



# Danskerne's holdning til databrug, algoritmer og kunstig intelligens

Analyse: F&P og Epinion  
2023

# Introduktion:

F&P har i Q4 2022 i samarbejde med Epinion spurgt **1.559 danskere** om deres holdninger til brug af data, algoritmer og kunstig intelligens. Målet med undersøgelsen er at afdække danskernes forventninger og holdning til den stigende brug af data. Undersøgelsen ser også på danskernes holdning til ny teknologi som AI og søger at afdække, hvad der driver danskernes holdninger til ny teknologi.

## Del 1: Danskernes holdning til databrug

### Hovedkonklusioner:

- For **75% af danskerne er det vigtigt**, at de virksomheder de er kunder hos **bruger data etisk og forsvarligt**.
- **Kun 1% af danskerne vurderer**, at det **slet ikke** er vigtigt for dem, at de virksomheder de er kunder hos bruger data etisk og forsvarligt.
- **68% af danskerne har fravalgt**, overvejer eller forventer at fravælge et firma alene på grund af måden, firmaet bruger/behandler deres data.
- Over **86% af danskerne har** høj eller nogen grad af **tillid til** at deres forsikrings- eller pensionselskab **behandler og bruger deres data etisk og forsvarligt**.
- For det offentlige er tallet 88%, fysiske og online butikker ligger på 61%, mens kun 24% har høj eller nogen grad af tillid til sociale medier.
- **7 ud af 10 danskere vil gerne dele data** med deres forsikringsselskab for at få hjælp til at **undgå skader på ting eller sygdomme** og ulykker for de sker
- Når danskerne deler data med deres pensions- eller forsikringsselskab, er deres største bekymring, hvis der er uklarhed om, hvordan deres data bliver brugt

## Del 2: Danskernes holdning til kunstig intelligens

### Hovedkonklusioner:

- 21% af danskerne tror, at kunstig intelligens og algoritmer vil have en **positiv effekt på mennesker** på lang sigt.
- 25% af danskerne tror, at kunstig intelligens og algoritmer vil have en **negativ effekt på mennesker** på lang sigt.
- 44% tror effekten bliver **balanceret mellem positiv og negativ**, mens de resterende svarer 'ved ikke'.
- **Viden, begejstring og frygt** er definerende for danskernes holdning til algoritmer og kunstig intelligens.
- **Begejstring** for ny teknologi går hånd i hånd med en **positiv holdning** til algoritmer og kunstig intelligens
- Mens **mere viden går** hånd i hånd med danskernes **lyst til at dele data**

# Resumé: Danskerne lægger vægt på nytte, tillid og gennemsigtighed

**Danskerne vil gerne dele data med andre. Men de vil selv have noget ud af det – og tilliden, etikken og gennemsigtigheden skal være høj.**

Danskerne vil gerne dele data med de aktører, de har tillid til, og som har en høj etik omkring data – og samtidig forventer de selvfølgelig selv at få nytte af det.

Eksempelvis er flertallet af danskerne tilhængere af, at deres forsikrings- og pensionselskaber gerne må bruge data om dem, hvis de til gengæld får bedre, hurtigere eller billigere services.

Det gælder også på sundheds- og helbredsområdet, hvor mere end 2 ud af 3 danskere er villige til at dele data med forsikring- og pensionselskaber, hvis det kan forebygge og hjælpe dem med at undgå sygdomme eller ulykker, før de sker - fx nedslidning eller stress.

Danskernes største bekymringer i forhold til databrug er cybersikkerhed og gennemsigtighed. Den bekymring flest danskere fremhæver er, usikkerhed (manglende gennemsigtighed) om, hvordan data bliver brugt. Det bliver i højere grad fremhævet end fx risikoen for stigende priser.

## **Viden og frygt driver holdningen til algoritmer og AI**

Undersøgelsen ser også på danskernes holdning til algoritmer og kunstig intelligens. Mens danskerne generelt tror, at kunstig intelligens' effekt på mennesker vil være balanceret mellem positiv og negativ. Så er der stor forskel på, hvad den enkelte dansker tror – og den forskel ser i stor grad ud til at være drevet af, hvad vi ved om kunstig intelligens – og hvorvidt vi er begejstrede for eller frygter ny teknologi.





# Del 1

## Danskernes holdning til databrug

I det følgende ser vi på undersøgelsens resultater i forhold til, hvor vigtigt det er for danskerne, at deres **data bruges etisk og ansvarligt**, hvorvidt danskerne vil **fravælge virksomheder** ud fra deres databrug og danskernes **tillid til databrugen** på tværs af en række aktører.

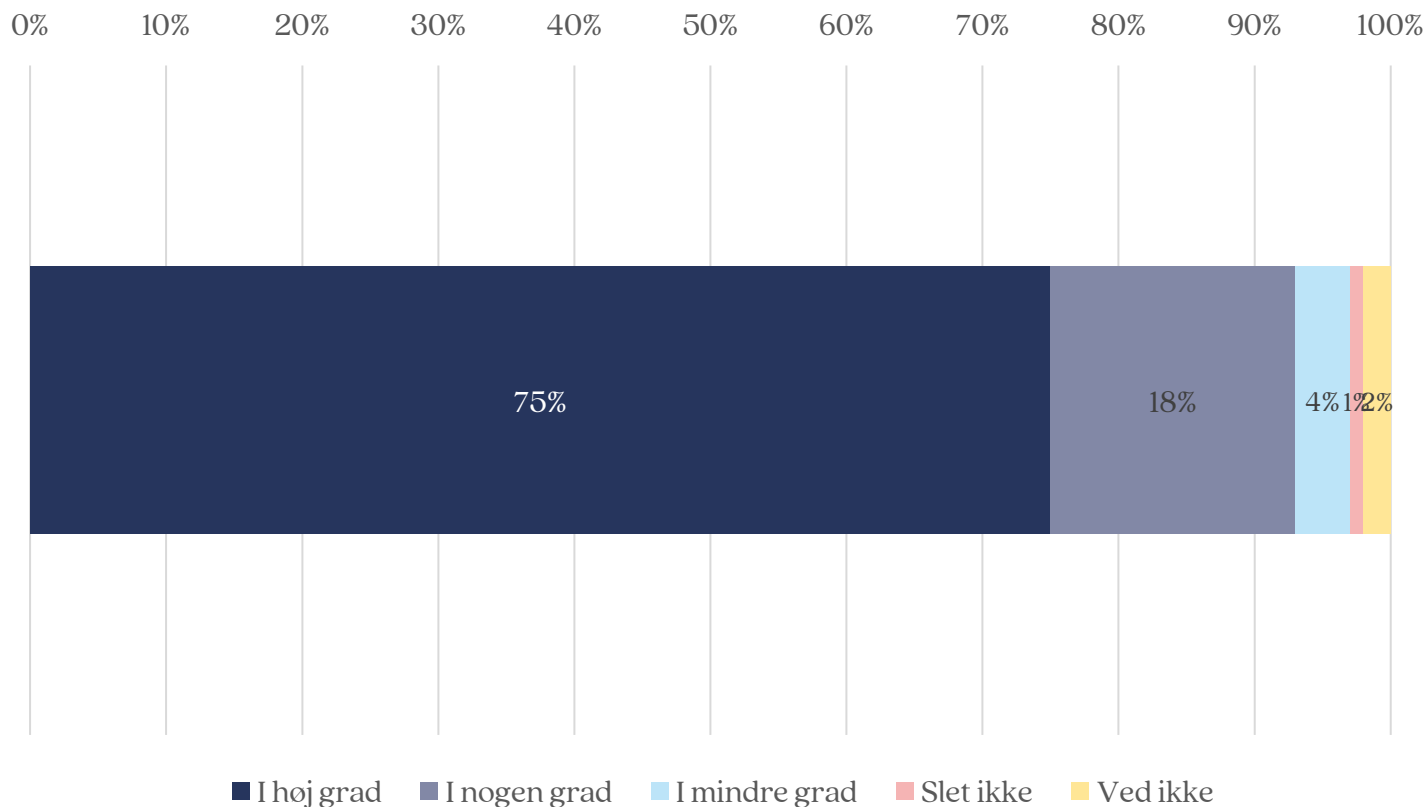
Derudover zoomer vi ind på tilliden til og danskernes holdning til **databrug i forsikrings- og pensionsbranchens**.



# Mere end ni ud af 10 danskere synes det er vigtigt, at de virksomheder, de er kunder hos, bruger data etisk og forsvarligt

I hvilken grad er det vigtigt for dig, at de virksomheder, som du er kunde hos eller handler hos, bruger data etisk og forsvarligt?

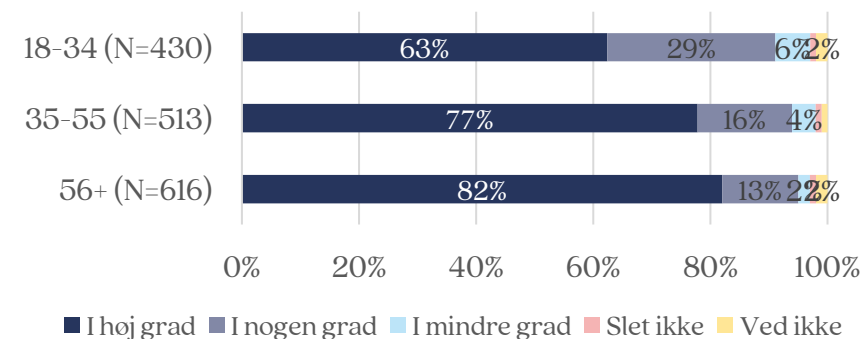
N=1559



Danskere mellem 18 og 34 år synes i mindre grad end danskere over 56 år, at det i høj grad er vigtigt, at data bruges etisk og forsvarligt

Flere kvinder end mænd (6%-point) synes det i høj grad er vigtigt, at virksomheder bruger data etisk og forsvarligt

