

# NEMID IMAGEMÅLING 2016

MEC ANALYTICS & INSIGHT  
DECEMBER 2016

**01**

Metode

**02**

Resultater

**03**

Konklusion

**01**

Metode

**02**

Resultater

**03**

Konklusion

# METODE

## Dataindsamling & Målgruppe

### Målgruppe

Undersøgelsen er gennemført for personer i alderen 18 år+. Målgruppen svarer til ca. 4,5 millioner danskere.

### Interviews

Der er gennemført 1500 interviews i målgruppen.

### Dataindsamling

Dataindsamlingen er gennemført af M3 Research ved hjælp af Computer Assisted Web Interview (CAWI). Dataindsamlingen er påbegyndt den 14. november 2016.

Data er efterfølgende vejet repræsentative på køn, alder og geografi.

**01**

Metode

**02**

Resultater

**03**

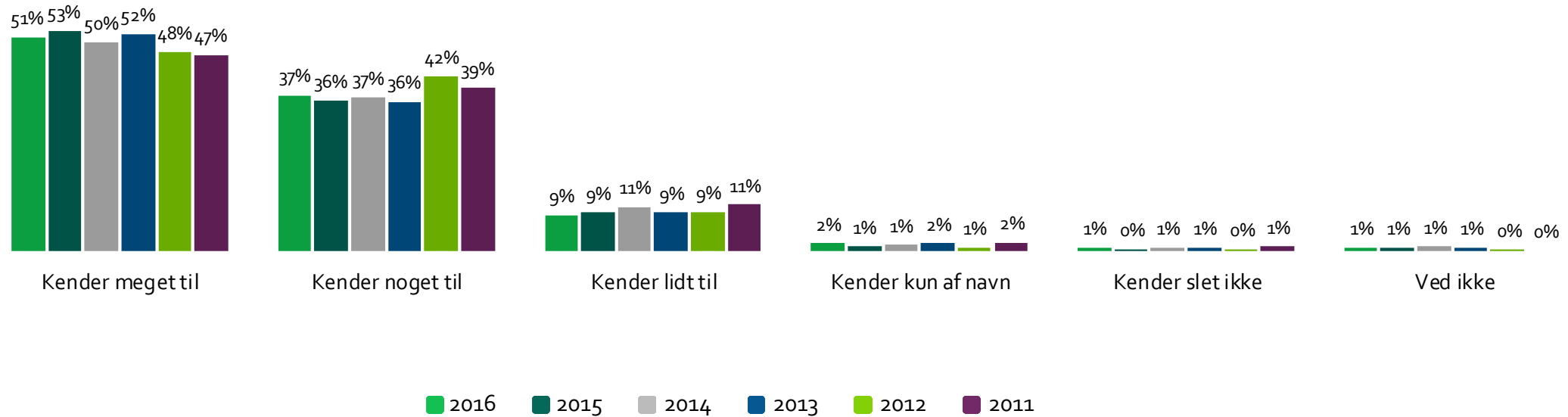
Konklusion

# 99% kender NemID

Overordnet set er det samlede kendskab således status quo. Betragtes det kvalificerede kendskab, er det lidt lavere end sidste år, men ligger dog på et pænt niveau sammenlignet med de foregående år.

## KVALIFICERET KENDSKAB

*Spørgsmål 1: Hvor godt vil du sige at du kender til NemID til private?*

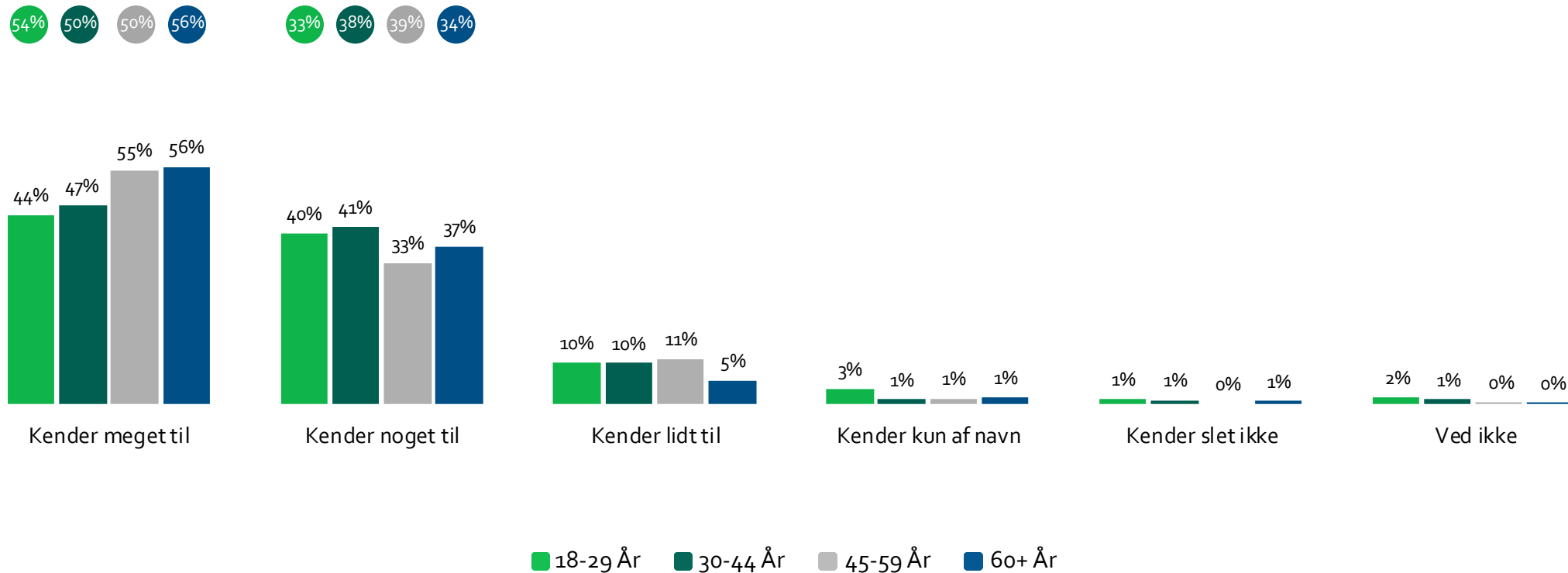


# De ældste har det højeste kvalificerede kendskab

Over halvdelen i alderen 45+ kender meget til NemID. Sammenlignet med sidste år er der færre under 45 år, som kender meget til NemID, mens flere kender noget til. Modsat ses det, at personer i alderen 45-59 år i højere grad kender meget til NemID sammenlignet med sidste år.

