

HVER FEMTE MENER, AT ULIGE ADGANG TIL TEKNOLOGI SKABER ET KLASSESKEKEL. HVORDAN LØSER VI DET?



Nordisk rapport om digital eksklusion 2023

ELGIGANTEN 

INDHOLDSFORTEGNELSE

- 6** Forord
- 9** Om undersøgelsen
- 10** Teknologiske klasseskel
- 14** Den sproglige kløft
- 16** Alderskløfter
- 18** Børn, forældre og gaming
- 20** Digitale trusler
- 22** Digital eksklusion i Danmark
- 24** Status i Danmark
- 25** Teknologi skal være til glæde og gavn for alle
- 26** Sammen mod digital eksklusion
- 28** Strammere økonomi betyder, at flere nedprioriterer teknologi:
– Kan øge digital eksklusion
- 32** To ud af fem frygter hacking
- 36** Elgigantens opfordringer



9

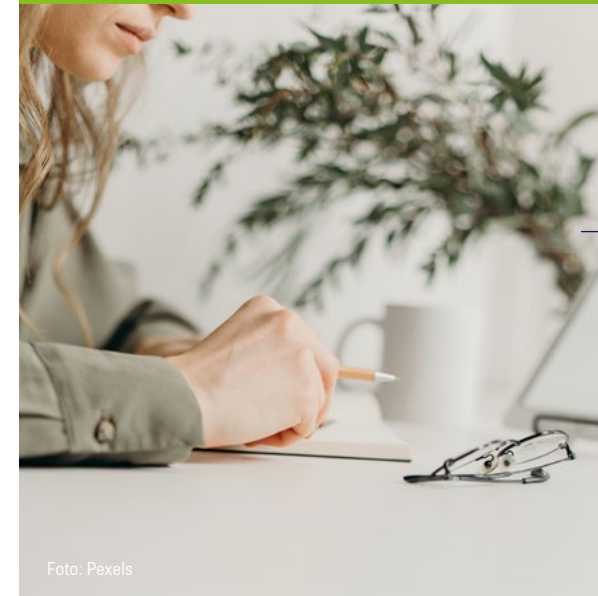
Undersøgelsen 2023

Hovedfund fra vores
nordiske undersøgelse om
digital eksklusion.



21

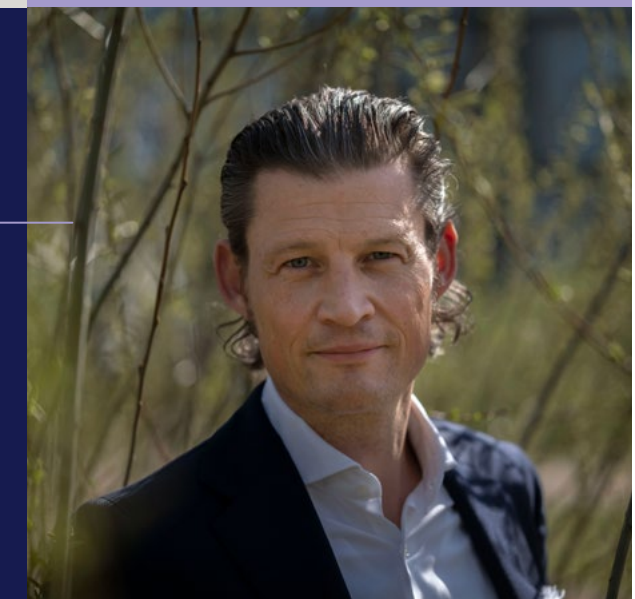
Digitale kløfter i Danmark



36

Elgigantens opfordring

Sammen kan vi mindske
den digitale eksklusion





Lige nu står vi over for en række udfordringer, der kan skabe en endnu større kløft mellem dem med adgang til teknologi og dem, der har begrænset eller ingen adgang til teknologi.

Peder Stedal, adm. direktør
Elgiganten Danmark



USIKRE TIDER KAN FORSTÆRKE DIGITAL UDELUKKELSE

I Norden ser vi ud til at være bedre rustet og mere positive over for teknologi, end vi var sidste år. Det viser Elgigantens seneste Tech Trouble undersøgelse for 2023. En årlig nordisk undersøgelse af vores forhold til teknologi og de udfordringer, som den teknologiske udvikling kan føre med sig. Det er for tidligt at kalde det en trend eller drage konklusioner om årsagerne. Men vi er blevet endnu mere digitale. Måske har 'chok' digitaliseringen under pandemien modnet os? Øget fokus på digital eksklusion og forskellige tiltag kan også have spillet en rolle. Det mest sandsynlige er, at det er en kombination af flere faktorer.

Undersøgelsen viser, at de nordiske lande er digitale pionerer. På sin vis en kæmpe fordel, der gør os i stand til hurtigt at tage ny teknologi til os og få mest mulig glæde ud af den. Men for nogle kan det være en udfordring. Ikke alle har forudsætningerne eller økonomien til at følge med den hurtige udvikling.



Peder Stedal

Peder Stedal
Adm. dir. i Elgiganten Danmark

En ud af tre i Norden siger, at teknologien er blevet så udfordrende, at det er svært at følge med udviklingen. Det handler ikke kun om ældre eller befolkningsgrupper med sproglige eller helbredsmæssige udfordringer. Det handler også om dig og mig. Hver dag skaber teknologien kløfter mellem generationer og på tværs af grupper. Ældre mennesker har udfordringer med at bruge og forstå teknologi. Forældre kæmper for at forstå deres børns digitale sfære. Mange bekymrer sig om at blive udsat for hacking, men har alligevel ikke taget de rette foranstaltninger for at sikre sig mod cyberangreb. Oven i det rammer en usikker global økonomi os direkte og mange mennesker er nødt til at prioritere hårdt.

Næsten halvdelen af de adspurgte i vores undersøgelse siger, at de ikke har købt teknologi de sidste to år, fordi de ikke har haft økonomien til det. Og antallet af mennesker, der siger, at de ikke har råd til at købe det nødvendige udstyr til skolearbejdet, er steget.

Vi kan alle opleve at blive digitalt sårbare. Lige nu står vi over for en række udfordringer, der kan skabe en endnu større kløft mellem dem med adgang til teknologi - og dem, der har begrænset eller ingen adgang til teknologiens mange glæder. Det betyder, at vi som samfund og Elgiganten som markedsleder har et ansvar for at fortsætte arbejdet mod digital eksklusion.



Foto: Unsplash

VIDSTE DU AT

 **+ 600.000 svenskere over 16 år bruger ikke internettet**

 **Hver femte nordmand er digitalt sårbar**

 **Hver fjerde dansker har haft behov for hjælp til offentlig digital selvbetjening**

 **500 000 finner over 65 år ikke ejer en smart-phone**

Kilder:

<https://svenskarnaochinternet.se/app/uploads/2022/10/internetstiftelsen-svenskarna-och-internet-2022.pdf>
<https://www.digdir.no/rikets-digitale-tilstand/tema-digitalt-utenforskap/3568>
<https://digst.dk/digital-service/digital-inklusion/hvem-er-de-digitalt-udfordrede/>
<https://norden.diva-portal.org/smash/get/diva2:1636004/FULLTEXT01.pdf>

OM TECH TROUBLE-UNDERSØGELSEN

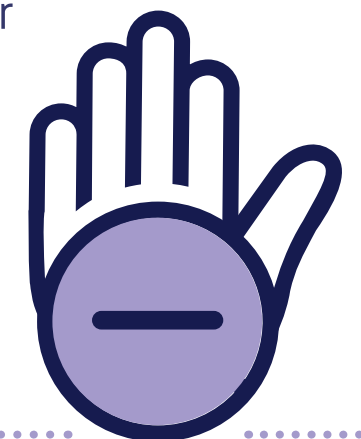
I Elgiganten har vi stor viden om, hvordan teknologi kan bidrage til en bedre hverdag. Det er et socialt ansvar at dele denne viden, så færre mennesker ender med at blive digitalt ekskluderet.

Siden 2008 har vi derfor gennemført Tech Trouble, en nordisk undersøgelse af holdninger, viden og brug af teknologi og elektronik i hjemmet.

Tech Trouble undersøgelsen 2023 er foretaget af YouGov mellem den 24. marts og 25. april 2023 og omfatter 4048 norske, danske, svenske og finske respondenter på 18 år og derover.

Hvad er digital eksklusion?

Digital eksklusion opstår, når nogle mennesker har god adgang til og viden om teknologi og digitale tjenester, mens andre ikke har det. Dette skel kan forstærke ulighederne i samfundet og begrænse mulighederne for digitalt sårbare mennesker.