## Fordeling på alder

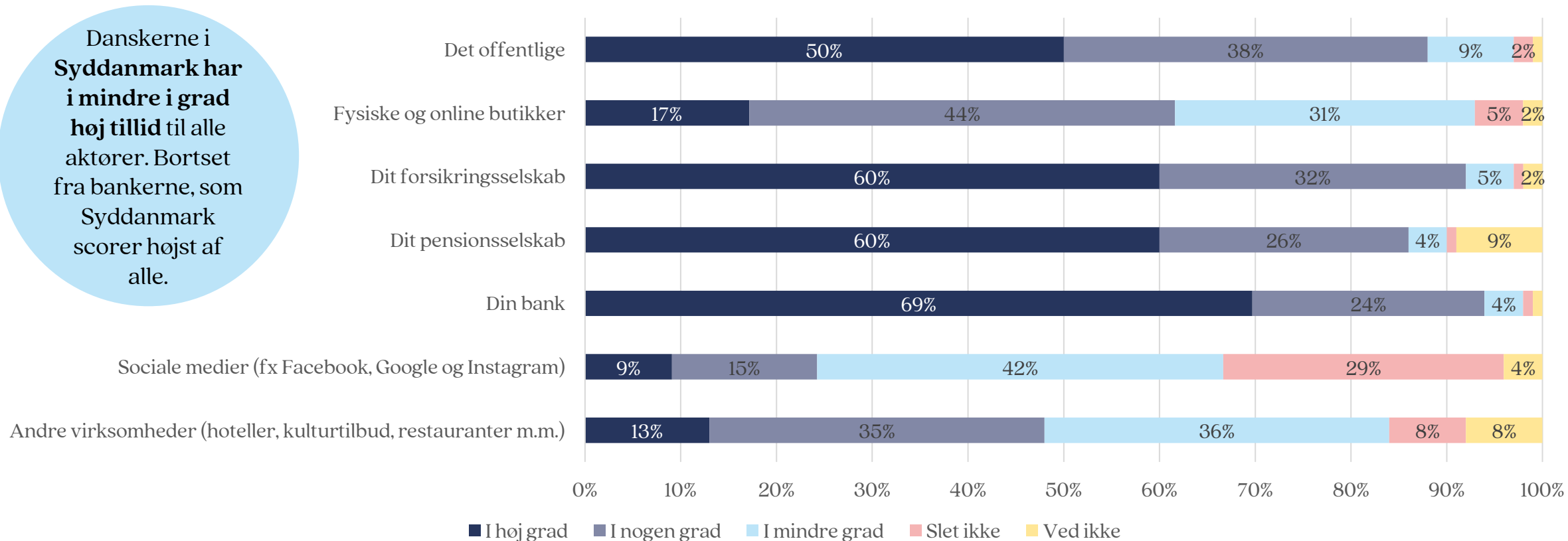


# Tilliden er lavest til sociale medier, mens forsikringssselskaber, banker og det offentlige ligger højt

I hvilken grad har du tillid til, at de følgende aktører behandler og bruger dine data etisk og forsvarligt?

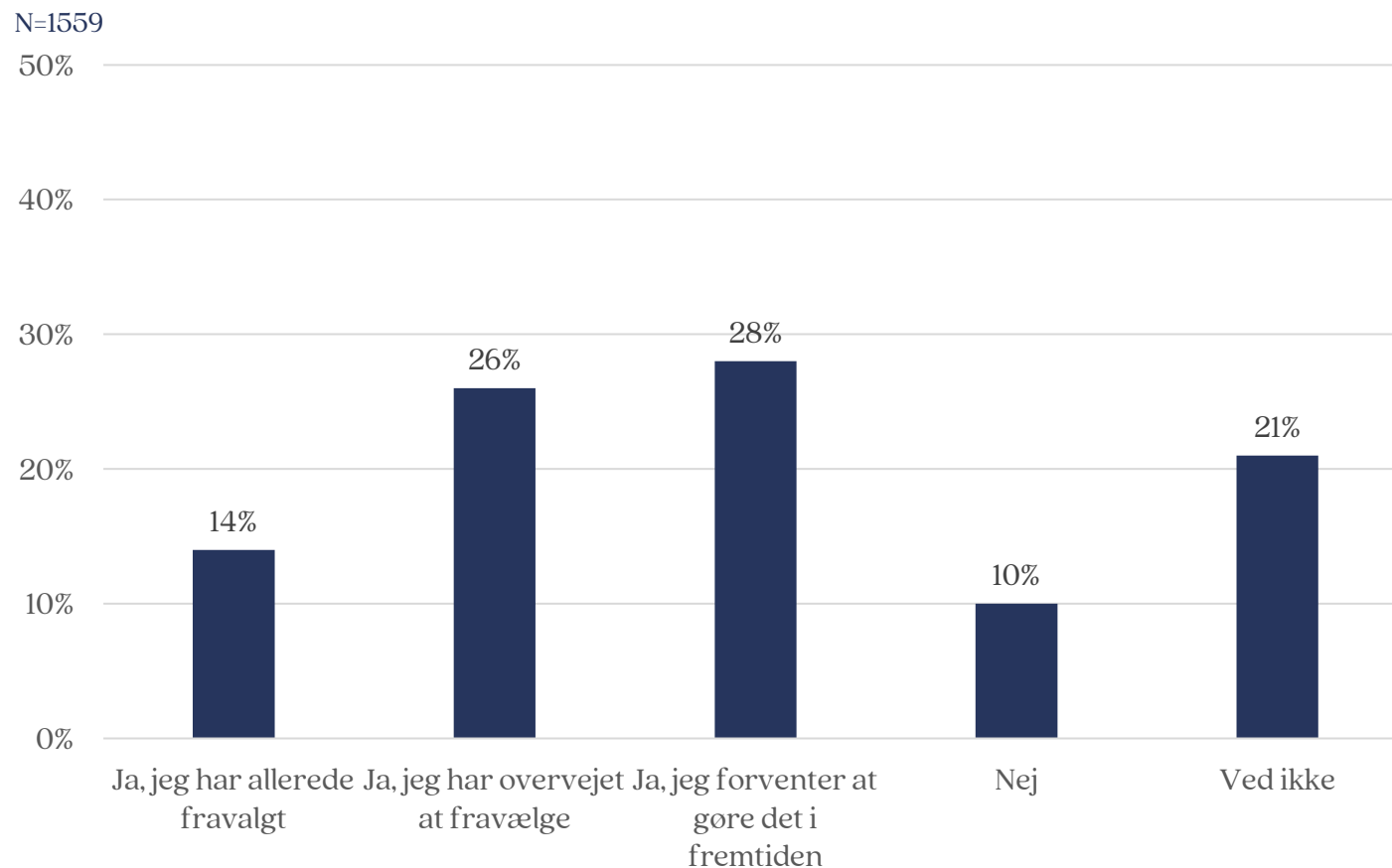
N=1559

Danskerne i Syddanmark har i mindre i grad høj tillid til alle aktører. Bortset fra bankerne, som Syddanmark scorer højest af alle.



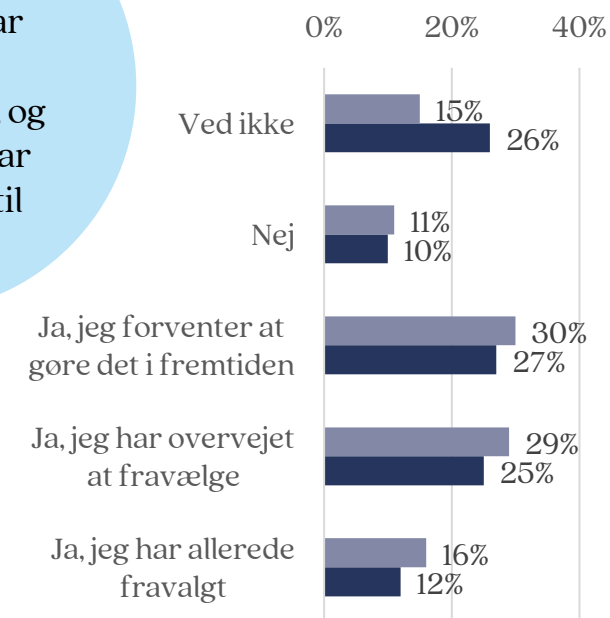
# 2 ud af 3 danskere er tilbøjelige til at fravælge en virksomhed på grund af deres brug af data

Kunne du finde på at fravælge et firma alene på grund af måden, hvorpå de bruger/behandler dine data?



Uddannelse har betydning for om danskerne har fravalgt virksomheder, og hvorvidt de har taget stilling til fravalg.

## Fordeling på uddannelse



- Gymnasie og videregående uddannelse (N=749)
- Grundskole og erhvervsfaglig uddannelse (N=807)

# Danskernes holdning til databrug i forsikrings- og pensionsbranchen

I det følgende går vi tættere på danskernes holdning til **databrug i forsikrings- og pensionsbranchen**.

Vi ser på, hvad der er **vigtigst for danskerne**, når de deler data med branchen, og hvad deres **største bekymringer** er.

Størstedelen af danskerne oplever, at deres forsikrings- og pensionselskab bruger data etisk og forsvarligt.

Det afspejles også i, at flertallet af danskerne gerne vil **dele yderligere data** med selskaberne for eksempelvis at **forebygge skader og sygdom**. Dette understreger også undersøgelsens generelle billede af, at datadeling er ”noget for noget”; at danskerne gerne deler data, hvis de selv **har gavn af det**.

Men **danskerne stiller også krav**, når branchen benytter data. Når danskerne skal afgive deres data, er det vigtigste, at branchen har styr på **cybersikkerheden**, og at de er **gennemsigtige** om, hvordan data bliver brugt.

Netop **gennemsigtigheden er central** for at bevare tilliden – for danskernes største **fælles bekymring** er netop, hvis der ikke er klarhed om, hvordan data bliver brugt.