## KVALIFICERET KENDSKAB - ALDERSGRUPPER

**Spørgsmål 1:** Hvor godt vil du sige, at du kender til NemID til private?



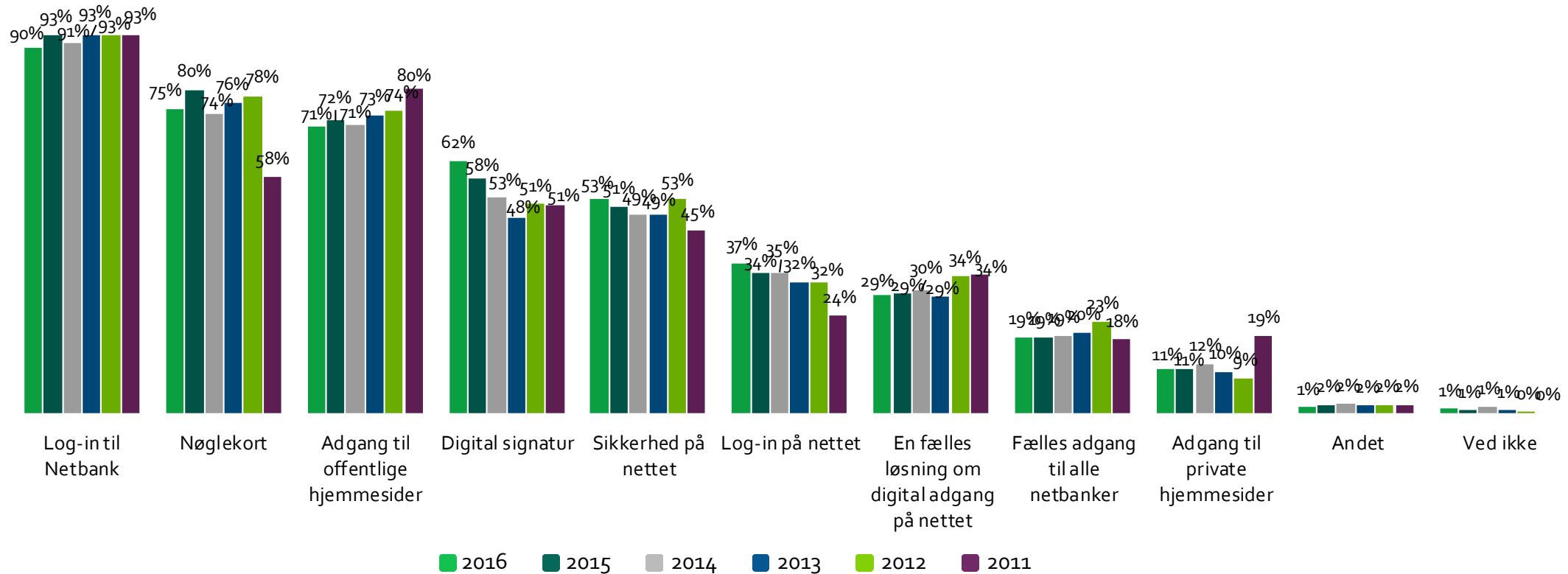
Note: Boblerne indikerer niveauet fra 2015.  
Base: 1500 (2016)

# NemID associeres i højest grad med log-in til Netbank

Derudover er NemID fortsat kendt for nøglekort, men niveauet ligger 5%-point lavere end sidste år. Siden 2013 er NemID i stigende grad blevet kendt for digital signatur, samt sikkerhed og log-in på nettet, hvilket ligeledes gør sig gældende i 2016. Siden sidste år ses den største stigning for digital signatur.

## ASSOCIATIONER

Spørgsmål 2: Hvad kender du NemID for? (Gerne flere svar)





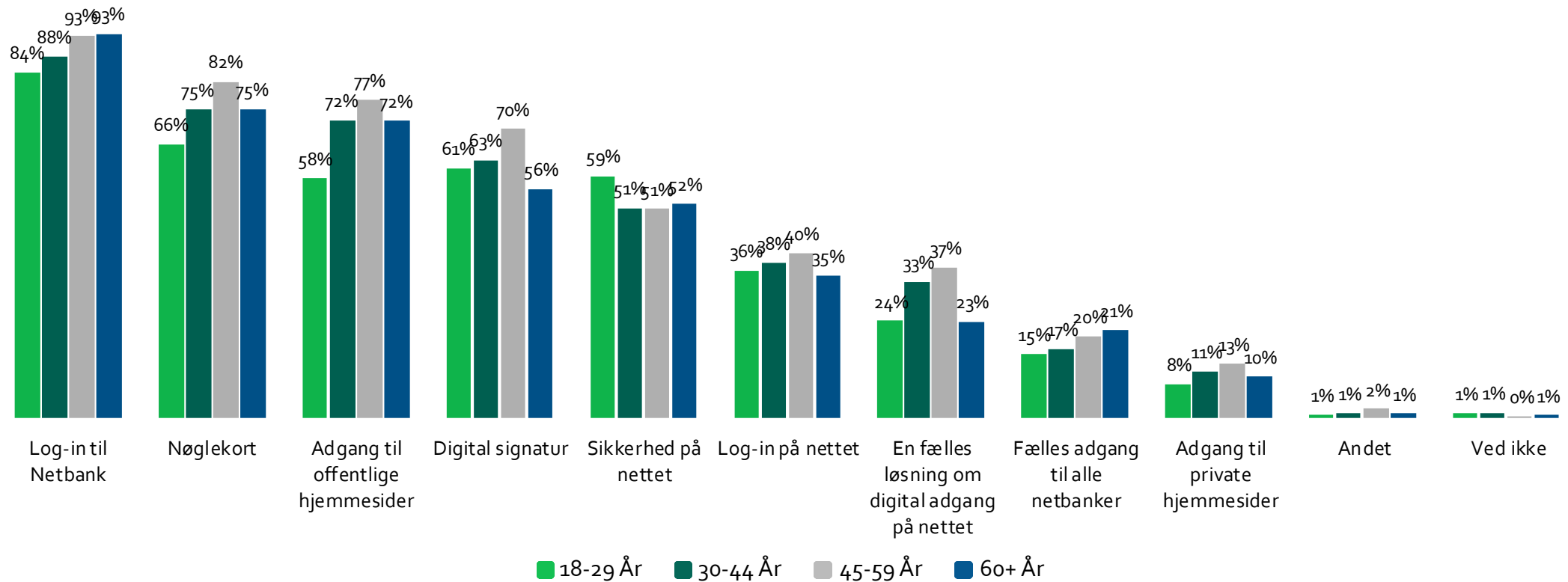
# Alle kender primært NemID for log-in til Netbank