DET TEKNOLOGISKE KLASSESKEKEL

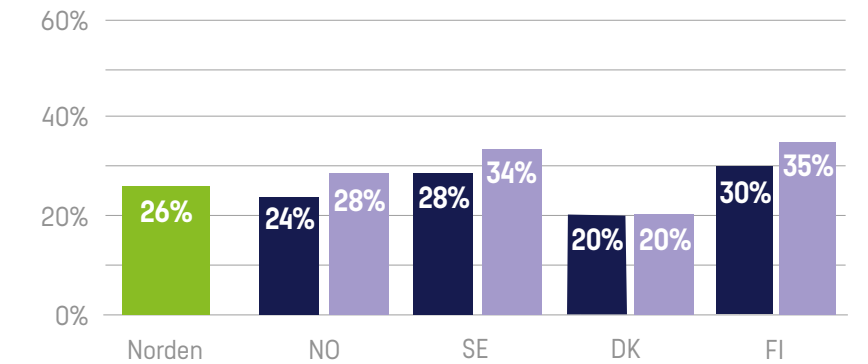
Vi ved mere om teknologi end nogensinde før og har adgang til et væld af digitale tjenester. Men det har en pris. En ud af tre mener, at det digitale kapløb har skabt et teknologisk klasseskel i samfundet, og for mere end en tredjedel er teknologien blevet så dyr, at de ikke kan følge med.



På nordisk plan mener **hver fjerde**, at ulige adgang til teknologi og manglende viden skaber et voksende klasseskel.

En ud af tre er bekymret for, at flere mennesker vil blive socialt isolerede i takt med, at den teknologiske udvikling går hurtigere.

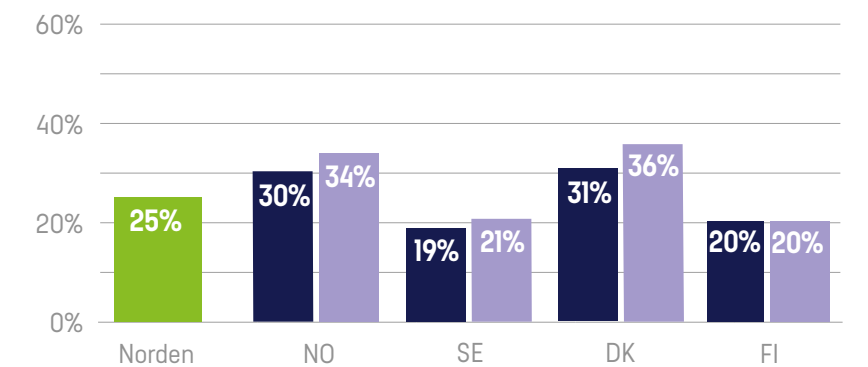
"I hvilken grad mener du, at adgangen til og kendskabet til teknologi og digitale værktøjer har skabt en klasseskel i dagens samfund?"



Hvert fjerde familiemedlem ved ikke, hvordan man bruger en smartphone eller internettet.

13% siger, at de går glip af noget, fordi de ikke ved nok om teknologi

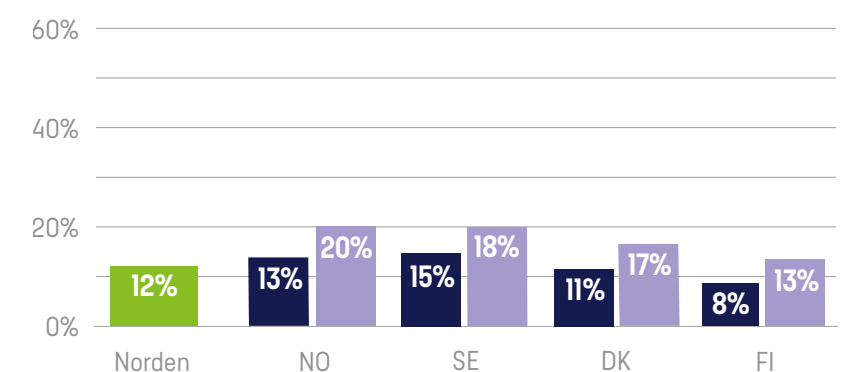
"Jeg har familiemedlemmer, som ikke kan bruge en smartphone eller internettet."



En ud af ti siger, at de går glip af noget, fordi de ikke har adgang til teknologi.

17% mener, at digitaliseringen gør dem mere ensomme, mens **12%** er gået glip af digitale invitationer.

"Jeg går glip af ting, fordi jeg ikke har adgang til teknologi."

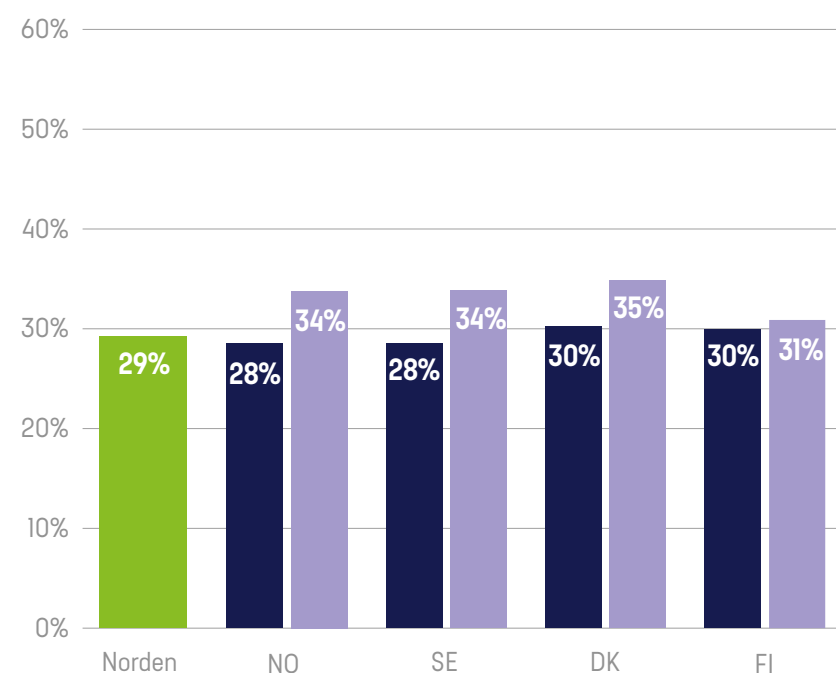


HOVEDRESULTATER

En fjerdedel af befolkningen i Norden har svært ved at følge med den teknologiske udvikling, fordi den er blevet for krævende.

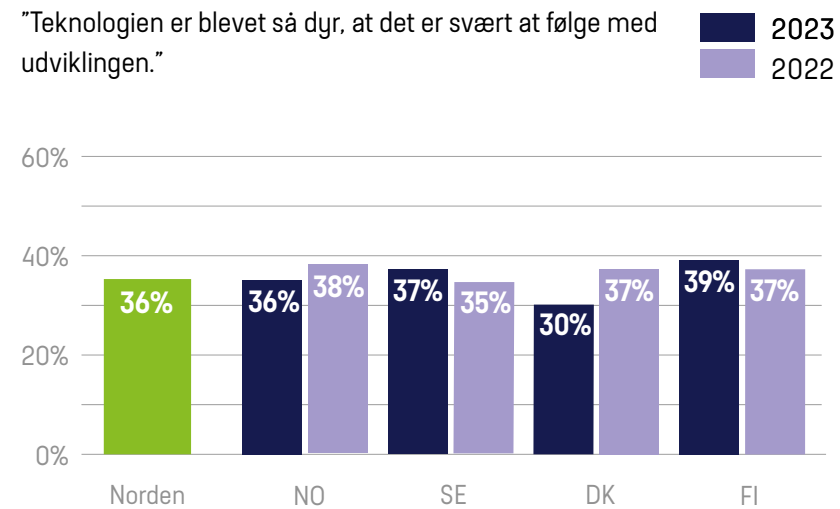
15% har udfordringer med teknologi på ugentlig basis, mens **4%** oplever problemer hver gang de køber et nyt produkt.

"Teknologien er blevet så udfordrende, at det er svært at følge med i udviklingen."



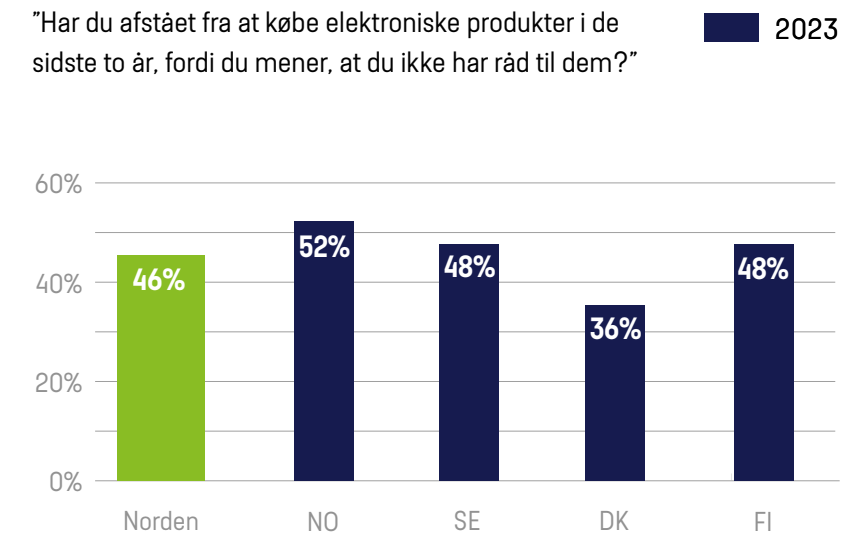
For **36 %** af de nordiske borgere er økonomien en hindring for at følge med i den teknologiske udvikling.