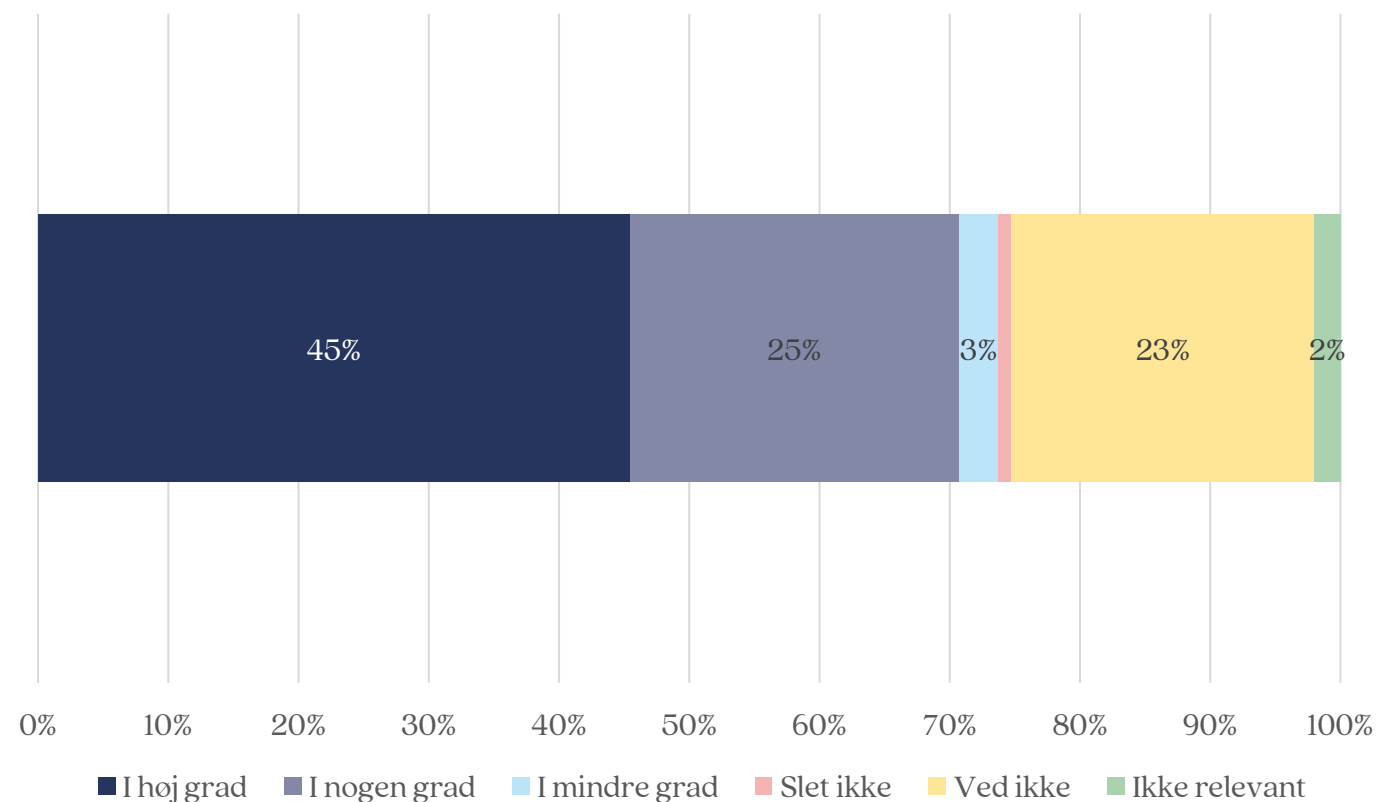




# Danskerne oplever i høj grad, at deres forsikrings- og pensionselskab bruger data forsvarligt

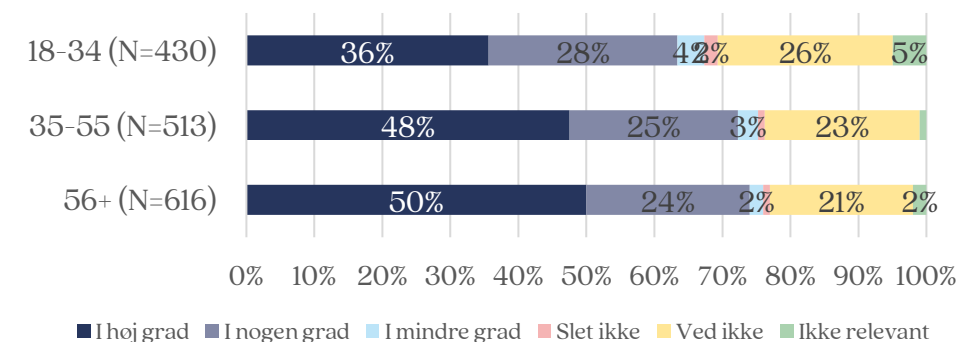
Oplever du, at dit forsikrings- og pensionselskab bruger data etisk og forsvarligt?

N=1559



Danskere over 35 år oplever i højere grad end yngre danskere, at deres forsikrings- og pensionselskab bruger data etisk og forsvarligt.

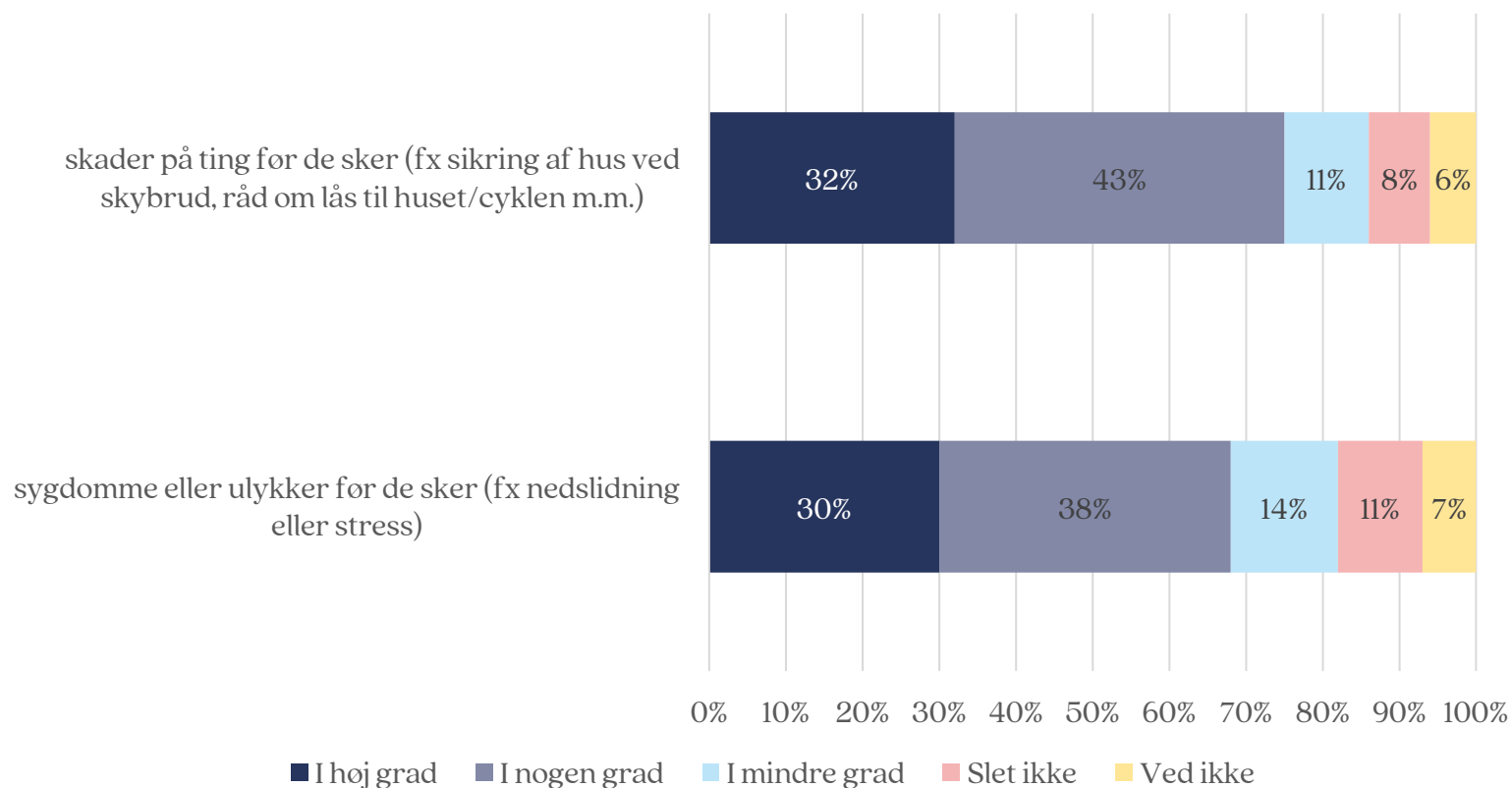
## Fordeling på alder



# Danskerne vil gerne give data om dem selv, hvis det kan hjælpe til at forebygge skader og sygdom

Mit forsikringselskab må gerne bruge data om mig til at forebygge og hjælpe mig med at undgå...

N=1559



**Hovedstaden** er den region, hvor færrest svarer, at data om dem må bruges til forebyggelse af skader på ting eller sygdomme.

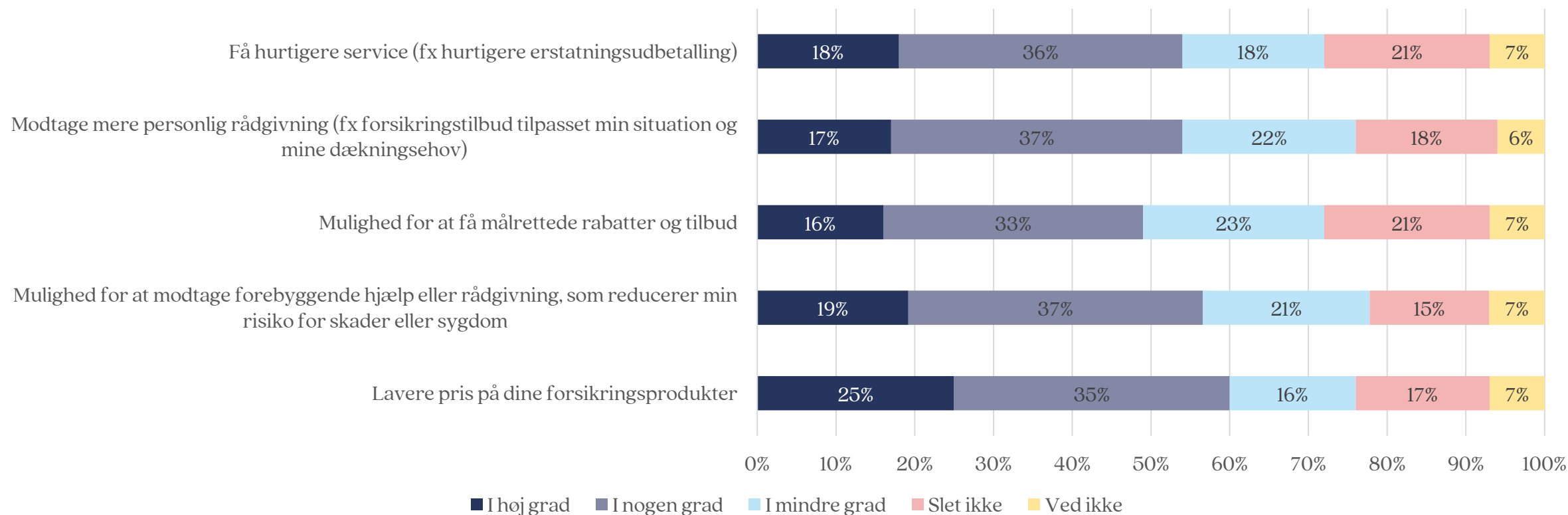
**Mænd** giver i højere grad end kvinder (7%-point) lov til at bruge data for at forebygge skader på ting, mens fordelingen er ens i forhold til sygdom.

# Hver anden dansker vil dele oplysninger for at reducere risikoen for skader og lavere priser

I hvilken grad passer følgende på dig:

Jeg vil være tilbøjelig til at dele relevante personlige oplysninger om mit helbred og min livsstil med mit forsikrings- og pensionselskab, for at..