..Dog i højest grad blandt personer over 45 år. De 18-29 årige kender i mindre grad NemID for nøglekort og adgang til offentlige hjemmesider sammenlignet med personer 30+.

Modsat associerer personer i alderen 18-29 år i højere grad NemID med sikkerhed på nettet.

## ASSOCIATIONER

Spørgsmål 2: Hvad kender du NemID for? (Gerne flere svar)

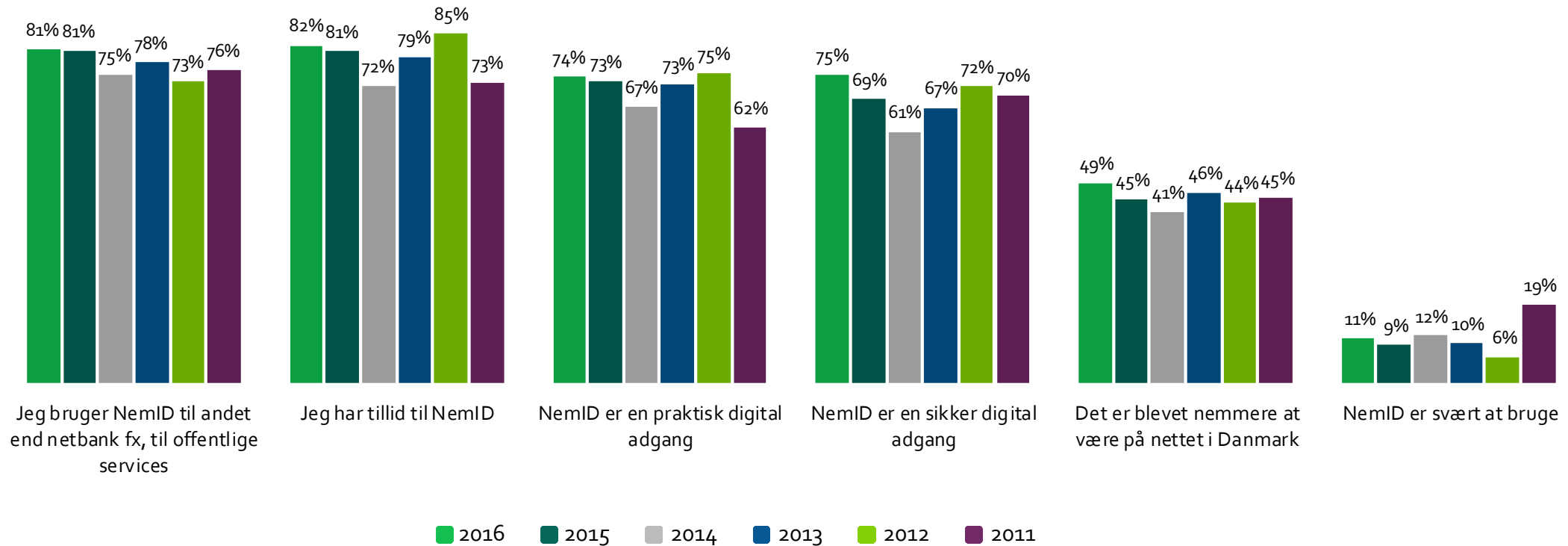


# NemID anses i højere grad som en sikker digital adgang

Sammenlignet med sidste år anser signifikant flere NemID som en sikker digital adgang. Derudover fastholdes det høje niveau af tillid til NemID fra forrige år. 11% synes, at NemID er svært at bruge, hvilket er 2%-point mere end sidste år.

## HOLDNING TIL NEMID

Spørgsmål 3: I hvilken grad er du enig eller uenig i nedenstående udsagn om NemID?... <I meget høj grad + I høj grad>



# Størst tillid hos de ældre

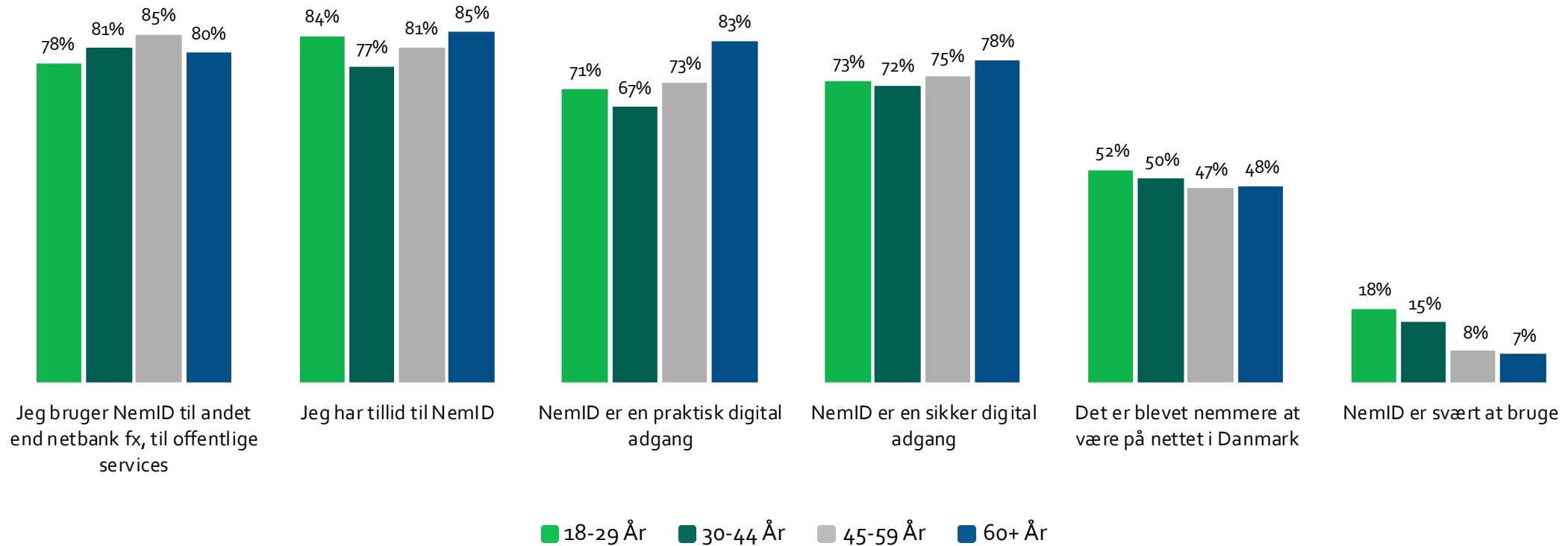
De ældre har i højest grad tillid til NemID og er mest enige i, at NemID er en sikker digital adgang.