To ud af fem tilpasser deres selv-angivelse digitalt for at sikre, at alle fradrag er registreret.



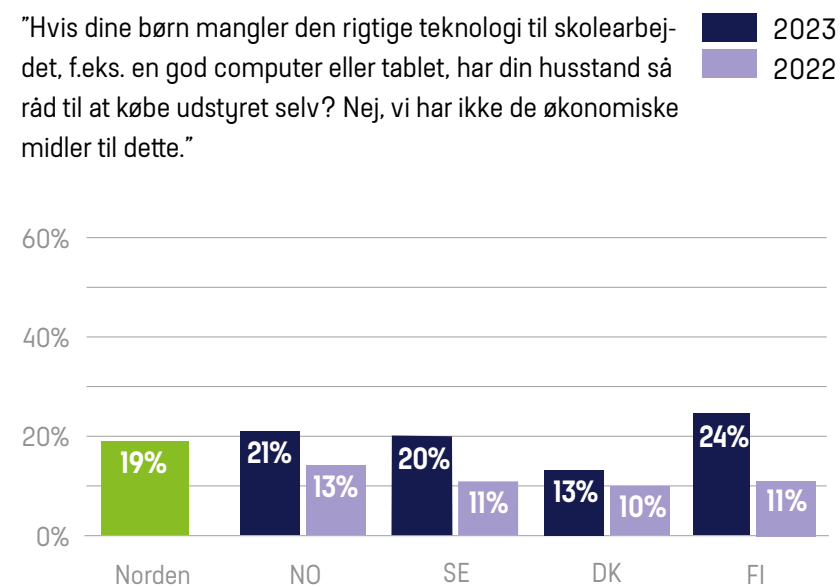
Næsten halvdelen af de nordiske lande siger, at de har afstået fra at købe teknologi i de sidste to år af økonomiske årsager.

28 % siger, at manglende penge forhindrer dem i at købe elektronik.



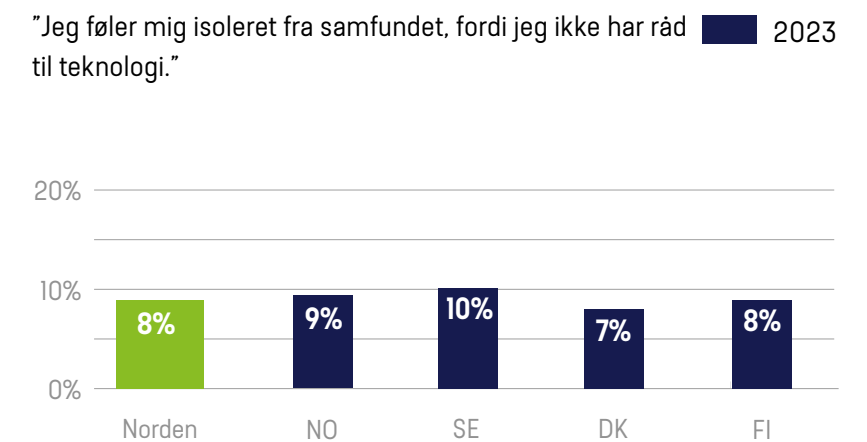
Flere angiver, at de ikke har råd til at investere i nyt udstyr til børnenes skolegang end året før.

En ud af tre siger, at deres familie ville være nødt til at give afkald på rejser, tøj eller andre husholdningsindkøb, hvis de skulle investere i nyt elektronisk skoleudstyr til deres børn.



Næsten hver tiende siger, at de føler sig isoleret fra samfundet, fordi de ikke har råd til teknologi.

En ud af fire har nære familiemedlemmer, der føler sig isoleret fra samfundet, fordi de ikke behersker teknologien.



DEN SPROGLIGE KLØFT

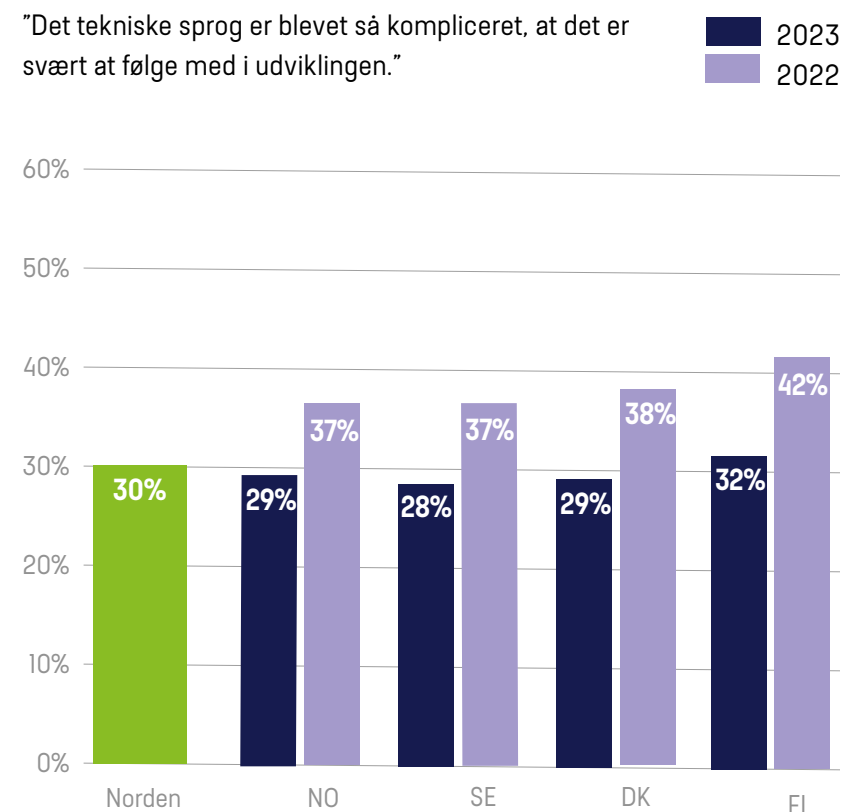
Sprog betyder bl.a. fællesskab, identitet og tilhørsforhold og udvikles i takt med samfundets udvikling. Med den stigende digitalisering følger en strøm af nye teknologiske ord, vendinger og forkortelser. Desværre er det ikke alle, der kan finde vej i junglen af nye udtryk og de ender med at føle sig hægtet af.



HOVEDRESULTATER

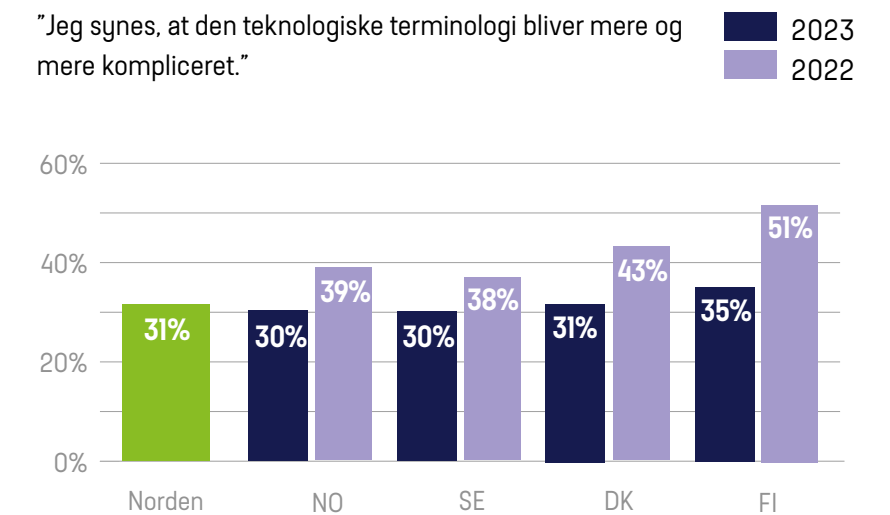
Næsten hver tredje finder det teknologiske sprog meget kompliceret, hvilket gør det svært for dem at følge med i udviklingen.

Blandt dem på 60 år og derover siger **42 %** det samme.



