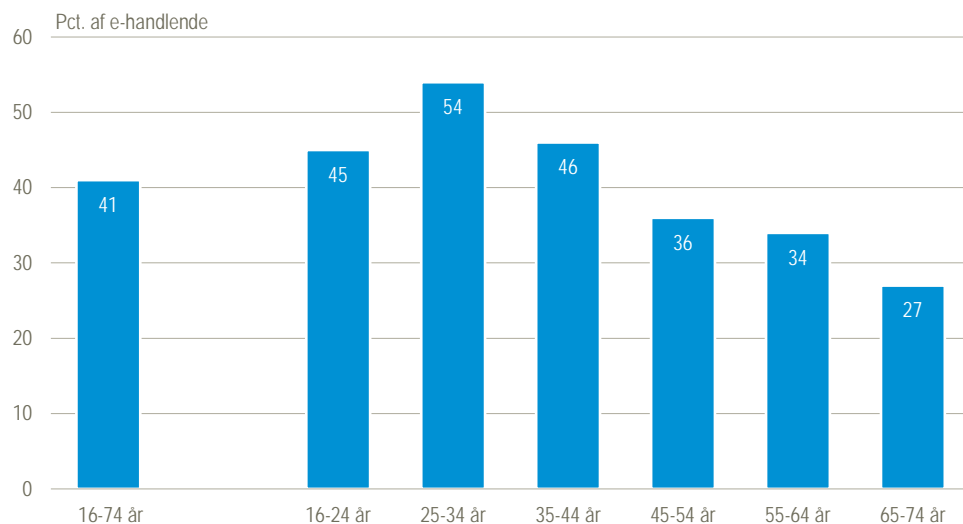
*Flere problemer opleves ved internetkøb*

Omtrent to ud af fem af dem, som inden for det seneste år, handlede på internettet, oplevede problemer i forbindelse med et eller flere køb. Det er flere end tidligere. I 2009 oplevede kun 8 pct. af internethandelnde problemer ved internetkøb, en andel der var steget til 37 pct. i 2019 og 41 pct. i 2021. Udviklingen i andelen af utilfredse e-handlende skal ses i lyset af, at både udbredelsen og størrelsen af e-handel er steget støt i befolkningen siden 2009.

*Flere unge oplever problemer*

Andelen af e-handlende, der angiver at have oplevet et eller flere problemer i forbindelse med online køb, er størst blandt de 25-34-årige (53 pct.) og falder herefter støt med alderen. Én ud af fire, der e-handler i den ældste aldersgruppe, har oplevet problemer i forbindelse med internetkøb i 2021.

Figur 4.8 Har oplevet mindst ét problem i forbindelse med internetkøb

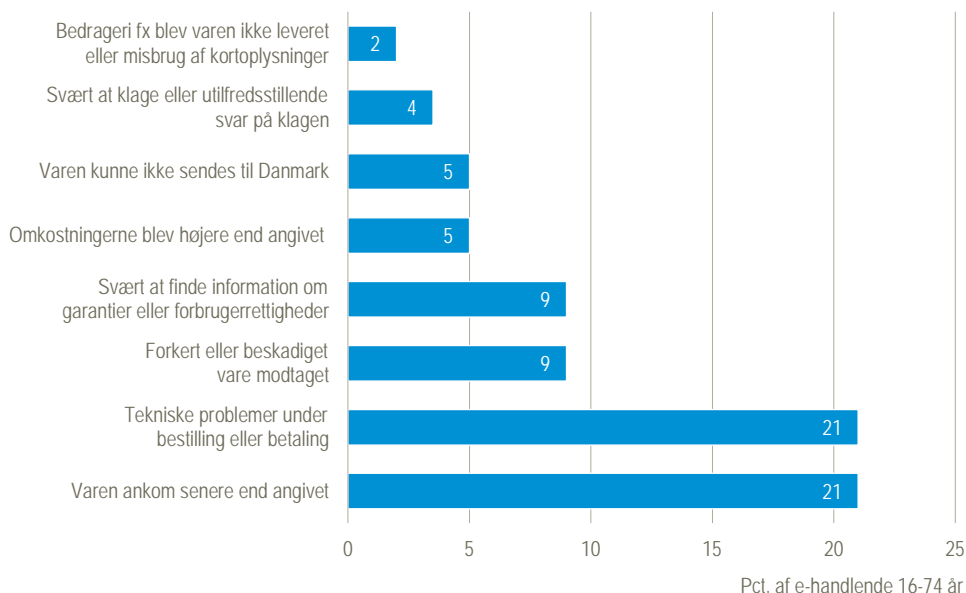


Anm.: E-handlende er defineret som personer, der har købt varer eller tjenester online i de seneste tre måneder.  
 Note: Antallet af besvarelser i figuren er 3.472.

*Leveringstid og tekniske problemer mest udbredt*

**Tekniske problemer og længere end forventet leveringstid var både i 2009 og 2019 de mest udbredte problemer, mens svindel var det problem, internethandlende oplevede mindst. Statistikken fra 2021 viser det samme resultat: bedrageri er fortsat et sjældent oplevet problem, mens flest e-handlende klager over leveringstid og tekniske problemer under bestilling eller ved betaling af ordren. Hver tyvende e-handlende oplever, at den vare, de ønsker at købe, ikke kan sendes til Danmark. Samme andel erfarer, at handlens endelige omkostninger blev højere end angivet.**

Figur 4.9 Oplevede problemer i forbindelse med internetkøb



Anm.: E-handlende er defineret som personer, der har købt varer eller tjenester online i de seneste tre måneder.  
 Note: Antallet af besvarelser i figuren er 3.472.

#### Køb af finansielle produkter

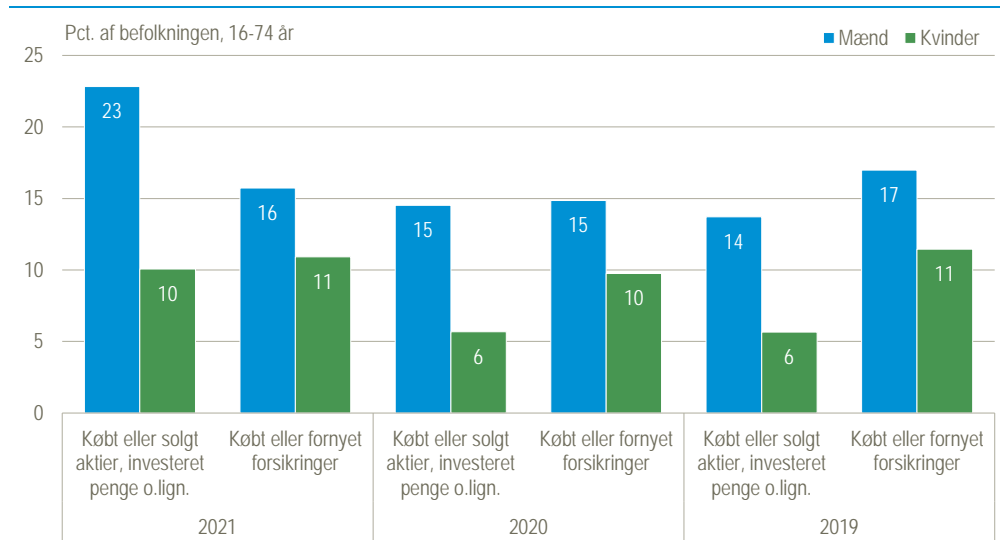
Undersøgelsen indeholder tre spørgsmål om køb af finansielle produkter over internettet til private formål i 2021. Spørgsmålene dækker handel med aktier, obligationer mv., online køb af forsikringer samt online optagelse af lån i banker eller andre finansielle udbydere (ekskl. lån fra privatpersoner).



Danskernes køb  
af finansielle  
produkter på nettet

**Køb af finansielle produkter over internettet forekommer sjældnere end køb af andre produkter og tjenester såsom tøj, mad fra spisesteder og ting til hjemmet. Hver sjette af de 16-74-årige borgere har købt eller solgt aktier, obligationer mv. Færre har optaget lån (8 pct.), mens 11 pct. har købt eller fornyet forsikringer. Der er væsentligt flere mænd end kvinder, der investerer i aktier, mv. eller køber forsikringer over internettet.**

Figur 4.10 Køb af finansielle produkter online

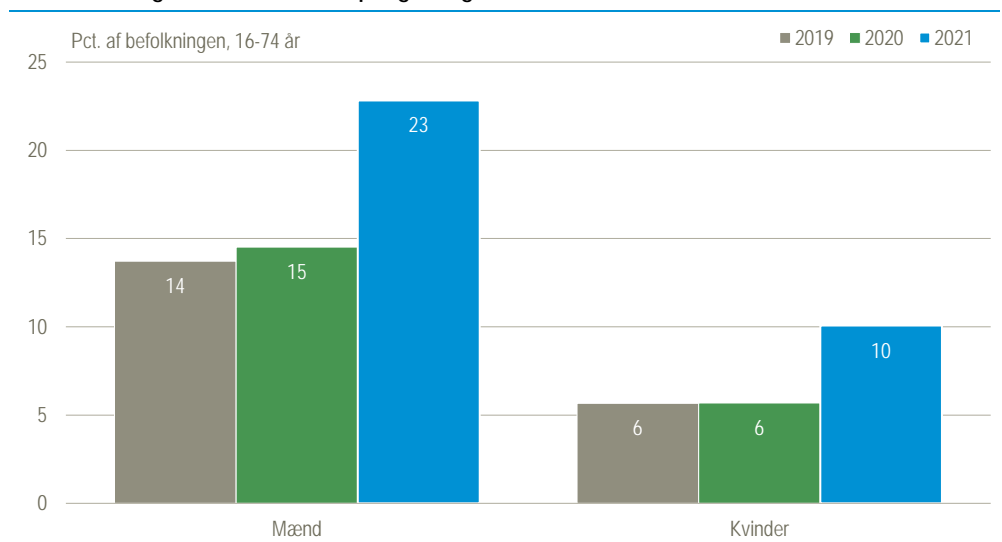


Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.196.

Mange nye  
investorer i 2021

Flere mænd og kvinder har investeret i penge eller aktier via nettet i 2021 sammenlignet med tidligere år. Der er en stigning på 8 procentpoint i 2021 sammenlignet med 2020 blandt mændene, mens der er 4 procentpoint flere kvinder, som køber eller sælger aktier, investerer penge o.l. Årsagen til den større interesse for investeringer kan blandt andet være, at bankerne i Danmark indførte negativ rente i 2021 for indestående i banken over et vist beløb, samt at det blev muligt at få en aktiesparekonto med gunstige betingelser i 2019.

Figur 4.11 Købt eller solgt aktier, investeret penge o.lign.



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.196.

*Online investering blandt kvinder i norden*

Det er ikke kun i Danmark, at det mest er mænd, der investerer i aktier eller lignende online – det er også overordnet set tilfældet i resten af EU. Ikke desto mindre er det i norden, at der er flest kvinder, der investerer online. Andelen af kvinder, der har købt eller solgt aktier og lignende er i 2021 højest i Norge med 19 pct. af kvinderne. Sverige kommer umiddelbart efter på andenpladsen med 18 pct., mens Finland med 14 pct. ligger på tredjepladsen. Danmark er med 10 pct. på fjerdepladsen og Island, der overhalede Holland i 2021, er på en femteplads med 9 pct. Set i forhold til EU gennemsnittet ligger Danmark pænt, da det kun er hver 30. kvinde der har foretaget investeringer online i EU, mens det samme er tilfældet for hver 10. danske kvinde.

*Markant flere kvinder i norden investerer*

Stigningen i antallet af kvinder, der har investeret online fra 2020 til 2021 har været markant i de nordiske lande. I Norge har der været en stigning på 10 procentpoint fra 9 pct. til 19 pct., mens der i Island var en stigning på 6 procentpoint fra 3 pct. af kvinderne til 9 pct. I Danmark var der en stigning på 4 procentpoint fra 6 pct. til 10 pct.

Tabel 4.1 Købt eller solgt aktier, investeret penge o.lign. (befolkningen 16-74 år)

	2020			2021		
	Alle 16-74 år	Kvinder	Mænd	Alle 16-74 år	Kvinder	Mænd
	pct.					
Norge	16	9	24	26	19	33
Sverige	21	15	27	23	18	28
Finland	17	12	22	20	14	25
Danmark	10	6	15	16	10	23
Island	5	3	7	11	9	14
EU	4	2	6	5	3	7

Kilde: Eurostat.

#### Mulighed for analyse

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

## 5 Hvad bruger danskerne internettet til?

### 5.1 Introduktion

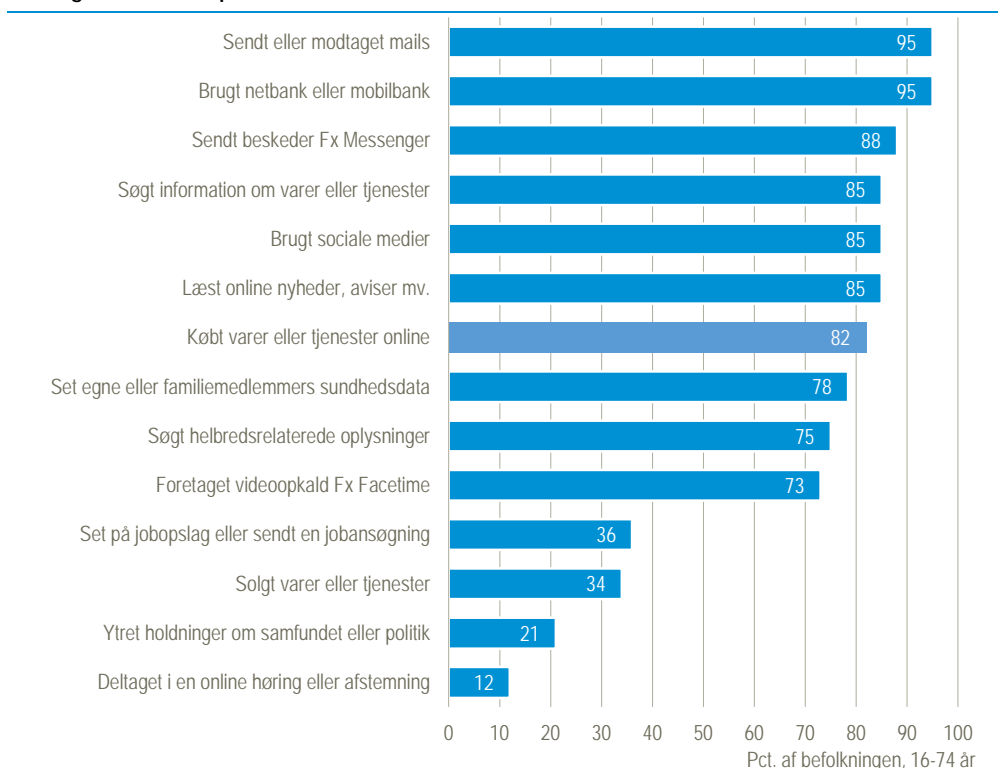
Spørgsmål i denne del af undersøgelsen er fastlagt i EU-regi og stilles i alle EU-lande samt Norge og Island. Det undersøges, hvad danske internetbrugere foretager sig online – herunder aktiviteter i forbindelse med kommunikation, underholdning, informationssøgning, netbank, brug af sociale medier mv. inden for de seneste tre måneder.

### 5.2 Udvalgte resultater

96 pct.  
sender eller  
modtager e-mails

At være online er en fast del af hverdagen for de fleste borgere og kan både have til formål at ordne praktiske opgaver, til kommunikation, læring eller underholdning. I 2021 sender eller modtager 96 pct. e-mails, 85 pct. tjekker information om varer eller tjenester på internettet og den samme andel læser online nyheder eller nyhedsmagasiner. Andre aktiviteter, som er udbredt, er at se sin families sundhedsdata (78 pct.), sende beskeder via fx Messenger (88 pct.) og foretage videoopkald, fx via Face Time eller Skype (73. pct.).

Figur 5.1 Udvalgte aktiviteter på internettet

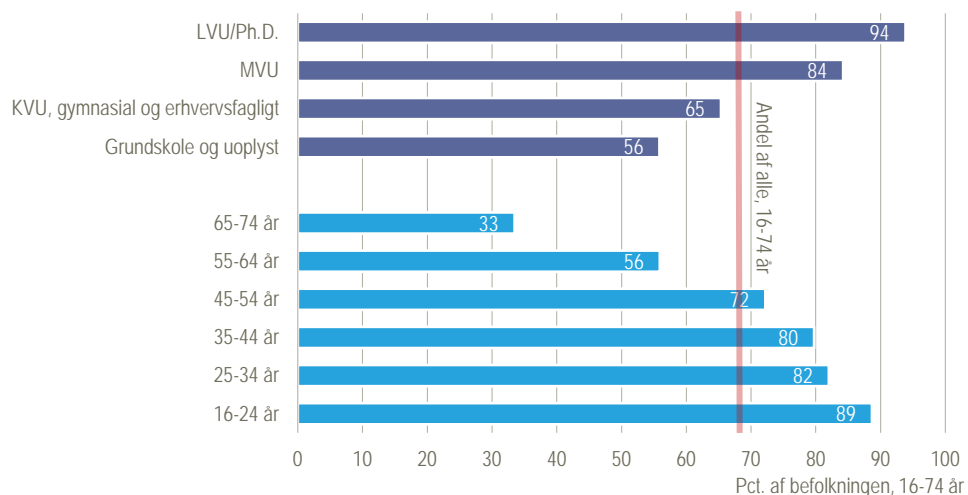


Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.196.

Mange har brugt  
videomøder i forbindelse  
med arbejde og studiet

I 2021 var der mange, der på grund af forsigtighed, nedlukninger eller restriktioner var nødt til at holde videomøder online, fx via Zoom, Teams eller Skype. Det er 69 pct. af befolkningen, som har mødtes med andre via videomøder inden for de seneste 12 måneder. Benyttelsen af online møder falder med alderen. De 16-24-årige er de flittigste brugere af videomøder med 89 pct. Fire ud af fem af de 25-44-årige, over 7 ud af 10 af de 45-54-årige, over halvdelen af de 55-64-årige og hver tredje af de 65-74-årige brugte videomøder i 2021 som privatperson eller i professionel sammenhæng. At andelen falder med alderen kan skyldes lavere erhvervs- eller uddannelsesaktivitet i de ældre aldersgrupper.

Figur 5.2 Brug af videomøder inden for de seneste 12 måneder



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.196.

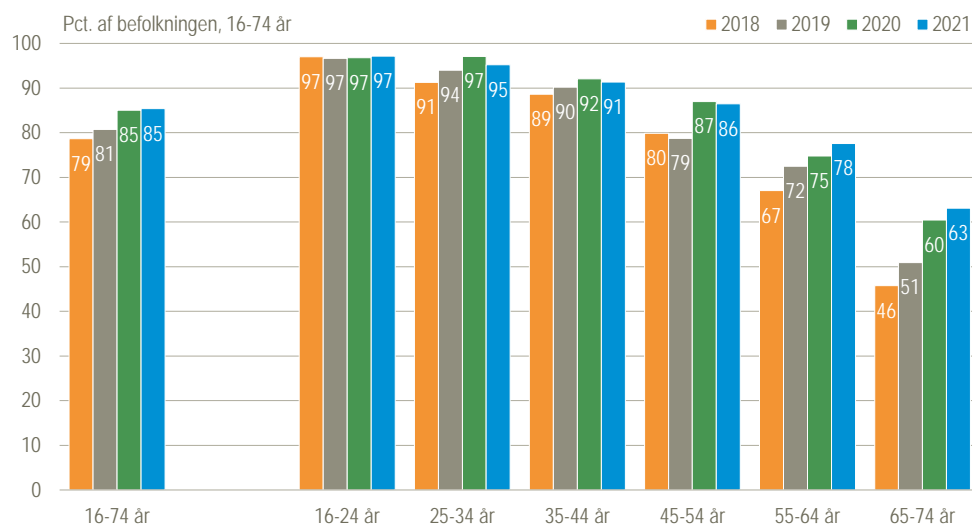
*Jo højere uddannelsesniveau desto flere har brugt videomøder*

Næsten alle med lang videregående uddannelse eller Ph.D. har brugt videomøder inden for de seneste 12 måneder (94 pct.). Brugen falder med uddannelsesniveauet. Andelen, der har brugt videomøder, er 84 pct. blandt personer med mellemlang videregående uddannelse, mens det gælder to tredjedele af personer med kort videregående uddannelse, gymnasial uddannelse og erhvervsfaglig uddannelse. Uddannelsesgruppen med den laveste andel personer, der har brugt videomøder, er grundskole, hvor kun omkring halvdelen har brugt videomøder som privatperson eller i forbindelse med arbejdet eller studiet.

*Flere ældre på sociale medier*

Andelen af brugere i alderen 16 til 74 år på de sociale medier er 85 pct. i 2021, hvilket er det samme som i 2020. Der var en stigning på 3 procentpoint blandt de 55+ årige, mens der kun er mindre procentvis forskel sammenlignet med tidligere år for de øvrige aldersgrupper.