Det er ligeledes de ældste, der i højest grad synes, at det er en praktisk løsning.

Skepsis omkring NemID er størst blandt de 30-44 årige.

## HOLDNING TIL NEMID - ALDERSGRUPPER

*Spørgsmål 3: I hvilken grad er du enig eller uenig i nedenstående udsagn om NemID?... <I meget høj grad + I høj grad>*



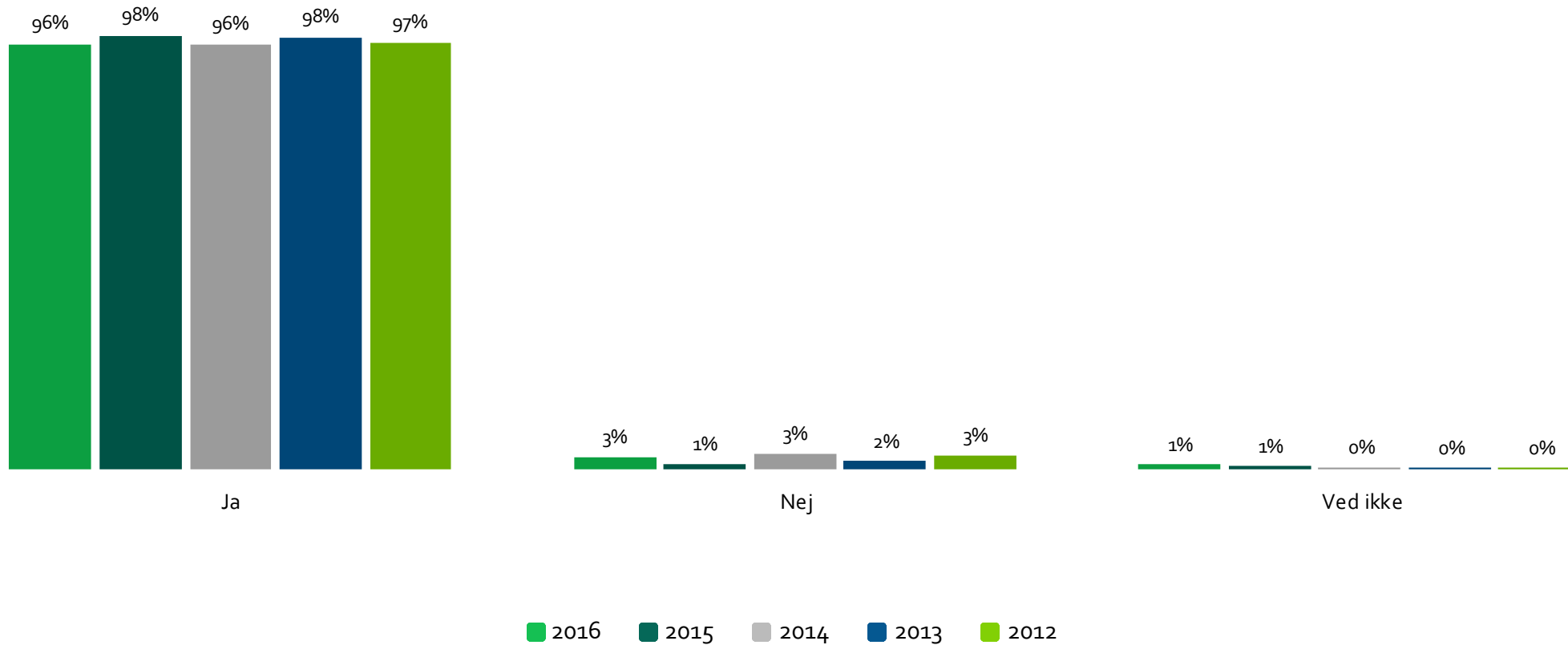
# 96% bruger NemID i 2016

Niveauet er således tilbage på 2014-niveau, og er faldet med 2%-point siden sidste år.

Brug af NemID har dog ligget på et stabilt niveau siden 2012, og penetrationen er derfor fortsat høj.

## BRUG AF NEMID

Spørgsmål 4: Bruger du NemID?