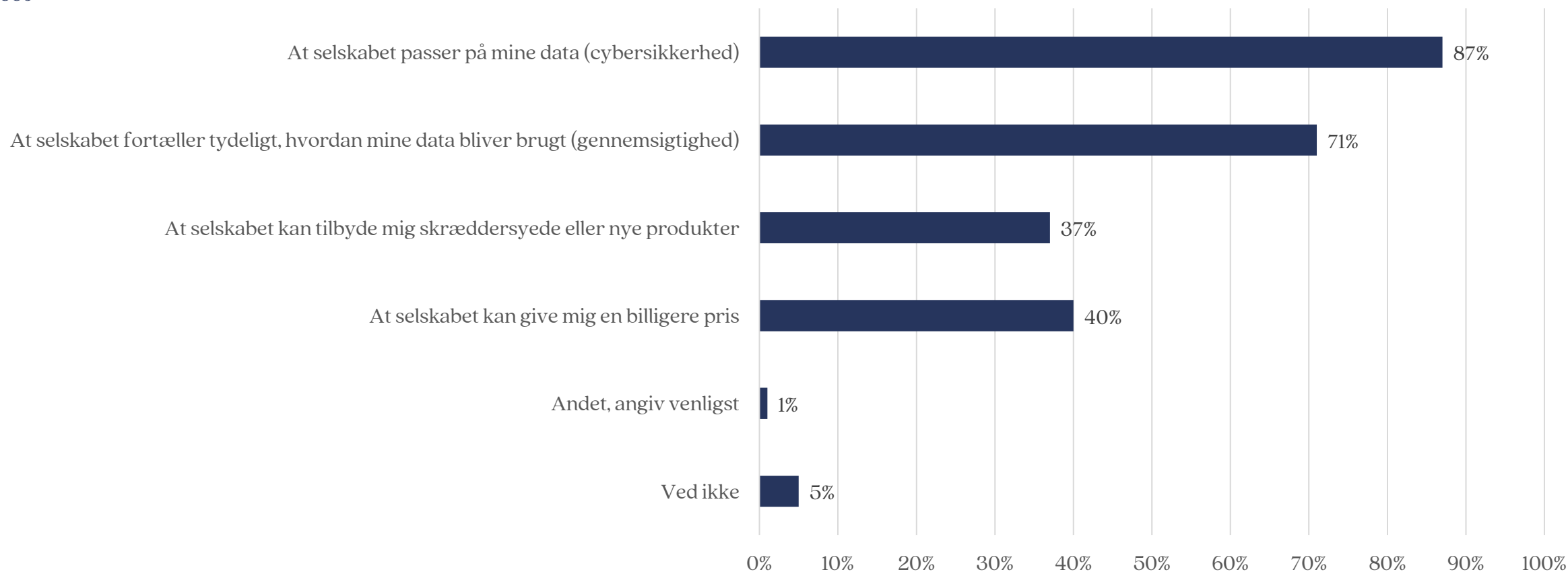
N=1559



# Sikkerhed og gennemsigtighed er vigtigst for danskerne, når selskaberne bruger data

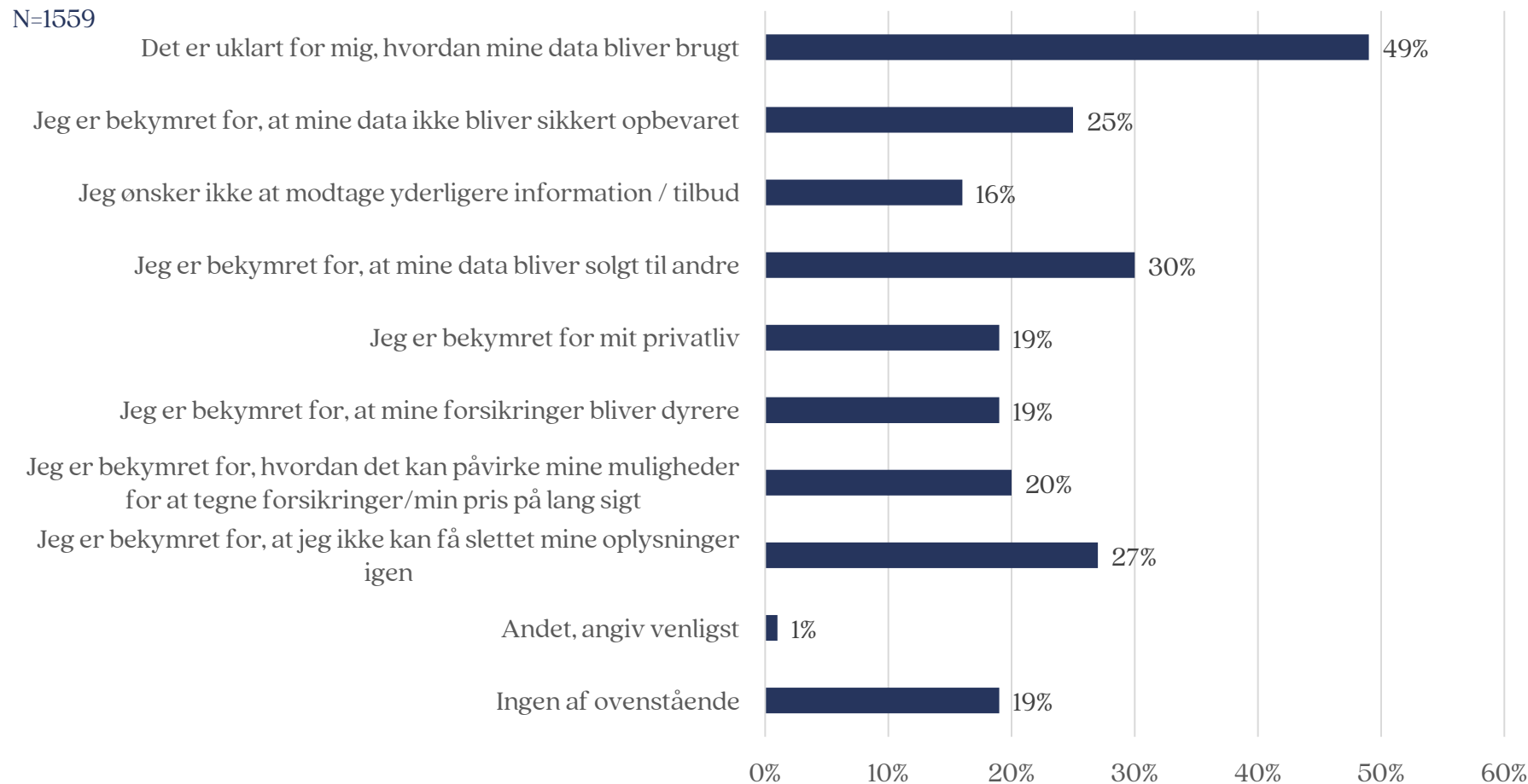
Hvad er vigtigst for dig, når dit forsikrings- og pensionselskab bruger dine data?

N=1559



# Uklarhed om databrug er danskernes største bekymring

I forhold til at dele personlige data med dit forsikrings- eller pensionselskab, gælder et eller flere af disse udsagn så for dig?



Andelen som er **bekymret for uklarhed** falder efterhånden som **danskerne bliver ældre**. (Forskel på 6%-point fra 18-34 år til 56+ år)

Danskere over 56 år er mere bekymrede for at **data bliver solgt til andre** end danskere mellem 18 og 34 år. (9%-point)



# Del 2

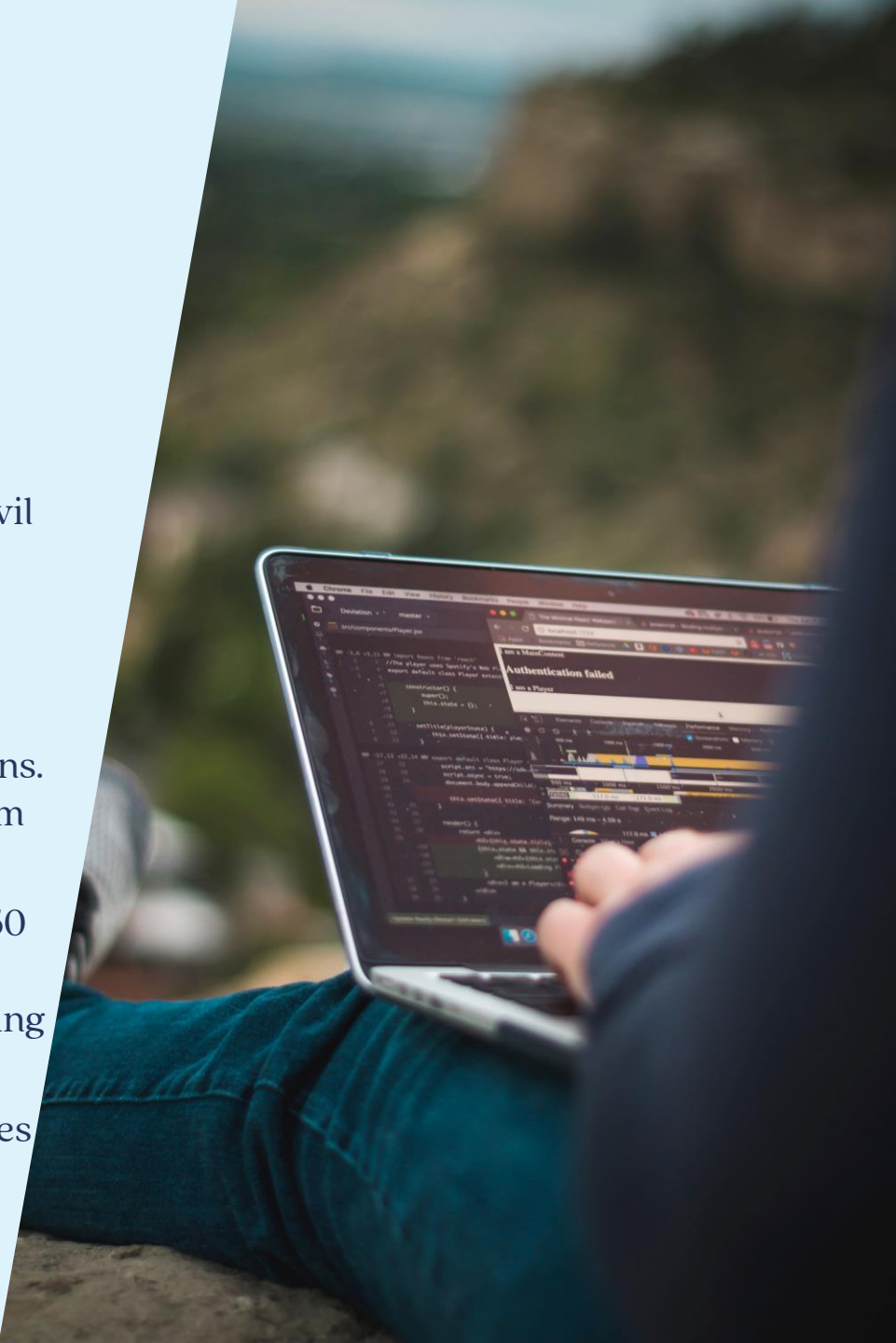
## Danskernes holdning til algoritmer og kunstig intelligens

I denne del ser vi blandt andet på, hvilken **effekt** danskerne tror kunstig intelligens vil have på mennesker på lang sigt, og om danskerne er **bekymrede over brugen af kunstig intelligens** i erhvervslivet og hos det offentlige. Der er **flere negative end positive forventninger** til konsekvensen af kunstig intelligens på forsikring- og pensionsbranchens produkter.

Derudover ser vi på, hvad der kendetegner danskernes holdning til kunstig intelligens. Gennem en faktor-analyse opdeler vi danskerne i fire grupper ud fra deres viden om kunstig intelligens og ud fra, om de er begejstrede eller frygter ny teknologi.

Mens danskernes holdning til kunstig intelligens overordnet balancerer næsten 50/50 mellem positiv og negativ. Så ser vi store forskelle, når vi fokuseres på den enkelte danskers **viden og begejstring**. Vores viden og begejstring har en markant betydning for vores holdning til kunstig intelligens.

