

## Tölvu- og netnotkun á Íslandi og í öðrum Evrópulöndum 2014

*Computer and Internet usage in Iceland and other  
European countries 2014*

### Samantekt

Netnotkun Íslendinga eykst um tæp tvö prósent á milli áranna 2013 og 2014 og teljast nú 97% íbúa landsins til reglulegra netnotenda. Er það hæsta hlutfall sem mælist í Evrópu, en meðaltal reglulegra netnotenda í löndum Evrópusambandsins er 75%. Mikil aukning hefur orðið í notkun einstaklinga á farsímum og snjallsímum til að tengjast netinu utan heimilis og vinnu, og á það nú við um 59% netnotenda. Verslun einstaklinga á netinu jókst einnig mikið á milli ára, en 67% netnotenda höfðu nú verslað á netinu ári fram að rannsókn. Aukning netverslunar er mest við lönd utan Evrópusambandsins og Bandaríkjanna. Netverslun hefur aukist á kvikmyndum og tónlist sem og tölvum og jaðartækjum en hins vegar dróst netverslun verulega saman á milli ára á bókum, tímaritum og fjarskiptapjónustu.

Árið 2014 höfðu 8% netnotenda greitt fyrir tölvuskýpþjónustu til að geyma raf-rænt efni eða deila því með öðrum, en árið 2013 höfðu tæp 4% svarenda greitt fyrir geymslurými á netinu. Þá hafa 24% netnotenda notað tölvuforrit sem keyrð eru í gegnum netið, fyrir ritvinnslu, töflureikni eða glærुकyningar.

Priðjungur íslenskra fyrirtækja selja vörur og þjónustu í gegnum netið eða önnur vefkerfi og er það hæsta hlutfall sem mælist á Evrópska efnahagssvæðinu. Þá keyptu 43% fyrirtækja á Íslandi einhverskonar tölvuskýpþjónustu af netinu en ónæg þekking á tölvuskýjum kemur í veg fyrir að 29% fyrirtækja nýti sér þá þjónustu.

### Inngangur

Rannsóknir á notkun einstaklinga og fyrirtækja á tölvum og neti eru framkvæmdar árlega á vegum Hagstofu Íslands. Rannsóknirnar fylgja stöðluðum spurningalista sem lagður er fyrir í 32 Evrópulöndum og eru niðurstöðurnar samanburðarhæfar á milli landa. Rannsóknirnar eru framkvæmdar á öðrum ársfjórðungi og miða spurningarnar ýmist við fyrsta ársfjórðung sama árs, almanaksárið fyrir framkvæmdina, eða heilt ár fram að framkvæmdinni. Spurningalisti einstaklinga nær yfir íbúa á Íslandi á aldrinum 16–74 ára. Spurningalisti fyrirtækja nær yfir fyrirtæki með 10 eða fleiri starfsmenn í eftirfarandi atvinnugreinum: framleiðsla og veitur; byggingarstarfsemi og mannvirkjagerð, heild- og smásöluverslun, viðgerðir; flutningur og geymsla; gististaðir, veitingar; upplýsingar og fjarskipti; sérhæfð starfsemi, sérhæfð þjónusta.

Niðurstöður úr rannsókninni má einnig finna á vefsíðu Hagstofunnar undir liðnum: Ferðamál, samgöngur og upplýsingatækni — Upplýsingatækni. Hagtíðindahefti



Þetta skiptist í: kynningu á niðurstöðum með texta, skýringar á lykilhugtökum, upplýsingar um framkvæmd og svörun, samantekt á ensku, og vefstöflur.

## Netnotkun einstaklinga

*97% landsmanna á aldrinum  
16–74 ára eru reglulegir  
netnotendur*

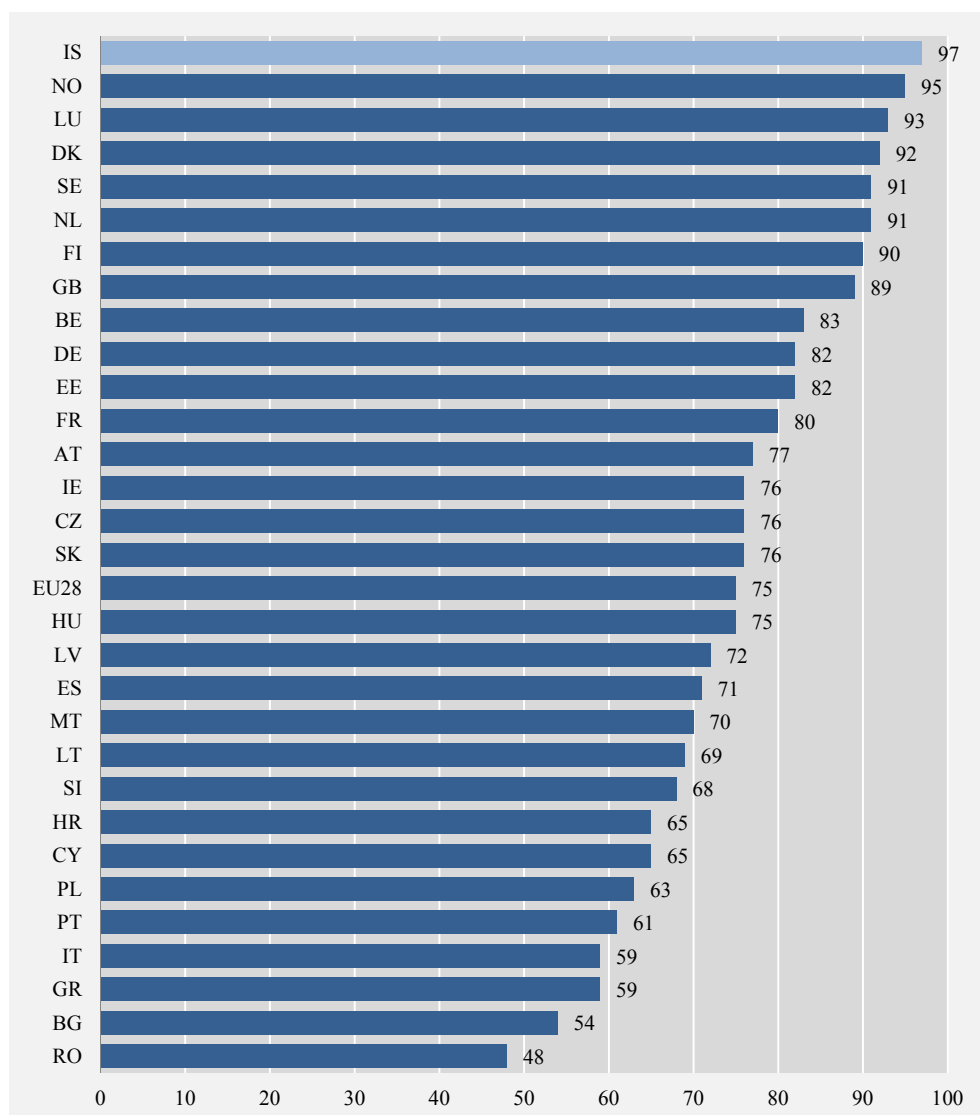
Árið 2014 töldust 98,2% íbúa á Íslandi til „netnotenda“, en það eru þeir einstaklingar sem svara því að þeir hafi tengst netinu innan þriggja mánaða fram að framkvæmd spurningalistans. Er það hækkun upp á 1,7% frá árinu 2013. Enginn munur er á hlutföllum tölvunotkunar annarsvegar og netnotkunar hinsvegar. Í niðurstöðum annarra mælinga rannsóknarinnar eru heildarhlutföll almennt miðuð við netnotendur, en það er þá sá fjöldi sem tengdist netinu innan þriggja mánaða fyrir rannsókn, eða 98,2% af heildarmannfjölda á aldrinum 16–74 ára.

Þeir sem tengjast netinu í hverri viku teljast til „reglulegra netnotenda“: 96,1% tengjast netinu daglega eða næstum því daglega, til samanburðar við 93,9% árið 2013, og þar að auki tengjast nú 2,7% að minnsta kosti einu sinni í viku. eru þessi 98,8% netnotenda „reglulegir netnotendur“ og er það 97% af heildarmannfjölda á aldrinum 16–74 ára.