Figur 5.3 Brug af sociale medier fordelt på alder

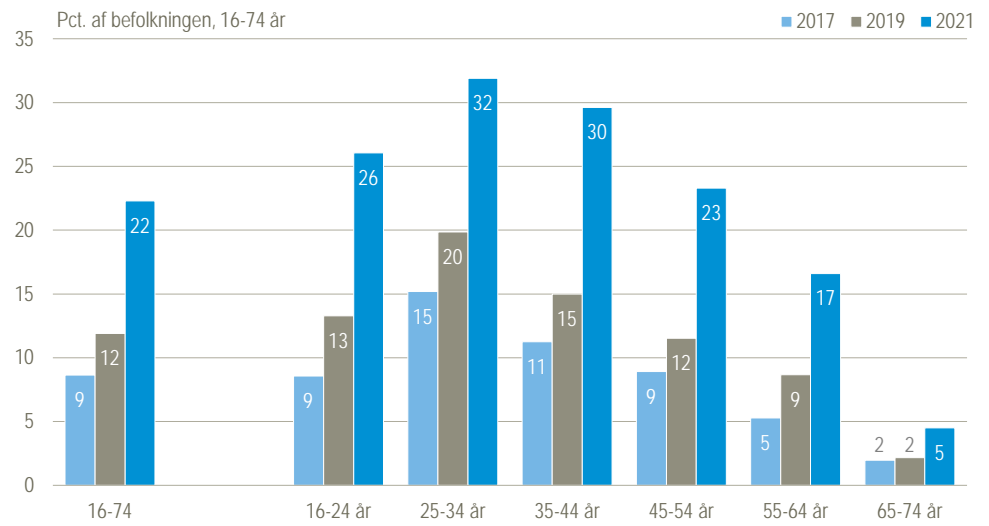


Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.196.

*Fordobling af online kursister under covid-19*

Sammenlignet med 2019 er der næsten dobbelt så mange 16-74-årige online kursister i 2021. Den høje stigning i deltagelsen på online kurser skal ses i lyset af COVID-19, hvor flere uddannelsesinstitutioner og arbejdspladser helt eller delvist blev lukket ned grundet restriktionerne. Der var mindst forskel i andelen af 25-34 årige med en stigning på 61 pct. i andelen fra 2019 til 2020. Blandt de resterende aldersgrupper ses en fordobling i andelen af online kursister fra 2019 til 2021.

Figur 5.4 Deltagelse på online kurser fordelt alder

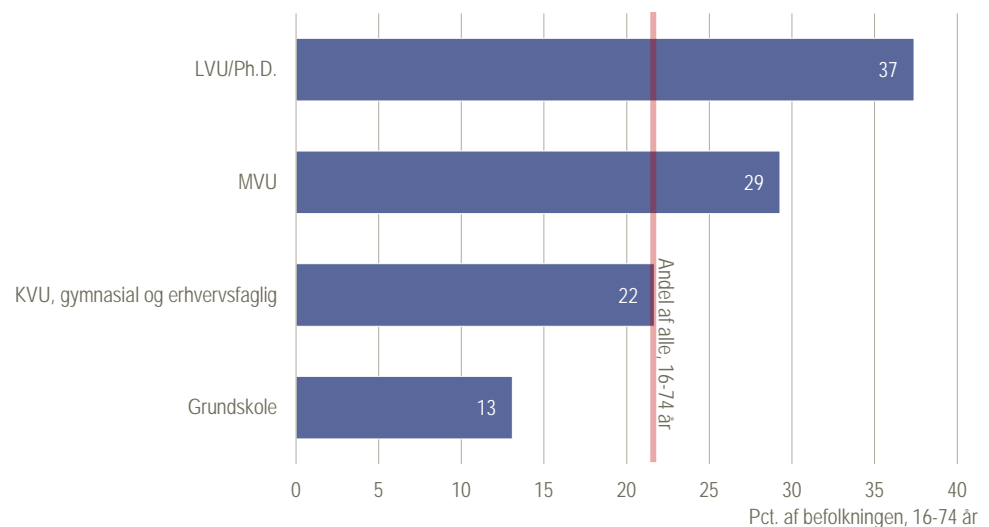


Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.196.

*Flere online kursister blandt personer med lang videregående uddannelse*

Det er især personer med lang videregående uddannelse, som har været online kursist inden for de seneste tre måneder (37 pct.). Det er næsten tre gange så mange sammenlignet med personer, hvis uddannelsesniveau er grundskole. Tre ud af ti personer med mellemlang videregående uddannelse har været online kursist inden for en tremåneders periode, mens to ud af ti med kort videregående uddannelse, gymnasial eller erhvervsfaglig uddannelse har deltaget i et online kursus.

Figur 5.5 Deltagelse i online kurser fordelt på uddannelsesnivea

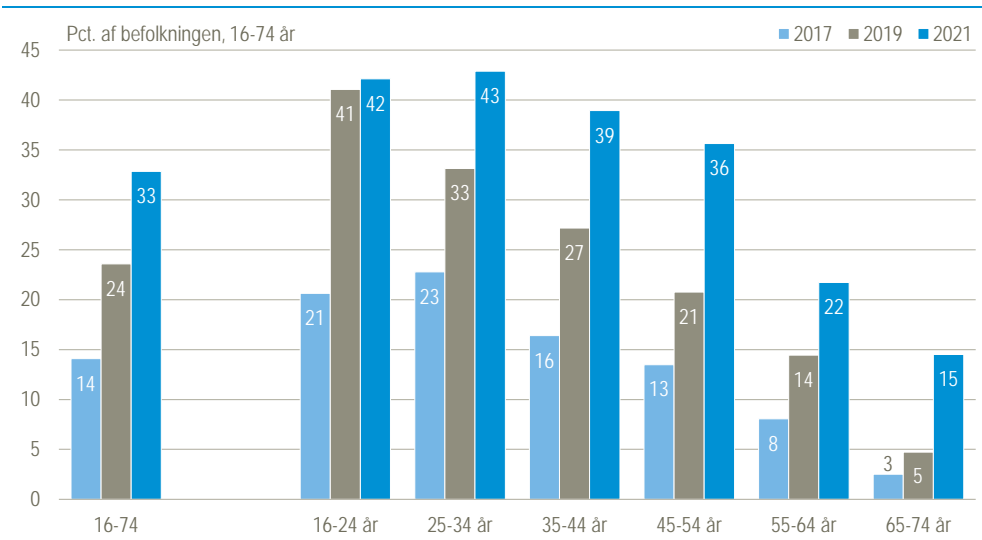


Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.196.

*Flere bliver klogere ved at bruge e-læringsmateriale*

Der er en stigning i andelen, der har anvendt læringsvideoer, software eller e-bøger online uden at have taget et helt e-kursus på 39 pct. fra 2019 til 2021. Den høje aktivitet i 2021 kan bl.a. forklares med coronakrisen. Der er en stigning i brugen af læringsvideoer og online læringsmateriale for alle aldersgrupper med de største procentvise stigninger blandt personer på 35 år og derover sammenlignet med 2019. Blandt personer fra 65 til 74 år var der en tredobling på de to år.

Figur 5.6 Anvendelse af læringsvideoer, software eller e-bøger (men ikke et helt kursus) fordelt på alder



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.196.

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

Blandt aldersgrupperne fra 55+ år falder brugen af læringsvideoer, software og e-bøger støt, hvilket kan forklares ved, at ældre borgere ikke i lige så høj grad erhverver nye kompetencer, som personer under uddannelse eller i beskæftigelse.

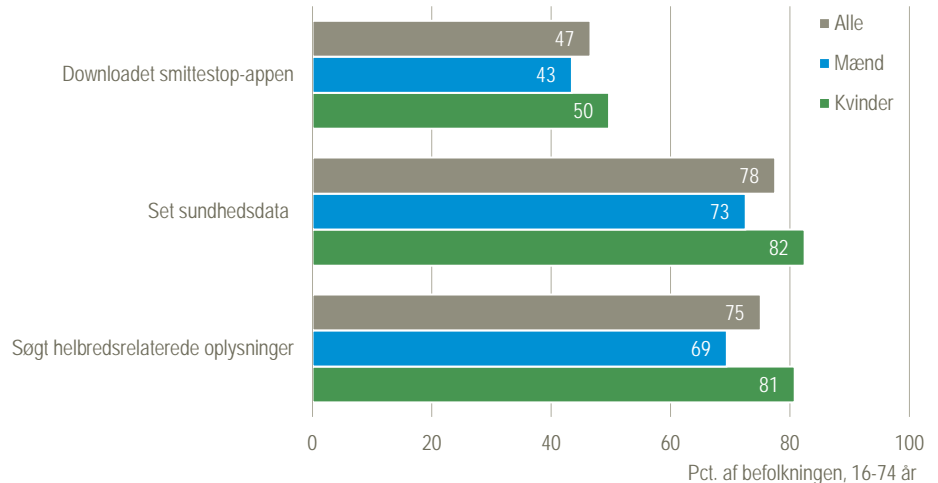
*Kvinder dominerer sundhedsrelateret internetbrug*

Kvinder er mest aktive inden for sundhedsrelateret internetbrug. Hovedparten af kvinderne (8 ud af 10) tjekker sundhedsdata på nettet; det kan både være sine egne sundhedsdata eller familiemedlemmers fx testsvar, prøver, diagnoser, recepter o.l. Tilsvarende tjekker næsten tre ud af fire mænd sine egne eller familiemedlemmers sundhedsdata. Der er også flere kvinder end mænd, der søger på sundhedsrelaterede oplysninger; det kan være emner om livsstil, ernæring, sundhed, skader eller sygdom.

*Stort behov for at se sundhedsdata pga. COVID-19*

Andelen af befolkningen, der har slået egne eller familiemedlemmernes sundhedsdata op online, er mere end fordoblet fra 2020 til 2021. I 2020 var det 34 pct. af alle, som tjekkede sundhedsdata online, mens andelen er steget til 78 pct. i 2021. Den markante stigning skyldes massetestning af befolkningen under COVID-19.

Figur 5.7 Sundhedsrelateret internetbrug fordelt på køn

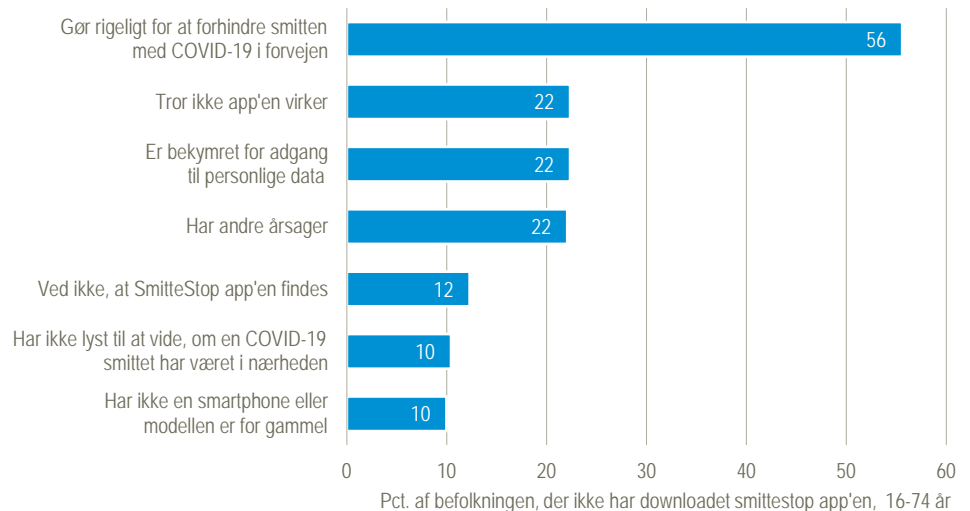


Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.196.

Halvdelen af befolkningen har downloadet smittestop app'en

I 2021 er der stillet spørgsmål til smittestop app'en, der er et digitalt supplement til smitteopsporing og som er frivilligt at hente og anvende. Spørgsmålsformuliererne er udviklet i samarbejde med Sundhedsministeriet. I 2. kvartal 2021 svarede 47 pct. af de 16-74 årige, at de har downloadet smittestop app'en. Kvinder angiver i højere grad end mænd, at de har downloadet app'en til smittesporing.

Figur 5.8 Årsager til man ikke har downloadet smittestop app'en



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 2.149.

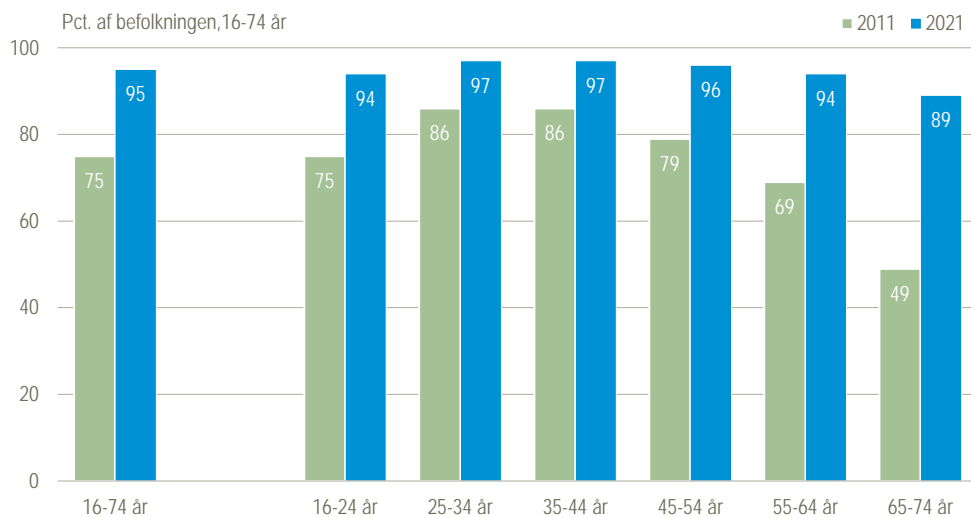
Barrierer for download af smittestop app'en

Den hyppigst angivne årsag til ikke at downloade smittestop app'en, som 6 ud af 10 vælger, er, at de i forvejen gør meget for at forhindre smittespredning. Der er lige store andele som svarer, at fravalget skyldes, de ikke tror app'en virker, at de er bekymret for deres personlige data eller andre årsager, alle 22 pct. Hver ottende svarer, at de ikke vidste, at smittestop app'en eksisterede. Hver tiende svarer, at de ikke har lyst til at vide om de har været i nærheden af personer, der er smittet med corona og samme andel angiver, at de enten ikke har en mobil eller at deres mobil ikke understøtter app'en.

*Netbank og mobilbank er populært*

Netbank og mobilbank er populært i Danmark, og i dag har 95 pct. af befolkningen mellem 16-74 år klaret regninger og overførsler via nettet. Det er 20 procentpoint flere end i 2011. Netbank og mobilbank har vundet indpas hos alle aldersgrupper, men er mest udbredt blandt de 25-44-årige, hvor 97 pct. har benyttet netbank eller mobilbank. Til sammenligning har 89 pct. af de 65-74-årige brugt netbank eller mobilbank, hvilket er den laveste andel blandt aldersgrupperne, men det er ligeledes denne aldersgruppe, som har haft den største relative fremgang siden 2011, hvor andelen lå på 49 procent.

Figur 5.9 Brug af netbank eller mobilbank

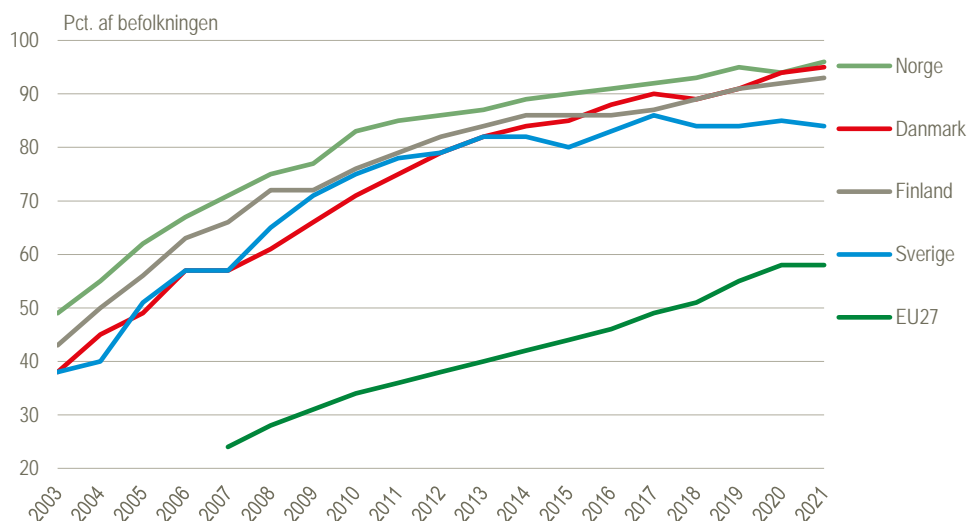


Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.196.

*Seks ud af ti EU-borgere bruger netbank*

At gå i banken online, dvs. hvor bankkunderne kan se deres konti online og overføre penge via nettet, blev muligt for godt tyve år siden og bliver stadig mere udbredt i alle EU-lande. Men EU-gennemsnittet på 58 pct. ligger et godt stykke under det danske på 95 pct. I modsætning til andre internetaktiviteter er forskellen i anvendelsen af netbank i Danmark og i EU som helhed ikke blevet væsentligt mindre i perioden 2007 og 2021, hvor den gennemsnitlige forskel i procentpoint lå på 38.

Figur 5.10 Brug af netbank eller mobilbank i udvalgte EU-lande



Kilde: Eurostat



## 6 Digital kontakt med det offentlige

### 6.1 Introduktion

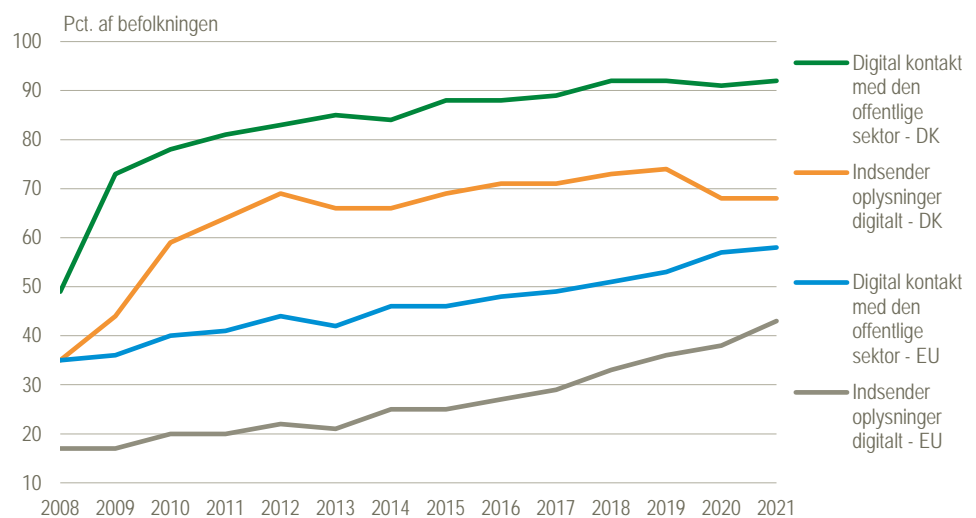
Dette kapitel giver et indblik i danskernes brug af offentlige digitale selvbetjeningsløsninger, som spiller en stadig større rolle i relationen mellem borgerne og den offentlige sektor. Man møder typisk digitale selvbetjeningsløsninger på platforme som borger.dk, sundhed.dk, kommunernes selvbetjeningsløsninger og gennem apps som fx det digitale sundhedskort, coronapas og kørekort. Udvalgte resultater fra EU-undersøgelsen beskriver årsagen til, at borgere ikke har indsendt oplysninger via digitale selvbetjeningsløsninger på offentlige myndigheders hjemmesider eller apps. Derudover er der udvalgte resultater fra den nationale undersøgelse, der bl.a. beskriver danskernes tillid til offentlige digitale løsninger. Her er spørgsmålene udarbejdet i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen og Ældre Sagen.

### 6.2 Udvalgte resultater

*Danmark er langt fremme i brugen af selvbetjeningsløsninger*

Digital kommunikation med offentlige myndigheder bliver stadig mere udbredt både i Danmark og i de øvrige EU-lande. I 2021 bruger 91 pct. af de 16-74-årige i Danmark internettet til at finde oplysninger på offentlige myndigheders hjemmesider, 92 pct. har digital interaktion med det offentlige og 68 pct. sender oplysninger via myndighedernes digitale selvbetjeningsløsninger. Til sammenligning indsender mindre end halvdelen af borgerne i EU oplysninger mv digitalt til offentlige myndigheder i 2021.

Figur 6.1 Digital selvbetjening i Danmark og i EU

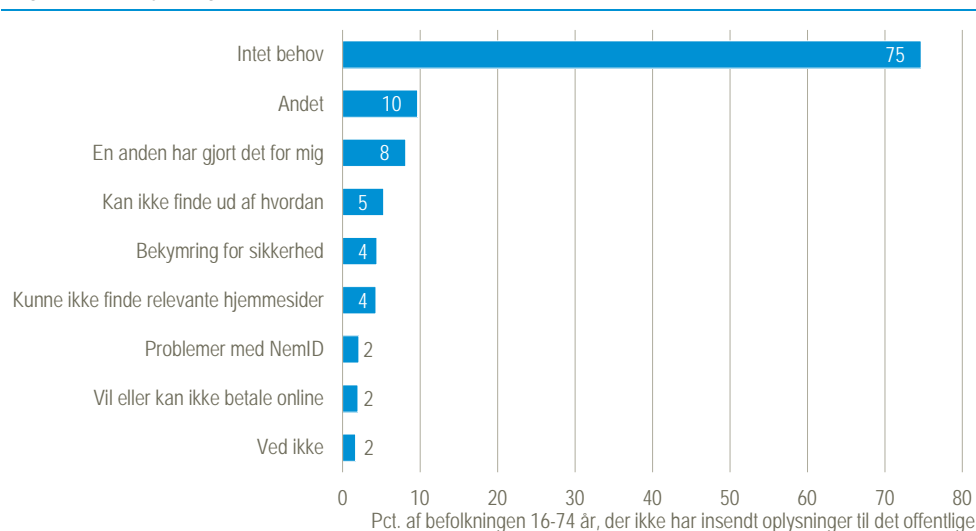


Kilde: Eurostat.