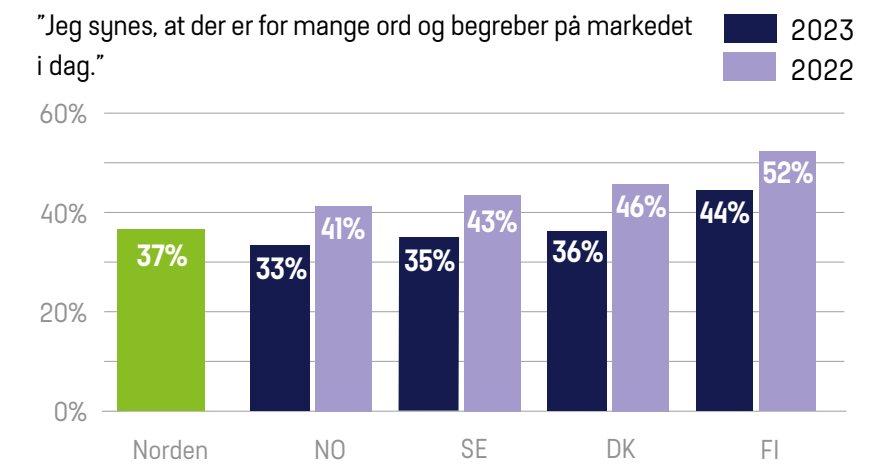
En ud af tre mener, at det teknologiske sprog er blevet sværere, men flere behersker terminologien end tidligere.

Halvdelen siger, at de får hjælp fra familien, hvis de har problemer med produkter eller tjenester.



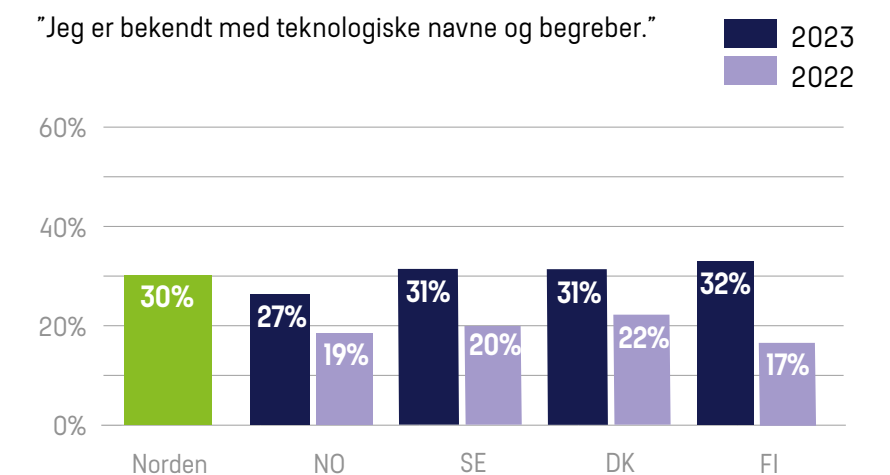
Næsten to ud af fem mener, at der er for mange tekniske ord og sætninger, som skal læres.

15 % mener, at de slet ikke kender teknologiske ord og sætninger godt nok.



En tredjedel siger, at de har et godt kendskab til det teknologiske sprog.

Der er stor forskel på kvinder og mænd. **22 % af kvinderne** siger, at de behersker det tekniske sprog godt, mens **39 % af mændene** siger det samme.



ALDERSKLØFTER

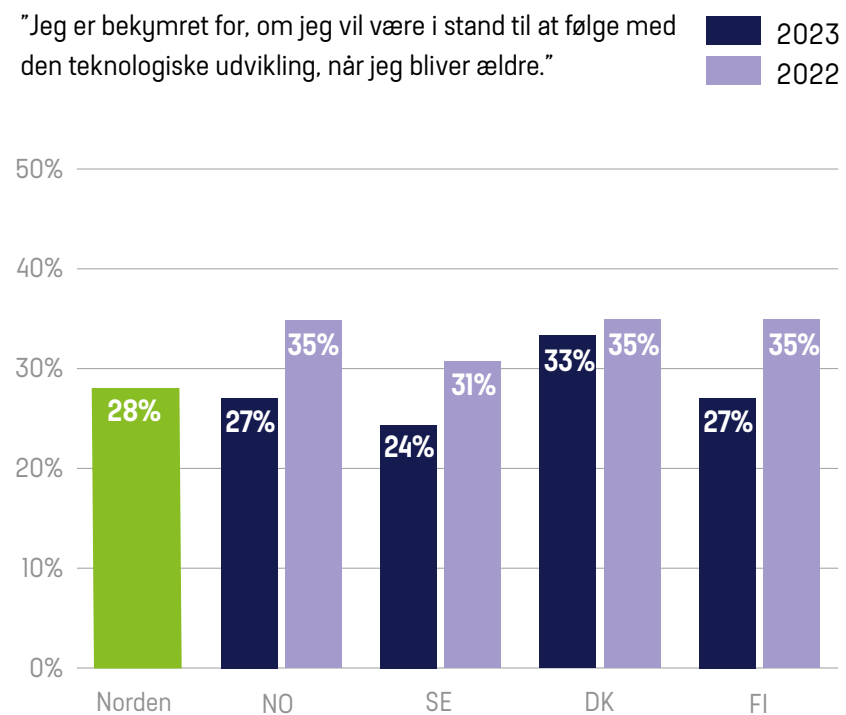
Ældre mennesker er blandt dem, der oplever flest udfordringer med teknologi og teknologiens sprog. Det store udvalg af produkter, tjenester og den hastige udvikling er ved at blive meget svær at håndtere. Mange er afhængige af hjælp og henvender sig til deres familie for at få støtte.



HOVEDRESULTATER

Næsten en tredjedel er bekymret for, om de kan følge med den fremtidige teknologiske udvikling.

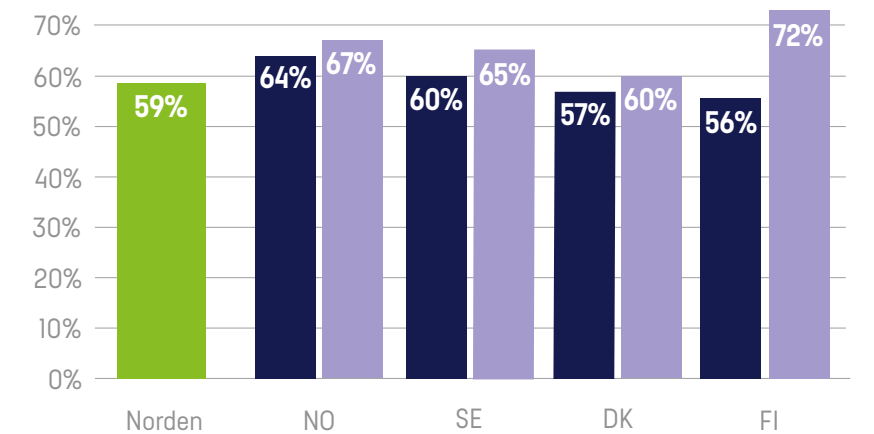
I aldersgruppen 60+ siger hver tredje, at de er bekymrede, mens 26 % af de 18-59-årige siger det samme.



Tre ud af fem mener, at den teknologiske udvikling går så hurtigt, at det er mere udfordrende at følge med i dag end for fem år siden.

Fordelt på alder siger 49 % af de 18-34-årige det samme, mens tallet for de 60-årige eller ældre er 69 %.

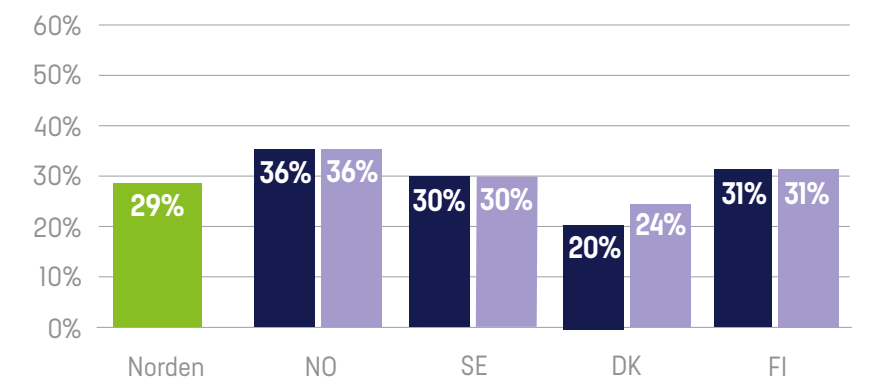
"Jeg synes, at det er sværere at følge med den teknologiske udvikling i dag end for fem år siden." Ja



En ud af tre siger, at de ville have mere kontakt med ældre familiemedlemmer, hvis de var mere digitale, f.eks. på sociale medier.

43 % af respondenterne over 60 år siger, at de kender ældre mennesker, som ville få en bedre livskvalitet, hvis de vidste mere om teknologi.