Ekkert annað land í Evrópu er með jafn hátt hlutfall reglulegra netnotenda og Ísland og er meðaltal reglulegra netnotenda í 28 löndum Evrópusambandsins 75%. Þau Evrópulönd þar sem reglulegir netnotendur eru yfir 80% af mannfjölda eru: Noregur (95), Lúxemborg (93), Danmörk (92), Svíþjóð og Holland (91), Finnland (90), Bretland (89), Belgía og Þýskaland (82).

### Mynd 1. Hlutfall reglulegra netnotenda í Evrópu

Figure 1. Percentage of regular Internet users in Europe



**Skýringar** Notes: Lönd þar sem rannsóknin er lögð fyrir. Sjá landaheiti í töflu 3 á bls. 15. Countries of the survey. See country names in table 3, page 15.

### Tenging við net innan og utan heimila

97% heimila nettengd

Heimili á Íslandi eru önnur heildareining rannsóknarinnar. Spurt hefur verið um aðgengi að tölvum og neti á heimilum frá árinu 2002 og eru þær niðurstöður birtar út frá heildarfjölda heimila, en ekki einstaklinga. Árið 2014 eru 96,5% heimila á Íslandi nettengd. Meðaltal nettengdra heimila í 28 ríkjum Evrópusambandsins er 81%.

Fartölvur og spjaldtölvur notaðar til að tengjast netinu á 92% heimila

Spurt var um tæki sem notuð væru til að tengjast netinu á heimilum. Algengast var að fartölvur eða spjaldtölvur væru notaðar til þess, en átti það við í 91,7% tilfella. Þar á eftir komu önnur þráðlaus tæki, svo sem farsímar, snjallsímar, eða rafbækur, en voru slík tæki notuð til tengjast netinu á 81,9% heimila á Íslandi. Borðtölvur voru notaðar til að tengjast netinu á 50,6% heimila og sjónvörp á 31,7% heimila. Þá voru leikjatölvur notaðar til að tengjast netinu á 20,5% heimila.

*Mikil aukning í notkun einstaklinga á farsímum og snjallsímum til að tengjast netinu*

Þeir einstaklingar sem tengjast netinu utan heimilis og vinnustaðar með farsíma eða snjallsíma eru 58,9% netnotenda, en mældist það hlutfall 47,5% árið 2013. Þá tengjast 43,3% netinu utan heimilis og vinnu með fartölvu, en var það hlutfall 45,2% árið áður. Jafnframt nota 6,3% netnotenda önnur þráðlaus tæki til að tengjast netinu, en það hlutfall mældist 8,5% árið 2013.

## Nettenging fyrirtækja og starfandi sérfræðingar í UT

Gengið var út frá því að öll fyrirtæki á Íslandi hefðu aðgang að netinu að einhverju leyti, en í gagnasöfnun ársins 2013 var fyrirtækjum gefinn kostur á að svara að þau væru ekki nettengd. Voru þá 98% fyrirtækja nettengd og voru önnur heildarhlutföll í niðurstöðum þess árs reiknuð út frá þeim fjölda. Þar sem ekki var gert ráð fyrir að fyrirtæki gætu verið ónettengd árið 2014 miðast heildarfjöldi í töflum ársins við heildarfjölda fyrirtækja, en veldur það þar með ákveðinni skekkju í samanburði á milli ára (á það þó ekki við um töflur yfir öll Evrópulöndin, þar sem heildarhlutföll hafa alltaf verið byggð á heildarfjölda fyrirtækja í þeim töflum).

*Erfiðlega gekk að manna stöður UT sérfræðinga í 31% tilfella 2013*

Árið 2014 voru 23,1% fyrirtækja á Íslandi með starfandi sérfræðing í upplýsingatækni. Í 8,3% fyrirtækja var sérfræðingur í UT ráðinn, eða reynt var að ráða sérfræðing í UT, á almanaksárinu fyrir rannsóknina (2013). Í 31,4% þeirra tilfella gekk erfiðlega að manna stöðu UT sérfræðings.

## Netverslun

Af þeim fyrirtækjum sem voru með vefsíðu (85% fyrirtækja) voru 32% með möguleika á að panta eða bóka vöru eða þjónustu á vefsíðunum.

*Sala fyrirtækja í gegnum vefkerfi algengust á Íslandi*

Spurningar um sölu fyrirtækja í gegnum netið og/eða önnur vefkerfi snúa að almanaksárinu fyrir framkvæmd rannsóknarinnar. Árið 2014 var því spurt um almanaksárið 2013 og árið 2013 voru spurningar um almanaksárið 2012. Engin munur kom fram á milli ára í hlutfalli fyrirtækja sem selja vöru eða þjónustu í gegnum vefkerfi, en var það bæði árin um 34%. Er sala fyrirtækja um vefkerfi hlutfallslega algengust á Íslandi af Evrópulöndunum. Næst á eftir fylgja Noregur, Danmörk, Tékkland, Króatía, Svíþjóð og Þýskaland (25–28% fyrirtækja).

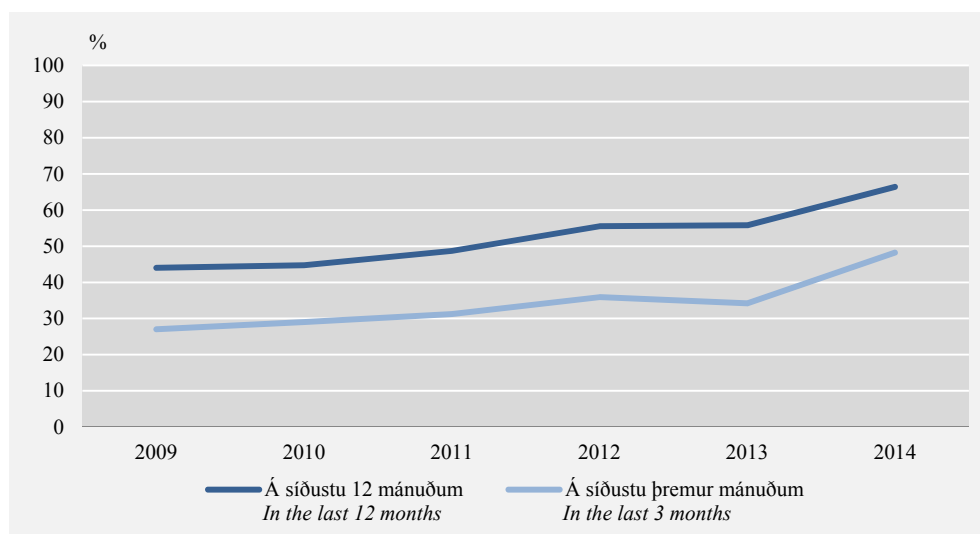
Árið 2013 höfðu spurningar jafnframt verið lagðar fyrir fyrirtæki um það hvort pantanir sem þeim hefðu borist í gegnum vefkerfi hefðu verið innanlands og/eða erlendis frá, og þá jafnframt hvort það hafi verið frá löndum innan Evrópusambandsins eða utan þess. Eiga þær niðurstöður við um almanaksárið 2012, en þar sem litlar breytingar hafa síðan orðið á milli ára í umfangi sölu fyrirtækja um vefkerfi má gera ráð fyrir því að 2012 niðurstöður eigi líka við um árið 2013. Þá höfðu 29% fyrirtækja á Íslandi selt í gegnum vefkerfi innanlands, 14% til landa innan Evrópusambandsins og 12% til landa utan Evrópusambandsins. Þau lönd þar sem sala til annarra landa innan Evrópusambandsins var um eða yfir 10% af hlutfalli fyrirtækja voru: Lúxemborg, Tékkland, Malta, Írland, Litháen, Danmörk og Austurríki. Einu Evrópulöndin þar sem hlutfall fyrirtækja sem höfðu fengið pantanir í gegnum vefkerfi frá öðrum löndum utan Evrópusambandsins náði 10% voru Lúxemborg og Malta.