*Årsager til danskere ikke sender oplysninger via digitale selvbetjeningsløsninger*

Manglende behov er den vigtigste årsag til ikke at anvende digitale selvbetjeningsløsninger til at indsende oplysninger. Tre ud af fire, der ikke indsendte oplysninger, svarede, at de ikke havde brug for at indsende informationer til det offentlige. Hver trettende angav, at en anden har gjort det for dem. Hver tyvende svarede, at de ikke kunne finde ud af, hvordan de skulle gøre, fordi pågældende hjemmeside eller app var for kompliceret. Der var 4 pct. som angav, at bekymring for sikkerhed og beskyttelse af personlige data afholdt dem fra at indsende oplysninger. Samme andel kunne ikke finde relevante sider eller løsninger på offentlige myndigheders hjemmesider.

Figur 6.2 Digital selvbetjening inden for det seneste år



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 1234.

### Obligatorisk selvbetjening

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

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

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

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

### 6.3 Udvalgte resultater fra den nationale undersøgelse

Mens den første del af kapitel 6 beskriver resultaterne af EU-undersøgelsen, fokuserer kapitel 6.3 på den nationale undersøgelse, hvor det er de 16-89 årige, der spørges.

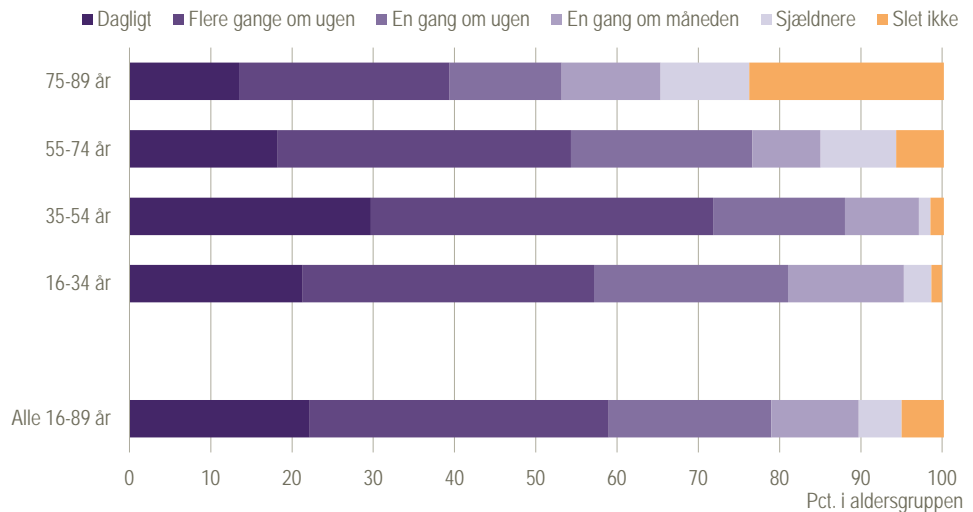
*4 ud af 5 bruger løsningerne ugentligt*

Overordnet er der en høj grad af anvendelse af offentlige digitale løsninger i Danmark, idet 79 pct. af respondenterne mellem 16 og 89 år anvender offentlige digitale løsninger en gang om ugen eller oftere. Kun fem pct. af borgerne anvender slet ikke offentlige digitale løsninger. Det er særligt personer i alderskategorien 75-89 år, der slet ikke anvender offentlige digitale løsninger (23 pct.).

*Hyppigst brug blandt de 35-54-årige borgere*

Næsten hver tredje borger i aldersgruppen 35 til 54 år anvender offentlige digitale løsninger dagligt og ni ud af ti bruger løsningerne mindst én gang om ugen. Til sammenligning udgør andelen af ugentlige brugere henholdsvis 81 pct. og 53 pct. blandt de 16-34 årige og 75-89-årige.

Figur 6.3 Hvor ofte bruger du offentlige digitale løsninger?



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 2.271.

*Generelt gode oplevelser med de digitale løsninger*

Undersøgelsen viser desuden, at næsten tre fjerdedele foretrækker at klare deres ærinder hos det offentlige digitalt og 82 pct. er enige i, at de har gode oplevelser med offentlige digitale løsninger.

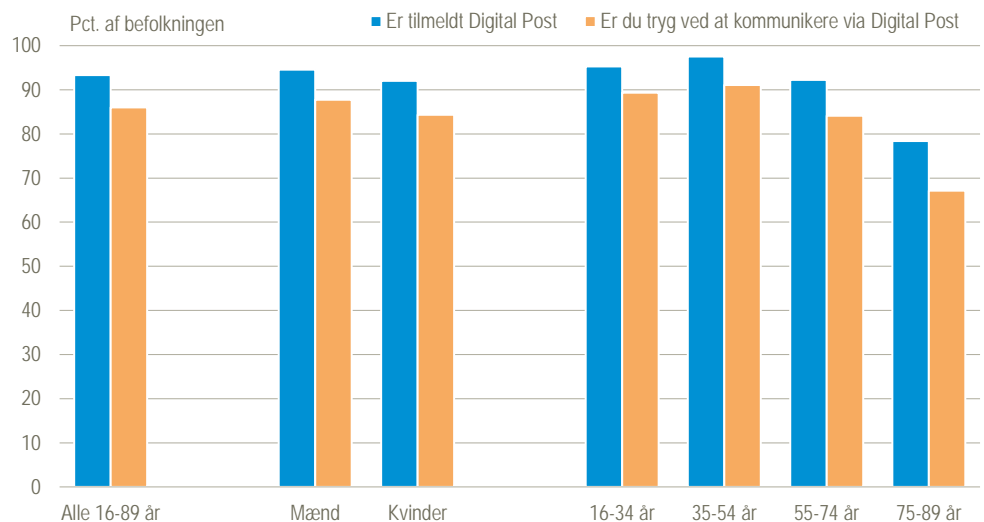
*Størstedelen har Digital Post – især personer over 74 år er fritaget*

Hovedparten af befolkningen modtager Digital Post, da det kun er 7 pct. blandt de 16-89 årige, der er fritaget i 2021. Især personer over 74 år fritages for at modtage Digital Post fra det offentlige (22 pct.).

*9 ud af 10 er trygge ved at bruge Digital Post*

Blandt personer, der modtager digital post, svarer 92 pct., at de er trygge ved at kommunikere med offentlige myndigheder via Digital Post og e-boks. Det gælder både mænd og kvinder samt alle de undersøgte aldersgruppe. Tryghed i forbindelse med brug af Digital Post er også udbredt blandt de ældste brugere på 75 år og derover, hvor 86 pct. af brugerne er trygge ved anvendelsen af Digital post.

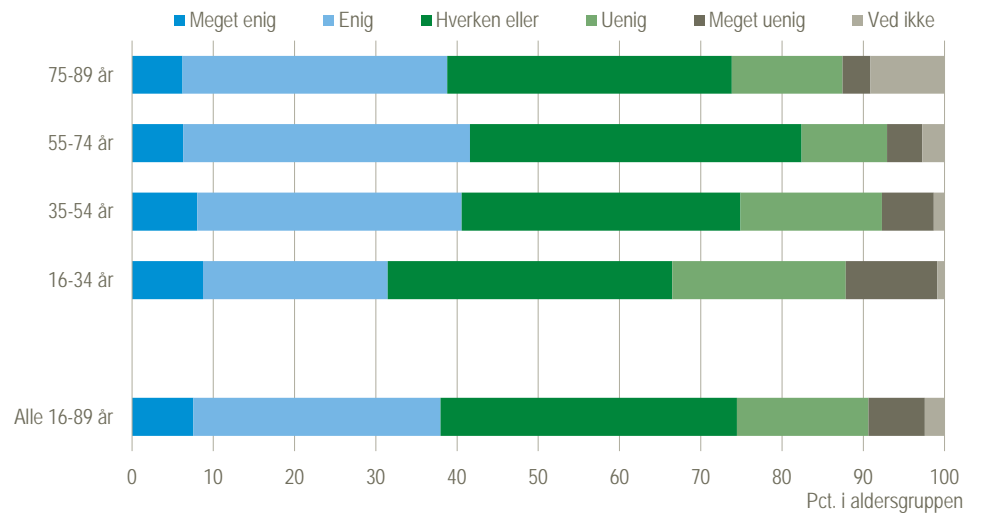
Figur 6.4 Tryghed og anvendelse af Digital Post



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 2.271.

<i>Hjælp med digital selvbetjening</i>	Hver tredje respondent i undersøgelsen svarer, at de nogle gange har behov for andres hjælp til digital selvbetjening. Her svarer de 16-34-årige og 75-89-årige, samt personer med grundskole som højest fuldførte uddannelse i højere grad end gennemsnittet, at de har behov for hjælp. Seks ud af ti af de 16-89-årige ved, at man kan finde hjælp til digital selvbetjening og Digital Post på borgerservicecentre og biblioteker. Dog er det ikke borgerservices og biblioteker, hvor flest borgere vil søge hjælp. Tre ud af fire mellem 16-89 år angiver nemlig, at de ville søge hjælp hos et familiemedlem eller en ven, halvdelen at de ville finde hjælp på nettet, mens hhv. 23 pct. og 5 pct. ville søge hjælp fra en ansat i borgerservice eller et bibliotek. 5 pct. ville henvende sig andre steder og 2 pct. ville henvende sig til en it-frivillig i en lokal forening.
<i>Hver femte har skulle bruge flere separate selvbetjeningsløsninger</i>	Hver femte borger fra 16-89 år har stået i situationer, hvor de skulle benytte flere separate selvbetjeningsløsninger på offentlige myndigheders hjemmesider. Blandt dem der har brugt flere selvbetjeningsløsninger svarede 27 pct., at de 'i høj grad' havde overblik i en situation, hvor deres ærinde krævede flere separate selvbetjeningsløsninger, halvdelen svarede at de 'i nogen grad' havde overblik, mens hver femte mente, at de 'i mindre grad' havde et overblik. Kun 1 pct. svarede 'slet ikke'.
<i>Tillid til offentlige digitale løsninger</i>	Ved hjælp af en række spørgsmål i den nationale undersøgelse har Digitaliseringsstyrelsen undersøgt borgernes tillid til den digitale offentlige sektor. Hovedresultaterne af undersøgelsen opsummeres nedenfor. Hele analysen kan læses <a href="#">her</a> .
<i>Høj tillid til offentlige digitale løsninger</i>	Befolkningens tillid til de offentlige digitale løsninger er generelt høj. 78 pct. af befolkningen er enten meget enige eller enige i, at de har tillid til offentlige digitale løsninger. Der er sammenhænge mellem tilliden til den digitale offentlige sektor og sociodemografi, herunder primært alder, køn og uddannelse. I aldersgruppen fra 35 til 54 år er det 88 pct., der har tillid til de offentlige digitale løsninger. Det kan skyldes, at borgerne i denne gruppe i større omfang bruger løsningerne - og dermed har kendskab til dem - sammenlignet med andre aldersgrupper. Blandt de ældre har 65 pct. tillid til løsningerne. Der er, på tværs af aldersgrupper, meget få, der tilkendegiver, at de har mistillid til de digitale løsninger, da kun 6 pct. af befolkningen svarer, at de er meget uenige eller uenige i, at de har tillid til de offentlige digitale løsninger.
<i>Tilliden er høj - også blandt dem, der behøver hjælp til løsningerne</i>	Der er kun mindre forskelle i tilliden til den digitale offentlige sektor blandt dem, der nogle gange har behov for hjælp til offentlig digital selvbetjening og dem, der klarer sig uden hjælp. Blandt dem, der nogle gange har brug for hjælp til de offentlige selvbetjeningsløsninger, har 72 pct. tillid til løsningerne, mens det er 81 pct. blandt dem, der ikke har brug for hjælp.
<i>Holdning til den offentlige sektors behandling af personlige oplysninger</i>	Mange borgere lader til at have svært ved at vurdere den offentlige sektors indsats, når det kommer til beskyttelse af personlige oplysninger. Godt hver tredje borger har ikke taget direkte stilling til, hvad de mener om den offentlige sektors behandling af personlige oplysninger. 51 pct. er meget enige eller enige i, at den offentlige sektor passer godt på deres personlige oplysninger, mens 11 pct. er uenige i, at den offentlige sektor passer godt på deres personlige oplysninger. 37 pct. svarer "hverken eller".
<i>Tvivl om hvilke oplysninger offentlige myndigheder har om den enkelte</i>	En del borgere oplever, at det kan være svært at få indblik i, hvilke oplysninger myndighederne har om dem. Næsten hver fjerde er uenig eller meget uenig i, at det er let at få indblik i, hvilke oplysninger myndighederne har om dem. Især yngre borgere i aldersgruppen 16-34 år mener, at det er svært at få indsigt i, hvad offentlige myndigheder ved om dem. Godt hver tredje har svært ved at vurdere, hvor nemt det er at få indblik i, hvilke oplysninger offentlige myndigheder har om dem.

Figur 6.5 "Det er let at få indblik i, hvilke oplysninger offentlige myndigheder har om mig"



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 2.271.

## 7 It-færdigheder

### 7.1 Introduktion

*EU-harmoniseret måling af it-kompetencer*

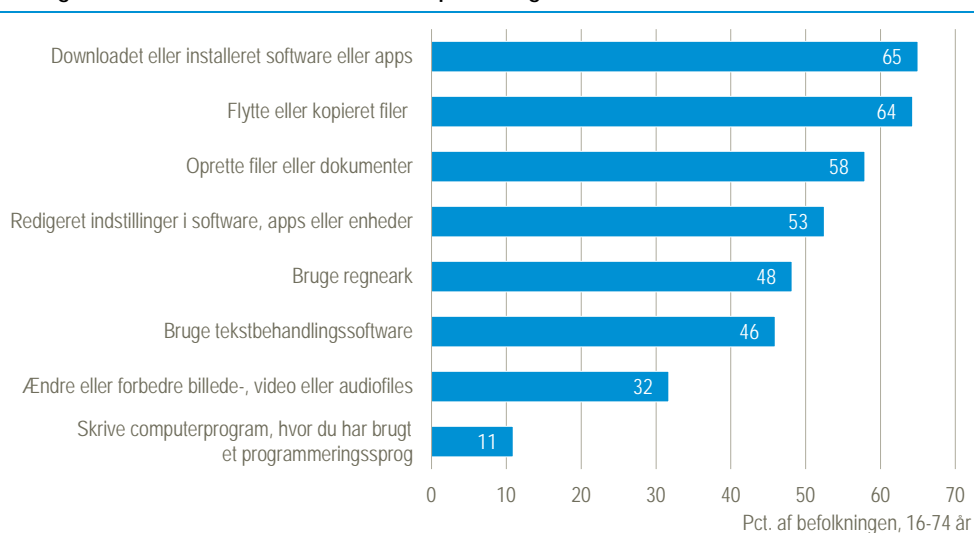
Spørgsmålene i denne del af undersøgelsen er fastlagt i EU-regi og stilles i alle EU-lande samt Norge og Island. Der spørges ind til it-færdigheder, som måles ved at spørge ind til, om borgerne har prøvet en række aktiviteter inden for brug af internet og computer. Skemaet indeholder også spørgsmål om e-læring fx onlinekurser eller andre e-læringsaktiviteter, som beskrives i kapitel 5.

### 7.2 Udvalgte resultater

*Hver anden brugte regneark*

De tre mest udbredte aktiviteter er at downloade eller installere software eller apps og flytte eller kopiere filer, som to ud af tre i befolkningen har gjort. Seks ud af ti har oprettet dokumenter eller filer. Der var 53 pct., der havde redigeret indstillinger i software, apps eller enheder; såsom redigering af sprog, lysstyrken, tekststørrelse, skærmfarve m.v.

Figur 7.1 Udvalgte aktiviteter i forbindelse med computerbrug

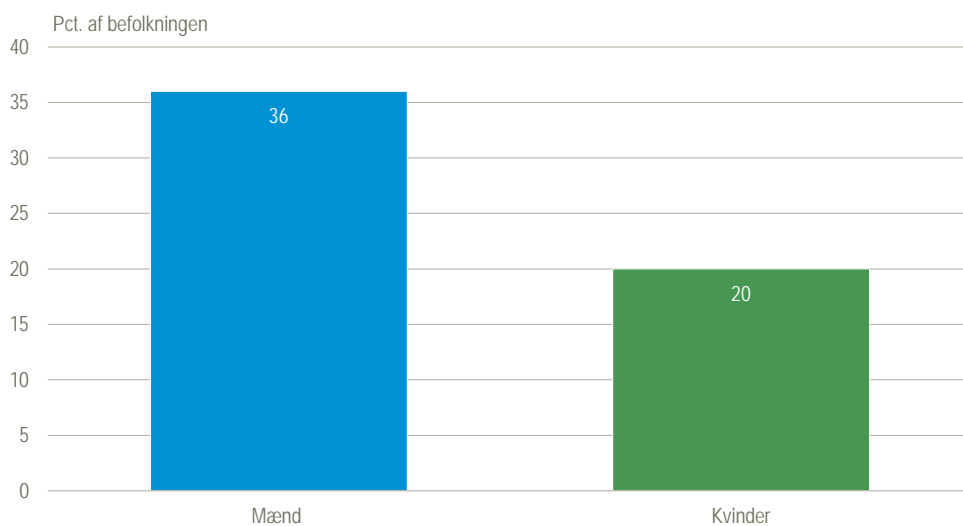


Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.196.

*Tre ud af ti brugte avancerede funktioner i regneark*

Hver anden respondent i undersøgelsen brugte regneark og heraf anvendte 59 pct. avancerede funktioner som organisering, sortering eller analysering af data i form af filtre, formler eller tabeller. Andelen svarer til 29 pct. af befolkningen i alderen 16-74 år. Der er flere mænd end kvinder, der bruger avancerede funktioner i forbindelse med brugen af regneark med 36 pct. af mændene mod 20 pct. af kvinderne.

Figur 7.2 Brug af avancerede funktioner i regneark fordelt på køn

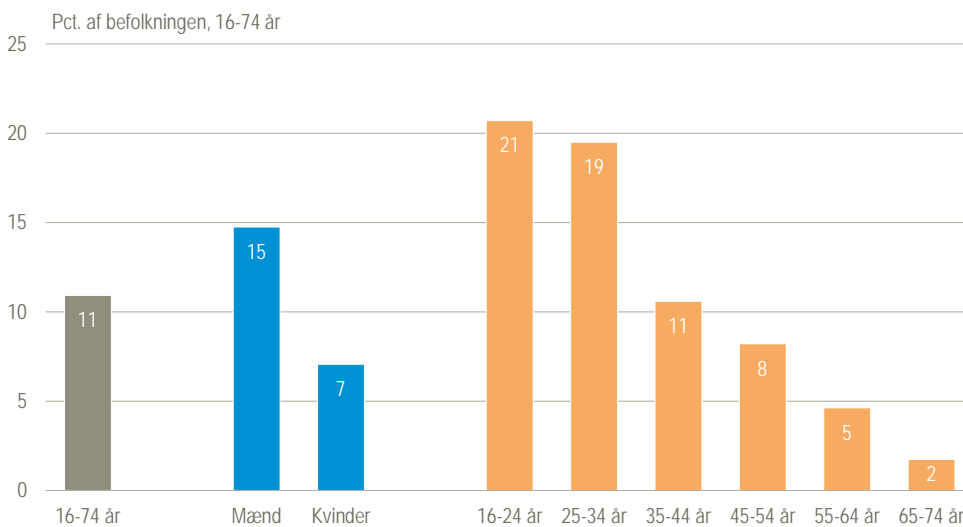


Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.196.

*Dobbelt så mange mænd end kvinder har programmeret*

Andelen af mænd, der prøvede at skrive et computerprogram var 15 pct., mens det var 7 pct. af kvinderne som programmerede i samme periode. Hvorvidt man har prøvet at skrive et computerprogram er ligeledes aldersbestemt. Det er i højere grad de 16-24-årige og 25-34 årige, der har prøvet at programmere med hhv. 21 og 19 pct. Blandt personer fra 35 år og opefter har 6 pct. i snit skrevet programmeringssprog til computerprogrammer.

Figur 7.3 Har skrevet computerprogram fordelt på køn og alder

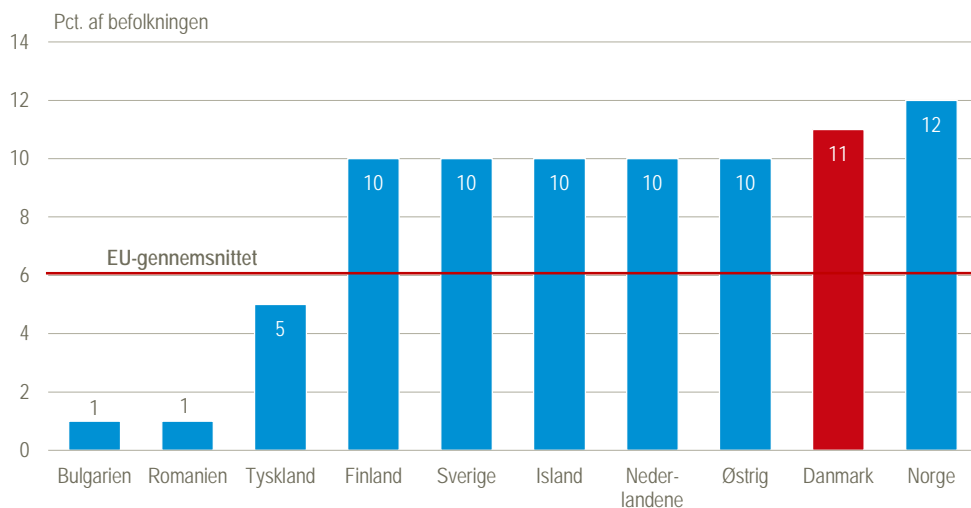


Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.196.

*6 pct. af EU-borgerne har skrevet et computerprogram*

Når man ser på alle EU-lande som helhed, udgør andelen af borgere, der har prøvet at bruge et programmeringssprog til at skrive computerprogram, 6 pct. Det er tæt på halvdelen af andelen blandt de adspurgte i Danmark. Flest borgere har prøvet at skrive et computerprogram i Norge (12 pct.) og Danmark (11 pct.) efterfulgt af Østrig, Nederlandene, Island, Sverige og Finland, hvor hver tiende borger har skrevet et computerprogram. Færrest har prøvet at skrive et computerprogram i Bulgarien og Rumænien med 1 pct. i begge lande.