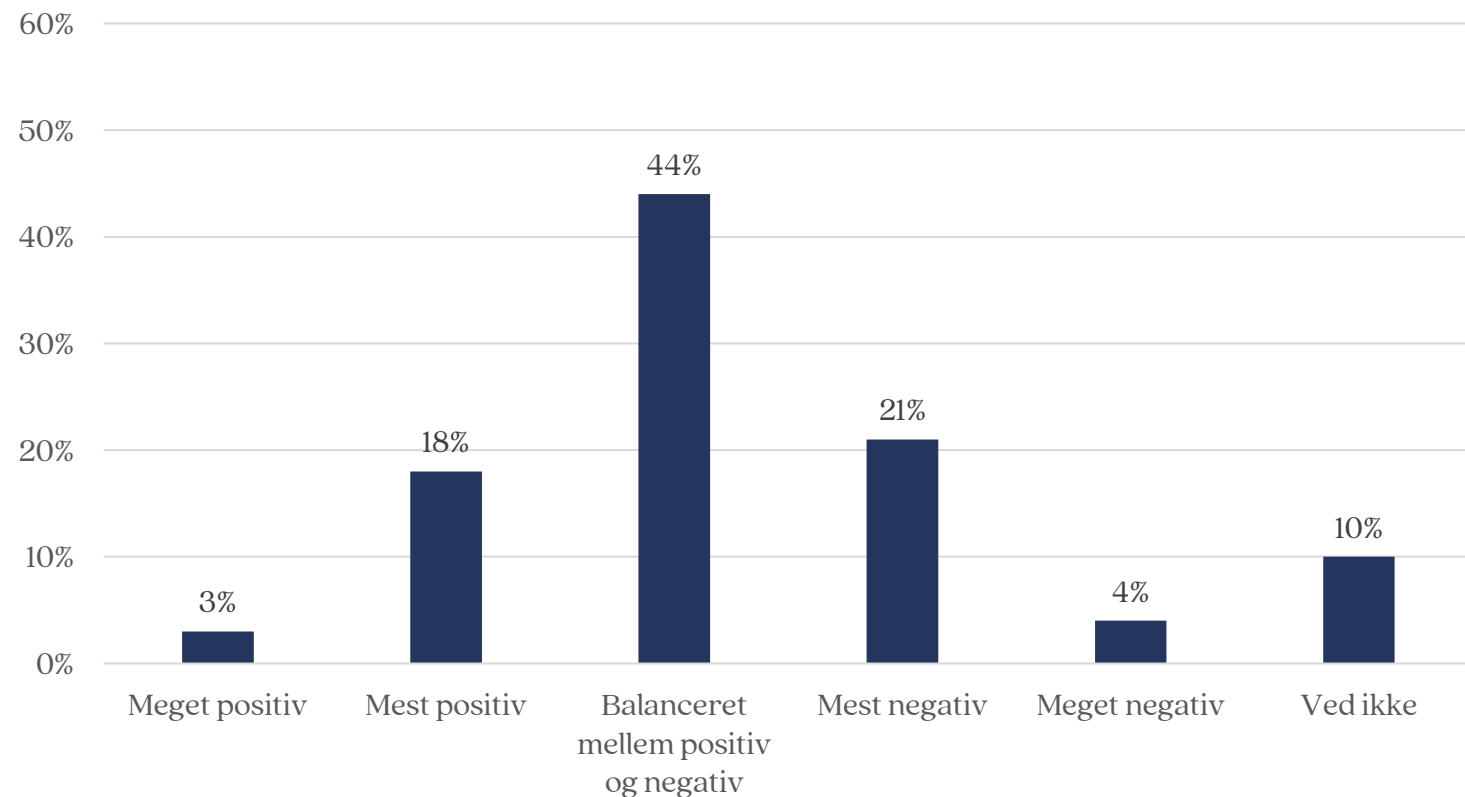
Det er en vigtig pointe, at **mere viden** kan være en **afgørende faktor** for danskernes holdning og **tillid** til myndigheder og virksomheders brug af kunstig intelligens.



# Danskerne er uenige om, hvilken effekt kunstig intelligens vil have på mennesker

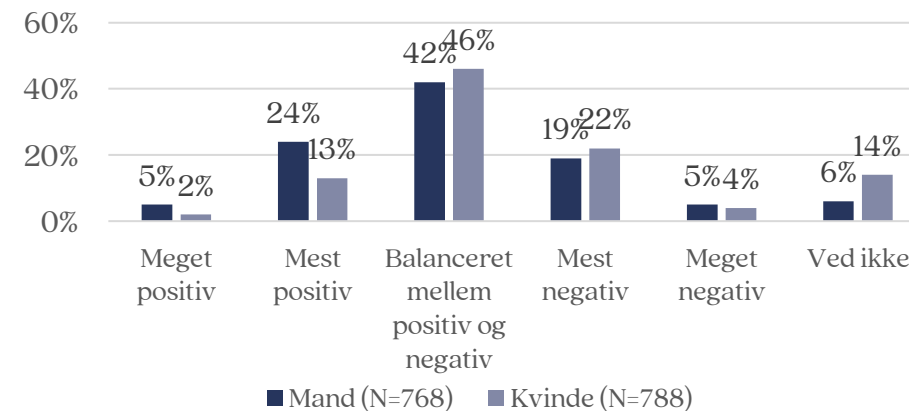
Hvilken effekt tror du, at brugen af kunstig intelligens og algoritmer vil have på mennesker på lang sigt?

N=1559



Mænd er generelt mere positive end kvinder i forhold til effekten af kunstig intelligens på langt.

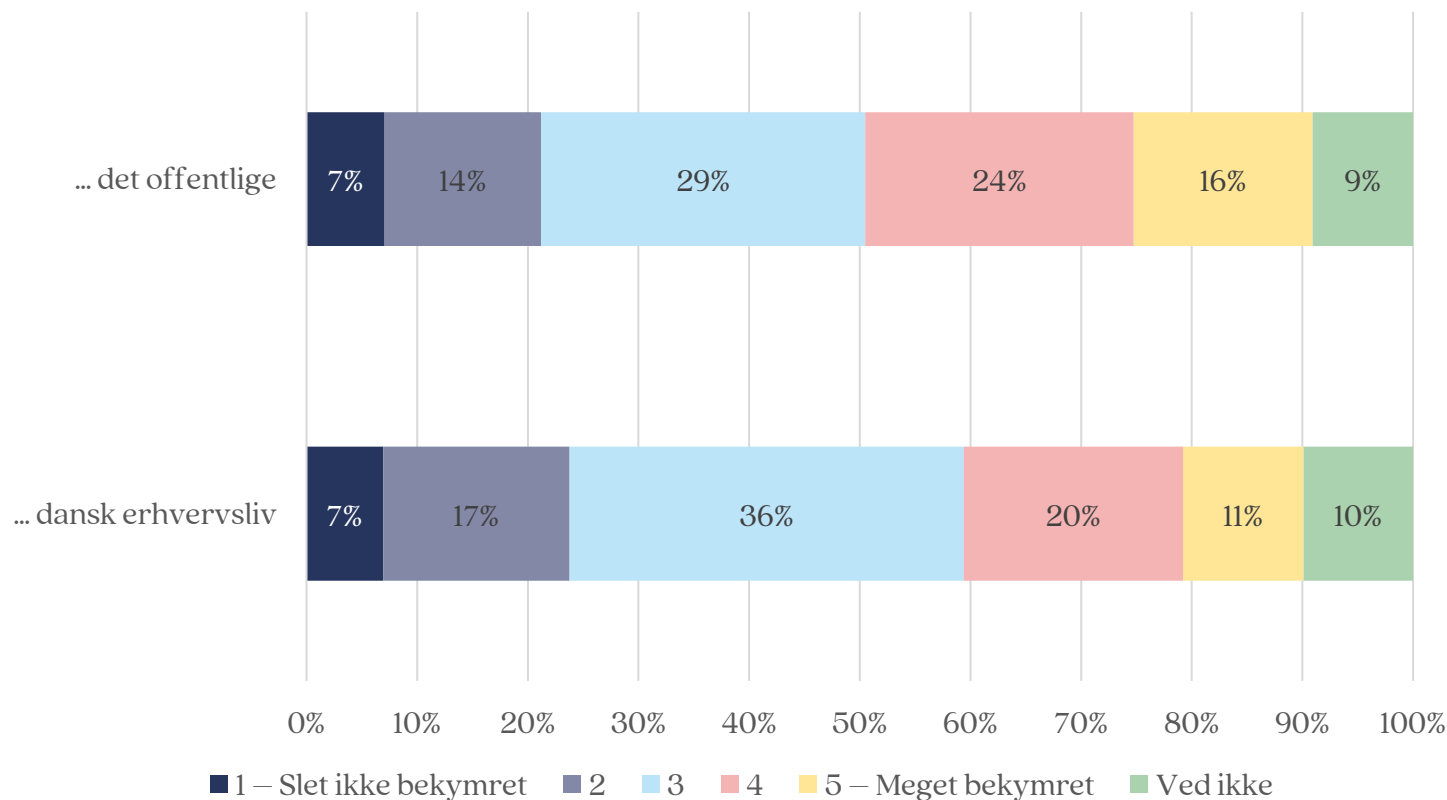
Danskere over 56 år har i højere grad negativ forventning til effekten af kunstig intelligens, mens de yngre (18-34 år) er markant mere positive.



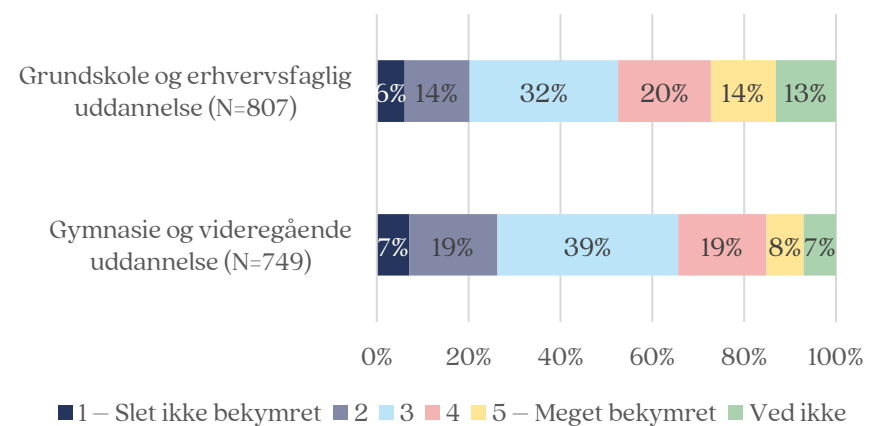
# Danskerne er mere bekymrede over brugen af kunstig intelligens hos det offentlige end i erhvervslivet

Er du generelt bekymret over brugen af algoritmer/kunstig intelligens i dansk erhvervsliv eller det offentlige?

N=1559



**Uddannelse har betydning for, hvorvidt danskerne er bekymrede.**  
Herunder vist i forhold til brugen i dansk erhvervsliv.