*Mikil aukning í verslun einstaklinga um netið*

Þær spurningar sem lagðar voru fyrir einstaklinga um verslun þeirra á netinu sneru annars vegar að þremur mánuðum fram að framkvæmd rannsóknarinnar (fyrstu þrjú mánuði ársins) og hins vegar að 12 mánuðum fram að framkvæmd. Mikil aukning kom fram í hlutfalli einstaklinga sem verslað höfðu á netinu á milli árana 2013 og 2014. Þá höfðu 48,9% netnotenda verslað á netinu á fyrstu þremur mánuðum ársins 2014, en höfðu verið 35,3% fyrir sama tímabil 2013. Þegar spurt var um verslun á síðustu tólf mánuðum höfðu 67,3% netnotenda verslað í gegnum netið 2014, en 57,6% 2013. Ef litið er á hlutfall af heildarmannfjölda, frekar en hlutfall netnotenda, höfðu 48,2% verslað á fyrstu þremur mánuðum ársins 2014 og 66,4% á tólf mánuðum fram að apríl 2014.

**Mynd 2. Verslun einstaklinga á netinu, hlutfall af heildarmannfjölda**

Figure 2. Internet commerce by individuals, percent of population



Hæsta hlutfall verslunar einstaklinga um netið í Evrópu er í Bretlandi, en þar höfðu 79% af heildarmannfjölda verslað af netinu ári fram að framkvæmd rannsóknar. Í Danmörku, Noregi, Svíþjóð og Lúxemborg var hlutfallið 74–78% og í Hollandi, Þýskalandi og Finnlandi 68–71%. Í Frakklandi höfðu 62% verslað á netinu, en næsta land á eftir er Belgía, þar sem 54% af heildarmannfjölda höfðu verslað á netinu ári fram að rannsókn. Meðalhlutfall Evrópusambandsins var 50%.

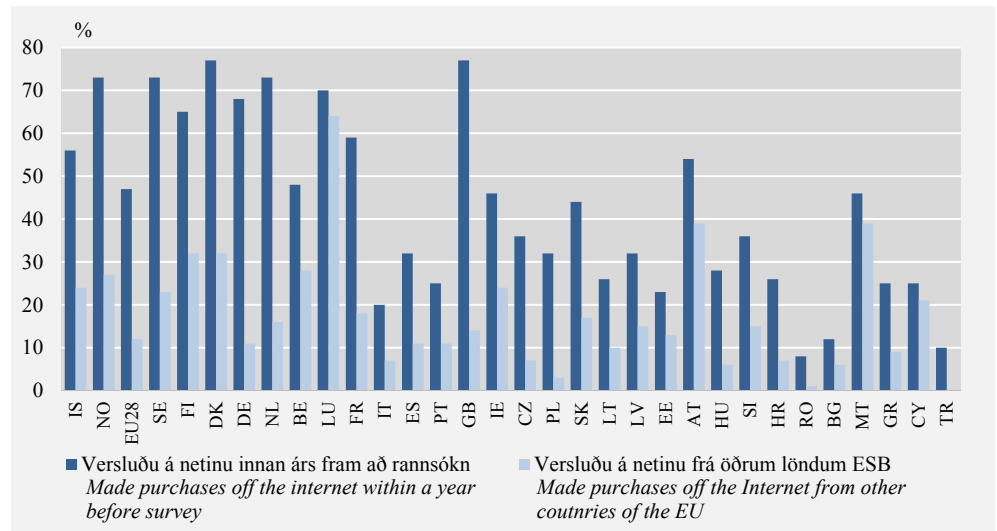
Einstaklingar voru jafnframt spurðir út í það hvaðan þeir hefðu verslað á netinu tólf mánuðum fram að framkvæmd, hvort það hefði verið frá innlendum söluaðilum, frá söluaðilum í löndum innan Evrópusambandsins, frá Bandaríkjunum, eða frá öðrum löndum. Mesta aukningin kom fram í fjórða flokknum: frá löndum utan Evrópusambandsins og ekki Bandaríkjunum, en nánari upplýsingum um hvaða lönd það væru var ekki safnað. Fór sú netverslun úr 8,6% þeirra sem versluðu á netinu árið 2013 upp í 18,1% árið 2014. Verslun á hinum svæðunum lækkaði hlutfallslega, mest við Bandaríkin, þar sem hún fór úr 52% niður í 48,6%, en þar þarf þó að hafa í huga að heildarhlutfallið hækkaði og því dróst netverslun á þessum svæðum ekki endilega saman að öðru leyti en gagnvart netverslun til annarra heimshluta.

Ekki hafa verið gefnar út sambærilegar tölur fyrir Evrópu yfir árið 2014, en í birtingu ársins 2013 voru niðurstöður gefnar út yfir verslun af netinu innanlands annarsvegar og verslun af netinu frá öðrum löndum innan Evrópusambandsins hinsvegar. Þær niðurstöður má sjá í myndriti hér á næstu síðu. Gefa þær niður-

stöður ákveðna mynd af vægi innlendrar netverslunar af heildarnetverslun lands. Sjá má á niðurstöðunum að það land innan Evrópusambandsins þar sem hlutfallslegt vægi verslunar innanlands er hvað mest er Bretland, en þau lönd innan Evrópusambandsins þar sem vægi innlendrar netverslunar er hvað minnst eru Lúxemborg og Malta.

### Mynd 3. Verslun á netinu, almennt og frá löndum ESB 2013

Figure 3. Purchases off the Internet, total vs. within countries of the EU 2013



**Skýringar** Notes: Mynd úr útgáfu 2014: Tölvu- og netnotkun á Íslandi og í öðrum Evrópulöndum 2013. Lönd þar sem rannsóknin er lögð fyrir, raðað eftir hnattlegunálgun. Figure from 2014 publication: Computer and Internet usage in Iceland and other European countries 2013. Countries of the survey, ordered by global positioning proxy.

*Aðgöngumiðar á viðburði  
algengasta söluvaran í gegnum  
netið*

Hvað verslun á tilteknum vörum og þjónustu í gegnum netið varðar, þá er algengast að netnotendur kaupir aðgöngumiða á viðburði, eða 75% þeirra sem verslað höfðu á netinu ári fram að rannsókn. Hafði áður orðið mikil hækkun í þeim liði á milli árána 2011 og 2012, þar sem salan fór úr 44,9% upp í 73,3%.

*Breyting á spurningu  
vætanlega skýring á breytingu  
á milli ára í sölu á hugbúnaði og  
tölvuleikjum í gegnum netið*

Á samanburði milli ára virðist sala á hugbúnaði og tölvuleikjum hafa dregist saman hvað mest, en þar felst þó skýringin líklega í því að árið 2013 var liðurinn hugbúnaður og tölvuleikir samsettur úr tveimur spurningum, annarvegjar um tölvuleikjum og hinsvegar annan hugbúnaði, en við það hækkaði hlutfallið frá fyrra ári álíka mikið og það lækkaði síðan aftur árið 2014 þegar eingöngu var ein spurning um tölvuleiki og annan hugbúnað. Ef niðurstöður 2014 eru bornar saman við árið 2012 (þar sem spurningarnar voru sambærilegar) virðist lítil breyting hafa orðið í sölu á hugbúnaði og tölvuleikjum.

*Mesta aukningin á milli ára í  
sölu á tónlist og kvikmyndum,  
og tölvum, íhlutum og  
jaðartækjum*

Að öðru leiti kom mesta hlutfallslega aukningin fram í vöruliðnum: Tónlist og kvikmyndir: 45,1% árið 2014 úr 38,2% 2013. Hafði sala á tónlist og kvikmyndum jafnframt tekið stökk milli árána 2012 og 2013, en þá fór hlutfallið úr 31,9% upp í 38,2%. Næstmesta aukningin í netverslun frá árinu 2013 kemur fram í liðnum: Tölvur, íhlutir og jaðartæki: 21,2% árið 2014 úr 15,3% 2013. Lítil breyting hafði orðið í hlutfallslegu vægi þess liðar á milli árána 2012 og 2013, en árið 2011 mældist hlutfallsleg verslun einstaklinga á Tölvum, íhlutum og jaðartækjum 10,4% en fór síðan upp í 15,8% árið 2012. Árið 2014 varð einnig mikil aukning í liðnum: Matvörur eða aðrar vörur sem seldar eru í matvöruverslun: 12% úr 6,7% árið 2013. Hafði þessi liður annars mælst hæst árið 2010, eða 10,1%.