Figur 7.4 Andel af befolkningen i udvalgte lande, der har skrevet computerprogram



Kilde: Eurostat.

### 7.3 Udvalgte resultater fra den nationale undersøgelse

Mens den første del af kapitel 7 beskriver resultaterne af EU-undersøgelsen fokuserer kapitel 7.3 på den nationale undersøgelse, hvor der er de 16-89 årige, der spørges.

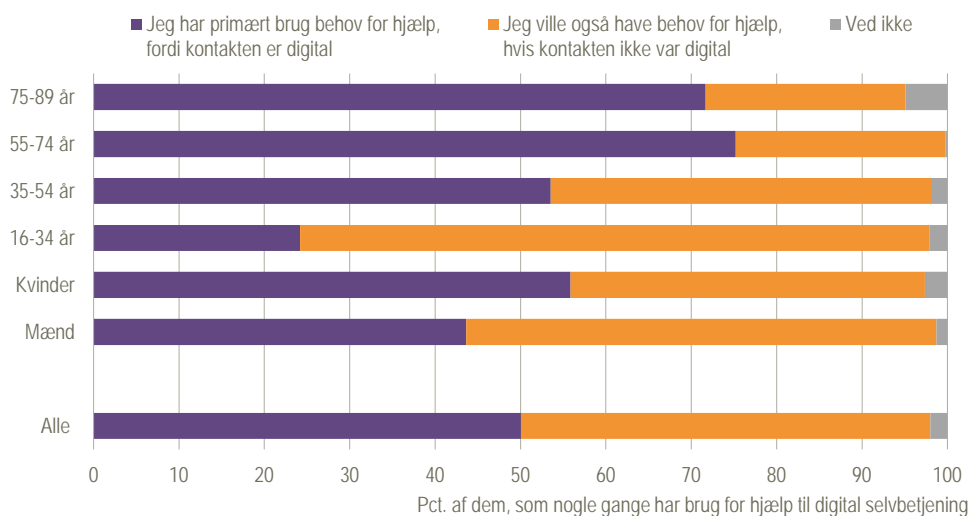
*Én ud af tre behøver nogle gange hjælp*

Hver tredje mellem 16 og 89 år angiver, at de nogle gange har behov for hjælp til offentlig digital selvbetjening. Det er især personer i den laveste og den øverste aldersgruppe, der nogle gange har svært ved at anvende de offentlige digitale løsninger.

*Forskellige årsager til behov for hjælp*

Der kan være forskellige grunde til, at man har behov for andres hjælp i forbindelse med brug af offentlige digitale løsninger, hvor det er muligt at svare enten, at man primært behov for hjælp, fordi kontakten er digital, eller at man også ville have behov for hjælp, hvis kontakten ikke var digital. De fleste borgere på 55 år og derover har primært behov for hjælp fordi kontakten er digital, mens langt de fleste 16-34-årige også ville have behov for hjælp, hvis kontakten ikke var digital. Det er med andre ord oftere det tekniske, der udfordrer de ældre aldersgrupper, mens det er indholdet for de yngre aldersgrupper.

Figur 7.5 Årsager til behov for hjælp ved anvendelse af offentlige digitale løsninger



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 850.



## 8 Cyber- og informationssikkerhed

### 8.1 Introduktion

Internettet er blevet en fast del af danskernes dagligdag. I Danmark er 95 pct. af de 16-74 årige på internettet mindst én gang i løbet af dagen, og 99 pct. har været online de seneste tre måneder. Det er derfor relevant at få et indblik i borgernes forhold til at beskytte sine persondata og de generelle sikkerhedsforanstaltninger, de tager, når de er online. Dette kapitel kaster lys over cyber- og informationssikkerheden og ser blandt andet på, hvad borgerne gør for at beskytte deres data på nettet, både i forhold til computer og mobilbrug. Kendskab til it-sikkerhed og cookies indgår i 2021-udgaven af spørgeskemaet formuleret i Eurostat-regi. Derudover beskrives udvalgte resultater fra den nationale undersøgelse, hvor spørgsmålene blev formuleret i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen.

### 8.2 Udvalgte resultater

*Beskyttelse af personlige og oplysninger*

Når man udfører almindelige aktiviteter online, kan man risikere at afsløre personlige oplysninger, som kan misbruges af andre. Derfor er det vigtigt at beskytte personlige oplysninger på nettet, herunder bevare anonymitet. Anonymitet på nettet afhænger af muligheden for at styre både mængden af personlige oplysninger, man deler, og at styre hvem, der får adgang til disse oplysninger.

*Flest begrænser adgang til lokalitet*

Der er flere tiltag, internetbrugerne kan gøre for at administrere adgangen til personlige data på internettet. Man kan begrænse eller nægte adgang til sin lokalitet fx ved at slå lokalitetstjenester fra, hvilket 62 pct. af de 16-74-årige har gjort i 2021. Seks ud af ti har nægtet adgang til personlig data til reklameformål. Næsten hver anden har begrænset adgangen til sin profil eller indhold, fx billeder på sociale medier eller delte cloud tjenester. 44 pct. har tjekket, at den hjemmeside eller app, hvor de har indtastet personlige oplysninger, er sikker. Hver tredje har læst persondatapolitik inden indtastning af personlige data. Hver sjette har bedt hjemmesiden, søgemaskinen eller online butikkens administrator om at opdatere eller slette sine data.

*Cookies indsamler information om brugerne*

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

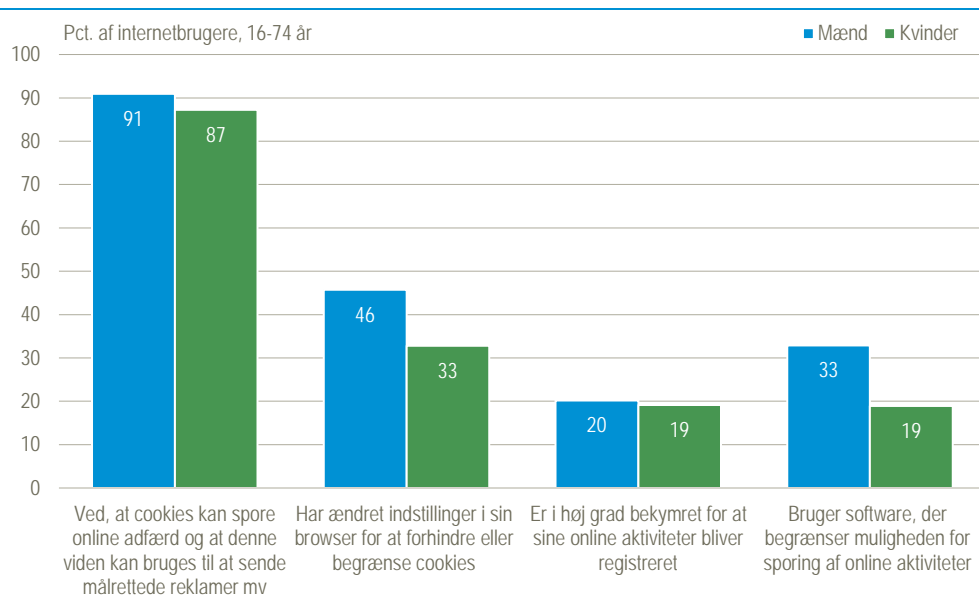
*Pensionister, indvandrere og borgere med kort skolegang ved mindst om cookies og målrettede reklamer*

Ni ud af ti er klar over, at cookies kan spore ens færden på nettet, og at denne viden kan bruges til at sende målrettede reklamer til en. Hver niende svarer, at de ikke vidste det. Især personer over 70 år tilkendegiver, at de ikke har kendskab til, at cookies bl.a. kan anvendes til reklameformål. Borgere, der har grundskole som eneste uddannelse, samt indvandrere, svarer i højere grad end gennemsnittet, at de ikke ved, at cookies sporer deres færden og kan bruges til målrettede reklamer.

*Især mænd  
begrænser cookies*

Der er 39 pct. af internetbrugere, der har ændret indstillinger i deres browser for at forhindre eller begrænse cookies på deres enheder. 46 pct. af mændene har ændret deres browserindstillinger, mens det blandt kvinderne er 33 pct. Hver femte mand og kvinde er 'i høj grad' bekymret for, at deres aktiviteter online bliver registreret og anvendt til skræddersyede reklamer. Der er med 45 pct. flest kvinder, som svarer, at de 'i nogen grad' er bekymret for, at online adfærd bliver sporet mod 37 pct. af mændene. Omvendt er der flest mænd (42 pct.), der ikke bekymrer sig om, at registrering af aktiviteter kan anvendes til målrettede reklamer. Det samme gælder 36 pct. af kvinderne.

Figur 8.1 Kendskab til cookies og begrænsning af sporing af online adfærd



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 4.196.

*Hver fjerde borger bruger  
blokeringssoftware*

Mændene er mindre bekymrede for, at deres personlige data misbruges, hvilket blandt andet kan skyldes, at flere mænd ændrer deres browserindstillinger og er opmærksomme på, at deres personlige data ikke havner de forkerte steder. En anden beskyttelsesforanstaltning borgere kan anvende for at sikre sig mod sporing af online adfærd, er blokeringssoftware. Her svarer 26 pct. at de har brugt denne type sikkerhedssoftware på deres enheder. Det er i højere grad end gennemsnittet mænd og personer under 30 år, der bruger software, som forhindrer sporing af online aktiviteter.

### 8.3 Udvalgte resultater fra den nationale undersøgelse

Mens den første del af kapitel 8 beskriver resultaterne af EU-undersøgelsen fokuserer kapitel 8.3 på den nationale undersøgelses spørgsmål om cyber- og informationssikkerhed, hvor populationen er de 16-89 årige.

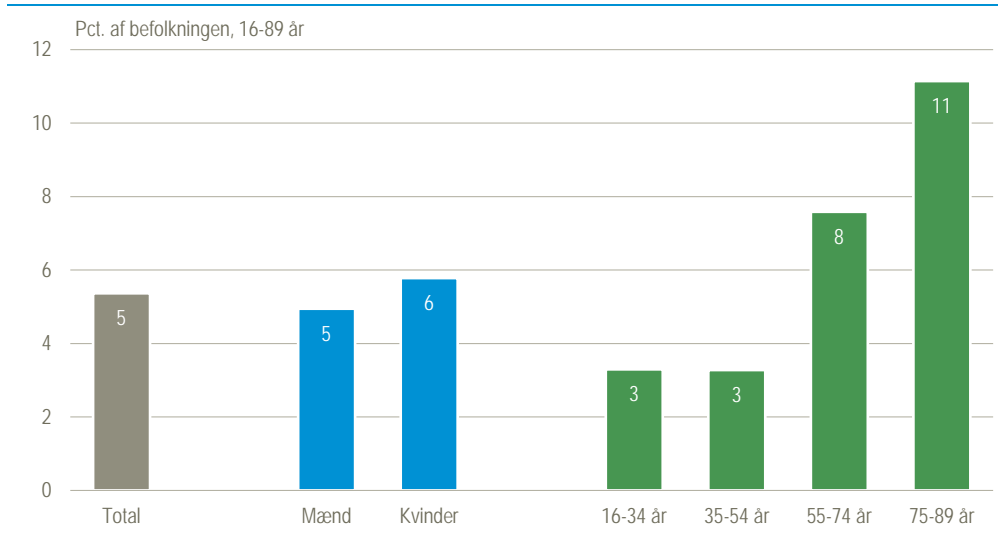
*Især ældre  
mangler viden*

Samlet set svarer 5 pct. af respondenterne i 2021, at de ikke ved nok om it-sikkerhed og det er især de ældre, der svarer dette. I gruppen af 55-74 årige er det 8 pct. der angiver, at de 'slet ikke' har tilstrækkelig viden på området. Det samme gør sig gældende for 11 pct. af de 75-89 årige. Derudover svarer personer, der er enlige uden børn, pensionister/efterlønsmodtagere og borgere bosat i Region Syddanmark eller Nordjylland i højere grad end gennemsnittet, at de 'slet ikke' ved nok om it-sikkerhed.

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

I 2021 vurderer 51 pct. af danskerne, at de 'i nogen grad' ved tilstrækkeligt om sikkerhed på nettet og 18 pct. svarer 'i høj grad.' Hver femte mener, at deres viden 'i mindre grad' er tilstrækkelig, mens 5 pct. svarer, at de 'slet ikke' ved nok. Mænd vurderer i højere grad end kvinder, at deres viden 'i høj grad' slår til. I 2021 svarer 24 pct. af mændene, at deres viden om sikkerhed på nettet 'i høj grad' er tilstrækkelig, mens det blandt kvinderne gælder 13 pct.

Figur 8.2 Personer der 'slet ikke' har viden om sikkerhed på internettet



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 2.271.

Venner og familie lærer danskerne om cyber- og informationssikkerhed

61 pct. får deres viden om online sikkerhed gennem venner og familie. 42 pct. tilegner sig viden fra traditionelle nyhedsmedier, 38 pct. på deres arbejdsplads eller uddannelsesinstitution og 24 pct. finder oplysninger på offentlige hjemmesider, fx borger.dk. Godt hver fjerde finder information på sociale medier og 23 pct. finder information på øvrige hjemmesider. Mænd tilegner sig oftere viden via deres arbejdsplads eller uddannelsesinstitution end kvinder, der til gengæld i højere grad lærer om sikkerhed på internettet gennem venner og familie.

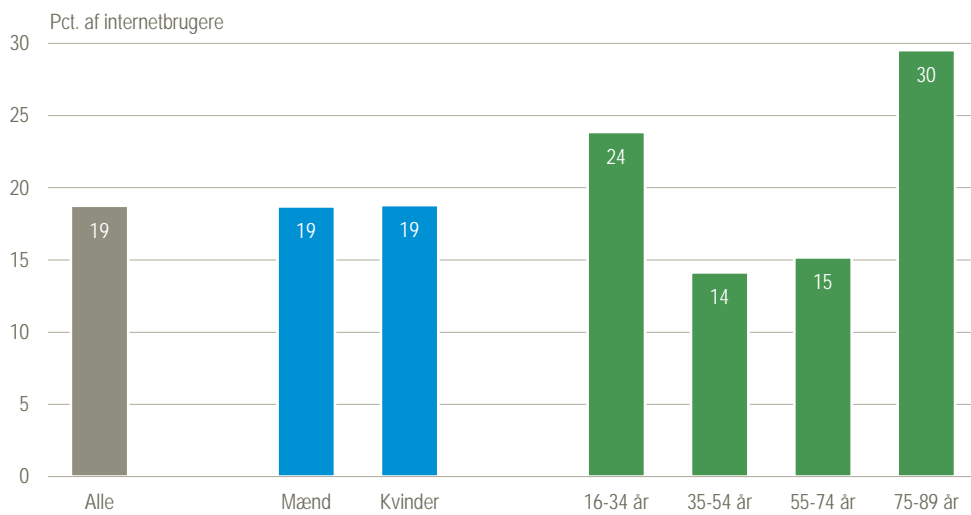
NemID nøglekort er det mest anvendte login blandt borgere med adgang til internettet

De mest anvendte logins blandt internetbrugere er *Nem-ID nøglekort*, som 77 pct. bruger. Den næstmest udbredte login form er elektronisk id-certifikat som 59 pct. af befolkningen anvender, mens 52 pct. bruger mobiltelefonen eller tablet, hvor man modtager en sms-kode til kortlæser eller app, fx Nem-ID nøgleapp. Hver femte benytter en password manager, fx Lastpass, Keeper eller 1password.

Genbrug af passwords

Ud over de forskellige logins, genbruger 38 pct. af internetbrugere login til socialt medie på andre hjemmesider og apps, og hver femte bruger samme kodeord til Nem-ID, e-mail og SoMe-profiler. Især unge borgere mellem 16 og 24 år og ældre borgere mellem 75-89 år benytter det samme kodeord til NemID og til deres profiler på sociale medier.

Figur 8.3 Benytter samme kodeord til Nem-ID, e-mail og profiler på sociale medier



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 1.932.

*Syv ud af ti har begrænset eller nægtet adgang til personlig data til reklame formål*

Der er en række foranstaltninger man kan tage for at sikre sit privatliv på nettet bedre. Det som flest internetbrugere mellem 16-89 år gør for at beskytte deres persondata, når de færdes online, er at nægte adgang til personlig data til reklameformål og begrænse eller helt nægte adgang til deres lokalitet.

Sikkerheden på hjemmesiden bliver tjekket af hver anden internetbruger inden afgivelse af personlige oplysninger, mens 63 pct. har begrænset adgangen til deres profil/indhold på sociale medier eller delte cloud tjenester for at uvedkommende ikke kan se, hvad man foretager sig på netværkstjenesterne. Ud over ovennævnte aktiviteter læser to ud af fem privatpolitikken inden indtastning af personlige oplysninger og hver femte har bedt en hjemmeside eller søgemaskine om at opdatere eller slette persondata.

## 9 Digital adfærd hos 15-årige og ældre over 75 år

*Introduktion:  
Undersøgelsen  
deles op i to i 2021*

Den årlige stikprøveundersøgelse om befolkningens it-vaner er blevet indsamlet siden 2000. Indholdet harmoniseres på tværs af EU-landene og data indsamles på samme tidspunkt på året fra en repræsentativ stikprøve af 16-74 årige borgere i EU. Danmarks Statistik har i en årrække udvidet de obligatoriske EU-spørgsmål med nationale spørgsmål for at gøre undersøgelsen mere relevant i en dansk kontekst og dermed mere relevant for nationale brugere. For at imødekomme brugernes ønsker til spørgsmål og samtidig mindske indberetningsbyrden har Danmarks Statistik valgt at opdele undersøgelsen 'It-anvendelse i befolkningen 2021' i en national del og en EU-del. Undersøgelsen opgøres for to populationer og indsamles ved to forskellige stikprøver. Den nationale del er udvidet til at dække 15-årige unge og ældre borgere på 75 år eller derover. Udvidelsen, der gennemføres i samarbejde med og medfinansieres af Ældre Sagen og Digitaliseringsstyrelsen, er med til at skabe mere viden om digital adfærd i en større del af befolkningen. Læs mere om undersøgelsens metode i [statistikdokumentationen](#), hvor de to spørgeskemaer også er tilgængelige.

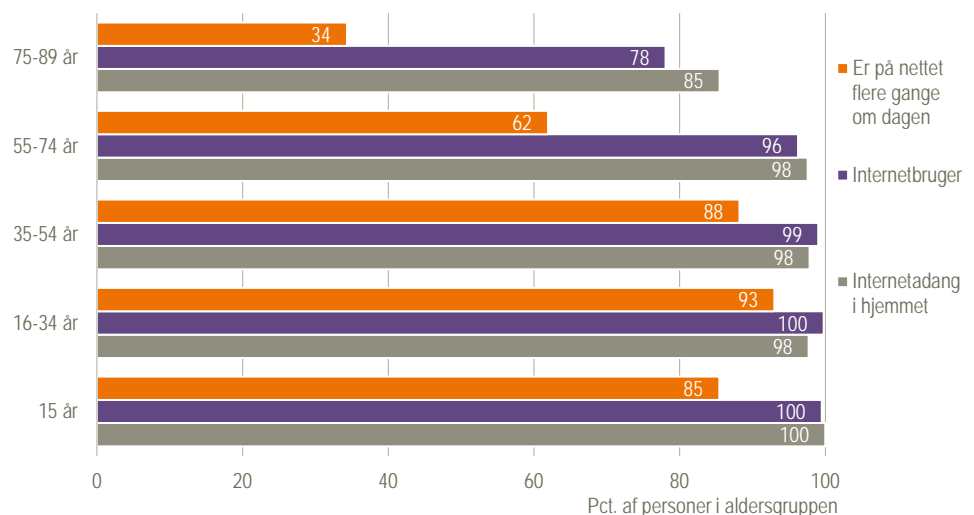
*Resultater fra den  
nationale del af  
undersøgelsen*

Mens de øvrige kapitler primært beskriver resultaterne af EU-undersøgelsen omhandler kapitel 9 den nationale del med fokus på de to aldersgrupper, som ikke er dækket af den EU-harmoniserede del af statistikken, dvs. kapitlet belyser især digital adfærd hos de 15-årige og 75-89-årige borgere. Bemærk, at kun et udvalg af statistikens resultater omtales her. Undersøgelsens øvrige resultater deles gerne ved henvendelse til Danmarks Statistik. Se kontaktoplysninger i kapitel 10.

*15 pct. af ældre  
75-89 år bor  
uden internetadgang*

Internetadgang i hjemmet, fx via wifi, en fast bredbåndsforbindelse eller via mobilnetet er en forudsætning for at benytte digitale tjenester. Internettet anvendes til alt fra at finde rejsetider for offentlig transport eller åbningstider for butikker, biblioteker, lægehuser, mv. til at spille spil, handle ind eller ansøge om støtte. 100 pct. af de 15-årige har mulighed for at gå på nettet hjemmefra. For borgere i aldersgruppen 16-74 år er det 98 pct., der har mulighed for at gå på nettet fra deres hjem. Blandt ældre borgere mellem 75 og 89 år er andelen 85 pct. i 2021. Det betyder, at langt de fleste borgere uden internet i deres hjem findes i aldersgruppen 75-89 år.

Figur 9.1 Internetadgang i hjemmet, internetbrug og hyppigt internetbrug



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 2.657.

*Internetbrug: 80.000 ældre har aldrig været på nettet*

Statistikken definerer internetbrugere som personer, der har anvendt internettet mindst én gang inden for de seneste tre måneder. I de yngre befolkningsgrupper (15-54 år) er andelen af internetbrugere tæt på 100 pct. Fire ud af fem ældre borgere mellem 75 og 89 år kan betegnes som internetbrugere jf. undersøgelsens definition. Det svarer til ca. 400.000 ældre mellem 75 og 89 år. Ca. 110.000 ældre har ikke brugt internettet i de seneste tre måneder, herunder er der ca. 80.000 personer, som aldrig har været online.