# Faktor-analyse: Fra 1.559 danskere til 4 digitaliseringstyper

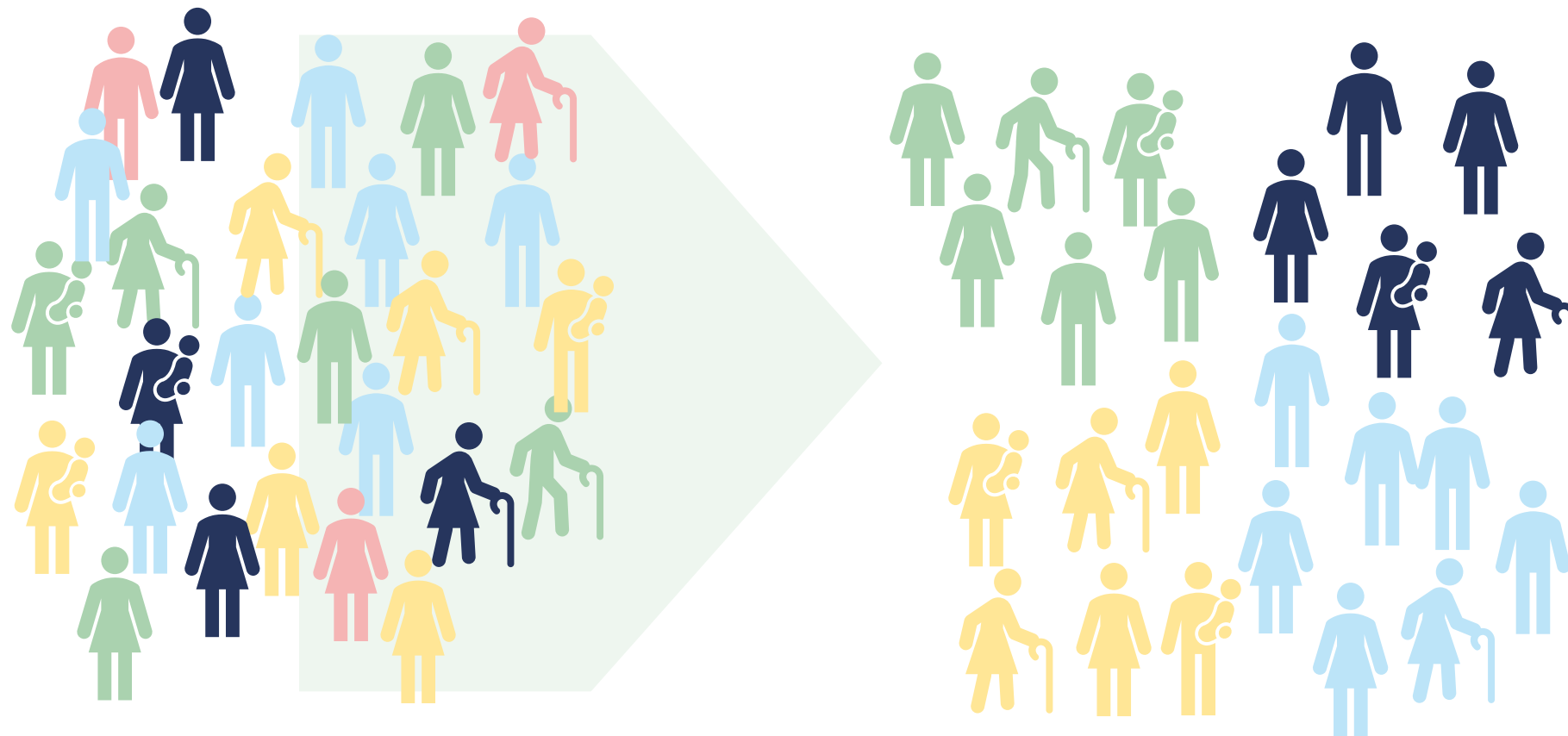
I det følgende har vi undersøgt, hvad der definerer danskernes holdninger til kunstig intelligens.

Undersøgelsen tager afsæt i danskernes selvvaluerede viden om data og databrug og deres niveau af begejstring for ny teknologi. Og så ser vi på, hvor stor betydning disse parametre har for, hvordan danskerne forholder sig til databrug og kunstig intelligens.

I det følgende er danskerne opdelt i fire grupper ud fra 2 faktorer:

1. Begejstring for kunstig intelligens
2. Viden om kunstig intelligens

Læs mere om metoden på side 24 og 25.



# Danskernes holdninger til databrug og kunstig intelligens

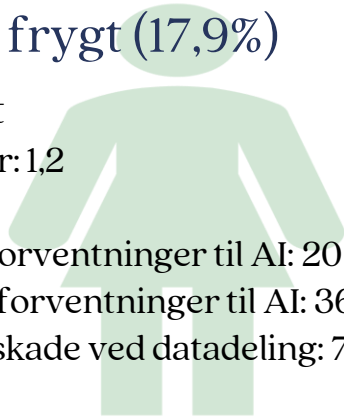
**Delelyst:** Sammenfatning af danskernes vilje til at dele forskellige datatyper med forskellige aktører. Herunder fokus på det offentlige og forsikring- og pensionsbranchen. Des højere "delelyst" jo større er viljen til at dele.

**Forventninger til AI:** Sammenfatning af danskernes forventning til effekten af algoritmer og kunstig intelligens på mennesker på lang sigt.

**Forebyg skade ved datadeling:** Sammenfatning af danskernes vilje til at dele data for at forebygge skader og sygdomme, før de ske.

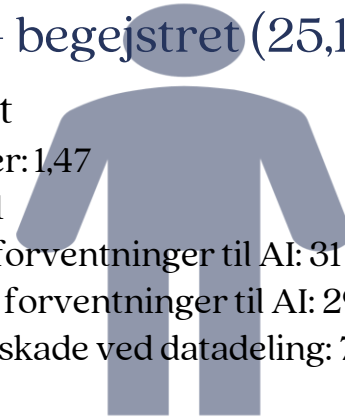
## Viden + frygt (17,9%)

- Delelyst
  - Butikker: 1,2
  - F&P: 1,7
- Positive forventninger til AI: 20 pct.
- Negative forventninger til AI: 36 pct.
- Forebyg skade ved datadeling: 74 pct.



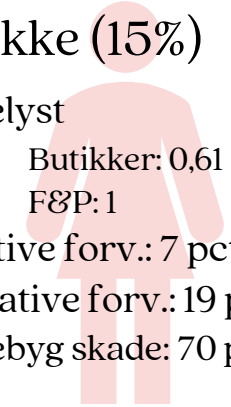
## Viden + begejstret (25,1%)

- Delelyst
  - Butikker: 1,47
  - F&P: 2,1
- Positive forventninger til AI: 31 pct.
- Negative forventninger til AI: 29 pct.
- Forebyg skade ved datadeling: 77 pct.



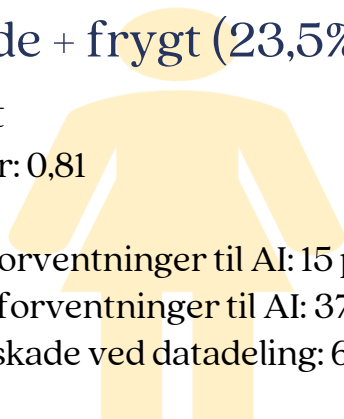
## Ved ikke (15%)

- Delelyst
  - Butikker: 0,61
  - F&P: 1
- Positive forv.: 7 pct.
- Negative forv.: 19 pct.
- Forebyg skade: 70 pct.



## Uvidende + frygt (23,5%)

- Delelyst
  - Butikker: 0,81
  - F&P: 1,4
- Positive forventninger til AI: 15 pct.
- Negative forventninger til AI: 37 pct.
- Forebyg skade ved datadeling: 68 pct.



## Uvidende + begejstret (18,5%)

- Delelyst
  - Butikker: 1,19
  - F&P: 1,7
- Positive forventninger til AI: 25 pct.
- Negative forventninger til AI: 31 pct.
- Forebyg skade ved datadeling: 70 pct.



## Ved ikke

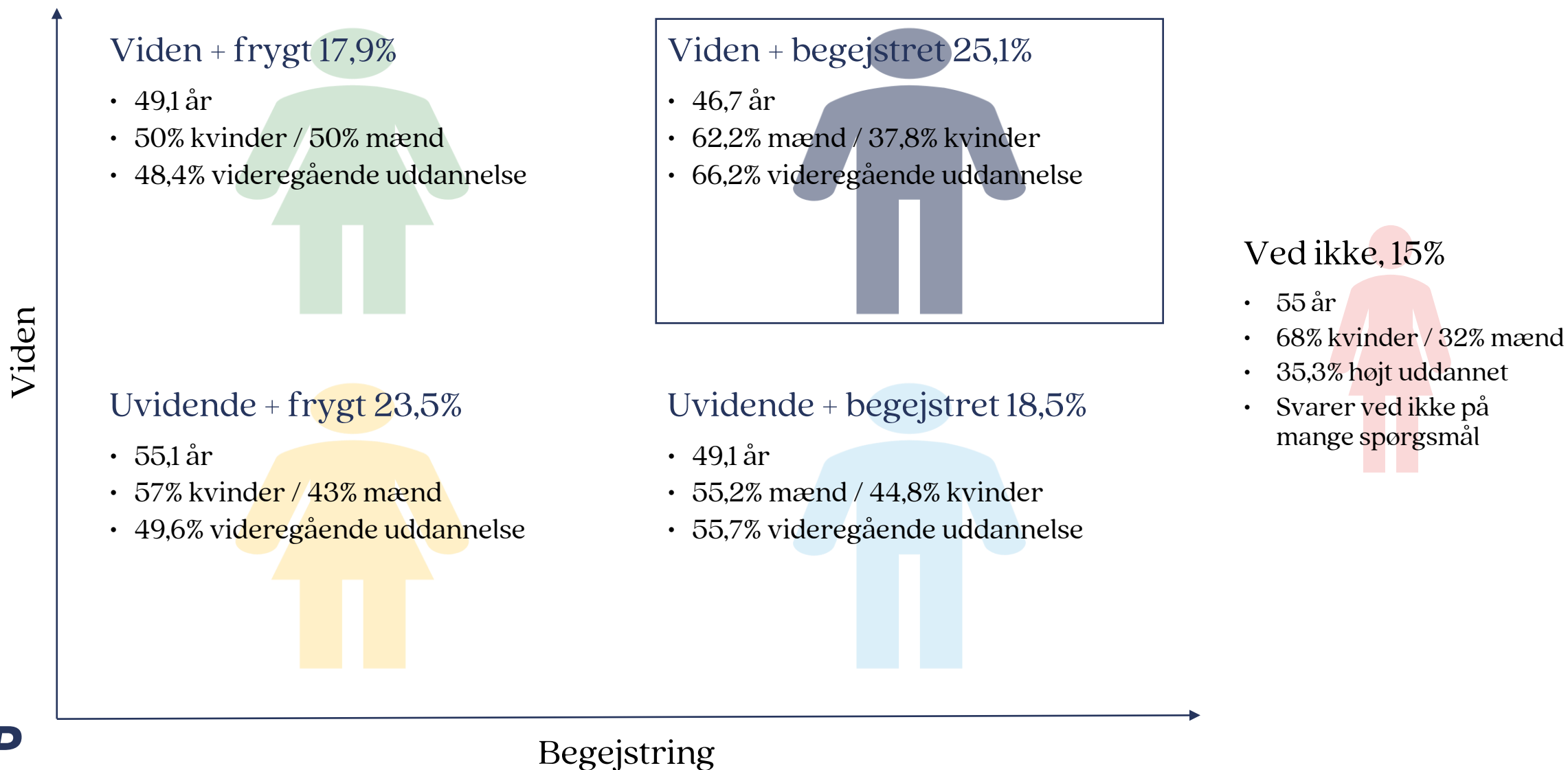
Danskere, som i høj grad har svaret "Ved ikke" på spørgsmål om viden og begejstring, har samlet set markant mindre delelyst og mindre positive forventninger end de øvrige. Da denne uafklarethed synes at drive en mere negativ holdning, er "ved ikke"-gruppen medtaget, som sig egen kategori.