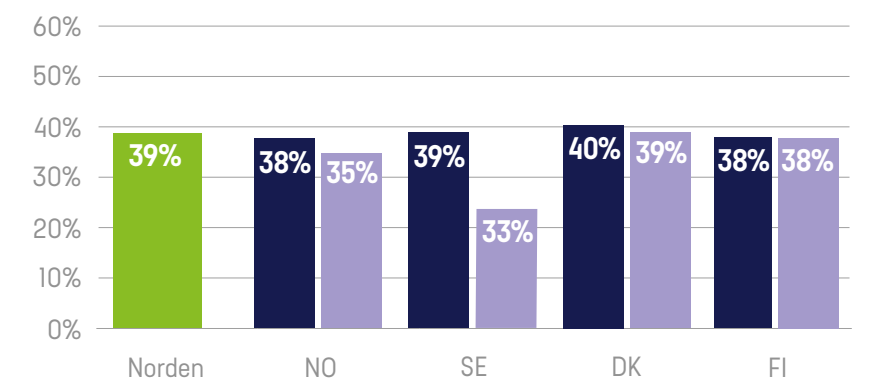
"Ville du have mere kontakt med familiemedlemmer over 75 år, hvis de var mere digitale?"



Fire ud af ti er blevet bedt om at hjælpe med digitalt udstyr som routere og smart-tv flere gange inden for det seneste år.

En fjerdedel af respondenterne over 60 år siger, at de har svært ved at vide, hvordan produkterne fungerer, og at de har problemer med at forbinde produkterne sammen.

"Er du inden for det seneste år blevet bedt af forældre, bedste-forældre eller ældre om hjælp til digitale værktøjer eller teknologi, f.eks. til at tilslutte en router eller et smart-tv osv. Ja, flere gange?"



BØRN, FORÆLDRE OG GAMING

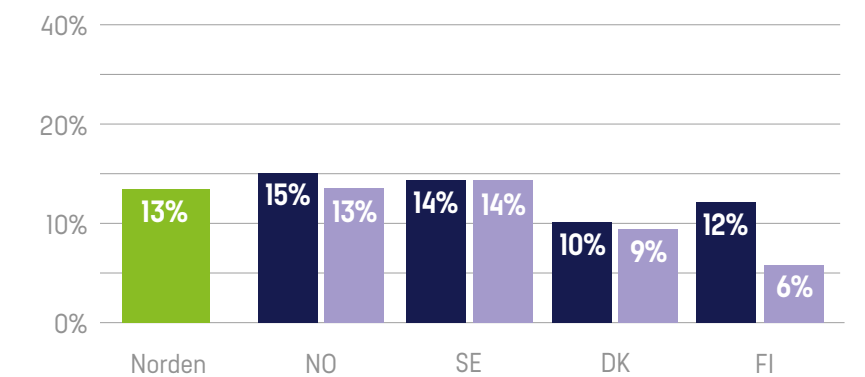
Teknologi er en naturlig og integreret del af børn og unges hverdag. De ser deres forældre som digitale dinosaurer, der kræver mindre skærmtid og ikke forstår deres verden. Børn er mesterteknologer, men også meget sårbare over for mobning, udelukkelse og chikane på nettet.



Mere end en ud af ti har oplevet, at deres barn er blevet diskrimineret, holdt udenfor eller mobbet gennem spil.

To ud af fem siger, at de tror, at sådanne handlinger finder sted, mens 14 % ikke ved, om deres barn bliver mobbet eller holdt udenfor på nettet.

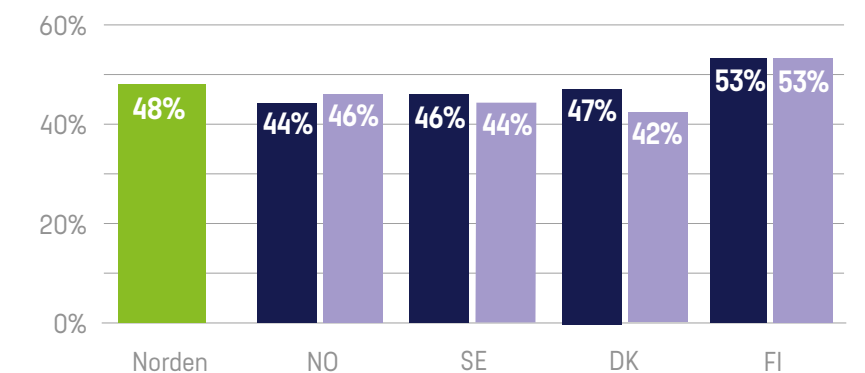
"I hvilken grad har dit barn/børnene oplevet diskrimination, udelukkelse eller mobning, når de har spillet spillet?"



Næsten halvdelen de nordiske forældre mener, at deres børn gamer for meget.

Hver fjerde mener, at spil kan være lige så givende som sport, mens **33 procent** mener, at voldelige computerspil gør børn og unge mere voldelige.

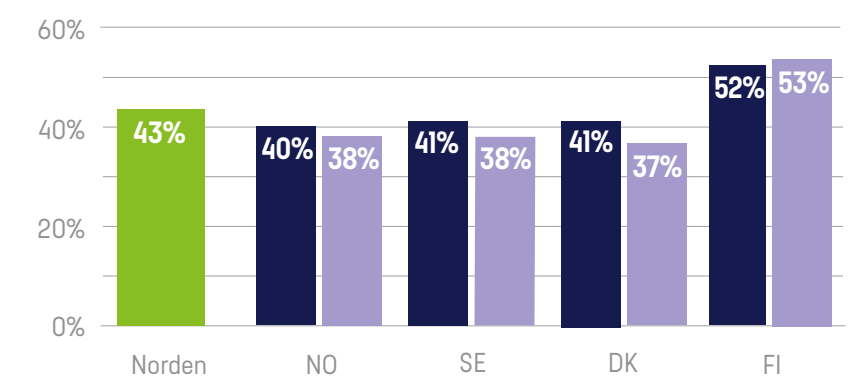
"Jeg synes, at børn spiller alt for mange computerspil."



Alle lande på nær Finland mener i mindre grad, at forældre bør vise samme interesse for gaming som andre sportsgrene.

Men kun **12 procent** ville ønske, at de vidste mere om gaming. Samme antal mener, at børn, der spiller, er mere inkluderende end andre.

"Forældre bør vise lige så stor interesse, når deres barn spiller computerspil, som når de dyrker sport"

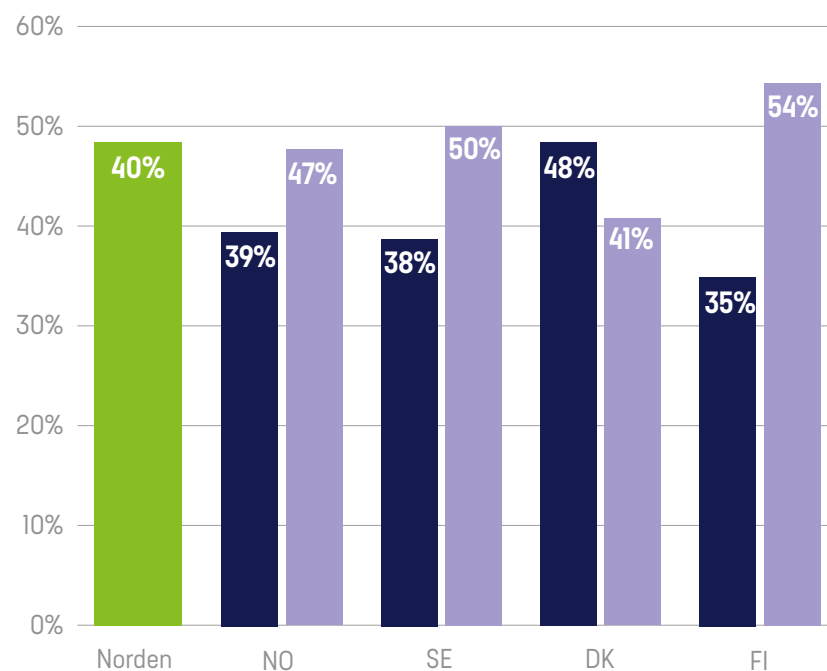


HOVEDRESULTATER

To ud af fem finder det svært eller meget svært at holde styr på deres børns digitale liv.

Næsten hver femte siger, at de mangler noget teknologi, der gør det muligt for deres børn at udføre alt deres skolearbejde på tilfredsstillende vis.