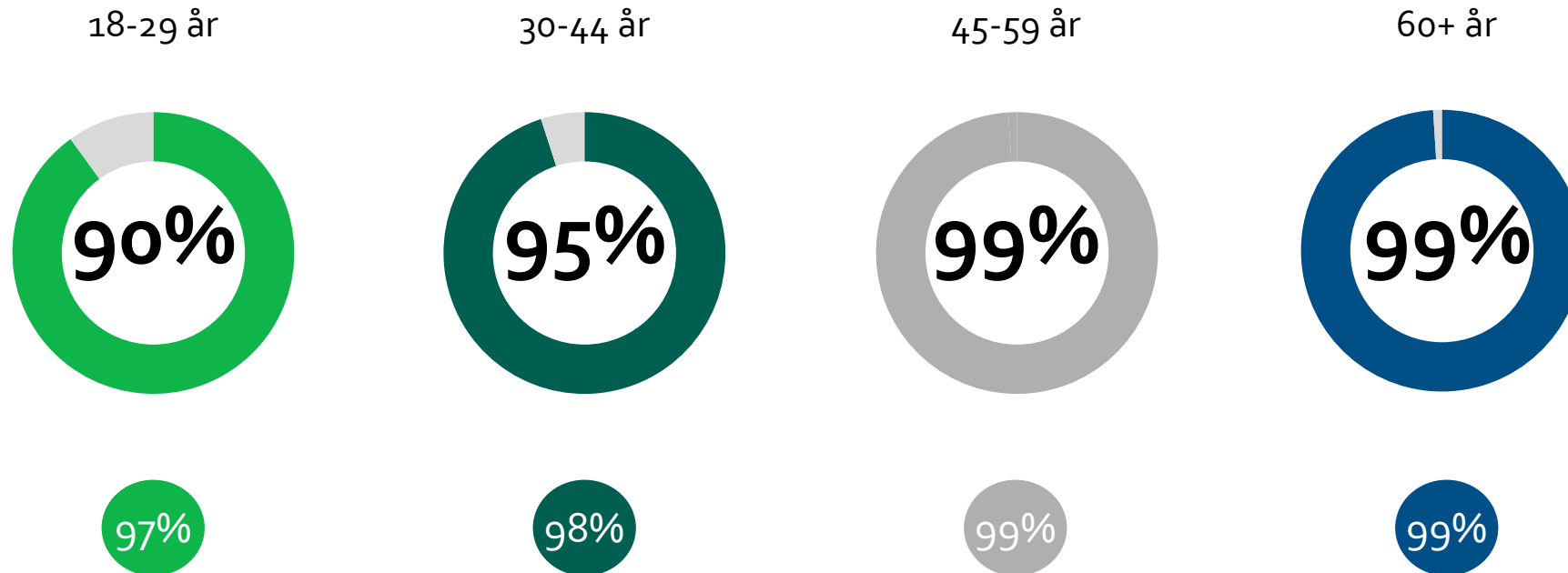


# NemID bruges i lavere grad af de unge

Sammenlignet med sidste år, er der signifikant færre personer i alderen 18-44 år, som bruger NemID. Størst er faldet blandt de unge i alderen 18-29 år. Blandt personer over 45 år er penetrationen forsat den samme (99%).

## BRUG AF NEMID - ALDERSGRUPPER

Spørgsmål 4: Bruger du NemID? <JA>

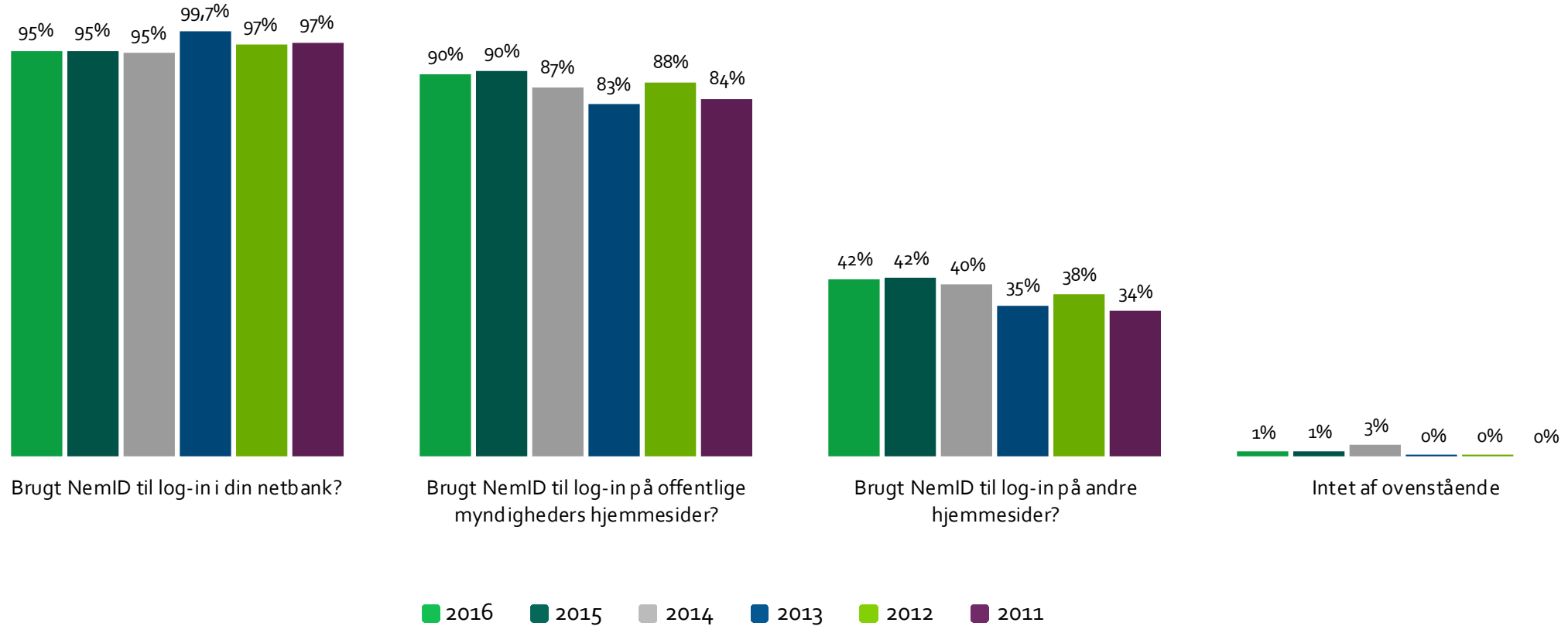


# Brug af NemID er status quo

NemID bruges primært til log-in i Netbank, samt offentlige myndigheders hjemmesider.

## BRUG AF NEMID

Spørgsmål 5: Har du...