Viden

Begejstring



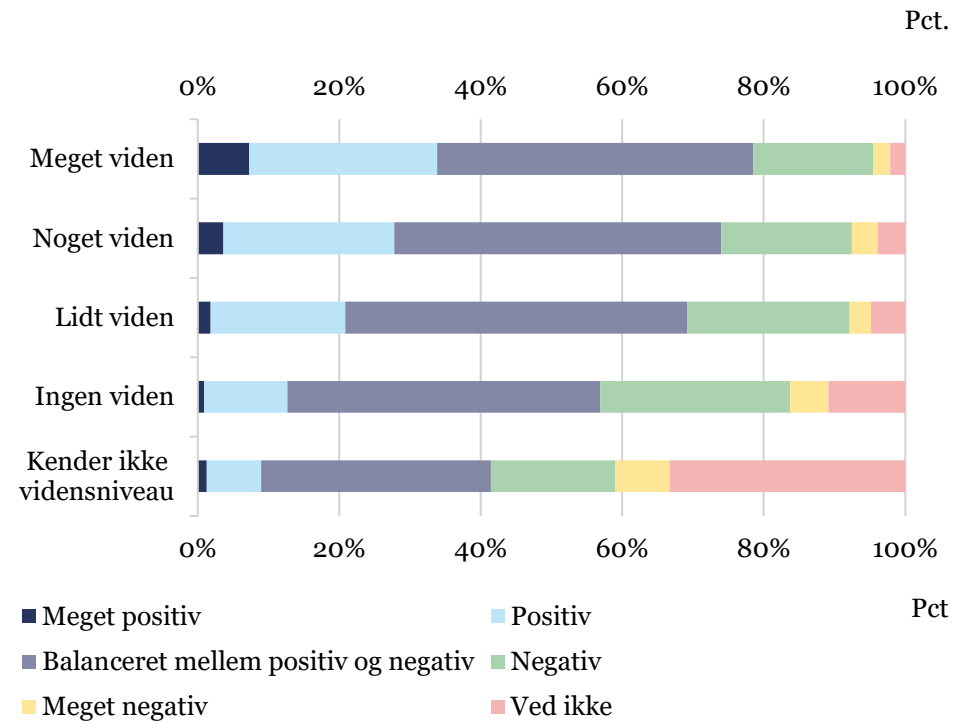
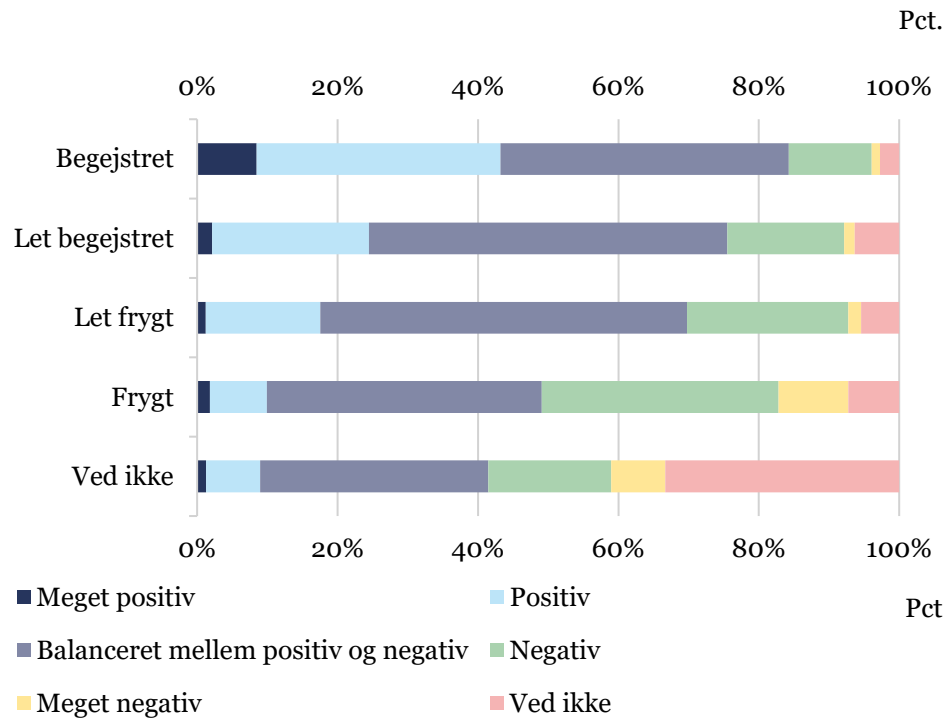
# Sociodemografiske karakteristika



# Begejstring og høj viden korrelerer med et mere positivt syn på effekterne af kunstig intelligens

## Begejstring og frygt overfor teknologi

## Selv vurderet vidensniveau



Danskerne selv vurderede **viden** om ny teknologi **har stor betydning** for deres forventning til effekten af kunstig intelligens på lang sigt

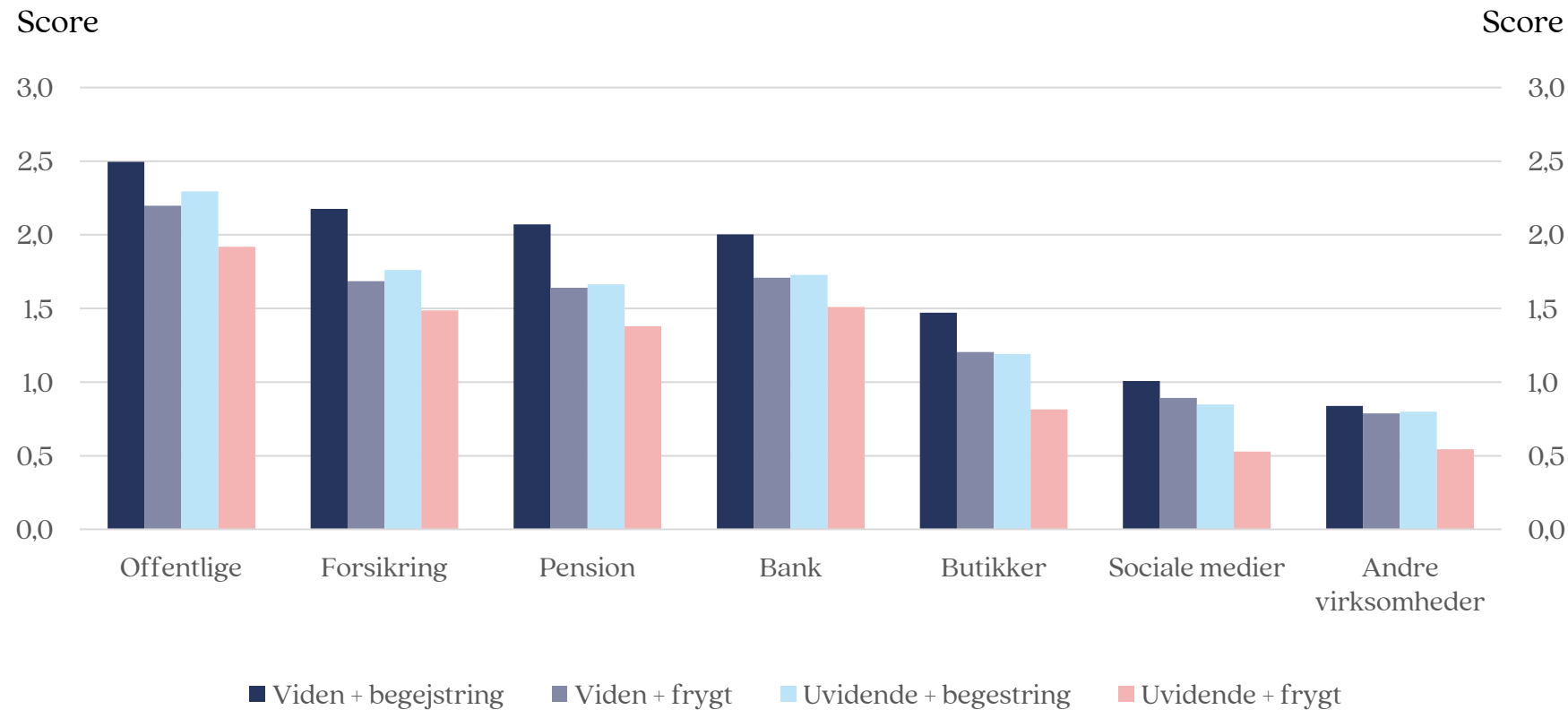
**Samlet** forventer 21% af danskerne **positive** effekter, mens 25% forventede **negative** effekter

# Viden og begejstring giver større lyst til at dele data

Er du villig til at dele data, hvis du kan få tilbudt bedre, billigere og/eller mere relevant service eller produkter?

**Forklaring:** Score er et tal mellem 1 og 9. Det angiver gennemsnittet af 9 typer af data, hvor vi har spurgt danskerne i, hvilken grad de ønsker at dele disse data med de forskellige aktører, hvis de kan få bedre, billigere eller mere relevante services og produkter.

De 9 typer data er bl.a. navn, GPS lokation, indkomst eller helbredsoplysninger.