"Hvor svært tror du, det er for forældre at følge med i/holde styr på deres børns digitale liv? Meget svært:"



DIGITALE TRUSLER



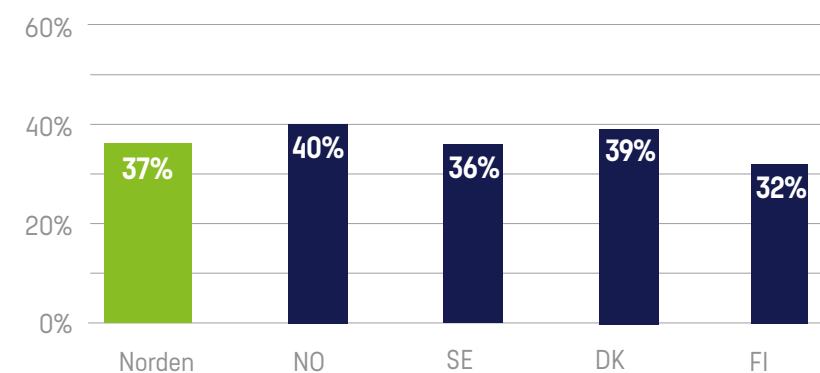
Vi er storforbrugere af onlinetjenester og efterlader oplysninger om os selv i den digitale sfære. Det er ikke alle, der ved, hvad de deler. Hacking er en trussel mod både enkeltpersoner, virksomheder og institutioner. Selv om det kan ramme alle, er de mest digitalt udsatte særligt sårbare over for angreb.

HOVEDRESULTATER

Næsten to ud af fem er bekymrede for hacking.

Samtidig siger **22 procent**, at de ikke kender til tofaktorgodkendelse, som er en meget vigtig foranstaltning mod svindel og misbrug af brugerkonti.

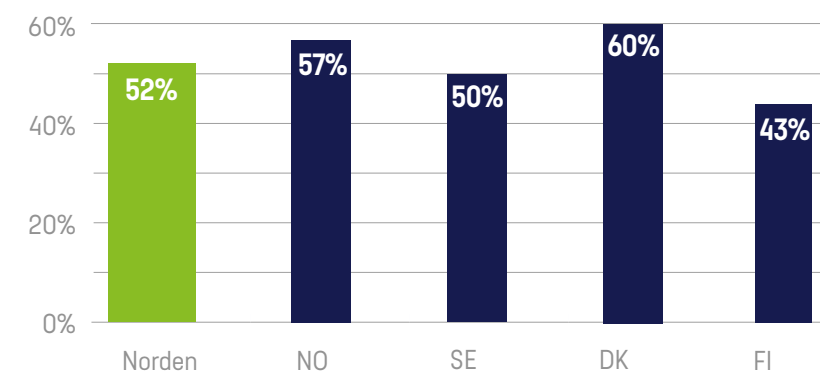
"I hvilken grad bekymrer du dig om følgende i dit daglige liv? At jeg vil blive hacket:"



Halvdelen af alle i Norden ved ikke, hvem de skal kontakte, hvis deres konti bliver hacket.

En tredjedel siger, at de ved, hvordan de skal forholde sig. **38 % af mændene** siger, at de har denne viden, mens **29 % af kvinderne** siger det samme.

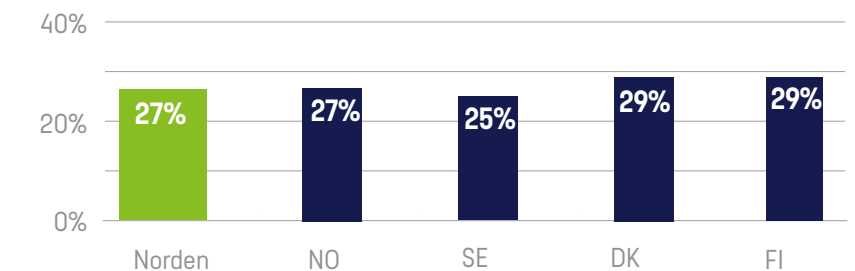
"Ved du, hvem du skal kontakte, hvis du bliver hacket?"



At miste noget, der er gemt i skyen, bekymrer **over en fjerdedel** af befolkningen i Norden.

23 procent siger, at de ikke ved, hvordan de kan finde det, de har gemt i skyen.

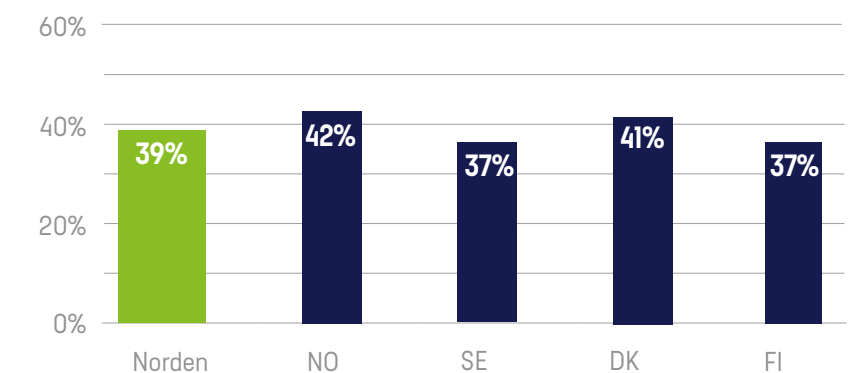
"I hvilken grad bekymrer du dig om følgende i dit daglige liv? At miste det, jeg har gemt i skyen:"



To ud af fem er bekymrede for at miste personlig elektronik som f.eks. deres mobiltelefon.

En ud af tre siger, at de ikke er bekymrede for dette.

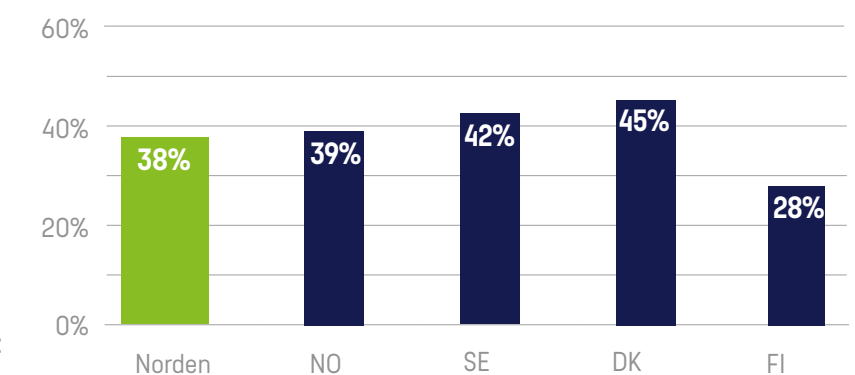
"I hvilken grad bekymrer du dig om følgende i dit daglige liv? At miste min mobiltelefon eller andre elektroniske produkter:"



Næsten to ud af fem i Norden ved ikke, hvilke oplysninger de deler eller giver adgang til, når de er online.

En ud af tre ville ikke kunne klare sig en uge uden internettet, og **57 procent** mener, at et internetabonnement er vigtigere end et avisabonnement.

"Ved du, hvilke digitale oplysninger du afgiver, når du bruger internettet?" Nej:



DIGITAL EKSKLUSION I DANMARK

STATUS I DANMARK

Hver fjerde har behøvet hjælp til offentlig digital selvbetjening eller digital post det sidste år

Næsten hver femte mellem 9 og 17 år har oplevet at andre taler grimt til dem på nettet

32 procent af de adspurgte i Tech Trouble undersøgelsen ville ikke kunne klare sig en uge uden internet

TEKNOLOGI SKAL VÆRE TIL GLÆDE OG GAVN FOR ALLE

Danmark har sat sig et ambitiøst mål: Vi vil fastholde Danmarks digitale førerposition i henhold til digitaliseringsstrategien fra 2022. Vi er godt på vej. Danmark ligger næsthøjest af alle EU-lande i EU's Digital Economy and Society Index, som vurderer medlemslandenes teknologiske udvikling og digitalisering.

Hos Elgiganten arbejder vi for at sikre, at alle kan få glæde og gavn af teknologi ved at sætte digital eksklusion på dagsordenen.

Vores nyeste Tech Trouble undersøgelse viser, at selv om vi er europamestre på det digitale område, står vi stadig over for udfordringer.

Tech Trouble undersøgelsen viser bl.a., at vi er optaget af digitaliseringens konsekvenser for den enkelte og samfundet. Hver femte dansker mener, at der er opstået et classeskel, fordi alle ikke har den samme adgang til og viden

om teknologi. En ud af seks ved ikke, hvem de skal kontakte, hvis de bliver hacket. Det er det højeste tal blandt de nordiske lande.

Derudover begrænser økonomien en del af befolkningen. Næsten hver fjerde dansker har ikke købt elektronik de sidste to år, fordi de ikke har haft råd.

Elgiganten mener, at teknologi skal være til glæde og gavn for alle. Men vi må samtidig indse, at teknologi anses som værende en udfordring for visse samfundsgrupper.