*Mesta lækkunin á milli ára í sölu á bókum, tímaritum og rafbókum, og fjarskiptabjónustu*

Mesta lækkunin á milli ára kom fram í liðnum: Bækur, tímarit og rafbækur, sem mældist nú 33,8%, en hafði verið 47,2% árið 2013 og jafnframt hafði sala í þeim lið ekki mælst undir 40% frá árinu 2007. Næstmesta lækkunin var í liðnum Fjarskiptabjónusta, sem fór úr 64,5% árið 2013 í 54,2% 2014, en innan þess liðar teljast meðal annars kaup á inneign í farsíma. Í þessum lið hafði komið fram mikil aukning á milli árána 2011 og 2012, og háa hlutfallið hafði haldist á milli árána 2012 og 2013.

## Notkun á tölvuskýjum

Árið 2014 var sérstakt viðfangsefni breytilegs hluta samevrópska spurningalistans notkun á tölvuskýjum, en árið 2013 hafði spurningalistinn fyrir einstaklinga á Íslandi jafnframt innihaldið nokkrar spurningar um tölvuský, sem voru að hluta til byggðar á þróunarvinnu við mótun spurningalistans 2014 í Evrópu, en spurningarnar eru þó ekki alveg þær sömu árin tvö.

Með „tölvuskýi“ er átt við upplýsingatækniþjónustu sem veitt er af gagnabjónum í gegnum netið. Á tölvuskýjum er hægt að geyma gögn utan tölvu, spila hljóðskrár og myndbönd, en einnig er hægt að nota forrit án þess að þau séu uppsett á tölvutækinu sjálfu. Tölvuskýsþjónusta er ýmist háð gjaldi eða ókeypis. Spurt var um notkun svarenda á geymslurýmum á netinu til að geyma rafrænt efni og deila því með öðrum og einnig á sérstakri þjónustu til að deila efni rafrænt með öðrum, en flokkast það undir tölvuskýsþjónustu.

*Rúmlega þriðjungur netnotenda nota tölvuskýsþjónustu*

Árið 2014 hafa 34,3% netnotenda notað geymslurými á netinu til að geyma rafrænt efni og 35,9% hafa notað geymslurými á netinu til að deila rafrænu efni með öðrum. Jafnframt hafa 8% greitt fyrir notkun á geymslurými á netinu og 24,1% hafa notað forrit sem keyrð eru í gegnum netið fyrir textaskrár, töflureikni eða glærukynningar.

*Fjöldi þeirra sem hafa borgað fyrir geymslurými á netinu nokkurn veginn tvöfaldast á milli ára*

Í spurningum ársins 2013 sneru tölvuskýsspurningar að því hvort netnotendur hefðu notað geymslurými á netinu til að taka öryggisafrit af gögnum. Þá höfðu 32,2% notað geymslurými á netinu til þess og 3,8% höfðu greitt fyrir notkun á geymslurými á netinu, en virðist sá fjöldi því hafa tvöfaldast á milli ára, þó að ólíkt orðalag spurninga árin tvö gæti hafa haft minniháttar áhrif (með áherslu á öryggisafrit á geymslurýmum á netinu árið 2013, en bæði geymslu og dreifingu rafræns efnis árið 2014). Árið 2013 voru netnotendur jafnframt spurðir út í það hvort þeir tækju öryggisafrit af gögnunum sínum yfir höfuð, en það átti við hjá 58,8% þeirra. Einnig voru þeir þá spurðir að því hvort þeir hefðu yfir höfuð vistað gögn á viðmiðunartímabilinu, en átti það við um 73,8% netnotenda. Niðurstöður um hlutfall þeirra sem notuðu geymslurými á netinu fyrir öryggisafrit af gögnum voru því jafnframt reiknuð út frá heildarfjölda þeirra sem vistuðu gögn sem og þeirra sem tóku öryggisafrit af gögnum yfir höfuð.

*Notkun einstaklinga á tölvuskýjum í sjötta sæti á Íslandi*

Í niðurstöðum frá Evrópu úr rannsókninni 2014 kemur í ljós að notkun á geymslurýmum á netinu til að geyma rafrænt efni er í fimm löndum algengari en á Íslandi: Danmörk og Noregi (40–42% af heildarmannfjölda), Bretlandi, Svíþjóð og Lúxemborg (35–38% af heildarmannfjölda).

Árið 2014 var einnig spurt um reynslu einstaklinga af erfiðleikum eða vandamálum við notkun þeirra á tölvuskýsþjónustu. Var þá spurt sérstaklega út í það hvort þeir hefðu upplifað að þjónusta væri hægvirki; hvort ólík tæki eða skráartegundir tengd-

ust illa saman; það að tæknileg vandamál hefðu komið upp; það að utanaðkomandi aðili hefðu komist í gögn; það að þjónustuveitandi misnotaði gögn, það að skilmálar þjónustuveitanda væru óljósir eða ruglingslegir; það að vandræði hefðu komið upp við að flytja gögn á milli þjónustuveitanda; eða hvort að engin vandamál eða erfiðleikar hafi komið upp við notkun á tölvuskýi.

*Helmingur notenda tölvuskýsþjónustu hafa ekki lent í neinum vandræðum eða erfiðleikum með þjónustuna*

Á Íslandi höfðu engir erfiðleikar eða vandamál komið upp við notkun á tölvuskýsþjónustu á meðal 50% notenda hennar. Þá voru tæknileg vandamál algengustu erfiðleikarnir eða vandamálin, eða hjá 33% notenda tölvuskýja. Í Evrópu var það algengast í Noregi, Búlgaríu, Íslandi, Króatíu, Þýskalandi, Ungverjalandi og Danmörku (30–35%), en óalgengast í Kýpur, Portúgal, Tékklandi, Írlandi og Litháen (4–11%). Hægsvirkni í þjónustu var næstalgengasta vandamálið í notkun á tölvuskýsþjónustu á Íslandi, eða hjá 30% notenda tölvuskýja. Af öðrum löndum var það vandamál algengast í Rúmeníu, Búlgaríu, Króatíu (52–77%), en óalgengast í Portúgal, Litháen, Kýpur og Tékklandi (7–16%). Þriðja algengasta vandamálið við tölvuskýsnotkun á Íslandi var það að ólík tæki eða skráartegundir tengdust illa saman, eða hjá 22% notenda tölvuskýja. Var það algengast í Danmörku, Hollandi, Rúmeníu, Noregi og Búlgaríu (29–34%), en óalgengast í Portúgal, Kýpur, Tékklandi, Grikklandi og Írlandi (4–8%). Því næst kom það að í ljós hafi komið að skilmálar þjónustuveitanda hafi verið óljósir eða ruglingslegir við það að notendur kynntu sér skilmálana, en átti það við um 10% notenda tölvuskýja. Var það algengast í Svíþjóð, Þýskalandi, Noregi og Hollandi (25–34%), en óalgengast í Kýpur, Tékklandi, Portúgal, Írlandi og Litháen (1–3%). Vandræði við að flytja gögn á milli þjónustuveitanda höfðu eingöngu komið upp hjá 8% notenda tölvuskýsþjónustu á Íslandi. Var það vandamál algengast í Finnlandi, Danmörku, Frakklandi, Svíþjóð og Hollandi (13–16%), en óalgengast í Kýpur, Portúgal, Írlandi og Króatíu (1–3%). Á Íslandi höfðu 3% notenda tölvuskýja lent í því að utanaðkomandi aðilar kæmst í gögnin þeirra. Var það algengast í Búlgaríu, Rúmeníu, Möltu, Þýskalandi og Bretlandi (6–8%), en óalgengast í Tékklandi, Portúgal, Króatíu, Grikklandi og Finnlandi (0–1%). Sjaldgæfasta vandamálið við notkun tölvuskýja á Íslandi var að þjónustuveitandi misnotaði gögn, eða eingöngu hjá 1% notenda tölvuskýja. Mældist það víða 0%, eða hjá: Tékklandi, Króatíu, Finnlandi, Írlandi, Lettlandi og Póllandi, en var algengast (3%) hjá: Búlgaríu, Möltu og Þýskalandi.