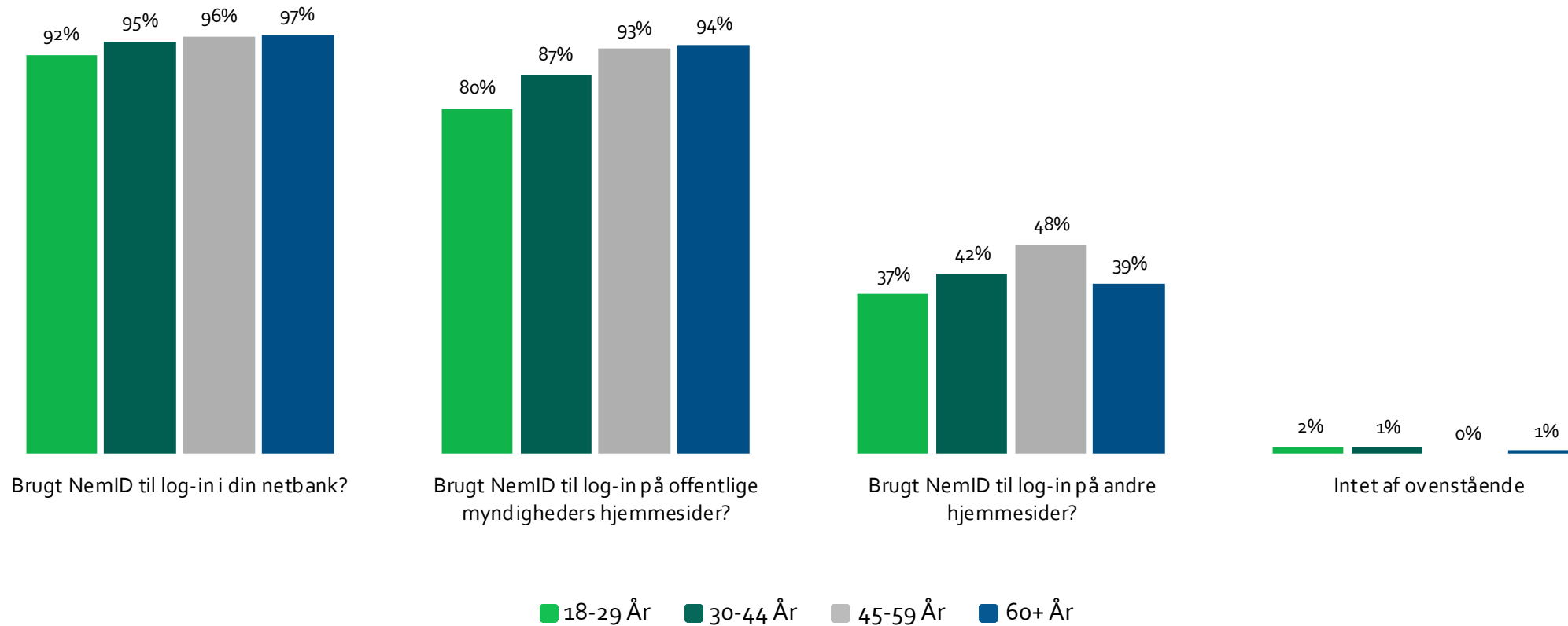


# De unge halter fortsat lidt bagud

De 18-29 årige bruger i mindre grad NemID til log-in på offentlige hjemmesider, samt andre hjemmesider sammenlignet med personer over 30 år. Det er især de 45-59 årige, der bruger NemID til log-in på andre hjemmesider.

## BRUG AF NEMID - ALDERSGRUPPER

Spørgsmål 5: Har du...

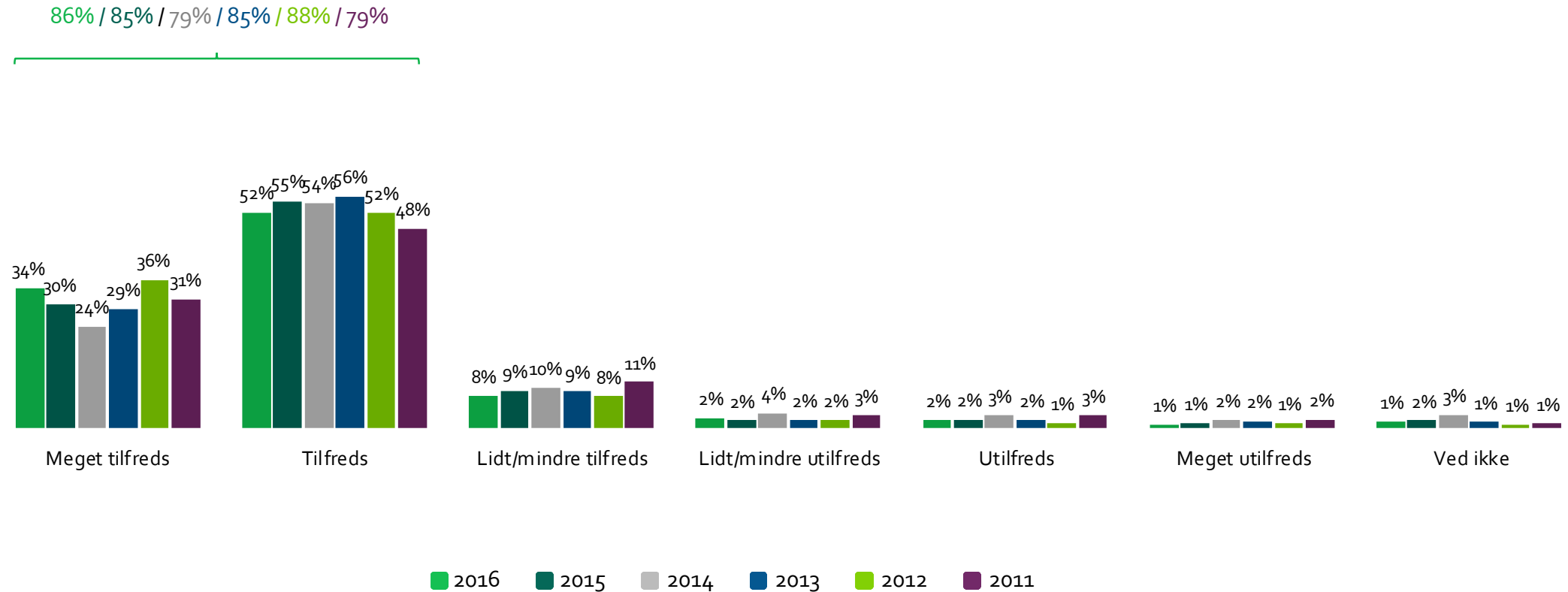


# 86% er tilfredse med NemID

Siden dykket i 2014 har tilfredsheden været stigende og lander nu på det højeste niveau siden 2012.  
Andelen som er 'meget tilfredse' er samtidigt steget til 34%, hvilket ligeledes er det højeste siden 2012.  
Generelt er der kun få der er utilfredse/meget utilfredse med NemID.