Derfor er det vigtigt at vi fortsætter arbejdet med at kortlægge, hvor udfordringerne er - og gøre noget ved dem ved at lære fra os, rådgive og hjælpe alle vores kunder. Uanset alder, køn eller baggrund.



Kilder:

<https://digst.dk/media/24389/digital-inklusion-i-det-digitaliserede-samfund.pdf>

<https://dkr.dk/it/fakta-om-digital-mobning>

Teknotrøbbel 2023

Elgiganten Foundation:

SAMMEN MOD DIGITAL EKSKLUSION

I seks år har Elgiganten arbejdet for at bekæmpe digital eksklusion ved at yde økonomisk støtte, tilbyde produkter og rådgivning til organisationer og foreninger.

Elektronik kan gøre vores liv lettere, rigere og mere trygt. Alligevel føler flere befolkningsgrupper sig hægtet af. Gennem Elgiganten Foundation søger vi at mindske skellet mellem dem med adgang – og dem, der står udenfor.

Siden Elgiganten Foundation blev etableret i 2017, har fonden uddelt ca. en million kroner årligt til organisationer og foreninger i kampen mod digital eksklusion. I årenes løb har fonden støttet initiativer som Skolestarthjælp, Julehjælp og Knæk Cancer. Herudover har både plejehjem, krisecentre, hospitaler, bosteder og parasport-foreninger modtaget hjælp til en nemmere hverdag i form af ny teknologi, vejledning eller rådgivning.

– Hvert år modtager vi ansøgninger fra foreninger og organisationer fra hele landet, som har brug for teknologi eller støtte og rådgivning. På den måde er vi med til at bekæmpe digital eksklusion i praksis, siger Ditte Opstrup Andersen, PR & Kommunikationschef.

– Så længe Elgiganten sælger

produkter, som ikke alle forstår, ikke kan udnytte fuldt ud eller har midlerne til at købe, er det vores ansvar at sikre, at de får adgang til den, fortsætter Ditte.

Elgigantens varehuschefer er året rundt i dialog med ansøgere og modtagerne af støtten. Det sikrer en god forankring og stærke relationer til lokalsamfundet, da det ofte er lokale initiativer, der støttes.

– Over hele landet bliver vi mødt af foreninger og organisationer, der kæmper med adgang til teknologi. Oftest fordi de ikke har midlerne til at følge med udviklingen. Som markedsleder og rådgivere er det vores fornemmeste opgave at hjælpe så mange som muligt og sikre, at alle får glæde af elektronikkens fantastiske verden, afslutter Ditte,



”

Gennem Elgiganten Foundation søger vi at mindske de digitale kløfter og sikre alle lige adgang til teknologiens fantastiske verden.



Ditte Opstrup Andersen

Ditte Opstrup Andersen
PR & Kommunikationschef
Elgiganten Danmark

STRAMMERE ØKONOMI BETYDER, AT FLERE NEDPRIORITERER TEKNOLOGI: – KAN ØGE DIGITAL EKSKLUSION

Mere end hver tredje familie i Danmark giver afkald på rejser, tøj eller andre husholdningsindkøb, hvis deres børn har brug for ny elektronik til skolen, viser Tech Trouble undersøgelse. Udfordrende vilkår og stram økonomi risikerer at skabe endnu større digital eksklusion blandt de mest sårbare grupper.



Foto: Freepik

Hver fjerde dansker har haft brug for hjælp til offentlig digital selvbetjening, viser tal fra Digitaliseringsstyrelsen. Denne sårbarhed kan stige som følge af strammere levevilkår, hvor hårde økonomiske prioriteringer betyder, at danskerne nedprioriterer teknologi.

Bekymring for stigende digital eksklusion

Årets Tech Trouble undersøgelse understreger denne tendens, idet over en tredjedel af befolkningen siger, at de helt har undladt at købe teknologi inden for de sidste to år af økonomiske årsager.

Mere end hver tredje danske familie svarer også, at de ville være nødt til at give afkald på rejser, tøj eller andre husholdningsindkøb, hvis de skulle investere i ny elektronik til deres børns skolegang.

Hverdagen er blevet sværere for mange danske familier på grund af højere leveomkostninger. Ded ses, at ny teknologi er noget af det første, der forsvinder, når der skæres i udgifterne. En bekymrende tendens, der kan forstærke den digitale eksklusion over tid, især blandt de familier, der allerede er sårbare i dag.



Hverdagen er blevet sværere for mange danske familier på grund af højere leveomkostninger.

En ud af ti føler sig isoleret

Næsten hver tiende dansker svarede i Tech Trouble undersøgelsen, at de føler sig isoleret fra samfundet, fordi de ikke har råd til ny teknologi. Og for næsten en tredjedel af befolkningen er økonomien en hindring for at kunne følge med den teknologiske udvikling.

I mange tilfælde er adgang til teknologi og digitale værktøjer en forudsætning for at deltage i det danske samfund, hvad enten det drejer sig om at bruge offentlige tjenester som bank og sundhed eller modtage digital post. For de grupper, der i forvejen er udsatte, kan denne kløft blive endnu større, hvis der ikke er råd til at investere i ny teknologi. Det kan resultere i, at endnu flere bliver "ekskluderet."

Elgiganten ønsker at hjælpe i kampen mod digital eksklusion, og vil gerne være en del af løsningen og ikke problemet.

Opfordring

Men vi kan ikke gøre det alene, og derfor opfordrer vi til, at flere offentlige og private organisationer til at engagere sig og hjælpe med at forhindre digital eksklusion.

DIGITAL EKSKLUSION I TECH TROUBLE UNDERSØGELSEN

- Mere end halvdelen af danskerne mener, at den teknologiske udvikling går så hurtigt, at det er sværere at følge med i dag end for bare fem år siden.
- Hver tiende dansker siger i Tech Trouble undersøgelsen, at de går glip af ting, fordi de mangler adgang til teknologi.
- Næsten to ud af ti danskere oplever problemer med teknologi på ugentlig basis.
- Hver femte dansker mener, at ulige adgang til og viden om teknologi bidrager til et øget samfundsmæssigt classeskel.