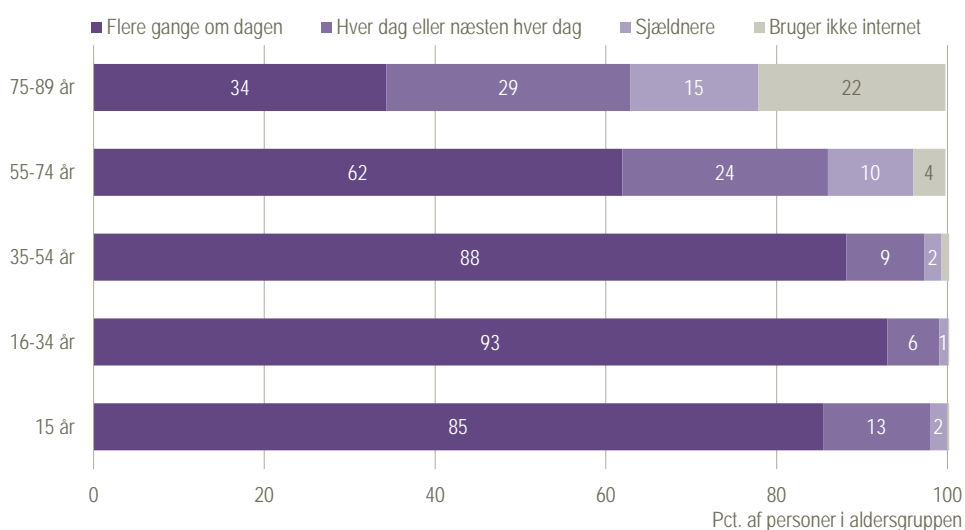
*Hypigt internetbrug = internetbrug flere gange om dagen*

Der er forskel på intensiteten af internetbrug opgjort som hyppigheden af internetbrug. Mens fire ud af fem ældre borgere bruger nettet, er det kun hver tredje, der er online flere *gange om dagen*. Hypigt internetbrug er mest udbredt i aldersgruppen 16 til 34 år og falder støt med alderen. 85 pct. af de 15-årige er på nettet flere gange om dagen.

*Dagligt internetbrug*

Når der ses på internetanvendelse *hver dag* eller *næsten hver dag*, er der ikke større forskelle mellem aldersgrupperne blandt borgere mellem 15 og 54 år, hvor tæt på 100 pct. benytter internettet dagligt. Næsten ni ud af ti i aldersgruppen 55-74 år er på nettet dagligt, mens den tilsvarende andel ligger på 63 pct. i den ældste gruppe.

Figur 9.2 Hyppighed af internetbrug i de seneste tre måneder



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 2.657.

*Ældre er til e-mail og unge er til chat*

Kommunikation er et af de mest populære anvendelsesformål ved internetbrug. At sende eller modtage e-mails har i mange år været den mest udbredte internetaktivitet. Især ældre internetbrugere anvender e-mail, mens de unge på 15-år foretrækker at kommunikere vha. chatbeskeder fx via Messenger, Snapchat, Instagram eller WhatsApp. Denne forskel kan hænge sammen med, at sociale medier er mere udbredt blandt de yngre internetbrugere. Anvendelsen af sociale netværkstjenester fx Tik Tok, Facebook, Instagram, Snapchat, LinkedIn eller Twitter, stiger generelt og er på et højere niveau i Danmark end i de fleste andre EU-lande. 98 pct. af de 15-årige internetbrugere har en profil på Tik Tok, Snapchat eller Instagram. Anvendelsen af sociale medier falder med alderen. Hver anden internetbruger mellem 75 og 89 år er aktiv på sociale medier.

*Videopkald og COVID-19*

Pandemien har øget brugen af videopkald via fx FaceTime eller Messenger i alle aldersgrupper og især yngre borgere har øget deres brug af videopkald til private formål under COVID-19. Anvendelsen af denne kommunikationsform er størst blandt de 15-årige og falder med alderen. To ud af fem internetbrugere på 75 år eller derover anvender videopkald. Hver tredje bruger i denne aldersgruppe benytter sig af videopkald i større omfang grundet COVID-19. Blandt de 15-årige brugere oplever 69 pct., at nedlukningerne grundet COVID-19 har øget deres brug af videopkald.

*e-Sundhed* COVID-19 har øget behovet for at se egne eller familiemedlemmers sundhedsdata online. Seks ud af ti internetbrugere mellem 75 og 89 år har brugt nettet til at se fx prøvesvar, lægeaftaler eller andre informationer i E-journal, Sundhedsjournal eller Medicinkort. Andelen er den samme blandt de 15-årige internetbrugere. At se sundhedsdata på nettet topper i aldersgruppen 35-54 år, hvor ni ud af ti har set sundhedsrelaterede oplysninger online i 2021. Det kan hænge sammen med implementeringen af de coronapas og at forældrene i børnefamilier typisk er i denne aldersgruppe.

*Online demokrati* Deltagelse i online høringer, underskriftindsamlinger eller afstemninger om samfundsmæssige eller politiske forhold er en mindre udbredt internetaktivitet. Det er kun 3 pct. af de 15-årige internetbrugere, der har deltaget i denne type aktivitet, mens andelen er 6 pct. i den ældste aldersgruppe (75-89 år). Til sammenligning deltager hver femte mellem 16 og 34 år i online høringer eller underskriftsamlinger på nettet. Ca. samme antal personer ytrer holdninger om samfundet eller politik på nettet i denne aldersgruppe. At kommentere samfundsrelateret forhold på fx sociale medier er mere udbredt blandt de 15-årige internetbrugere (25 pct.) mod kun 11 pct. blandt internetbrugere i aldersgruppen 75-89 år.

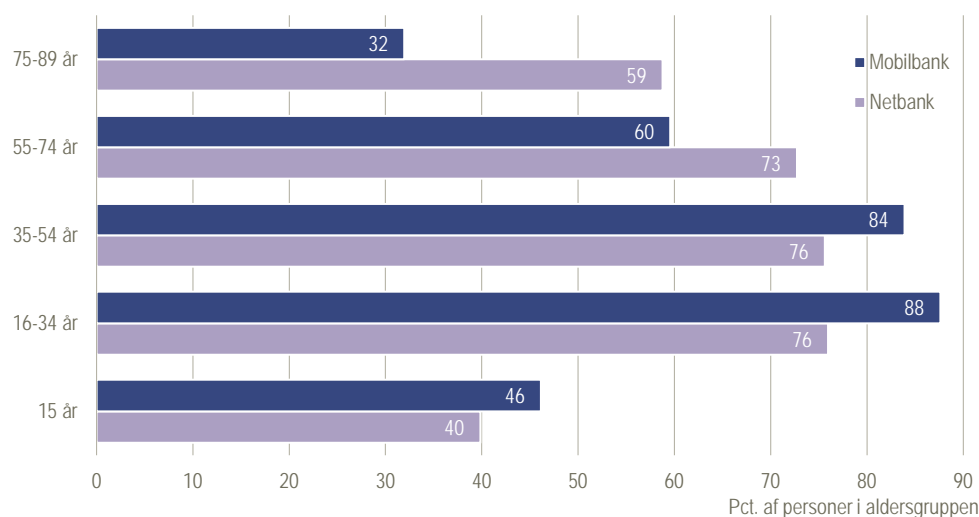
Tabel 9.1 Udvalgte internetaktiviteter 2021

	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
	pct. af internetbrugere				
Sendt eller modtaget mails eller e-post	84	96	98	96	92
Sendt eller modtaget beskeder	97	96	93	75	60
Brugt sociale medier	98	96	93	73	47
Set dine egne eller familiemedlemmers sundhedsdata	60	82	88	71	61
Deltaget i en online høring eller afstemning	3	19	15	12	6
Ytret holdninger om samfundet eller politik på nettet	25	19	24	18	11
Set på jobopslag eller sendt en jobansøgning via web	28	51	42	16	1

*Online jobsøgning* At se jobopslag online eller søge jobs på nettet er mest udbredt i aldersgrupperne med de højeste beskæftigelsesfrekvenser. Hver anden internetbruger mellem 16 og 34 år har søgt arbejde online eller set på stillingopslag i de seneste tre måneder. Til sammenligning er andelen blandt de 15 og 55-74-årige internetbrugere henholdsvis 28 og 16 pct. Kun én pct. af internetbrugere i den højeste aldersgruppe ser på jobopslag online.

*De ældre foretrækker netbank frem for mobilbank* Næsten dobbelt så mange ældre borgere i aldersgruppen 75 til 89 år bruger netbank end mobilbank. Mens 59 pct. af personerne i aldersgruppen, svarende til tre ud af fire internetbrugere på 75 år og derover, anvender netbank, er andelen af mobilbankbrugere 32 pct. Ligeledes er brugen af netbank mere udbredt end brugen af mobilbank i gruppen 55-74-årige. Det modsatte gælder i de yngre aldersgrupper, hvor flere bruger mobilbank end netbank. Mobilbank-brugere udgør 46 pct. af de 15-årige og 40 pct. anvender netbank.

Figur 9.3 Anvendelse af netbank og mobilbank



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 2.657.

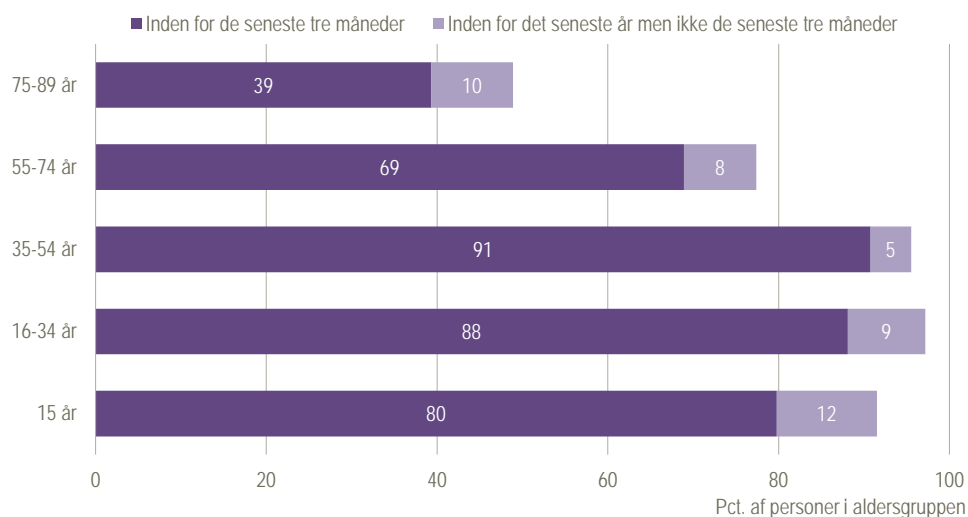
#### Internetkøb

Som beskrevet i kapitel 4 er online handel blevet almindelig udbredt i størstedelen befolkningen. Nedlukningerne og frygten for at blive smittet under COVID-19 har medført, at flere har taget internethandel til sig. Især i de ældre aldersgrupper er der relativt set kommet mange nye e-handlende. Der er dog stadig store forskelle i udbredelsen af online handel i de forskellige aldersgrupper.

#### Hver anden 75-89-årige køber på nettet

Hver anden i den ældste aldersgruppe (75-89 år) angiver, at de har handlet online mindst én gang i det seneste år og fire ud af ti har handlet på nettet i de seneste tre måneder. Otte ud af ti i aldersgruppen 55-74 år har købt varer eller tjenester online i løbet af det seneste år. I de øvrige aldersgrupper handler mindst ni ud af ti varer eller tjenester på nettet.

Figur 9.4 Senest internetkøb



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 2.657.

#### Offentlige digitale løsninger

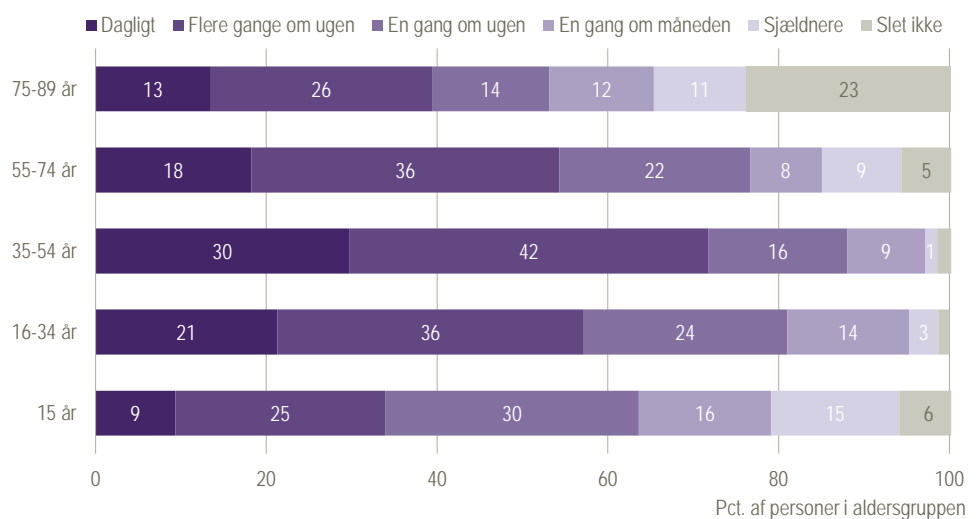
I Danmark skal alle borgere fra 15 år og op som udgangspunkt anvende relevante selvbetjeningsløsninger ved kommunikation med det offentlige på borger.dk. Det kan fx være for at søge folkepension eller boligstøtte, melde flytning til folkeregisteret eller bestille et nyt sundhedskort. Borgere, der ikke kan bruge de digitale selvbetjeningsløsninger, har fortsat mulighed for at foretage ansøgninger, anmeldelser med videre på anden vis.



Hver fjerde ældre bruger slet ikke offentlige digitale løsninger

Langt de fleste borgere, der fritages for digital selvbetjening, er i aldersgruppen 75 til 89 år. I denne aldersgruppe udgør andelen, som slet ikke bruger offentlige digitale selvbetjeningsløsninger, 23 pct. Lidt over halvdelen af borgerne i aldersgruppen bruger løsningerne mindst en gang om ugen. Til sammenligning anvender ni ud af ti borgere i aldersgruppen 35-54 år sig af offentlige digitale løsninger mindst en gang om ugen. Denne aldersgruppe anvender også de digitale løsninger fra det offentlige hyppigst, da næsten hver tredje bruger løsningerne dagligt. Den tilsvarende andel er 9 pct. blandt de yngste borgere med obligatorisk digital selvbetjening. Næsten to ud af tre 15-årige anvender digitale selvbetjeningsløsninger ugentligt i 2021.

Figur 9.5 Hyppighed af brug af offentlige digitale løsninger



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 2.657.

Informationssøgning og indsendelse af oplysninger

To ud af tre unge på 15 år søger informationer på offentlige myndigheders hjemmesider eller apps. Det kan fx være på borger.dk, bibliotekernes platforme eller sundhed.dk. I den ældste aldersgruppe er der en lidt mindre andel (60 pct.), der bruger offentlige hjemmesider til at søge informationer. Mens informationssøgning er en udbredt aktivitet i forhold til digital selvbetjening, er indsendelse af oplysninger mindre udbredt, især hos de unge. Hver tredje ældre på 75 år og derover har erfaring med at indsende oplysninger online, fx at udfylde forskudsopgørelse eller blanketter til adresseskifte. Blandt de 15-årige er det kun hver femte, hvilket skyldes at denne aldersgruppe har mindre behov for at indsende oplysninger til det offentlige.

Især unge og ældre har det svært ved digital selvbetjening

Undersøgelsen inkluderer et spørgsmål om behovet for hjælp i forbindelse med den seneste online indsendelse af oplysninger til myndighederne. Hver tredje 15-årige, der indsendte en blanket via internet eller anvendte offentlig digital selvbetjening, havde brug for hjælp undervejs. Den tilsvarende andel er 24 pct. i aldersgruppen 75-89 år. Hver tiende i aldersgruppen 35-45 år, hvor digital selvbetjening anvendes oftest, havde brug for hjælp undervejs sidste gang de indsendte oplysninger.

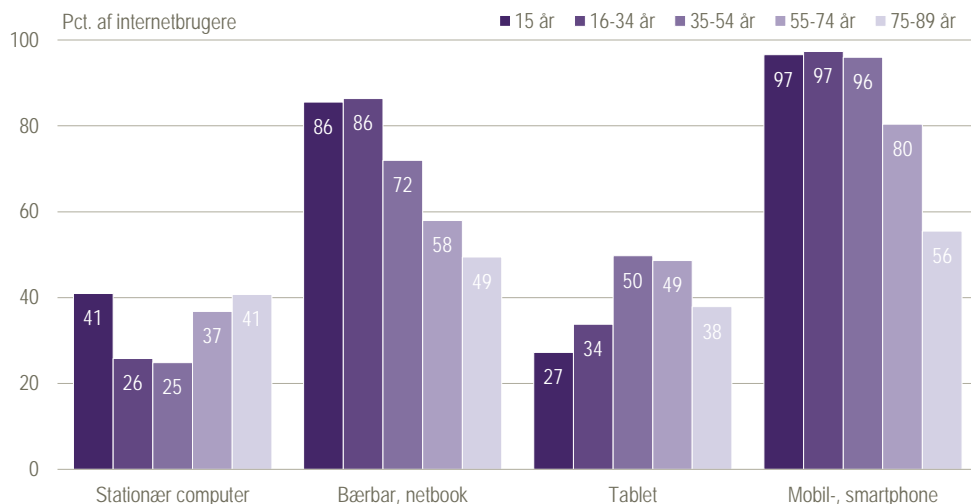
Fire ud af ti behøver andres hjælp

Fire ud af ti unge på 15 år svarer ja til spørgsmålet, hvorvidt de nogle gange har behov for andres hjælp til digital selvbetjening. Andelen, der behøver hjælp, er den samme i aldersgruppen 75-89 år. I de øvrige, mellemliggende aldersgrupper er der færre, der nogle gange har behov for andres hjælp til digital selvbetjening.

*Mobilen er det mest brugte udstyr til online aktiviteter*

Især yngre borgere bruger deres mobiltelefon til at være på nettet. Stort set alle internetbrugere under 55 år benytter mobilen til at være online. Mobiltelefonen er det mest anvendte udstyr til internetadgang også blandt de ældste internetbrugere. Anvendelse af bærbare computere er også udbredt. Internetanvendelse via mobiltelefon eller bærbar computer falder med alderen. En tilsvarende sammenhæng mellem anvendelse og alder ses ikke ved stationær computere, som er mest populære blandt de 15-årige samt de 75-89-årige internetbrugere. Omvendt er tablets mest benyttet til online aktiviteter blandt de 35-74-årige internetbrugere.

Figur 9.6 Hvilket udstyr har du brugt til at komme på internettet inden for de seneste tre måneder?



Anm.: Respondenterne kunne vælge flere svar. Internetbrugere er defineret som personer, der har brugt internettet i de seneste tre måneder.

Note: Antallet af besvarelser i figuren er 2.316.

*Manglende viden om it-sikkerhed*

Især ældre borgere mener, at de ved for lidt om sikker adfærd på nettet. Hver tiende ældre mellem 75 og 89 år mener slet ikke, at de har nok viden om it-sikkerhed. Yderligere 28 pct. angiver, at de i mindre grad mener at have nok viden om emnet. Det betyder samlet set, at mere end halvdelen af internetbrugerne i aldersgruppen 75-89 år, slet ikke eller kun i mindre grad mener, at de ved nok om it-sikkerhed. Til sammenligning mener de fleste 15-årige, at deres viden om it-sikkerhed er tilstrækkelig. I denne gruppe er det kun 17 pct., der slet ikke eller kun i mindre grad mener, at de ved nok om it-sikkerhed.

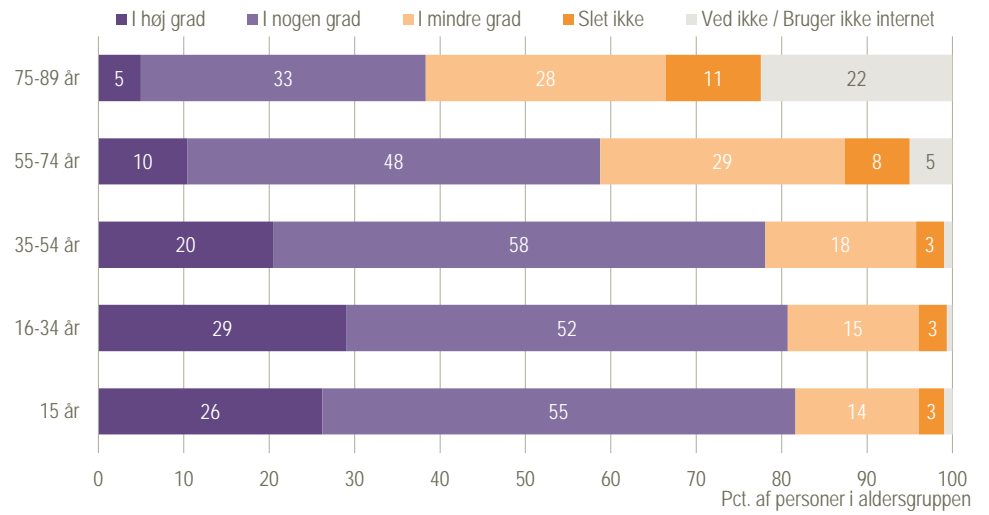
*Oplevelse med sikkerhedsproblemer*

Næsten hver femte 15-årige har oplevet sikkerhedsproblemer i forbindelse med internetbrug til private formål i de seneste 12 måneder. Det er ca. den samme andel i aldersgrupperne 16-34 og 35-54 år. Færre oplever sikkerhedsproblemer i de ældste befolkningsgrupper, hvor internetanvendelsen er både mindre udbredt og mindre hyppigt.