## TILFREDSHED MED NEMID

Spørgsmål 6: Er du tilfreds med NemID?



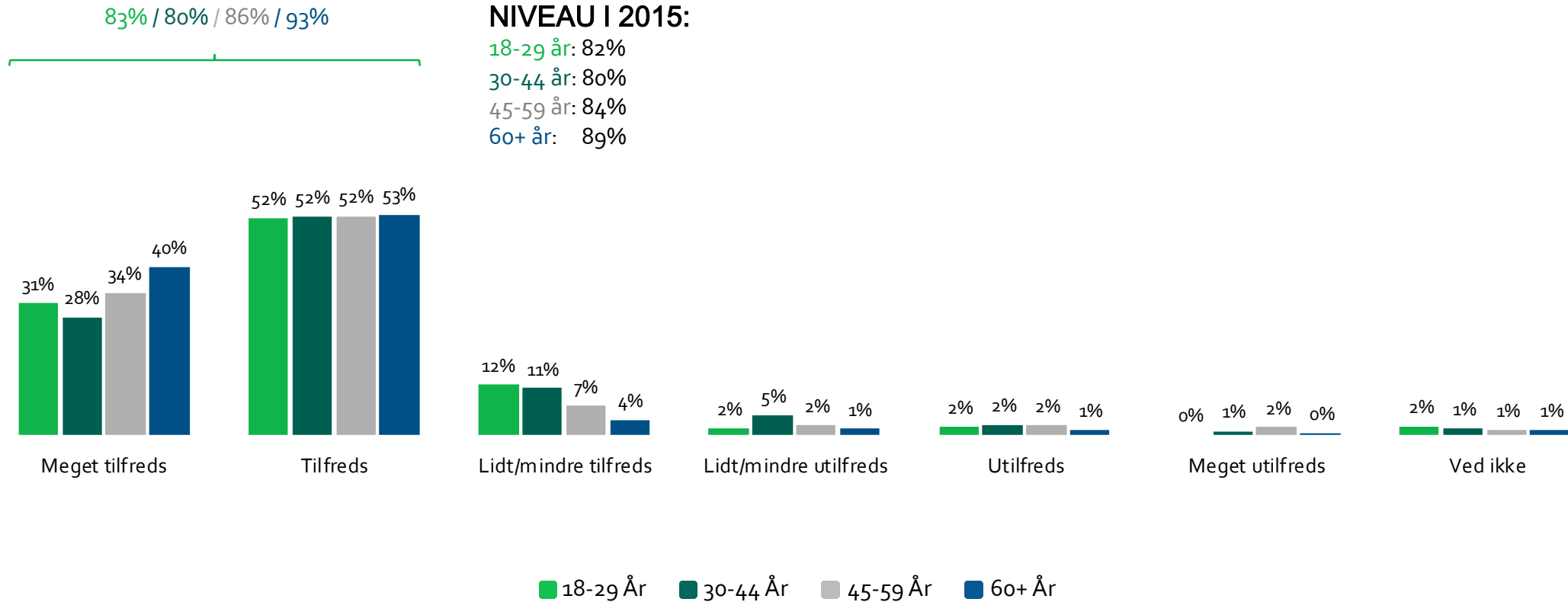


# De ældre har den højeste tilfredshed

Når vi sammenligner med 2015, er der flere personer i alderen 60+ som er tilfredse/meget tilfredse i 2016.

## TILFREDSHED MED NEMID - ALDERSGRUPPER

Spørgsmål 6: Er du tilfreds med NemID?

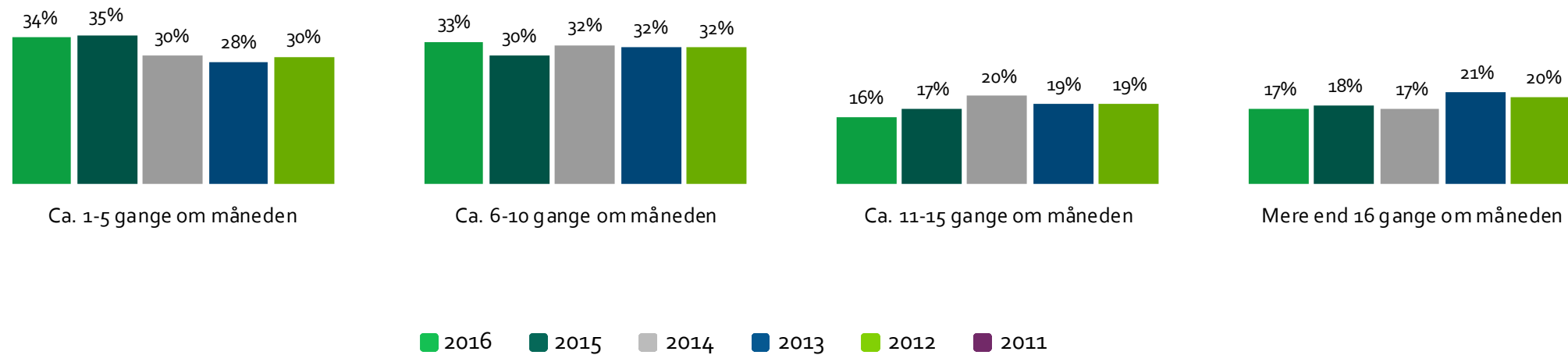


# 67% bruger NemID ca. 1-10 gange om måneden

17% af målgruppen bruger NemID mere end 16 gange om måneden, hvilket er på niveau med sidste år (18%).

## BRUG AF NEMID

Spørgsmål 7: Hvor mange gange om måneden bruger du NemID?