*Notkun á tölvuskýjum næstmest á meðal íslenskra fyrirtækja og mest ef eingöngu eingöngu er litið á ,efri' tölvuskýsþjónustu*

Svarendur fyrirtækja fengu spurningar um notkun á tölvuskýsþjónustu. Þá keyptu 43% fyrirtækja á Íslandi einhverskonar tölvuskýsþjónustu af netinu, en var það eingöngu algengara í Finnlandi, eða 51%. Meðaltal 32 landa Evrópusambandsins var 19%. Á Íslandi voru 32,2% fyrirtækja með skrár geymdar á tölvuskýi og 31,5% með gagnagrunna. 29,9% fyrirtækja voru með tölvupóst af tölvuskýi, 26,8% voru með bókhaldshugbúnað af tölvuskýi og 19,6% voru með skrifstofuhugbúnað af tölvuskýi. Þá notuðu 11,5% fyrirtækja tölvuský til að auka reikniafl og 10,7% voru með CRM af tölvuskýi. Lítill munur var á því hvort fyrirtæki fengju tölvuskýsþjónustu af almennum gagnagrunnsþjóni eða af sér gagnagrunni fyrirtækis (20,2% og 18,2%). Almennu voru hinar ýmsu tegundir tölvuskýsþjónustu með hæstu mælingarnar á Íslandi af Evrópulöndunum, en hvað það varðaði að vera með tölvupóst af tölvuskýi voru Ítalía (35%) og Finnland (33%) hlutfallslega hærrí en Ísland; CRM af tölvuskýi var algengara í Finnlandi (15%) og Danmörku (13%); en reikniafl af tölvuskýi var eingöngu algengara í Danmörku (13%). Þá eru bókhaldshugbúnaður, CRM og reikniafl flokkað sem ,efri' tölvuskýsþjónusta, og ef litið er á hversu mörg fyrirtæki kaupa eitthvað af þeirri þjónustu er Ísland hæst, með 31%, og næsta land á eftir er Finnland, með 27%.



*Ónæg þekking á tölvuskýjum kemur í veg fyrir að 29% fyrirtækja nýta sér þjónustuna*

Svarendur fyrirtækja voru spurðir út í hindranir við að nota tölvuskýsþjónustu sem hefðu ýmist dregið úr henni eða komið alveg í veg fyrir hana hjá fyrirtækjunum. Á Íslandi var hár kostnaður það algengasta sem hafði orðið til þess að draga úr notkun fyrirtækja á tölvuskýsþjónustu, eða hjá 10% fyrirtækja, en það algengasta sem kom alveg í veg fyrir að fyrirtæki notuðu tölvuský var ónæg þekking á þjónustunni, 29% (ESB meðaltal: 33%), og þar á eftir hár kostnaður, 12% (ESB meðaltal: 24%), óvissa um staðsetningu gagna, 11% (ESB meðaltal: 26%), hætta á að trúnaðarupplýsingar lækju, 10% (ESB meðaltal: 28%), og óvissa um tilheyrandi lögsögu eða viðbragðsáætlun ef vandamál kæmu upp, 9% (ESB meðaltal: 25%).

## Skýringar

### Rannsókn einstaklinga og heimila

#### Netnotendur

Þeir sem tengst hafa netinu einhvertíma á fyrstu þremur mánuðum ársins (þremur mánuðum fram að rannsókn). Flestar spurningar listans eru eingöngu lagðar fyrir þá svarendur sem teljast þannig til netnotenda og eru hlutföll að öllu jöfnu miðuð við þann heildarfjölda. Einnig er spurt um tíðni netnotkunar, þar sem svarendur gefa upp hvort þeir tengist netinu á hverjum degi, sjaldnar en á hverjum degi en þó allavega einu sinni í viku, eða sjaldnar en það. Teljast þeir sem tengjast netinu á hverjum degi, eða allavega einu sinni í viku, til „reglulegra netnotenda“. Tíðni netnotkunar hefur þó ekki áhrif á hvaða spurningar svarendur fá, ólíkt spurningu um hversu langt er síðan svarendur tengdust netinu síðast.

#### Tölvunotendur

Í fyrri rannsóknnum hefur spurning um notkun einstaklinga á tölvum verið borin upp fyrir svarendur á undan spurningu um netnotkun. Þá hefur ákveðið hlutfall svarenda verið tölvunotendur án þess að vera netnotendur. Með framkvæmd listans árið 2014 voru svarendur fyrst spurðir út í netnotkun og eingöngu þeir sem svöruðu að þeir hefðu ekki tengst netinu á fyrstu þremur mánuðum ársins voru spurðir út í tölvunotkun, en engin munur kom fram á tölvu- og netnotkun í niðurstöðum.

#### Heimili

Heimili eru önnur úrtakseining rannsóknarinnar, auk einstaklinga. Heimilisbreytan hefur sína eigin vog sem er vigtuð upp í heildarfjölda heimila. Svör varðandi tölvueign og nettengingar heimila eru settar fram út frá heildarfjölda heimila, en ekki einstaklinga.

#### Tölvuský

Með tölvuskýi er átt við upplýsingatækniþjónustu sem veitt er af gagnahjónum í gegnum netið. Á tölvuskýjum er hægt að geyma gögn utan tölvu, spila hljóðskrár og myndbönd, en einnig að nota forrit án þess að þau séu uppsett á tölvutækinu sjálfu. Tölvuskýsþjónusta er ýmist háð gjaldi eða ókeypis. Í spurningalistanum 2014 náðu tölvuskýsspurningar yfir notkun á geymslurýmum til að geyma rafrænt efni og deila þeim með öðrum, sérstaka þjónustu til að deila rafrænu efni með öðrum, og hugbúnað sem keyrður í gegnum netið. Þá höfðu komið fyrir spurningar um tölvuskýsþjónustu í framkvæmd ársins 2013, en þá var áherslan á notkun á geymslurými á netinu til að taka öryggisafrit af gögnum.

### Rannsókn fyrirtækja

#### Nettengd fyrirtæki

Í fyrri rannsóknnum, fram til ársins 2014, voru svarendur fyrirtækja spurðir að því hvort fyrirtækið væri með nettengingu og fengu eingöngu þau fyrirtæki sem það átti við um spurningar sem sneru að netnotkun fyrirtækis. Voru heildarhlutföll í niðurstöðum jafnframt miðuð við nettengd fyrirtæki. En í framkvæmd ársins 2014 var gert ráð fyrir að öll fyrirtæki á Íslandi hefðu aðgang að netinu að einhverju leyti og miðast því heildarhlutföll í fyrsta skipti við heildarfjölda fyrirtækja og eru niðurstöður ársins í ár því ekki fullkomlega sambærilegar við birtar niðurstöður fyrri ára.

**CRM**

Skammstöfun fyrir Customer Relationship Management, en það er hugbúnaðartækni sem notuð er fyrir stjórnun viðskiptatengsla og til að halda utan um upplýsingar um viðskiptavinum.

**Framkvæmd, úrtak og svörun**

Báðar rannsóknir voru framkvæmdar á öðrum ársfjórðungi ársins 2014. Rannsókn einstaklinga og heimila er framkvæmd með símaviðtölum, en rannsókn fyrirtækja er framkvæmd bæði á vefnum og með símaviðtölum.

Þýði rannsóknar einstaklinga, sem nær yfir íbúa á Íslandi á aldrinum 16–74 ára samanstendur af 235.147 einstaklingum og er úrtakið 2.100 einstaklingar. Þýði heimila samanstendur af 113.500 heimilum, en úrtak einstaklinga nær líka yfir heimili. Þá var svarhlutfall einstaklinga 75% og heimila 77% (ef ekki næst í einstaklinga geta aðrir heimilismenn svarað spurningum sem snúa að heimilum).

Í þýði rannsóknar fyrirtækja voru 1462 fyrirtæki. Úrtak samanstóð af 789 fyrirtækjum og svarhlutfall var 85%.