*Bekymring for it-kriminalitet er en barriere for internetbrug*

Bekymringer for it-kriminalitet fx overvågning eller identitetstyveri, kan begrænse befolkningens internetaktiviteter. Hver tredje angiver, at bekymringer om sikkerheden har afholdt eller begrænset dem fra aktiviteter på internettet i de seneste 12 måneder. Det gælder både unge og ældre, da andelen er stort set den samme i alle de undersøgte aldersgrupper.

Figur 9.7 I hvor høj grad mener du, at du har nok viden om sikkerhed på internettet?



Note: Antallet af besvarelser i figuren er 2.657.

## 10 Mere information

- Mulighed for særkørsler* Du har mulighed for at købe mere detaljerede oplysninger fra undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen*.
- Mere information* Tidligere publikationer om befolkningens brug af it finder du på [www.dst.dk/it](http://www.dst.dk/it). Du kan desuden finde udvalgte tabeller i Statistikbanken: [www.statistikbanken.dk](http://www.statistikbanken.dk)
- Internationale resultater finder du på Eurostats hjemmeside: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society>
- Seneste offentliggørelse* Publikationen *It-anvendelsen i befolkningen 2020* udkom i november 2020. Den finder du på Danmarks Statistiks hjemmeside [her](#).
- Nyhedsartikler*  
*Nyt fra Danmarks Statistik* *Nyt fra Danmarks Statistik* med resultater fra 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 og 2021 undersøgelsen finder du her:
- Kvinders internetkøb haler ind på mænds (Nyt nr. 2016:265, 14. juni 2016)
  - Især kvinder tjekker sundhed digitalt (Nyt nr. 2016:446, 25. oktober 2016)
  - Mobilen er den foretrukne enhed til internetadgang (Nyt nr. 2017:250, 14. juni 2017)
  - Hver femte dansker deltager i deleøkonomien (Nyt nr. 2017:266, 22. juni 2017)
  - Især mænd og unge søger en date på nettet (Nyt nr. 2017:384, 3. oktober 2017)
  - Deleøkonomi er mindre udbredt i Danmark end i EU (Nyt nr. 2018:27, 26. januar 2018)
  - Stor fremgang i brug af cloud computing (Nyt nr. 2018:100, 14. marts 2018)
  - Over halvdelen af de 16-74 årige streamer (Nyt nr. 2018:245, 20. juni 2018)
  - Ældre handler på nettet som aldrig før (Nyt nr. 2018:336, 11. september 2018)
  - Flest i Hovedstaden køber logi hos private på nettet (Nyt nr. 2018:350, 19. september 2018)
  - Mindst hver femte smartphone er ubeskyttet (Nyt nr. 2018:431, 20. november 2018)
  - It ændrer jobbet for hver fjerde i løbet af et år (Nyt nr. 2018:447, 28. november 2018)
  - Hver sjette føler sig mere overvåget på jobbet (Nyt nr. 2018:448, 28. november 2018)
  - Falske emails fylder i indbakken (Nyt nr. 2019:298, 13. august 2019)
  - Europarekord i brug af 'smart home' produkter (IoT) (Nyt nr. 2020:083 3. marts 2020)
  - Flere ældre har handlet online (Nyt nr. 2020:245, 24. juni 2020)
  - Online dating er mest brugt af mænd (Nyt nr. 2020:290, 4. august 2020)
  - Hver sjette reducerer madspild ved brug af apps (Nyt nr. 2020:291, 5. august 2020)
  - Fire ud af ti lytter til podcasts (Nyt nr. 2020:316, 27. august 2020)
  - Hver tredje tjekker sundhedsdata på nettet (Nyt nr. 2020:347, 17. september 2020)
  - Danske hjem bliver mere intelligente (Nyt nr. 2020:379, 8. oktober 2020)
  - Halvdelen har oplevet it-sikkerhedsproblemer (Nyt nr. 2020:394, 22. oktober 2020)
  - 75.000 nye e-handlende ældre på to år (Nyt nr. 2021:276, 28. juli 2021)
  - Hver fjerde tjekker troværdighed af online indhold (Nyt nr. 2021:336, 20. sept. 2021)

*Henvendelse* Agnes Tassy, tlf. 39 17 31 44, [ata@dst.dk](mailto:ata@dst.dk)

## Bilag I – Tabelafsnit EU-harmoniserede spørgsmål

### Sociale medier, nyheder og falskt indhold online

Tabel 1.1 Falskt indhold på hjemmesider eller sociale medier

	16-74 år
	pct.
Har du set opslag, billeder eller nyheder, som du tænkte var falske eller misledende, på nyhedssider eller sociale medier, fx Facebook, Snapchat, Instagram, YouTube, Twitter, inden for de seneste tre måneder?	
Ja	58
Nej	41

Tabel 1.2 Falskt indhold på hjemmesider eller sociale medier

	16-74 år
	pct.
Har du tjekket troværdigheden af disse opslag, billeder eller nyheder på nettet?*	
Ja	43
Nej	56
Ved ikke	1
Hvordan har du tjekket troværdigheden af disse opslag, billeder eller nyheder på nettet?*	pct.
Jeg har tjekket kilden eller andre informationer om emnet på nettet	89
Jeg har diskuteret emnet med andre på nettet, fx i kommentarfelter, blogs	17
Jeg har brugt andre kilder end internettet eller diskuteret emnet med andre offline	40
Hvorfor har du ikke tjekket troværdigheden af disse opslag, billeder eller nyheder, du så på nettet?***	pct.
Jeg vidste allerede, at opslaget/nyheden eller kilden ikke var troværdig	72
Jeg kan ikke finde ud af at tjekke troværdigheden, fordi det er for kompliceret	13
Andre årsager	24

Anm.: \* Pct. af personer som har set falskt eller misledende indhold på hjemmesider eller sociale medier.

\*\* Pct. af personer, der har tjekket troværdigheden af opslag, billeder eller nyheder på nettet.

\*\*\* Pct. af personer, der ikke har tjekket troværdigheden af opslag, billeder eller nyheder.

### Internetadgang og internetbrug

Tabel 2.1 Adgang til internet i hjemmet

	16-74 år
	pct. af befolkningen
Hvilken form for internetforbindelse bruges i hjemmet?	
Bredbånd fx kabel, optisk fiber, Wi-Fi	86
Mobilbredbånd fx 3G eller 4G eller via bærbar USB-stik	50
Ved ikke	4

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

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

### Hjemmearbejde

Tabel 3.1 Brug af videomøder på studie- og arbejdsplads

		16-74 år
		———— pct. af befolkningen ————
<b>Har du brugt videomøder i forbindelse som privatperson eller i forbindelse med dit arbejde eller studie i de seneste 12 måneder?</b>		
Ja		69
Nej		31

Tabel 3.2 Brug af elektronisk udstyr på arbejdspladsen

		16-74 år
		———— pct. af befolkningen ————
<b>Bruger du computere, bærbare, smartphones, tablets eller andre mobile enheder på jobbet?</b>		
Jeg har hverken fuldtids- eller deltidsarbejde		23
Ja, jeg har et arbejde hvor jeg bruger computer, smartphone eller tablets mv		60
Nej (jeg bruger ikke computer, smartphone, tablets mv ifm. mit arbejde)		17

Tabel 3.3 Hyppighed af hjemmearbejde

		16-74 år
		———— pct. af befolkningen ————
<b>Hvor ofte har du i gennemsnit arbejdet hjemmefra i de seneste 12 måneder?</b>		
Dagligt eller næsten dagligt		37
Mindst en gang om ugen (men ikke hver dag)		17
Mindre end en gang om ugen		15
Aldrig		31

Anm.: Pct. af personer der har et arbejde, hvor der bruges computer, smartphone eller tablets mv.

**Internethandel****Tabel 4.1 Senest online køb**

	16-74 år
	— pct. af befolkningen —
<b>Hvornår har du senest købt eller bestilt varer over internettet til privat brug?</b>	
Inden for de seneste tre måneder	82
Inden for det seneste år (men ikke de seneste tre måneder)	8
For mere end et år siden	3
Har aldrig købt/bestilt noget via internettet	5
Ved ikke	0
Har aldrig været på internettet	1

**Tabel 4.2 Fysiske varer og tjenester købt på internettet**

	16-74 år
	pct.
<b>Har du inden for de seneste 12 måneder bestilt eller købt følgende over internettet?</b>	
Tøj, sko, sportstøj, tasker eller smykker	69
Sportsudstyr Medtag ikke sportstøj	23
Legetøj eller børneprodukter og -udstyr, fx bleer, sutteflaske eller barnevogn	22
Møbler eller andre ting til hjem eller have, fx tæpper, gardiner og haveredskaber	44
CD'er eller vinylplader	4
Film eller serier på DVD eller Blu-Ray	7
Fysiske bøger, magasiner eller aviser	25
Computer, tablet, mobiltelefon eller tilbehør	28
Elektronik, fx TV, elkedel, vaskemaskine, højtalere eller kamera	31
Medicin eller kosttilskud, fx vitaminpiller	29
Færdiglavet mad fra restauranter, fastfood eller catering	59
Mad eller drikke fra supermarkedet eller måltidskasser, fx Nemlig.com eller Årstiderne	26
Kosmetik, skønheds- eller wellness-produkter	33
Rengøring eller personlig hygiejne, fx tandbørste, viskestykker, vaskeklude, vaskemiddel	18
Cykel, knallert, bil eller andre køretøjer eller reservedele	16
Andre fysiske varer	47

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

**Tabel 4.3 Fysiske køb af anden privatperson**

	16-74 år
	pct.
<b>Har du købt nogle af de nævnte fysiske varer fra privatpersoner online?</b>	
Ja	31
Nej	69

Anm.: Pct. af personer som har købt mindst én fysisk vare inden for de seneste tre måneder.

**Tabel 4.4 Internetskøb på tværs af grænser**

	16-74 år
	pct.
<b>Hvilke forhandlere har du bestilt varer fra inden for de seneste tre måneder?</b>	
Fra internetforhandlere i Danmark	90
Fra internetforhandlere i EU	40
Fra internetforhandlere uden for EU	18
Ved ikke i hvilke lande internetforhandlere befinder sig	6

Anm.: Pct. af personer som har købt mindst én fysisk vare inden for de seneste tre måneder.

Tabel 4.5 Digitale varer og tjenester købt på internettet

	16-74 år
	pct.
<b>Har du som privatperson haft abonnement eller foretaget enkelte køb for at få adgang til noget af følgende inden for de seneste tre måneder?</b>	
Musik, fx Spotify, iTunes eller Telmore Play	49
Film eller serier, fx Netflix, HBO, Blockbuster eller YouSee	63
E-bøger, online magasiner eller netaviser, fx Mofibo, SAXO eller Amazon Prime	27
Spil online eller som apps til smartphone, tablet, computer eller konsol	29
Software, apps eller opgraderinger, fx Officepakke eller antivirus	24
Fitness- og sundhedsapps	14
Andre betalte apps, fx til at lære sprog, rejser, vejret	12
Billetter til sportsbegivenheder	3
Billetter til biograf, koncert, teater eller oplevelser	15
Tilmeldt internet- eller mobilabonnement	19
Tilmeldt el, vand, varme, skraldeservice eller lignende	18

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

Tabel 4.6 Hyppighed og volumen af internetkøb

	16-74 år
	pct.
<b>Hvor mange gange har du købt eller bestilt varer eller tjenester over internettet til privat brug over de seneste 3 måneder?</b>	
1-2 gange	23
3-5 gange	30
6-10 gange	18
Flere end 10 gange	20
Ved ikke	9
<b>Hvor mange penge har du ca. brugt på de varer eller tjenester du har købt eller bestilt over internettet til privat brug inden for de seneste 3 måneder?</b>	
Mindre end 350 Kr.	5
350 - 750 Kr.	13
750 - 2.250 Kr.	26
2.250 - 3.750 Kr.	11
3.750 - 5.250 Kr.	9
5.250 - 7.500 Kr.	6
Mere end 7.500 Kr.	16
Ønsker ikke at svare	4
Ved ikke	11

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

Tabel 4.7 Deleøkonomi

	16-74 år
	pct.
<b>Har du købt rengøring?</b>	
Ja, gennem en virksomhed	8
Ja, gennem en privatperson, fx via Facebook eller HandyHand	2
Nej	91
<b>Har du købt transport?</b>	
Ja, gennem en virksomhed, fx Tog, bus, el-cykel, fly, taxa eller løbehjul	22
Ja, gennem en privatperson, fx via GoMore eller SnappCar	2
Nej	77
<b>Har du købt overnatning?</b>	
Ja, gennem hotel eller rejsebureau	14
Ja, gennem privatperson, fx via Airbnb	3
Nej	83

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



Tabel 4.8 Finansielle aktiviteter over internettet

	16-74 år
	pct.
<b>Har du udført en af følgende finansielle aktiviteter over internettet (eksklusiv via e-mail) til private formål inden for de seneste tre måneder?</b>	
Købt eller solgt aktiver, obligationer, investeret penge eller lign. aktiviteter.	16
Købt eller fornyet forsikringer	13
Optaget lån eller søgt kredit	8

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

Tabel 4.9 Udstyr brugt til internetkøb

	16-74 år
	pct.
<b>Når du har handlet online i de seneste tre måneder, hvilket udstyr har du gjort det på?</b>	
Smartphone/mobiltelefon	62
Tablet fx iPad	25
Bærbar computer, desktop	54
Stationær computer	17
Andet	8

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

Tabel 4.10 Oplevede problemer i forbindelse med internetkøb

	16-74 år
	pct.
<b>Har du oplevet følgende problemer, da du købte eller bestilte varer eller tjenester over internettet til private formål over de seneste tre måneder?</b>	
Tekniske problemer med hjemmesiden under bestilling eller betaling af ordren	21
Svært at finde information om garantier eller andre forbrugerrettigheder	9
Varen ankom senere end angivet	21
Omkostningerne blev højere end angivet fx højere leveringsomkostninger eller transaktionsomkostninger	5
Forkert eller beskadiget vare	9
Bedrageri fx blev varen ikke leveret eller misbrug af kortoplysninger	2
Svært at klage eller leverandørens svar på klagen var utilfredsstillende	4
Varen kunne ikke sendes til Danmark	5
Andet	4
Har ikke oplevet nogen problemer	57

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

Tabel 4.11 Årsager til fravalg af internetkøb

	16-74 år
	pct.
<b>Hvad er de vigtigste grunde til, at du ikke har købt eller bestilt varer eller tjenester over internettet til private formål inden for de seneste 3 måneder?</b>	
Jeg foretrækker at handle personligt, vil gerne se varen eller jeg er loyal over for butikkerne	68
Jeg er bekymret for sikkerhed ved betaling over internettet og beskyttelse af personlige data fx kreditkortoplysninger	31
Bekymring for returret, tilbagebetaling af mine penge samt klagemuligheder	24
Jeg kunne ikke, fordi jeg ikke ved, hvordan man handler på nettet	12
Bekymring for høje leveringsomkostninger	11
Bekymring for sælgerens troværdighed og for lang leveringstid	19
De varer, jeg var interesseret i at bestille, kunne ikke sendes til Danmark	6
Intet behov for at handle på nettet i de seneste tre måneder	49
Andet	14

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

**Hvad bruger danskerne internettet til?****Tabel 5.1** Internetaktiviteter

	16-74 år
	— pct. af befolkningen —
<b>Har du som privatperson inden for de seneste tre måneder brugt internettet til følgende...</b>	
Sendt eller modtaget mails	95
Sendt eller modtaget beskeder	88
Foretaget video- eller lydopkald	73
Brugt sociale medier	85
Søgt helbredsrelaterede oplysninger	75
Set dine egne eller familiemedlemmers sundhedsdata fx prøvesvar	78
Søgt information om varer eller tjenester	85
Ytret holdninger om samfundet eller politik på nettet	21
Deltaget i en online høring eller afstemning om samfund eller politisk	12
Set på jobopslag eller sendt en jobansøgning på nettet	36
Solgt varer eller tjenester på nettet eller app	34
Brugt netbank eller mobilbank	95

**Tabel 5.2** E-læringsaktiviteter

	16-74 år
	— pct. af befolkningen —
<b>Har du gennemført én eller flere e-læringsaktiviteter inden for de seneste tre måneder</b>	
Taget et online kursus	22
Brugt apps, læringsites, -videoer, e-bøger uden at tage et helt kursus	33
Nej	58

**Digital kommunikation med det offentlige****Tabel 6.1** Digital selvbetjening

	16-74 år
	— pct. af befolkningen —
<b>Har du som privatperson inden for de seneste 12 måneder prøvet at...:</b>	
Søge information på offentlige myndigheders hjemmesider eller apps fx SKAT, borger.dk, biblioteker, kommune, regioner, sundhed.dk m.v.	91
Hentet eller printet skemaer/blanketter fra offentlige myndigheders hjemmesider	38
Indsendt oplysninger fx udfyldte blanketter via internettet fx SKAT, Kommunen, SU, Skoleintra	68

**Tabel 6.2** Barrierer for digital selvbetjening

	16-74 år
	pct.
<b>Hvad er de vigtigste grunde til, at du inden for det seneste år ikke har brugt internettet til at indsende udfyldte blanketter til det offentlige?</b>	
Har ikke haft brug for at indsende oplysninger til det offentlige, hverken online eller i papirform	75
Kunne ikke finde relevante løsninger på hjemmesiden eller app'en	4
Kan ikke finde ud af, hvordan man gør fordi hjemmesiden/app'en er for indviklet	5
Bekymring for sikkerhed og beskyttelse af personlige data	4
Problemer med at bruge NemID eller har ikke NemID	2
Vil eller kan ikke betale online	2
En anden har gjort det for mig	8
Andet	10

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

**It-færdigheder****Tabel 7.1 Basale it-kompetencer**

	16-74 år
	pct.
<b>Har du prøvet at bruge en pc, tablet, smartphone eller iPad til følgende aktiviteter inden for de seneste tre måneder?</b>	
Flytte eller kopiere filer som data, billeder, video eller dokumenter mellem mapper eller enheder fx e-mail, messenger, bluetooth, kabel, USB eller skyen?	65
Downloade eller installere software eller apps	66
Redigere indstillinger i software, apps eller enheder (sprogindstillinger, lysstyrke, tekst størrelse, farveindstillinger osv.)	53
Nej, jeg har ikke prøvet nogle af disse aktiviteter	23

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

**Tabel 7.2 Avancerede kompetencer**

	16-74 år
	pct.
<b>Har du prøvet nogle af følgende aktiviteter inden for de seneste tre måneder?</b>	
Bruge tekstbehandlingssoftware	46
Oprette filer eller dokumenter, der består af fx billeder, tekst, video, lyd, animation, figur eller tabel med tal.	59
Bruge regneark	49
Ændre eller forbedre billede-, video eller audiofiles	32
Skrive computerprogram, hvor du har brugt et programmeringssprog	11
Nej, jeg har ikke prøvet nogle af disse aktiviteter	30

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

**Tabel 7.3 Avancerede funktioner i et regneark**

	16-74 år
	pct.
<b>Har du brugt avancerede funktioner i et regneark til at organisere, sortere eller analysere data, fx funktioner, formler eller tabeller?</b>	
Ja	59
Nej	41

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

**Cyber- og informationssikkerhed****Tabel 8.1 Aktiviteter for at administrere adgang til personlige data**

	16-74 år
	pct.
<b>Har du gjort nogle af følgende aktiviteter for at administrere adgangen til dine personlige data på internettet inden for de seneste tre måneder?</b>	
Læst persondatapolitik inden indtastning af personlig data	35
Begrænset eller nægtet adgang til min lokation fx slå lokalitetstjenester fra	62
Begrænset adgangen til min profil eller indhold på sociale medier eller delte cloud tjenester fx Google Drive	49
Nægtet adgang til personlig data til reklameformål	61
Tjekket, at hjemmesiden eller app'en jeg har indtastet personlige oplysninger, er sikker fx https, sikkerhedslogo eller -certifikat	45
Bedt hjemmesiden, søgemaskinen eller online butikens administrator om at opdatere eller slette data om mig	17

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

Tabel 8.2 Sikkerhedsbekymringer

	16-74 år pct.
<b>Vidste du, at cookies kan spore din færden på nettet og at denne viden kan bruges til at sende målrettede reklamer til dig?</b>	
Ja	89
Nej	11
<b>Har du ændret indstillinger i din browser for at forhindre eller begrænse cookies på dine enheder?</b>	
Ja	39
Nej	60
Ved ikke	1
<b>Er du bekymret for at dine online aktiviteter bliver registreret for at give skræddersyede reklamer?</b>	
Ja, i høj grad bekymret	20
Ja, i nogen grad bekymret	41
Nej, jeg er ikke bekymret	39
<b>Bruger du software, der begrænser muligheden for at spore dine aktiviteter på nettet på dine enheder?</b>	
Ja	26
Nej	73
Ved ikke	2

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

## Bilag II – Tabelafsnit nationale spørgsmål

### Adgang til internet og hyppighed af internetbrug

Tabel 9.1 Adgang til internet i hjemmet

	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
	pct. af befolkningen					
Har du adgang til internet i hjemmet?						
Ja	96	100	98	98	98	85
Nej	4	0	2	2	2	15

Tabel 9.2 Senest brug af internet

	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
	pct. af befolkningen					
Hvornår har du senest brugt internettet?						
Inden for de seneste tre måneder	96	100	100	99	96	78
Inden for det seneste år	0	0	0	0	0	2
For mere end et år siden	1	0	0	0	1	3
Har aldrig været på internettet	3	0	0	1	3	16
Ved ikke/vil ikke svare	0	0	0	0	0	1

Tabel 9.3 Hyppighed af internetbrug

	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
	pct. af befolkningen					
Hvor ofte har du i gennemsnit været på internettet i de seneste tre måneder?						
Flere gange om dagen	76	85	93	88	62	34
Hver dag eller næsten hver dag	15	13	6	9	24	29
Mindst en gang pr. uge	4	1	0	1	8	10
Mindre end en gang pr. uge	2	0	1	1	2	5
Uden for filter. Har ikke været på internettet inden for de seneste tre måneder	4	0	0	1	4	22