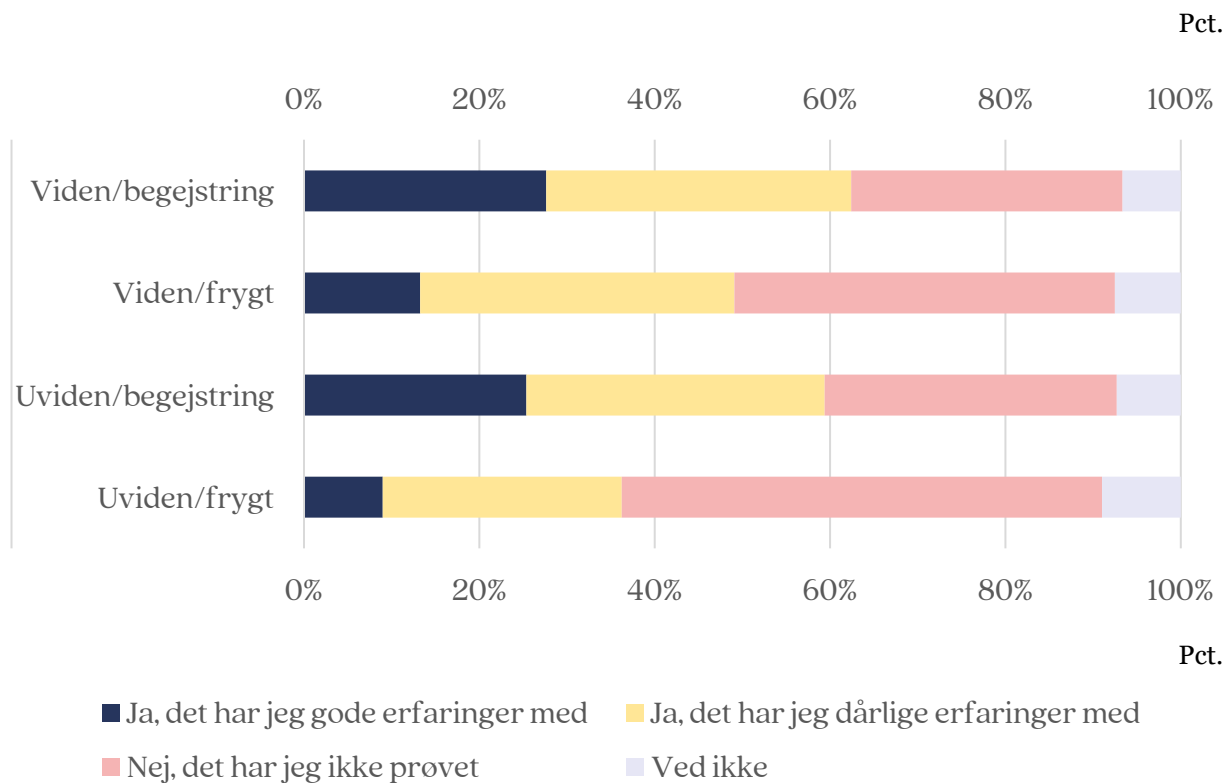


Generelt er danskerne **mere villige** til at dele datatyper, som minder om de data, de forventer en aktør allerede måtte have

Mens kombinationen af høj viden og begejstring giver **den højeste delelyst**, så synes **begejstring** at være **mere drivende** end viden som enkeltstående faktor for delelyst.

# Smitter viden og begejstring af på oplevelsen af ny teknologi?

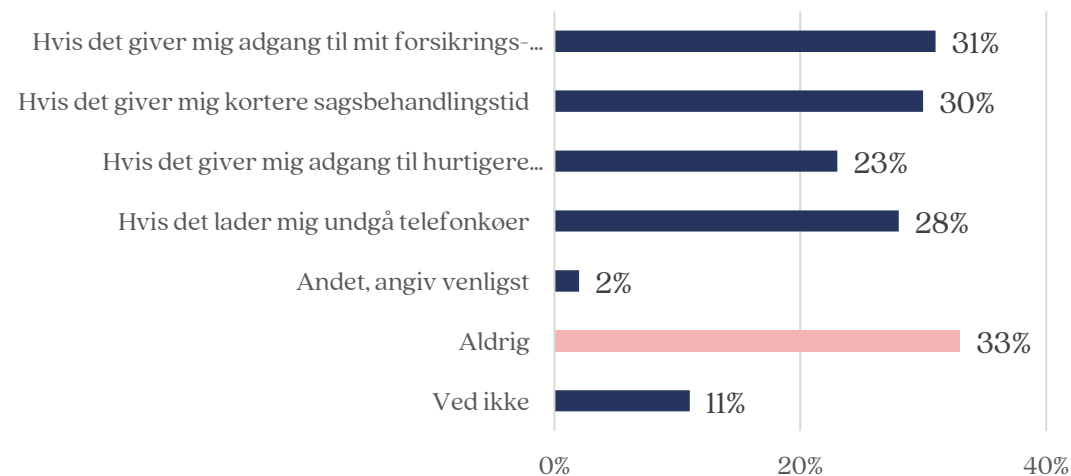
Har du tidligere interageret med en chat- eller telefonrobot fx i forbindelse med køb på internettet el. lign?



Danskerne med høj grad af frygt har i lavere omfang gode erfaringer med chatbots end begejstrede danskere.

Samlet er størstedelen af danskerne villige til at interagere med chatbots, hvis det fx giver dem adgang uden for normal åbningstid eller hurtigere service. 33% af danskerne angiver dog, at de aldrig vil være villige til at interagere med en chatbot.

Samlet: I hvilke situationer vil du være villig til at interagere med fx en chat- eller telefonrobot i stedet for et menneske?

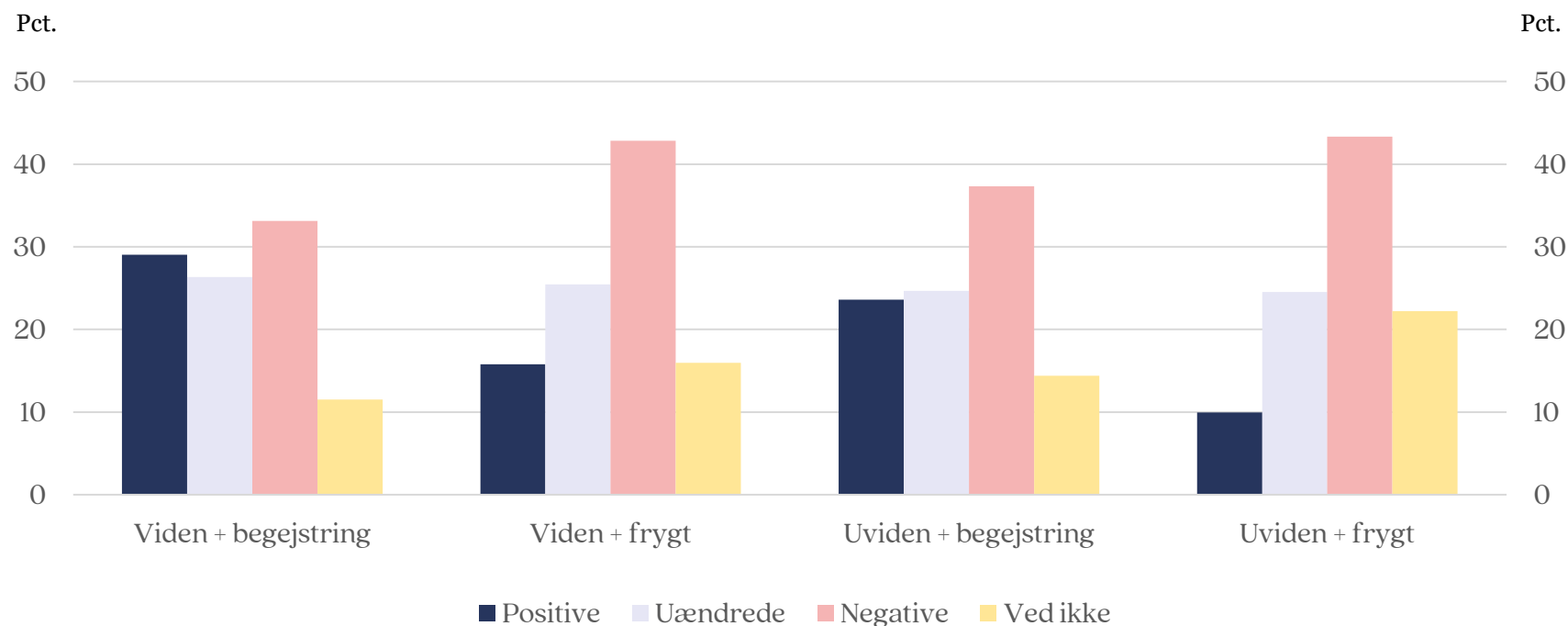


# Generelt begrænsede positive forventninger til introduktionen af kunstig intelligens i F&P-branchen

Vil øget brug af algoritmer og kunstig intelligens i forsikrings- og pensionsbranchen have positive, negative eller uændrede effekter på :

- 1) Prisen på forsikringer og andre ydelser
- 2) Risikoen for fejl
- 3) Kvaliteten af sagsbehandlingen
- 4) Sagsbehandlingstiden
- 5) Services og ydelser

Figuren viser sammenfatning af de 5 spørgsmål.



Personer med **viden og begejstring** har også **mest positive** forventninger, mens **frygt** synes at hænge sammen med **negative** forventninger til kunstig intelligens i forsikrings- og pensionsbranchen



# Om analysen

Analysen er udarbejdet på baggrund af en spørgeskema undersøgelse udført af Epinion. Analysen er udarbejdet på baggrund af i alt 1.559 gennemførte interview med repræsentativt udvalgte danskere over 18 år.

Undersøgelsen er gennemført som en webbaseret undersøgelse via online panel.

Interviewene er gennemført i perioden 18. – 28. oktober 2022.

Afsnittet omkring danskernes holdning til algoritmer og kunstig intelligens kombineret med en faktoranalyse udført af F&P.

**Faktoranalysen** deler respondenterne i grupper baseret på to faktorer:

- Faktor 1: "begejstring for AI", som er dannet ved at samle variabler, der korrelerer med en række spørgsmål, der måler respondenternes begejstring eller frygt omkring kunstig intelligens.
- Faktor 2: "viden om AI", afspejler variabler, der korrelerer med spørgsmål, der måler respondenternes generelle forståelse og viden om AI.

Med afsæt i faktoranalysen er de 1.559 danskere, som har besvaret undersøgelsen, inddelt i fire grupper baseret på deres viden, frygt og begejstring for algoritmer og kunstig intelligens.



# Om faktor-analysen

## Spørgsmål der indgår i vidensfaktor

### Viden om rettigheder af data:

I hvor høj grad vurderer du, at du allerede besidder den tilstrækkelige viden og forståelse om:

- Hvilke muligheder jeg har for at bestemme hvilke data om mig, jeg vil dele med andre?
- Hvilke muligheder jeg har for at få adgang til og/eller slettet data om mig, der er indsamlet?
- Hvilken værdi data om mig har for virksomheder og offentlige myndigheder?
- Hvilke data der indsamles om mig, når jeg benytter digitale tjenester og produkter?

### Viden om brug af data:

I hvor høj grad vurderer du, at du allerede besidder den tilstrækkelige viden og forståelse om:

- Hvornår jeg interagerer med algoritmer og kunstig intelligens?
- Hvordan algoritmer og kunstig intelligens fungerer og træffer beslutninger?
- Hvornår algoritmer har betydning for, hvilken service jeg får?

## Spørgsmål der indgår i begejstringsfaktor

### Begejstring:

I hvilken grad passer følgende udsagn på dig?

- Jeg er begejstret for ny teknologi
- Jeg kan godt lide at bruge ny teknologi
- Jeg har ikke noget problem med at bruge ny teknologi

### Frygt:

I hvilken grad passer følgende udsagn på dig?

- Jeg føler en frygt for ny teknologi
- Jeg undgår brugen af ny teknologi
- Jeg føler mig utilpas, når jeg bruger ny teknologi



**F&P, oktober 2023**

For yderligere oplysninger om analysen kontakt:

Jakob Holm  
Chefkonsulent, Digitaliseringspolitik  
[jho@fogp.dk](mailto:jho@fogp.dk)  
41 91 91 76

Andreas Østergaard Nielsen  
Underdirektør, Analyse  
[aon@fogp.dk](mailto:aon@fogp.dk)  
41 91 91 31