## **English summary**

Internet usage in Iceland increases by almost two percentage points between the years 2013 and 2014, with 97% of the population being regular users of the Internet in 2014, which is the highest percentage of Internet users in a European country. The average percentage of regular Internet users within the European Union is 75%. A considerable increase comes out between years in individuals' use of mobile phones and smartphones to connect to the Internet outside of their homes and workplaces, which now applies to 59% of Internet users. E-commerce by individuals also increased considerably between years, with 67% of Internet users having made purchases over the Internet in the twelve months leading up the survey. The e-commerce of movies and music increased as did e-commerce with computers and computer hardware, while there was a decrease in the e-commerce of books, magazines and telecommunication services.

In 2014 8% of Internet users had paid for cloud computing services for saving or sharing files, but in 2013 less than 4% of Internet users claimed to have paid for Internet storage space. Furthermore, 24% of Internet users have used computer software run over the Internet for editing text documents, spreadsheets or presentations.

One third of Icelandic enterprises receive orders over the Internet, or web-based systems other than the Internet. Furthermore, 43% of Icelandic enterprises purchase some sort of cloud computing service, while insufficient knowledge on cloud computing prevents 29% of enterprises from using cloud computing services.

**Tafla 1. Tíðni netnotkunar Íslendinga 2013–2014**Table 1. *Frequency of Internet usage of individuals in Iceland 2013–2014*

Hlutfall Percent	2014			2013		
	Daglega eða næstum daglega <i>Every day or almost every day</i>	A.m.k. einu sinni í viku <i>At least once a week</i>	Sjaldnar en einu sinni í viku <i>Less than once a week</i>	Daglega eða næstum daglega <i>Every day or almost every day</i>	A.m.k. einu sinni í viku <i>At least once a week</i>	Sjaldnar en einu sinni í viku <i>Less than once a week</i>
<b>Allir</b> <i>All</i>	95,3	3,4	1,4	93,9	4,7	1,4
<b>Karlar</b> <i>Males</i>	95,4	3,5	1,0	94,2	4,6	1,2
16–24 ára <i>years</i>	98,1	1,3	1,0	97,4	2,6	0,0
25–54 ára <i>years</i>	96,4	3,2	0,4	95,3	3,7	1,0
55–74 ára <i>years</i>	91,3	5,7	2,9	89,0	8,6	2,4
<b>Konur</b> <i>Females</i>	95,1	3,2	1,7	93,6	4,8	1,6
16–24 ára <i>years</i>	96,7	2,6	0,7	100,0	0,0	0,0
25–54 ára <i>years</i>	99,0	1,0	0,0	95,8	3,4	0,8
55–74 ára <i>years</i>	91,3	5,3	3,4	83,1	12,2	4,8
<b>Búseta</b> <i>Residence</i>						
Höfuðborgarsvæði <i>Capital region</i>	95,2	3,3	1,6	95,1	3,9	1,0
Landsbyggð <i>Other regions</i>	95,5	3,5	1,0	91,8	6,2	2,0
<b>Menntun</b> <i>Education</i>						
Skyldunám <i>Primary</i>	92,0	6,0	2,1	89,1	8,6	2,3
Stúdent eða iðnnám <i>Secondary</i>	95,6	2,7	1,7	93,7	4,6	1,7
Nám á háskólastigi <i>Tertiary</i>	98,1	1,8	0,1	99,2	0,8	0,0
<b>Atvinna</b> <i>Occupation</i>						
Námsmaður <i>Student</i>	98,5	1,5	0,0	99,6	0,4	0,0
Starfandi <i>Employed</i>	96,1	2,7	1,2	94,8	4,5	0,8
Aðrir <i>Others</i>	89,1	7,9	3,0	86,0	8,5	5,5

**Skýringar** *Notes:* Hlutfall netnotenda (þeirra sem tengst höfðu netinu innan þriggja mánaða). *Percent of Internet users (those who had connected to the Internet within three months).*

**Tafla 2. Tenging við net utan heimilis eða vinnu um þráðlaus tæki 2013–2014**Table 2. *Individuals' use of Internet enabled mobile devices 2013–2014*

Hlutfall Percent	2014			2013		
	Farsími eða snjallsími <i>Mobile phone or smartphone</i>	Fartölva <i>Laptop portable devices</i>	Önnur þráðlaus tæki <i>Other</i>	Farsími eða snjallsími <i>Mobile phone or smartphone</i>	Fartölva <i>Laptop portable devices</i>	Önnur þráðlaus tæki <i>Other</i>
<b>Allir</b> <i>All</i>	58,9	43,3	6,3	47,5	45,2	8,5
<b>Karlar</b> <i>Males</i>	58,5	45,1	6,9	50,3	46,1	10,3
16–24 ára <i>years</i>	83,2	52,9	16,0	66,3	54,9	9,0
25–54 ára <i>years</i>	64,9	49,0	6,7	56,4	47,2	12,8
55–74 ára <i>years</i>	26,1	30,3	1,3	22,6	36,3	5,2
<b>Konur</b> <i>Females</i>	59,4	41,4	5,7	44,6	44,1	6,7
16–24 ára <i>years</i>	93,7	53,6	5,4	70,4	55,3	12,7
25–54 ára <i>years</i>	76,1	43,8	7,0	49,0	46,6	6,5
55–74 ára <i>years</i>	33,4	35,2	4,7	13,1	29,1	2,6
<b>Búseta</b> <i>Residence</i>						
Höfuðborgarsv. <i>Capital region</i>	61,7	46,3	7,5	51,3	46,8	9,1
Landsbyggð <i>Other regions</i>	54,2	38,1	4,4	40,6	42,2	7,5
<b>Menntun</b> <i>Education</i>						
Skyldunám <i>Primary</i>	53,9	33,5	7,4	43,3	35,3	5,6
Stúdent eða iðnnám <i>Secondary</i>	56,5	40,5	5,4	43,6	43,5	9,1
Nám á háskólastigi <i>Tertiary</i>	67,5	56,9	6,7	57,1	57,6	10,8
<b>Atvinna</b> <i>Occupation</i>						
Námsmaður <i>Student</i>	88,2	66,4	8,1	66,9	60,1	11,7
Starfandi <i>Employed</i>	60,8	43,6	6,5	47,3	43,9	8,8
Aðrir <i>Others</i>	31,1	27,2	3,6	30,3	36,1	4,6

**Skýringar** Notes: Hlutfall netnotenda (þeirra sem tengst höfðu netinu innan þriggja mánaða). *Percent of Internet users (those who had connected to the Internet within three months).*