Tabel 9.4 Udstyr til internetbrug

	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
	pct. af befolkningen					
Hvilket udstyr har du brugt til at komme på internettet inden for de seneste tre måneder						
Stationær computer	29	41	26	25	35	32
Bærbar computer (eller netbook)	68	85	86	71	56	39
Tablet	42	27	34	49	47	30
Mobiltelefon eller smartphone	85	96	97	95	77	43
Andet udstyr, fx smart tv, medieafspiller, spillekonsol, e-boglæser, smart watch	30	40	52	33	14	4

**Udvalgte internetaktiviteter**

Tabel 9.5 Internetaktiviteter i de seneste tre måneder

	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
	pct. af befolkningen					
<b>Har du som privatperson inden for de seneste tre måneder brugt internettet til følgende...</b>						
Sendt eller modtaget mails eller e-post	92	84	96	97	92	72
Sendt eller modtaget beskeder fx via Messenger, Snapchat, Instagram eller WhatsApp	83	97	96	92	72	47
Set dine egne eller familiemedlemmers sundhedsdata	76	60	82	87	68	48
Brugt sociale medier	81	97	96	92	70	37
Ytret samfundsmæssige holdninger på nettet	19	25	18	23	17	9
Deltaget i en online høring eller afstemning om samfundsmæssige / politiske forhold	14	3	19	15	11	5
Set på jobopslag eller sendt en jobansøgning via web	32	28	51	42	15	1
Brugt netbank	73	40	76	76	73	59
Brugt mobilbank	72	46	88	84	60	32

**Digital dialog med sundhedsvæsenet**

Tabel 9.6 Digital dialog med sundhedsvæsenet

	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
	pct. af befolkningen					
<b>Har du inden for de seneste 12 måneder været i kontakt med din praktiserende læge/lægeklinik digitalt?</b>						
Ja, skriftligt via fx email eller app'en Min Læge	44	16	36	56	47	33
Ja, via video fx konsultation med lyd og billede fx via app'en Min Læge	7	6	9	10	4	2
Ja, anden digital kontakt	13	14	10	15	13	10
Nej	42	68	52	34	41	40
Uden for filter. Har ikke været på internettet inden for det seneste år	4	0	0	1	4	20
<b>Har du inden for de seneste 12 måneder været i kontakt med andre end din praktiserende læge/lægeklinik i sundhedsvæsenet digitalt?</b>						
Ja, skriftligt via fx email eller app'en Min Sundhed	33	11	29	39	35	26
Ja, via video fx konsultation med lyd og billede	3	5	6	4	1	1
Ja, anden digital kontakt	11	10	9	12	12	11
Nej	55	77	63	51	53	44
Uden for filter. Har ikke været på internettet inden for det seneste år	4	0	0	1	4	20

**Brug af myndighedernes hjemmesider og andre digitale tjenester****Tabel 9.7** Hyppighed af brug – offentlige digitale løsninger

	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
	pct. af befolkningen					
<b>Hvor ofte bruger du offentlige digitale løsninger?</b>						
Dagligt	22	9	21	30	18	13
Flere gange om ugen	37	25	36	42	36	26
En gang om ugen	20	30	24	16	22	14
En gang om måneden	11	16	14	9	8	12
Sjældnere	5	15	3	1	9	11
Slet ikke	5	6	1	1	5	23
Ved ikke	0	0	0	0	0	1

**Tabel 9.8** Kontakt til offentlige myndigheder

	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
	pct. af befolkningen					
<b>Har du indenfor de seneste 12 måneder...</b>						
Søgt information på offentlige myndigheders hjemmesider eller apps	85	66	88	94	82	58
Hentet eller printet skemaer/blanketter fra offentlige myndigheders hjemmesider	31	11	22	38	33	30
Indsendt oplysninger fx udfyldte blanketter via internettet	59	21	64	69	56	32
Uden for filter. Har ikke været på internettet inden for det seneste år	4	0	0	1	4	20

**Tabel 9.9** Digital selvbetjening

	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
	pct. af befolkningen					
<b>Er du fritaget for Digital Post?</b>						
- Ja	7	12	5	2	8	22
- Nej, jeg modtager Digital Post	93	85	95	98	92	78
<b>Er du tryk ved at kommunikere med de offentlige myndigheder via Digital Post/e-Boks?</b>						
- Ja	86	76	89	91	84	67
<b>Ved du, at man kan få hjælp til offentlig digital selvbetjening og Digital Post på fx kommunens borgerservicecentre og biblioteker?</b>						
- Ja	60	42	48	60	69	68
<b>Har du nogle gange behov for andres hjælp til offentlig digital selvbetjening?</b>						
- Ja	32	64	41	25	26	42
<b>Ved du, at du kan få en sms fra det offentlige (NemSMS), når du fx har tid på hospitalet eller skal huske at aflevere bøger på biblioteket?</b>						
- Ja	84	65	80	83	90	82

Tabel 9.10 Oplevelser med offentlige digitale løsninger

	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
	pct. af befolkningen					
<b>Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger</b>						
Meget enig	25	22	33	28	19	11
Enig	53	54	44	60	54	54
Hverken eller	15	22	14	9	20	21
Uenig	4	2	4	2	4	5
Meget uenig	2	0	4	1	1	3
<b>Det er let at få indblik i, hvilke oplysninger offentlige myndigheder har om mig.</b>						
Meget enig	8	9	9	8	6	6
Enig	30	29	23	33	35	33
Hverken eller	37	40	35	34	41	35
Uenig	16	16	21	17	11	14
Meget uenig	7	5	11	6	4	3
<b>Det offentlige passer godt på mine personlige oplysninger</b>						
Meget enig	12	18	16	10	10	8
Enig	39	40	36	43	36	43
Hverken eller	37	38	33	38	41	34
Uenig	8	4	10	7	8	8
Meget uenig	3	0	4	2	3	3
<b>Mine oplevelser med at bruge offentlige digitale løsninger er for det meste gode</b>						
Meget enig	25	24	31	28	20	14
Enig	57	54	54	60	58	49
Hverken eller	11	14	10	8	14	11
Uenig	2	1	3	2	2	2
Meget uenig	1	1	1	0	1	1
<b>Jeg foretrækker at bruge digitale løsninger til at klare mine ærinder hos det offentlige</b>						
Meget enig	32	23	46	36	22	11
Enig	40	37	36	48	41	29
Hverken eller	16	29	14	10	21	22
Uenig	4	4	0	4	7	9
Meget uenig	2	1	2	2	2	4
<b>Jeg har de nødvendige tekniske færdigheder til at bruge offentlige digitale løsninger</b>						
Meget enig	38	31	59	42	23	9
Enig	40	42	34	46	44	32
Hverken eller	10	18	3	6	18	19
Uenig	5	3	1	3	8	11
Meget uenig	2	1	1	1	2	5



## It-færdigheder

Tabel 9.11 Selvpfattede it-færdigheder

	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
	pct. af befolkningen					
<b>I hvilken grad føler du dig rustet til at bruge internettet med dine it-færdigheder?</b>						
I høj grad	56	48	82	64	35	16
I nogen grad	30	39	16	28	44	39
I mindre grad	8	6	1	6	14	20
Slet ikke	2	3	1	1	4	4
Ved ikke	0	3	0	0	0	1
Uden for filter. Har ikke været på internettet inden for det seneste år	4	0	0	1	4	20
<b>Er du bevidst om, at du kan gøre noget for at beskytte dig på nettet?</b>						
Ja	76	82	83	79	75	55
Nej	20	17	17	20	21	22
Uden for filter. Har ikke været på internettet inden for det seneste år	4	0	0	1	4	20

## Cyber- og informationssikkerhed

Tabel 9.12 Aktiviteter til at administrerer adgang til personlige data

	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
	pct. af befolkningen					
<b>Har du gjort nogle af følgende aktiviteter for at administrere adgangen til dine personlige data på internettet inden for de seneste tre måneder?</b>						
Læst privatlivspolitik inden indtastning af personlig data	38	27	34	44	41	24
Begrænset eller nægtet adgang til min lokation	66	76	84	75	53	23
Begrænset adgang til min profil eller indhold på sociale medier eller delte cloud tjenester fx Google Drive	61	61	76	70	51	18
Nægtet adgang til personlig data til reklameformål	69	68	80	76	61	36
Tjekket at hjemmesiden, jeg har indtastet personlige oplysninger på, er sikker	50	57	55	56	45	26
Bedt hjemmeside eller søgemaskines administrator eller udbyder om at opdatere eller slette data om mig	20	32	28	20	15	8
Ændret indstillinger i din browser for at forhindre eller begrænse cookies	36	35	40	40	34	15
Uden for filter. Har ikke været på internettet inden for det seneste år	4	0	0	1	4	20

Tabel 9.13 Sikkerhedsbekymringer og viden om it-sikkerhed

	15-89 år	15 år	16-34 år	35-54 år	55-74 år	75-89 år
	pct. af befolkningen					
Benytter samme kodeord til NemID, e-mail og profiler på sociale medier	18	24	24	14	15	23
Har oplevet nogle sikkerhedsproblemer i forbindelse med internetbrug til private formål i de seneste 12 måneder	13	18	18	16	7	5
<b>Har sikkerhedsbekymringer på internettet holdt eller begrænset dig fra at gøre brug af private aktiviteter på internettet i de seneste 12 måneder?</b>						
Ja	30	31	34	29	31	22
Nej	66	67	65	70	64	57
Ved ikke	0	1	.	.	1	1
Uden for filter. Har ikke været på internettet inden for det seneste år	4	0	0	1	4	20
<b>I hvor høj grad mener du, at du har nok viden om sikkerhed på internettet?</b>						
I høj grad	19	26	29	20	10	5
I nogen grad	51	55	52	58	48	33
I mindre grad	21	14	15	18	29	28
Slet ikke	5	3	3	3	8	11
Ved ikke	1	0	0	0	1	0
Uden for filter. Har ikke været på internettet inden for de seneste tre måneder	4	0	0	1	4	22

## Bilag III - Liste over spørgsmål i EU-undersøgelsen

### 1. Internetadgang og internetbrug

- (A1) Har du eller andre i huststanden adgang til internet i hjemmet?
- Hvilken form for internetforbindelse bruges i hjemmet?
  - (A2\_1) Faste bredbånds forbindelser fx fiber, DSL, ADSL, VDSL, kabel, Wi-Fi
  - (A2\_2) Mobilbredbånd fx 3G eller 4G eller via bærbar USB-stik
  - (A2\_9) Ved ikke
- (B1) Hvornår har du senest brugt internettet uanset hvor?
- (B2) Hvor ofte har du i gennemsnit været på internettet i de seneste tre måneder?
- Hvilke udstyr har du brugt til at komme på internettet inden for de seneste tre måneder?
  - (B3\_1) Stationær computer
  - (B3\_2) Bærbar computer
  - (B3\_3) Tablet
  - (B3\_4) Mobiltelefon eller smartphone
  - (B3\_5) Andet udstyr fx medieafspiller, spillekonsol, e-bogslæser, smartwatch

### 2. Internetaktiviteter

- Har du brugt internettet privat til nogle af de følgende formål i de seneste tre måneder?
  - (B4\_1) Sendt eller modtaget mails, fx gmail, hotmail, e-boks
  - (B4\_2) Sendt eller modtaget beskeder, fx via Messenger, Snapchat, Instagram eller WhatsApp
  - (B4\_3) Foretaget video- eller lydopkald, fx Skype, Messenger, FaceTime, WhatsApp, Viber
  - (B4\_4) Brugt sociale medier, fx Facebook, Instagram, Snapchat, LinkedIn eller Twitter
  - (B4\_5) Læst online nyheder, aviser eller nyhedsmagasiner, fx e-avisen, nyhedssites og nyheder på sociale medier
  - (B4\_6) Søgt helbredsrelaterede oplysninger, fx om livsstil, ernæring, sundhed, skade eller sygdom
  - (B4\_7) Søgt information om varer eller tjenester
  - (B4X1\_8) Set dine egne eller familiemedlemmers sundhedsdata fx prøvesvar, diagnoser, medicin, fx sundhed.dk, E-journal, Sundhedsjournal eller Medicinkortet
  - (B4X1\_9) Ytret holdninger om samfundet eller politik på nettet fx på Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, snapchat eller blogs
  - (B4X1\_10) Deltaget i en online høring eller afstemning om samfundsmæssige eller politiske forhold, fx underskriftindsamling eller byplanlægning
  - (B4X1\_11) Set på jobopslag eller sendt en jobansøgning på nettet
  - (B4X1\_12) Solgt varer eller tjenester på nettet eller app, fx dba.dk, eBay eller net auktioner, Facebook Marketplace
  - (B4X1\_13) Brugt netbank eller mobilbank, fx overførsel af penge eller brug af MobilePay
- Har du gennemført en eller flere af følgende læringsaktiviteter over internettet i de seneste tre måneder?
  - (B5\_1) Taget et online kursus
  - (B5\_2) Brugt apps, læringssites, -videoer, e-bøger uden at tage et helt kursus
  - (B5\_3) Nej
  - (B5\_99) Ved ikke

### 3. Digital kontakt med offentlige myndigheder

- Har du som privatperson inden for de seneste 12 måneder prøvet at...
  - (C1\_1) Søge information på offentlige myndigheders hjemmesider eller apps, fx SKAT, borger.dk, biblioteker, kommune, regioner, sundhed.dk
  - (C1\_2) Hente eller printe skemaer/blanketter fra offentlige myndigheders hjemmesider
  - (C1\_3) Indsende oplysninger fx udfyldte blanketter via internettet fx forskudsopgørelse, adresseskifte, lægeskift, navneregistrering, reservere bøger på biblioteket, ansøge om SU
- Hvad er de vigtigste grunde til, at du inden for de seneste 12 måneder ikke har brugt internettet til at indsende oplysninger til det offentlige?
  - (C2\_1) Har ikke haft brug for at indsende oplysninger til det offentlige, hverken online eller i papirform
  - (C2\_2) Kunne ikke finde relevante hjemmesider/online løsninger
  - (C2\_3) Kan ikke finde ud af, hvordan man gør fordi hjemmesider/apps var for svære/komplicerede
  - (C2\_4) Bekymring for sikkerhed og beskyttelse af personlige data
  - (C2\_5) Problemer med at bruge NemID eller har ikke NemID
  - (C2\_6) Vil eller kan ikke betale online
  - (C2\_7) En anden har gjort det for mig
  - (C2\_8) Andet
  - (C2\_99) Ved ikke

### 4. Nethandel

- (D1) Hvornår har du senest købt eller bestilt varer over internettet til privat brug?
- Har du inden for de seneste tre måneder købt eller bestilt følgende over internettet?
  - (KOB1\_1) Tøj, sko, sportstøj, tasker og smykker
  - (KOB1\_2) Sportsudstyr Medtag ikke sportstøj
  - (KOB1\_3) Legetøj eller børneprodukter og udstyr, fx bleer, sutteflaske, barnevogn
  - (KOB1\_4) Møbler eller andre ting til hjem eller have, fx tæpper, gardiner og haveredskaber
  - (KOB2\_1) CD'er eller vinylplader
  - (KOB2\_2) Film eller serier på DVD, Blu-Ray
  - (KOB2\_3) Fysiske bøger, magasiner eller aviser
  - (KOB2\_4) Computer, tablets, mobiltelefon eller tilbehør
  - (KOB2\_5) Elektronik, fx TV, elkedel, højtalere, kamera, hvidevarer
  - (KOB2\_6) Medicin og kosttilskud fx vitaminpiller
  - (KOB3\_1) Færdiglavet mad fra restauranter, fastfood eller catering
  - (KOB3\_2) Mad eller drikke fra supermarkedet eller måltidskasser, fx Nemlig.com, Årstiderne
  - (KOB3\_3) Kosmetik, skønheds- eller wellnessprodukter
  - (KOB3\_4) Rengøring eller personlig hygiejne, fx tandbørste, viskestykker, vaskeklude, vaskemiddel
  - (KOB3\_5) Cykel, knallert, bil eller andre køretøjer eller reservedele
  - (KOB3\_6) Andre fysiske varer
- Hvilke forhandlere har du bestilt varer fra inden for de seneste tre måneder?
  - (D3\_1) Fra internetforhandlere i Danmark
  - (D3\_2) Fra internetforhandlere i EU, men uden for Danmark
  - (D3\_3) Fra internetforhandlere uden for EU.
  - (D3\_4) Ved ikke i hvilke lande internetforhandlere befinder sig

- (D4) Har du købt nogle af de nævnte fysiske varer fra privatpersoner online?
- Har du som privatperson haft abonnement eller foretaget enkelte køb for at få adgang til noget af følgende inden for de seneste tre måneder?
  - (ADGANG1\_1) Musik (streaming eller download), fx Spotify, Itunes, Telmore Play
  - (ADGANG1\_2) Film og serier (streaming eller download), fx Netflix, HBO, Blockbuster, YouSee
  - (ADGANG1\_3) E-bøger, online magasiner eller netaviser, fx Mofibo, SAXO, Amazon Prime
  - (ADGANG1\_4) Spil online eller som apps til smartphone, tablet, computer eller konsol
  - (ADGANG1\_5) Software, apps eller opgraderinger, fx Officepakke, antivirus
  - (ADGANG1\_6) Fitness- og sundhedsapps
  - (ADGANG1\_7) Andre betalte apps, fx til at lære sprog, rejser, vejret
  - (ADGANG2\_1) Billetter til sportsbegivenheder
  - (ADGANG2\_2) Billetter til biograf, koncert, teater eller oplevelser
  - (ADGANG2\_3) Tilmeldt internet- eller mobilabonnement
  - (ADGANG2\_4) Tilmeldt el, vand, varme, skraldeservice eller lignende
- Har du inden for de seneste tre måneder som privatperson købt hjælp til rengøring, børnepasning, håndværker eller havearbejde via internettet?
  - (D7\_1) Ja, gennem en virksomhed
  - (D7\_2) Ja, gennem en privatperson, fx Happy Helper, Hilfr, Facebook og HandyHand
  - (D7\_3) Nej
  - (D7\_99) Ved ikke
- Har du inden for de seneste tre måneder som privatperson købt transport via hjemmesider eller apps?
  - (D8\_1) Ja, gennem en virksomhed, fx Tog, bus, el-cykel, fly, taxa, løbehjul
  - (D8\_2) Ja, gennem en privatperson fx GoMore, SnappCar
  - (D8\_3) Nej
  - (D8\_99) Ved ikke
- Har du som privatperson lejet overnatning eller weekendophold via hjemmesider eller apps inden for de seneste tre måneder?
  - (D9\_1) Ja, gennem hotel eller rejsebureau
  - (D9\_2) Ja, gennem privatperson fx Airbnb
  - (D9\_3) Nej
  - (D9\_99) Ved ikke
- (D10) Har du som privatperson købt andre tjenester end tidligere nævnte via hjemmesider eller apps inden for de seneste tre måneder?
- (D11) Hvor mange gange har du købt eller bestilt varer eller tjenester over internettet til privat brug inden for de seneste tre måneder?
- (D12) Hvor mange penge har du ca. brugt på de varer eller tjenester du har købt eller bestilt over internettet til private formål inden for de seneste tre måneder?
- Når du har handlet online i de seneste tre måneder, hvilket udstyr har du gjort det på?
  - (D1UDSTYR\_1) Smartphone/mobiltelefon
  - (D1UDSTYR\_2) Tablet fx iPad
  - (D1UDSTYR\_3) Bærbar computer, desktop
  - (D1UDSTYR\_4) Stationær computer
  - (D1UDSTYR\_5) Andet
  - (D1UDSTYR\_99) Ved ikke

- Har du oplevet følgende problemer, da du købte eller bestilte varer eller tjenester over internettet til private formål over de seneste tre måneder?
  - (D13\_1) Tekniske problemer med hjemmesiden under bestilling eller betaling af ordren
  - (D13\_2) Svært at finde information om garantier eller andre forbrugerrettigheder
  - (D13\_3) Varen ankom senere end angivet
  - (D13\_4) Omkostningerne blev højere end angivet fx højere leveringsomkostninger eller transaktionsomkostninger
  - (D13\_5) Forkert eller beskadiget vare
  - (D13\_6) Bedrageri fx blev varen ikke leveret eller misbrug af kortoplysninger
  - (D13\_7) Svært at klage eller leverandørens svar på klagen var utilfredsstillende
  - (D13\_8) Varen kunne ikke sendes til Danmark
  - (D13\_9) Andet
  - (D13\_10) Har ikke oplevet nogen problemer
- Har du udført en af følgende finansielle aktiviteter over internettet til private formål inden for de seneste tre måneder?
  - (D14\_1) Købt eller solgt aktier, obligationer, investeret penge eller lignende aktiviteter
  - (D14\_2) Købt eller fornyet forsikringer inkl. dem der bliver tilbudt som del af en pakke, fx rejseforsikring sammen med en flybillet
  - (D14\_3) Optaget lån eller søgt kredit hos banker eller andre finansielle udbydere. Medtag ikke lån fra privatpersoner
- Hvad er de vigtigste grunde til, at du ikke har købt eller bestilt varer eller tjenester over internettet til private formål inden for de seneste 3 måneder?
  - (D15\_1) Jeg foretrækker at handle personligt, vil gerne se varen eller jeg er loyal over for butikkerne
  - (D15\_2) Jeg er bekymret for sikkerhed ved betaling over internettet og beskyttelse af personlige data fx kreditkortoplysninger
  - (D15\_3) Bekymring for returret, tilbagebetaling af mine penge samt klagemuligheder
  - (D15\_4) Jeg kunne ikke, fordi jeg ikke ved, hvordan man handler på nettet
  - (D15\_5) Bekymring for høje leveringsomkostninger
  - (D15\_6) Bekymring for sælgerens troværdighed og for lang leveringstid
  - (D15\_7) De varer, jeg var interesseret i at bestille, kunne ikke sendes til Danmark
  - (D15\_8) Intet behov for at handle på nettet i de seneste tre måneder
  - (D15\_9) Andet