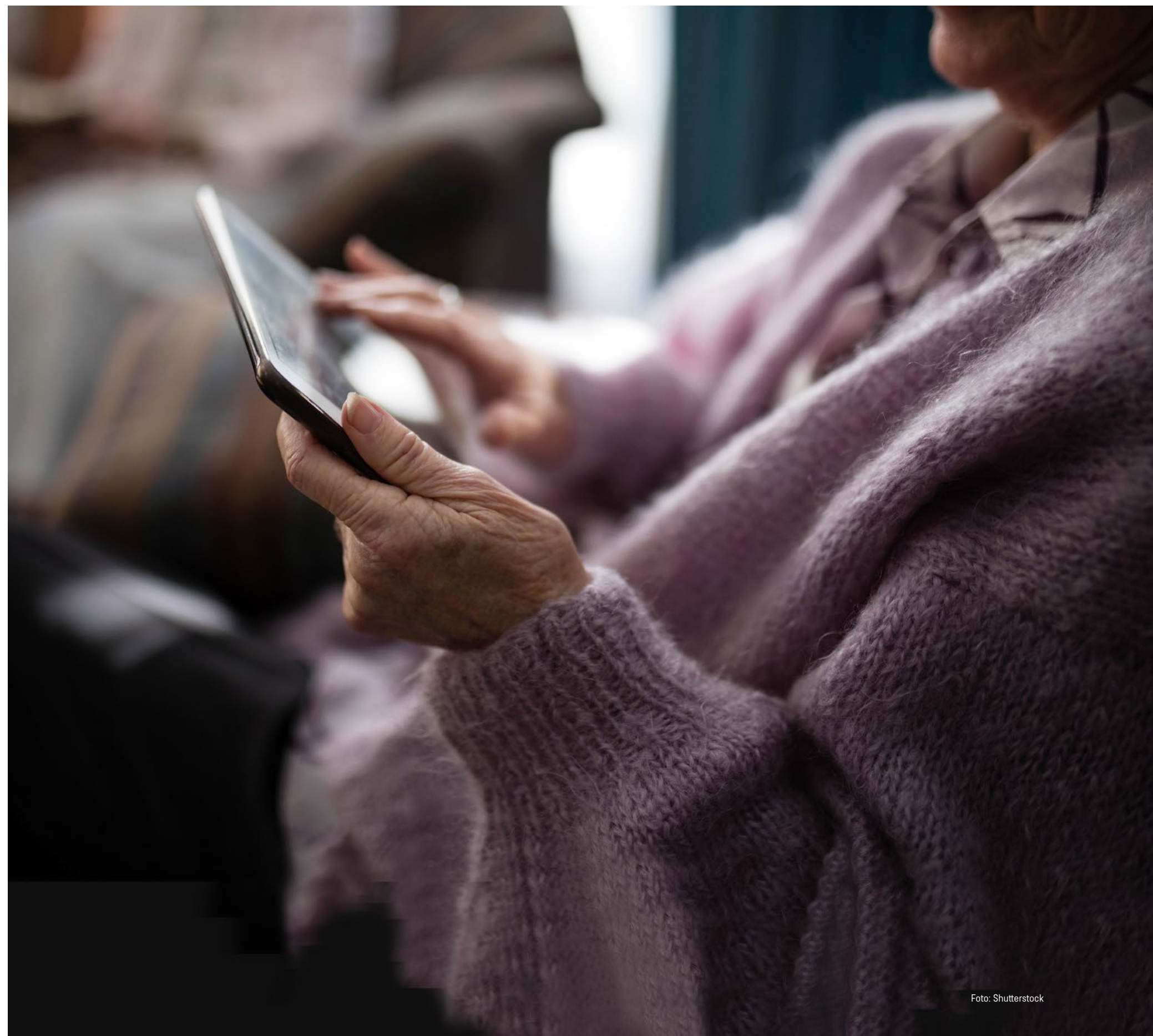


Foto: Shutterstock



Foto: Gettyimages

TO UD AF FEM FRYGTER HACKING

To ud af fem danskere er bekymrede for at blive hacket. Samtidig viser Tech Trouble undersøgelsen, at mange af os ikke bruger en af de vigtigste midler til at beskytte vores egne konti mod angreb. Det gør os sårbare over for digitale trusler.

De fleste mennesker, der bruger internettet, har været udsat for en eller anden form for hacking-forsøg. Mens mange er opmærksomme på de trusler, der lurder på nettet og tager deres forholdsregler, er der også mange, der ikke ved, hvad de skal gøre, hvis de bliver udsat for digitale trusler. Elgigantens Tech Trouble undersøgelse for 2023 viser, at to ud af fem danskere frygter computerangreb i deres hverdag. Hele 60 procent ved ikke, hvor de skal henvende sig, hvis de er blevet hacket.

Vi er alle digitalt sårbare, når det kommer til cybersikkerhed. Digitale trusler kan ramme alle, uanset baggrund, alder, køn eller uddannelse. Konsekvenserne for dem, der rammes, kan være ødelæggende. Vi har alle et stort ansvar for at holde os opdateret om, hvordan vi beskytter os digitalt.

Manglende kompetencer kan bidrage til øget digital eksklusion. Som den største elektronikkæde i Norden har vi et ansvar for at hjælpe folk med information og viden.



Digitale trusler kan ramme alle, uanset baggrund, alder, køn eller uddannelse.

To ud af fem - lige dele kvinder som mænd - er bekymrede for at blive hacket. De yngste er de mindst bekymrede. 35 procent af de 18-34-årige siger, at de frygter at blive hacket, mens næsten halvdelen af dem over 50 år siger det samme.

De anvendte metoder bliver mere sofistikerede, angrebene flere, og sker på et stigende antal platforme. Det kan være en falsk onlinebutik, der forsøger at lokke med ikke-eksisterende produkter, telefon-svindlere der prøver at franarre dig personoplysninger eller falske forespørgsler på sociale medier. Nogle mennesker oplever ligefrem forsøg på afpresning.

Mange ved ikke, hvordan de skal sikre sig mod svindel og hacking

En af de vigtigste midler mod misbrug og svindel på internettet er tofaktorgodkendelse. Det betyder, at man skal logge ind med en engangskode ud over sit personlige kodeord. Men Tech Trouble undersøgelsen viser, at mere end to ud af fem ikke bruger tofaktorgodkendelse.

Derudover er resultaterne forskellige baseret på alder og køn. Blandt de 18-34-årige siger 15 procent, at de ikke kender til denne service, mens to ud af fem over 55 år siger det samme. En ud af tre kvinder siger, at de ikke har hørt om tofaktorgodkendelse, mens en ud

af fem mænd siger det samme.

Elgiganten giver gode råd til sikker færden på nettet

Tallene er måske lidt overraskende. Faktum er dog, at mange ikke ved, hvordan de skal beskytte sig mod digital svindel og hacking. Det hænger både sammen med brugen og forståelsen af teknologi og de stadig mere sofistikerede svindelmetoder. For os i Elgiganten er det derfor vigtigt at hjælpe vores kunder ved at give gode råd om, hvordan de kan få mest muligt ud af deres elektronik på en sikker måde,

SÅDAN BESKYTTER DU DIG SELV MOD HACKING:

- Hold alt udstyr opdateret. Brug automatiske opdateringer.
- Brug tofaktorgodkendelse.
- Vær kritisk og opmærksom på hjemmesider og e-mails, du ikke kender.
- Tjek links og afsender, hvis noget virker for godt til at være sandt.

Er du blevet hacket?

- Kontakt din bank, hvis du har oplyst bank- eller kreditkortoplysninger.
- Skift straks din adgangskode på alle hjemmesider og tjenester, hvor din adgangskode bruges.
- Anmeld ID-tyveri til politiet og banken. Anmod om en kreditspærring hos kreditoplysningsbureauerne.
- Hacking på sociale medier rapporteres via hjælpecentret i appen/på hjemmesiden.

TECH TROUBLE-UNDERSØGELSEN VISER AT:

- **39 procent** er bekymrede for at blive hacket
- **60 procent** ved ikke, hvem de skal kontakte, hvis de bliver hacket
- **43 procent** bruger ikke tofaktorgodkendelse
- **45 procent** ved ikke, hvilke oplysninger de giver adgang til, når de er online
- **27 procent** ved ikke, hvordan de skal finde det, de har gemt i skyen
- **16 procent** oplever udfordringer med at opdatere elektronik i hverdagen



ELGIGANTENS OPFORDRINGER

I denne rapport har vi set på, hvordan manglende digitale kundskaber eller adgang til teknologi, kan føre til digitale skel i samfundet. Mange har svært ved at følge med i den hurtige teknologiske udvikling og frygter at blive hægtet af i fremtiden. Elgiganten vil gerne bidrage til at øge det teknologiske fællesskab gennem en række initiativer.

Samtidig ønsker vi at opfordre myndigheder og øvrige aktører til at tage del i arbejdet for at mindske digital eksklusion.

Sammen kan vi gøre en forskel.

1 Mindske digital eksklusion for udsatte målgrupper

Der findes familier i Danmark, som ikke har økonomi til at købe ny teknologi. Måske har de ikke råd til at købe en computer til deres børns skolegang, hvilket kan få negativ betydning for børn og unges læring i skolen og sociale liv med kammeraterne.

ELGIGANTEN VIL

- Støtte udsatte familier i samarbejde med Dansk Folkehjælp i forbindelse med Jule- og Skolestarthjælp.
- Støtte foreninger og mærkesager rundt om i landet, der sikrer, at dem med få ressourcer, får adgang til teknologiens fantastiske verden.

2 Sætte fokus på potentialet ved gaming

Gaming er stadig noget mange ser på med rynkede bryn sammenlignet med fritidsaktiviteter som fodbold, badminton og svømning. Men der er et enormt læringspotentiale ved gamingkulturen og mange sociale fordele, der kan gavne børn og unge senere hen på arbejdsmarkedet. For eksempel gode engelsk-kompetencer, evnen til at samarbejde med andre og skarpe digitale kundskaber.

ELGIGANTEN VIL

- Øge kendskabet til læringspotentialet i gaming – med fokus på de meritter det giver i forhold til arbejdslivet.
- Udbrede gaming som en sport på lige fod med mere traditionelle sportsgrene.
- Sætte fokus på gaming som kultur, og de sociale glæder det kan føre med sig.

3 Give danskerne mere viden om teknologiens muligheder

Den teknologiske udvikling går stærkt, internettet er blevet en stadig større del af vores kommunikation i samfundet, og ny teknologi kommer hele tiden til. Men ikke alle kender til teknologiens mange muligheder og funktioner. Særligt de ældre frygter at blive hægtet af i fremtiden. Det pålægger os et ansvar for at klæde denne målgruppe på til den nye teknologi.

ELGIGANTEN VIL

- Tilbyde læring og undervisning i vores varehuse i samarbejde med Ældre Sagen for at sikre, at seniorer:
 - får maksimal glæde og gavn af deres hjemmeelektronik
 - føler sig trygge ved at bruge elektroniske produkter.
- Dele viden om teknologiens mange muligheder gennem artikler og informationsmateriale

”

Dette års rapport viser, at vi er digitale pionerer i Norden. På sin vis en kæmpe fordel, der gør os i stand til hurtigt at tage ny teknologi til os og få mest mulig glæde ud af den. Men for nogle kan det være en udfordring. Ikke alle har forudsætningerne eller økonomien til at følge med den hurtige udvikling.

Peder Stedal, adm. direktør i Elgiganten Danmark



RAPPORT OM **DIGITAL EKSKLUSION** I DANMARK OG NORDEN 2023