**Tafla 3. Sala fyrirtækja í Evrópu um vefkerfi 2012–2013**Table 3. *Web-based sales of enterprises in Europe 2012–2013*

Hlutfall Percent	Um netið eða önnur vefkerfi <i>Through the Internet or other web-based systems</i>		2012		
			Innanlands <i>Within own country</i>	Önnur lönd innan ESB <i>Other countries within EU</i>	Önnur lönd utan ESB <i>Other countries outside EU</i>
	2013	2012			
Ísland <i>Iceland</i>	34,0	34,0	29,0	14,0	12,0
Noregur <i>Norway</i>	28,0	28,0	25,0	6,0	4,0
Evrópusambandið <i>European Union</i>	18,0	17,0	16,0	7,0	4,0
Svíþjóð <i>Sweden</i>	26,0	26,0	24,0	8,0	6,0
Finnland <i>Finland</i>	19,0	19,0	18,0	5,0	4,0
Danmörk <i>Denmark</i>	28,0	30,0	29,0	10,0	6,0
Þýskaland <i>Germany</i>	25,0	26,0	...	...	...
Holland <i>Netherlands</i>	24,0	22,0	21,0	9,0	4,0
Belgía <i>Belgium</i>	24,0	21,0	19,0	9,0	4,0
Lúxemborg <i>Luxembourg</i>	13,0	17,0	14,0	15,0	12,0
Frakkland <i>France</i>	15,0	14,0	14,0	6,0	3,0
Ítalía <i>Italy</i>	8,0	8,0	7,0	4,0	3,0
Spánn <i>Spain</i>	18,0	14,0	14,0	5,0	2,0
Portúgal <i>Portugal</i>	15,0	15,0	14,0	6,0	4,0
Bretland <i>United Kingdom</i>	22,0	22,0	21,0	9,0	7,0
Írland <i>Ireland</i>	24,0	23,0	19,0	12,0	9,0
Tékkland <i>Czech Republic</i>	28,0	27,0	27,0	13,0	4,0
Pólland <i>Poland</i>	12,0	11,0	11,0	4,0	2,0
Slóvakía <i>Slovakia</i>	14,0	20,0	18,0	9,0	3,0
Litháen <i>Lithuania</i>	19,0	22,0	21,0	11,0	7,0
Lettland <i>Latvia</i>	9,0	10,0	9,0	4,0	2,0
Eistland <i>Estonia</i>	14,0	13,0	12,0	6,0	2,0
Austurríki <i>Austria</i>	17,0	16,0	16,0	10,0	5,0
Ungverjaland <i>Hungary</i>	13,0	13,0	12,0	4,0	2,0
Slóvenía <i>Slovenia</i>	18,0	15,0	14,0	6,0	4,0
Króatía <i>Croatia</i>	27,0	21,0	20,0	9,0	6,0
Rúmenía <i>Romania</i>	8,0	10,0	9,0	4,0	1,0
Búlgaría <i>Bulgaria</i>	9,0	7,0	7,0	2,0	1,0
Makedónía <i>Macedonia</i>	7,0	6,0	6,0	2,0	2,0
Malta <i>Malta</i>	19,0	18,0	15,0	13,0	10,0
Grikkland <i>Greece</i>	10,0	10,0	10,0	4,0	3,0
Kýpur <i>Cyprus</i>	12,0	8,0	7,0	6,0	5,0

**SKýringar** Notes: Hlutfall fyrirtækja. Löndum raðað eftir hnattlegunálgun. *Percent of enterprises. Countries ordered by global position proxy.*

**Heimild** Source: <http://ec.europa.eu/eurostat/web/information-society/data/database>.

**Tafla 4. Verslun einstaklinga um netið 2009–2014**Table 4. *E-commerce by individuals 2009–2014*

Hlutfall <i>Percent</i>	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Ísland <i>Iceland</i>	44,0	45,0	49,0	54,0	56,0	66,0
Noregur <i>Norway</i>	70,0	71,0	73,0	76,0	73,0	77,0
Evrópusambandið <i>European Union</i>	37,0	40,0	43,0	45,0	47,0	50,0
Svíþjóð <i>Sweden</i>	63,0	66,0	71,0	74,0	73,0	75,0
Finnland <i>Finland</i>	54,0	59,0	62,0	65,0	65,0	68,0
Danmörk <i>Denmark</i>	64,0	68,0	70,0	73,0	77,0	78,0
Þýskaland <i>Germany</i>	56,0	60,0	64,0	65,0	68,0	70,0
Holland <i>Netherlands</i>	63,0	67,0	69,0	65,0	73,0	71,0
Belgía <i>Belgium</i>	36,0	38,0	43,0	45,0	48,0	54,0
Lúxemborg <i>Luxembourg</i>	58,0	60,0	65,0	68,0	70,0	74,0
Frakkland <i>France</i>	44,0	54,0	53,0	57,0	59,0	62,0
Ítalía <i>Italy</i>	12,0	15,0	15,0	17,0	20,0	22,0
Spánn <i>Spain</i>	23,0	24,0	27,0	31,0	32,0	37,0
Portúgal <i>Portugal</i>	13,0	15,0	18,0	22,0	25,0	26,0
Bretland <i>United Kingdom</i>	66,0	67,0	71,0	73,0	77,0	79,0
Írland <i>Ireland</i>	37,0	36,0	43,0	46,0	46,0	50,0
Tékkland <i>Czech Republic</i>	24,0	27,0	30,0	32,0	36,0	43,0
Pólland <i>Poland</i>	23,0	29,0	30,0	30,0	32,0	34,0
Slóvakía <i>Slovakia</i>	28,0	33,0	37,0	45,0	44,0	48,0
Litháen <i>Lithuania</i>	8,0	11,0	16,0	20,0	26,0	26,0
Lettland <i>Latvia</i>	19,0	17,0	20,0	27,0	32,0	34,0
Eistland <i>Estonia</i>	17,0	17,0	21,0	23,0	23,0	49,0
Austurríki <i>Austria</i>	41,0	42,0	44,0	48,0	54,0	53,0
Ungverjaland <i>Hungary</i>	16,0	18,0	22,0	25,0	28,0	32,0
Slóvenía <i>Slovenia</i>	24,0	27,0	31,0	34,0	36,0	37,0
Króatía <i>Croatia</i>	10,0	14,0	17,0	23,0	26,0	28,0
Rúmenía <i>Romania</i>	2,0	4,0	6,0	5,0	8,0	10,0
Búlgaría <i>Bulgaria</i>	5,0	5,0	7,0	9,0	12,0	17,0
Malta <i>Malta</i>	34,0	38,0	45,0	44,0	46,0	47,0
Grikkland <i>Greece</i>	10,0	12,0	18,0	20,0	25,0	26,0
Kýpur <i>Cyprus</i>	16,0	18,0	21,0	21,0	25,0	27,0

**Skýringar** Notes: Hlutfall þeirra sem versluðu á netinu ári fram að rannsókn. Hlutfall heildarmannfjölda á aldrinum 16–74 ára. Löndum raðað eftir hnattlegunálgun. *Percent of those who had made purchases over the Internet in the year leading up to the survey. Percent of population age 16–74. Countries ordered by global position proxy.*

**Heimild** Source: <http://ec.europa.eu/eurostat/web/information-society/data/database>.



**Tafla 5. Upprunaland söluaðila 2013–2014**  
 Table 5. *E-commerce, sellers by countries 2013–2014*

Hlutfall Percent	Innlend fyrirtæki <i>Icelandic sellers</i>		Fyrirtæki frá löndum ESB <i>Sellers from countries of EU</i>		Fyrirtæki frá Bandaríkjunum <i>Sellers from the USA</i>		Fyrirtæki annars staðar frá <i>Sellers from the rest of the world</i>	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
<b>Allir</b> <i>All</i>	65,6	64,6	45,6	43,0	48,6	52,0	18,1	8,6
<b>Karlar</b> <i>Males</i>	59,7	57,5	50,6	49,3	55,5	58,3	19,7	11,0
16–24 ára <i>years</i>	54,8	43,7	35,9	39,8	66,7	62,9	12,6	7,6
25–54 ára <i>years</i>	60,8	60,2	58,2	53,4	53,6	59,0	22,0	12,3
55–74 ára <i>years</i>	61,0	63,9	37,7	45,1	48,9	49,8	19,2	9,6
<b>Konur</b> <i>Females</i>	71,6	72,2	40,5	36,2	41,6	45,3	16,4	6,2
16–24 ára <i>years</i>	72,4	73,3	44,3	26,4	37,3	42,1	15,6	3,9
25–54 ára <i>years</i>	75,0	71,5	43,8	39,2	44,2	47,8	19,8	7,1
55–74 ára <i>years</i>	67,2	74,1	34,5	33,8	41,1	37,7	13,0	4,4
<b>Búseta</b> <i>Residence</i>								
Höfuðborgarsvæði <i>Capital region</i>	64,8	60,6	49,5	49,1	54,6	60,0	18,5	9,0
Landsbyggð <i>Other regions</i>	66,9	72,0	38,9	31,6	38,4	37,2	17,4	8,0
<b>Menntun</b> <i>Education</i>								
Skyldunám <i>Primary</i>	66,7	62,9	34,6	38,8	46,1	42,4	18,1	7,9
Stúdent eða iðnnám <i>Secondary</i>	63,4	65,0	45,2	38,8	44,8	47,3	18,6	9,3
Nám á háskólastigi <i>Tertiary</i>	67,8	65,2	53,9	49,9	55,5	62,8	17,3	8,4
<b>Atvinna</b> <i>Occupation</i>								
Námsmaður <i>Student</i>	57,4	66,1	43,2	39,4	55,2	54,8	17,4	4,7
Starfandi <i>Employed</i>	66,3	64,2	47,5	45,2	48,3	52,4	18,0	9,8
Aðrir <i>Others</i>	73,0	64,6	32,5	34,6	45,1	46,1	19,5	7,5