## 5. It-færdigheder

- Har du prøvet at bruge en pc, tablet, smartphone eller iPad til følgende aktiviteter inden for de seneste tre måneder?
  - (E1\_1) Flytte eller kopiere filer som data, billeder, video eller dokumenter mellem mapper eller enheder fx e-mail, messenger, bluetooth, kabel, USB eller skyen?
  - (E1\_2) Downloade eller installere software eller apps
  - (E1\_3) Redigere indstillinger i software, apps eller enheder (sprogindstillinger, lysstyrke, tekst størrelse, farveindstillinger osv.)
  - (E1\_4) Nej, jeg har ikke prøvet nogle af disse aktiviteter
- Har du prøvet nogle af følgende aktiviteter inden for de seneste tre måneder?
  - (E2\_1) Bruge tekstbehandlingssoftware
  - (E2\_2) Oprette filer eller dokumenter, der består af fx billeder, tekst, video, lyd, animation, figur eller tabel med tal.
  - (E2\_3) Bruge regneark

- (E2A) Har du brugt avancerede funktioner i et regneark til at organisere, sortere eller analysere data, fx funktioner, formler eller tabeller?
- (E2\_4) Ændre eller forbedre billede-, video eller audiofiles
- (E2\_5) Skrive computerprogram, hvor du har brugt et programmeringssprog
- (E2\_6) Nej, jeg har ikke prøvet nogle af disse aktiviteter

## 6. Falsk og misledende indhold på nettet

- (E3) Har du set opslag, billeder eller nyheder, som du tænkte var falske eller misledende, på nyhedssider eller sociale medier, fx Facebook, Snapchat, Instagram, YouTube, Twitter, inden for de seneste tre måneder?
- (E4) Har du tjekket troværdigheden af disse opslag, billeder eller nyheder på nettet?
- Hvordan har du tjekket troværdigheden af disse opslag, billeder eller nyheder på nettet?
  - (E5\_1) Jeg har tjekket kilden eller andre informationer om emnet på nettet
  - (E5\_2) Jeg har diskuteret emnet med andre på nettet, fx i kommentarfelter, blogs
  - (E5\_3) Jeg har brugt andre kilder end internettet eller diskuteret emnet med andre offline
  - (E5\_99) Ved ikke
- Hvorfor har du ikke tjekket troværdigheden af disse opslag, billeder eller nyheder, du så på nettet?
  - (E6\_1) Jeg vidste allerede, at opslaget/nyheden eller kilden ikke var troværdig
  - (E6\_2) Jeg kan ikke finde ud af at tjekke troværdigheden, fordi det er for kompliceret
  - (E6\_3) Andre årsager
  - (E6\_99) Ved ikke

## 7. It-sikkerhed

- (F1\_1) Læst persondatapolitik inden indtastning af personlig data
- (F1\_2) Begrænset eller nægtet adgang til min lokation, fx slå lokalitetstjenester fra
- (F1\_3) Begrænset adgangen til min profil eller indhold på sociale medier eller delte cloud tjenester fx Google Drive
- (F1\_4) Nægtet adgang til personlig data til reklameformål
- (F1\_5) Tjekket, at hjemmesiden eller app'en jeg har indtastet personlige oplysninger, er sikker fx https, sikkerhedslogo eller -certifikat
- (F1\_6) Bedt hjemmesiden, søgemaskinen eller online butikkens administrator om at opdatere eller slette data om mig
- (F2) Vidste du, at cookies kan spore din færden på nettet og at denne viden kan bruges til at sende målrettede reklamer til dig?
- (F3) Har du sat/ændret cookieindstillinger i din browser for at forhindre eller begrænse cookies på dine enheder?
- (F4) Er du bekymret for at dine online aktiviteter bliver registreret for at give skræddersyede reklamer?
- (F5) Bruger du software, der begrænser muligheden for at spore dine aktiviteter på nettet på dine enheder?

## 8. Smittestop-appen

- (CORONA1) Smittestop-appen er et digitalt supplement til smitteopsporing og det er frivilligt at hente og anvende den. Har du downloadet smittestop-appen?
- Hvad er de vigtigste årsager til, at du ikke har hentet smittestop-appen?

- (CORONA2\_1) Jeg vidste ikke, at sådan en app findes
- (CORONA2\_2) Jeg har ikke en smartphone, eller min telefon er for gammel
- (CORONA2\_3) Jeg gør rigeligt for at forhindre smitten med COVID-19 i forvejen
- (CORONA2\_4) Jeg har ikke lyst til at vide, om jeg har været i nærheden af en COVID-19 smittet
- (CORONA2\_5) Jeg er bekymret for, hvem der har adgang til min data
- (CORONA2\_6) Jeg tror ikke appen virker
- (CORONA2\_7) Andre årsager
- CORONA2A) Hvilke andre årsager har holdt dig fra at downloade smittestop-appen?
- (CORONA3) Har du modtaget en besked om smitterisiko i smittestop-appen?

### **9. Hjemmearbejde**

- (Q3) Har du brugt videomøder i forbindelse som privatperson eller i forbindelse med dit arbejde eller studie i de seneste 12 måneder?
- (Q1) Bruger du computere, bærbare, smartphones, tablets eller andre mobile enheder på jobbet?
- (Q2) Hvor ofte har du i gennemsnit arbejdet hjemmefra i de seneste 12 måneder?



## Bilag IV - Liste over spørgsmål i den nationale undersøgelse

### 1. Internetadgang og internetbrug

- (AA1\_CAWI) Får du hjælp af en anden person til at åbne dette skema og/eller besvare spørgsmålene i undersøgelsen?
- (A1) Har du adgang til internet i hjemmet?
- Hvad er årsagerne til, at du ikke har adgang til internet i hjemmet?
  - (A3\_1) Har adgang til internet andre steder, fx arbejdsplads, biblioteket, borgerservice, familie, venner
  - (A3\_2) Har ikke brug for internet, har ikke lyst, er ikke interesseret
  - (A3\_3) IT-udstyr koster for meget
  - (A3\_4) Internetforbindelse koster for meget
  - (A3\_5) Ved ikke hvordan man bruger internettet
  - (A3\_6) Bekymring for sikkerhed eller privatlivets fred
  - (A3\_7) Det er ikke muligt at få internetforbindelse
  - (A3\_99) Ved ikke
- (B1) Hvornår har du senest brugt internettet
- (B2) Hvor ofte har du i gennemsnit været på internettet i de seneste tre måneder?
- Hvilket udstyr har du brugt til at komme på internettet inden for de seneste tre måneder?
  - (B3\_1) Stationær computer
  - (B3\_2) Bærbar computer (eller netbook)
  - (B3\_3) Tablet
  - (B3\_4) Mobiltelefon eller smartphone
  - (B3\_5) Andet udstyr, fx smart tv, medieafspiller, spillekonsol, e-boglæser, smart watch
- (QE) I hvilken grad føler du dig rustet til at bruge internettet med dine it-færdigheder?

### 2. Internetaktiviteter

- Har du som privatperson inden for de seneste tre måneder brugt internettet til følgende...
  - (B4\_1) Sendt eller modtaget mails eller e-post
  - (B4\_2) Sendt eller modtaget beskeder, fx via Messenger, Snapchat, Instagram eller WhatsApp
  - (B4\_3) Set dine egne eller familiemedlemmers sundhedsdata, fx prøvesvar, aftaler på fx Sundhed.dk, E-journal, Sundhedsjournal eller Medicinkort?
  - (B4\_4) Brugt sociale medier, fx Facebook, Instagram, Snapchat, LinkedIn eller Twitter
  - (B4X1\_9) Ytret holdninger om samfundet eller politik på nettet, fx på Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, snapchat eller blogs
  - (B4X1\_10) Deltaget i en online høring eller afstemning om samfundsmæssige eller politiske forhold, fx underskriftindsamling eller byplanlægning
  - (B4X1\_11) Set på jobopslag eller sendt en jobansøgning via web
  - (B4X1\_12) Brugt netbank
  - (B4X1\_13) Brugt mobilbank
  - (B4X1\_14) Installeret programmer på din pc
- (B4MXX) Ved du, hvordan du installerer en app på din smartphone?
- Hvis du skulle have hjælp til at bruge din smartphone, hvor ville du da søge hjælpen?
  - (B4MXXX\_1) Fra en person i familien, vennekredsen
  - (B4MXXX\_2) Fra internettet
  - (B4MXXX\_3) Fra en forhandler af smartphones

- (B4MXXX\_4) Fra en ansat i borgerservice
- (B4MXXX\_5) Fra en ansat på et bibliotek
- (B4MXXX\_6) Fra en it-frivillig i en lokal forening
- (B4MXXX\_7) Andre steder
- (B4X) Har nedlukningen grundet COVID-19 ændret din brug af videoopkald til private formål?
- (D1) Hvornår har du senest købt eller bestilt varer over internettet til privat brug?

### 3. Digital kontakt med sundhedsvæsenet

- (B4XX) Har du inden for de seneste 12 måneder været i kontakt med din praktiserende læge/lægeklinik digitalt?
  - (B4XX\_1) Ja, skriftligt via fx email eller appen Min Læge
  - (B4XX\_2) Ja, via video fx konsultation med lyd og billede fx via appen Min Læge
  - (B4XX\_3) Ja, anden digital kontakt
  - (B4XX\_4) Nej
  - (B4XX\_99) Ved ikke
- Har du inden for de seneste 12 måneder været i kontakt med andre end din praktiserende læge/lægeklinik i sundhedsvæsenet digitalt?
  - (B4XXXX\_1) Ja, skriftligt via fx email eller appen MinSundhed
  - (B4XXXX\_2) Ja, via video fx konsultation med lyd og billede
  - (B4XXXX\_3) Ja, anden digital kontakt
  - (B4XXXX\_4) Nej
  - (B4XXXX\_99) Ved ikke
- (B4V) Oplever du det alt i alt som en fordel eller ulempe for dig at kontakten foregik digitalt?
- Vil digital kontakt med sundhedsvæsenet være en god løsning fremadrettet, hvis du skulle få behov for at komme i kontakt med din praktiserende læge eller anden person i sundhedsvæsenet?
  - (B4S\_1) Ja, skriftligt via fx email eller appen MinSundhed vil være en god løsning for mig
  - (B4S\_2) Ja, via video fx konsultation med lyd og billede vil være en god løsning for mig
  - (B4S\_3) Ja, anden digital kontakt end ovennævnte vil være en god løsning for mig
  - (B4S\_4) Nej
  - (B4S\_99) Ved ikke

### 4. Digital kontakt med de offentlige myndigheder

- Har du inden for de seneste 12 måneder...
  - (C1\_1) Søgt information på offentlige myndigheders hjemmesider eller apps, fx SKAT, borger.dk, biblioteker, kommune, regioner, sundhed.dk
  - (C1\_2) Hentet eller printet skemaer/blanketter fra offentlige myndigheders hjemmesider
  - (C1\_3) Indsendt oplysninger fx udfyldte blanketter via internettet, fx forskudsopgørelse, adresseskifte, lægeskift, navneregistrering, reservere bøger på biblioteket, ansøge om SU
- Hvad er de vigtigste grunde til, at du inden for det seneste år ikke har brugt internettet til at indsende oplysninger til det offentlige?
  - (C2\_1) Har ikke haft brug for at indsende oplysninger til det offentlige, hverken online eller i papirform
  - (C2\_2) Kunne ikke finde relevante hjemmesider/online løsninger
  - (C2\_3) Kan ikke finde ud af, hvordan man gør fordi hjemmesider eller apps er for svære eller komplicerede
  - (C2\_4) Bekymring for sikkerhed og beskyttelse af personlige data

- (C2\_5) Problemer med at bruge NemID eller har ikke NemID
- (C2\_6) Vil eller kan ikke betale online
- (C2\_7) En anden har gjort det for mig
- (C2\_8) Andet
- (C2\_99) Ved ikke
- (C5) Den seneste gang, du indsendte en blanket via internet eller anvendte offentlig digital selvbetjening, havde du da brug for hjælp undervejs?
- (C6) Har du været i situationer, som krævede, at du skulle benytte flere separate selvbetjeningsløsninger på de offentlige myndigheders hjemmesider?
- (C7) I hvilken grad har du oplevet at have haft overblik over, hvad du skulle gøre, når dit ærinde har krævet, at du benytter flere separate selvbetjeningsløsninger?
- (C8) Er du fritaget for Digital Post?
- (C9) Er du tryk ved at kommunikere med de offentlige myndigheder via Digital Post/e-Boks?
- (C11) Ved du, at man kan få hjælp til offentlig digital selvbetjening og Digital Post på fx kommunens borgerservicecentre og biblioteker?
- Hvis du skulle have hjælp til offentlig digital selvbetjening, hvor ville du da søge hjælpen?
  - (CY\_1) Fra en person i familien, vennekredsen
  - (CY\_2) Fra internettet
  - (CY\_3) Fra en ansat i borgerservice
  - (CY\_4) Fra en ansat på et bibliotek
  - (CY\_5) Fra en it-frivillig i en lokal forening
  - (CY\_6) Andre steder
  - (CY\_99) Ved ikke
- (CY1) Har du nogle gange behov for andres hjælp til offentlig digital selvbetjening?
- (CY2) Har du behov for andres hjælp, fordi kontakten til det offentlige er digital, eller ville du også have behov for hjælp, hvis kontakten ikke var digital?
- (C11\_A) Har du fået hjælp til offentlig digital selvbetjening eller Digital Post fra kommunens borgerservice eller bibliotek, der hvor du bor?
- (C11\_B) Hvordan oplevede du processen fra start til slut, sidste gang du fik hjælp til offentlig digital selvbetjening eller digital post?
- (C12) Ved du, at du kan få en sms fra det offentlige (NemSMS), når du fx har tid på hospitalet eller skal huske at aflevere bøger på biblioteket?
- (C12A) Ved du, at du kan få hjælp til digital selvbetjening af fx en pårørende ved at afgive en digital fuldmagt?
- (C13) Hvor enig er du i, at oplysninger om dig i højere grad bør deles mellem offentlige myndigheder, hvis det kan forbedre din brugeroplevelse på digitale selvbetjeningsløsninger?
- (C15A) I hvilken grad oplever du at have behov for et samlet overblik over dine aftaler og frister hos det offentlige?
- (C16A) I hvor høj grad mener du, at følgende er sandt eller usandt? Det offentlige har for mange oplysninger om mig.
- (C16D) I hvor høj grad mener du, at følgende er sandt eller usandt? Forkerte oplysninger følger mig på tværs af det offentlige.
- Har du brugt NemID til at logge på...
  - (C20A\_1) ... din netbank?
  - (C20A\_2) ... offentlige myndigheders hjemmesider?
  - (C20A\_3) ... på andre hjemmesider, for eksempel vedrørende din forsikring eller pension?
  - (C20A\_4) Nej, jeg bruger ikke NemID
  - (C20A\_99) Ved ikke
- (C20C) Bruger du NemID Nøgleapp?

## 5. Oplevelser og tillid til de offentlige digitale løsninger

- (T11) Hvor ofte bruger du offentlige digitale løsninger?
- (T10\_1) Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger
- (T10\_2) Det er let at få indblik i, hvilke oplysninger offentlige myndigheder har om mig.
- (T10\_3) Det offentlige passer godt på mine personlige oplysninger
- (T1\_1) Mine oplevelser med at bruge offentlige digitale løsninger er for det meste gode, fx Borger.dk, NemID, Digital Post, E-boks, din kommunes hjemmeside og Sundhed.dk
- (T1\_2) Jeg foretrækker at bruge digitale løsninger til at klare mine ærinder hos det offentlige.
- (T1\_3) Jeg har de nødvendige tekniske færdigheder til at bruge offentlige digitale løsninger.
- (T5\_1) Det er min oplevelse, at de offentlige myndigheder har de rette kompetencer til at lave digitale løsninger
- (T5\_2) Det er min oplevelse at de offentlige myndigheder laver digitale løsninger for at gøre hverdagen lettere for mig
- (T5\_3) Offentlige digitale løsninger fungerer nogenlunde på samme måde som andre apps og hjemmesider, jeg bruger i hverdagen

## 6. It-sikkerhed

- (F5) Er du bevidst om, at du kan gøre noget for at beskytte dig på nettet?
- Har du gjort nogle af følgende aktiviteter for at administrere adgangen til dine personlige data på internettet inden for de seneste tre måneder?
  - (F1\_1) Læst privatlivspolitik inden indtastning af personlig data
  - (F1\_2) Begrænset eller nægtet adgang til min lokation
  - (F1\_3) Begrænset adgangen til min profil eller indhold på sociale medier eller delte cloud tjenester fx Google Drive
  - (F1\_4) Nægtet adgang til personlig data til reklameformål
  - (F1X1\_5) Tjekket at hjemmesiden, jeg har indtastet personlige oplysninger på, er sikker fx https, sikkerhedslogo eller -certifikat
  - (F1X1\_6) Bedt hjemmeside eller søgemaskines administrator eller udbyder om at opdatere eller slette data om mig
- (F2) Vidste du, at cookies kan spore din færden på nettet og at denne viden kan bruges til at sende målrettede reklamer til dig?
- (F3) Har du ændret indstillinger i din browser for at forhindre eller begrænse cookies på dine enheder?
- Har du som privatperson benyttet følgende loginmåder de seneste tre måneder?
  - (F9\_1) NemID nøglekort
  - (F9\_2) Elektronisk id-certifikat eller app, fx NemID Nøgleapp eller Google Authenticator
  - (F9\_3) To-faktor login (ikke NemID og NemID Nøgleapp, men en ekstra kode modtaget på telefon eller tablet)
  - (F9\_4) Passwordmanager, fx Lastpass, 1password, browserbaseret passwordmanager fx Chrome-browser
  - (F9\_5) Login til socialt medie brugt på andre hjemmesider eller apps, fx Facebooklogin brugt på andre apps eller tjenester
  - (F9\_6) Andre elektroniske loginmåder
- Gør du noget af følgende for at beskytte dig på nettet?
  - (F6\_1) Jeg har begrænset adgangen til min profil eller indhold på sociale medier
  - (F6\_2) Jeg anvender kun trådløst netværk uden for hjemmet, hvis netværket er beskyttet med kode
  - (F6\_3) Jeg er påpasselig med at afgive personlige oplysninger på sociale medier, fx at lægge billeder eller information om mig selv på sociale medier

- (F6\_4) Når jeg skal angive personlige oplysninger, tjekker jeg, om hjemmesiden er sikker, fx https-sites eller certifikater
- (F6\_5) Jeg opdaterer løbende sikkerhedsprogrammer på min computer, fx virusbeskyttelse
- (F6\_6) Jeg har slået automatisk opdatering af programmer og systemer til på min computer
- (F6X1\_7) Jeg henter kun programmer og apps fra hjemmesider, jeg stoler på
- (F6X1\_8) Jeg tager jævnligt sikkerhedskopi af mine filer og dokumenter på computer og tablet
- (F6X1\_9) Jeg tager jævnligt sikkerhedskopi af mine filer og oplysninger på min smartphone
- (F6X1\_10) Jeg anvender 12 karakterer eller derover i mine passwords
- (F7A) Benytter du samme kodeord til NemID, e-mail og profiler på sociale medier?
- (F5X1) Har du oplevet nogle sikkerhedsproblemer i forbindelse med internetbrug til private formål i de seneste 12 måneder?
- (F5X2) Har sikkerhedsbekymringer på internettet holdt eller begrænset dig fra at gøre brug af private aktiviteter på internettet i de seneste 12 måneder
- (F7) I hvor høj grad mener du, at du har nok viden om sikkerhed på internettet?
- Hvor får du oftest din viden om internetsikkerhed fra?
  - (F8\_1) Familie og venner
  - (F8\_2) Nyhedsmedier, TV, magasiner eller aviser
  - (F8\_3) Offentlige hjemmesider (fx sikkerdigital.dk eller borger.dk)
  - (F8\_4) Arbejdsplads eller uddannelsesinstitution
  - (F8\_5) Øvrige hjemmesider eller sociale medier
  - (F8\_6) Andre steder fra
  - (F8\_7) Ingen steder fra

## **7. Manglende adgang og brug af internettet**

- Hvorfor har du ikke brug for adgang til internet i hjemmet?
  - (H1\_1) Hvis jeg har brug for internet, får jeg hjælp af familie eller venner
  - (H1\_2) Jeg finder oplysninger mv. på anden måde
  - (H1\_3) Jeg har opgivet at følge med i udviklingen inden for brug af internet
  - (H1\_4) Jeg foretrækker personlig kontakt, breve eller telefon
  - (H1\_5) Internettet er spil af tid
  - (H1\_6) Det er for besværligt med installation, opkobling og andre tekniske spørgsmål
  - (H1\_7) Andet
- (H2) Har du planer om at lære at bruge internet?
- (H3) Har du nogle gange ærgret dig over, at du ikke har adgang til internet i hjemmet?
- På hvilke områder oplever du udfordringer i hverdagen som en følge af, at du ikke bruger internet?
  - (H4\_1) Transport, fx flextrafik, adgang til køreplaner, billetter til bus eller tog, bilparkering
  - (H4\_2) Økonomi, fx adgang til netbank
  - (H4\_3) Indkøb, fx adgang til rabatter og tilbud
  - (H4\_4) Kommunikation med offentlige myndigheder, fx Digital Post/NemID
  - (H4\_5) Kommunikation med familie, venner og andre
  - (H4\_6) Medlemskab af foreninger, klubber mv.
  - (H4\_7) Andre områder

- (H4\_8) Ingen udfordringer
- (H5) I hvilken grad oplever du udfordringer som følge af, at du ikke bruger internet?
- (H6) I hvilken grad bekymrer det dig, at du ikke bruger internet?