**Skýringar** *Notes:* Hlutfall þeirra sem versluðu á netinu ári fram að rannsókn. Hlutfall heildarmannfjölda á aldrinum 16–74 ára. *Percent of those who had made purchases over the Internet in the year leading up to the survey. Percent of population age 16–74.*

**Tafla 6. Vöru- og þjónustukaup á netinu 2011–2014**

Table 6. Purchases of goods and services off the Internet 2011–2014

Hlutfall <i>Percent</i>	2011	2012	2013	2014
Aðgöngumiðar á viðburði <i>Tickets for events</i>	44,9	73,3	70,4	74,5
Farmiðar, bílaleigubíl o.fl. ferðatengt <i>Travel, travel arrangements</i>	46,9	64,5	64,8	62,9
Gisting áferðalögum <i>Accommodation on travels</i>	41,0	55,7	55,8	54,5
Tölvur, íhlutir og jaðartæki <i>Computer hardware</i>	10,4	15,8	15,3	21,2
Raftæki, myndavélar <i>Electornic equipment e.g. cameras</i>	16,4	22,9	22,1	15,9
Hluti til heimilisins, ekki raftæki <i>Householdgoods, excluding electronics</i>	17,4	33,5	27,9	30,2
Tónlist, kvikmyndir <i>Music, films</i>	31,0	31,9	38,2	45,1
Bækur, tímarit, rafbækur <i>Books, magazines, e-books</i>	41,5	44,5	47,2	33,8
Kennsluefni á rafrænuformi <i>E-learning material</i>	19,6	18,4	20,8	21,0
Föt, skór, íþróttavörur <i>Clothes, sport goods</i>	40,9	45,6	50,4	53,4
Matvæli, hreinlætisvörur <i>Food and groceries</i>	9,4	8,4	6,7	12,0
Lyf <i>Medicine</i>	6,7	7,5	8,4	8,8
Hugbúnaður fyrir tölvur, tölvuleikir <i>Computer software including video games</i>	34,3	34,5	42,5 <sup>1</sup>	35,2
Fjarskiptaþjónusta <i>Telecommunication services</i>	54,9	61,7	64,5	54,2
Hlutabréf, tryggingar og fleira þ.h. <i>Shares, insurance etc.</i>	10,1	12,5	13,7	12,4
Annað <sup>2</sup> <i>Other<sup>2</sup></i>	6,1	9,4	13,2	13,2

<sup>1</sup> Spurning um hugbúnað brotin niður árið 2013, sem gæti skýrt aukningu það ár. *Question on computer software was divided in 2013, which possibly explains the increase that year.*

<sup>2</sup> Liðurinn „annað“ er breytilegur á milli ára þar sem aðrir liðir bætast við og eru teknir út á milli ára. *The answer option 'other' is different between years as the other answer options change between years.*

**Skýringar** *Notes:* Hlutfall þeirra sem versluðu á netinu ári fram að rannsókn. Viðmiðunartími er ár fram að rannsókn. *Percent of people making purchases off the Internet in a year leading up to the survey. Reference period is one year leading up to the survey.*

**Tafla 7. Notkun fyrirtækja í Evrópu á tölvuskýpþjónustu 2014**Table 7. *The use of cloud computing services by enterprises in Europe 2014*

Hlutfall Percent	Tövu- póstur <i>E-mail</i>	Skrifstofu- hugbúnaður <i>Office software</i>	Geymsla gagnagrunns <i>Database hosting</i>	Geymsla skráa <i>File hosting</i>	Bókhalds- hugbúnaður <i>Finance/ accounting software</i>	CRM <i>CRM</i>	Reikniafl <i>Computing power</i>
Ísland <i>Iceland</i>	30,0	19,0	31,0	32,0	27,0	11,0	11,0
Noregur <i>Norway</i>	19,0	12,0	16,0	19,0	12,0	10,0	9,0
ESB <i>EU</i>	12,0	6,0	7,0	10,0	6,0	4,0	3,0
Svíþjóð <i>Sweden</i>	22,0	12,0	17,0	26,0	15,0	10,0	10,0
Finnland <i>Finland</i>	33,0	20,0	19,0	27,0	20,0	15,0	7,0
Danmörk <i>Denmark</i>	24,0	16,0	21,0	26,0	18,0	13,0	13,0
Þýskaland <i>Germany</i>	5,0	2,0	4,0	6,0	3,0	2,0	2,0
Holland <i>Netherlands</i>	15,0	11,0	18,0	17,0	14,0	10,0	5,0
Belgía <i>Belgium</i>	11,0	7,0	10,0	13,0	7,0	6,0	5,0
Lúxemborg <i>Luxembourg</i>	6,0	4,0	5,0	8,0	2,0	2,0	2,0
Frakkland <i>France</i>	7,0	4,0	6,0	7,0	3,0	3,0	2,0
Ítalía <i>Italy</i>	35,0	16,0	11,0	13,0	13,0	6,0	3,0
Spánn <i>Spain</i>	9,0	4,0	8,0	10,0	3,0	3,0	4,0
Portúgal <i>Portugal</i>	10,0	5,0	4,0	6,0	4,0	2,0	4,0
Bretland <i>United Kingdom</i>	12,0	7,0	10,0	17,0	6,0	6,0	5,0
Írland <i>Ireland</i>	16,0	10,0	10,0	20,0	7,0	6,0	5,0
Tékkland <i>Czech Republic</i>	12,0	6,0	5,0	6,0	5,0	3,0	3,0
Pólland <i>Poland</i>	4,0	2,0	2,0	3,0	2,0	1,0	1,0
Slóvakía <i>Slovakia</i>	16,0	9,0	6,0	7,0	10,0	3,0	4,0
Litháen <i>Lithuania</i>	9,0	5,0	6,0	7,0	6,0	5,0	5,0
Lettland <i>Latvia</i>	3,0	2,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0
Eistland <i>Estonia</i>	9,0	6,0	3,0	6,0	7,0	2,0	1,0
Austurríki <i>Austria</i>	6,0	4,0	4,0	6,0	3,0	3,0	2,0
Ungverjaland <i>Hungary</i>	5,0	3,0	3,0	4,0	3,0	2,0	2,0
Slóvenía <i>Slovenia</i>	10,0	5,0	6,0	7,0	5,0	3,0	4,0
Króatía <i>Croatia</i>	19,0	12,0	10,0	11,0	11,0	3,0	6,0
Rúmenía <i>Romania</i>	4,0	2,0	2,0	2,0	2,0	0,0	1,0
Búlgaría <i>Bulgaria</i>	6,0	4,0	4,0	4,0	4,0	2,0	1,0
Malta <i>Malta</i>	10,0	5,0	8,0	10,0	3,0	3,0	3,0
Grikkland <i>Greece</i>	5,0	2,0	3,0	4,0	2,0	2,0	2,0
Kýpur <i>Cyprus</i>	7,0	4,0	3,0	7,0	2,0	3,0	2,0

Heimild Source: Eurostat: <http://ec.europa.eu/eurostat/web/information-society/data/database>.

**Hagtidindi** Ferðamál, samgöngur og upplýsingatækni  
**Statistical Series** *Tourism, transport and IT*

100. árg. • 1. tbl. 2015:1

ISSN 0019-1078 ISSN 1670-4576 (prentútgáfa *print edition*) • ISSN 1670-4584 (rafræn útgáfa *PDF*)

Verð kr. *Price ISK* 1.300 • € 11

Umsjón *Supervision* Árni Fannar Sigurðsson • arni.sigurdsson@hagstofa.is

Sími *Telephone* +(354) 528 1000 © Hagstofa Íslands *Statistics Iceland* • Borgartúni 21a 150 Reykjavík Iceland

Bréfasími *Fax* +(354) 528 1099 Öllum eru heimil afnot af ritinu. Vinsamlegast getið heimildar. *Please quote the source.*

[www.hagstofa.is/hagtidindi](http://www.hagstofa.is/hagtidindi) [www.statice.is/series](http://www.statice.is/series)