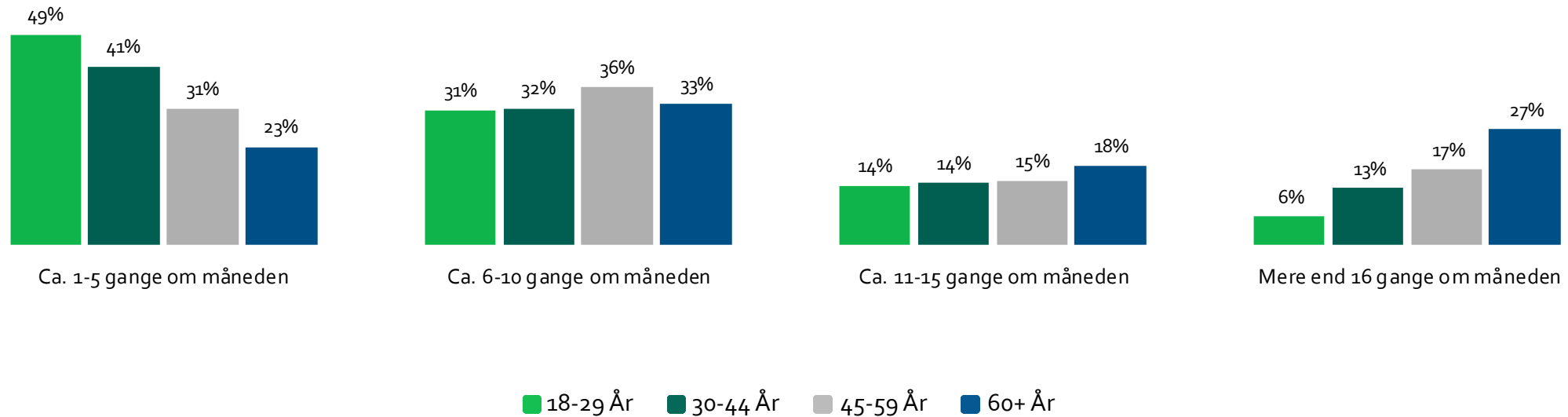


# Frekvensen stiger med alderen

Som set tidligere, øges brugsfrekvensen med alderen. Personer i alderen 60+ år bruger NemID hyppigst, mens størstedelen af de unge bruger NemID 1-5 gange om måneden.

## BRUG AF NEMID - ALDERSGRUPPER

*Spørgsmål 7: Hvor mange gange om måneden bruger du NemID?*

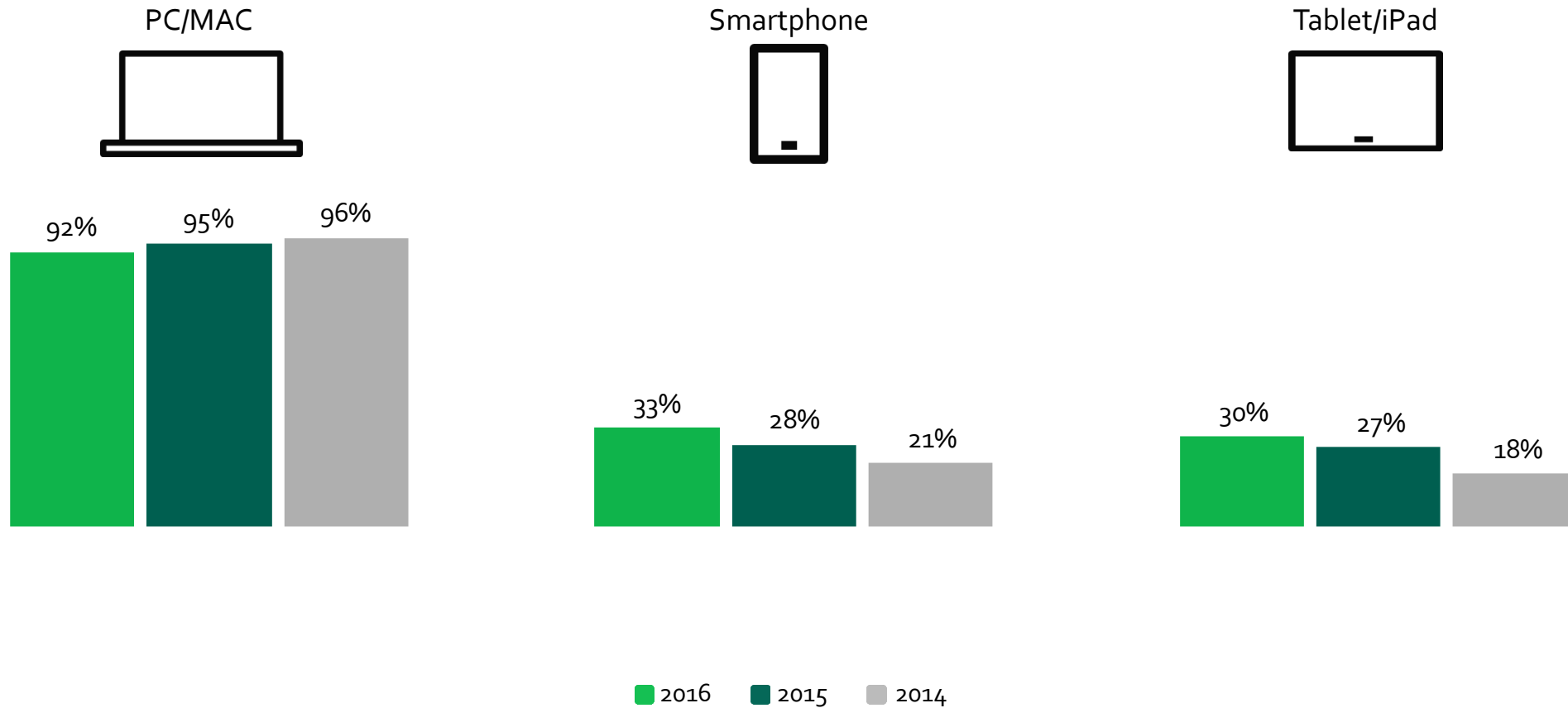


# Flere bruger NemID via deres smartphone og tablet

NemID via smartphone og tablet bruges i stigende grad. Størstedelen benytter forsat NemID via PC/MAC, niveauet er dog faldende.

## BRUG AF NEMID

Spørgsmål 8: Hvor benytter du NemID? (Multipelt)

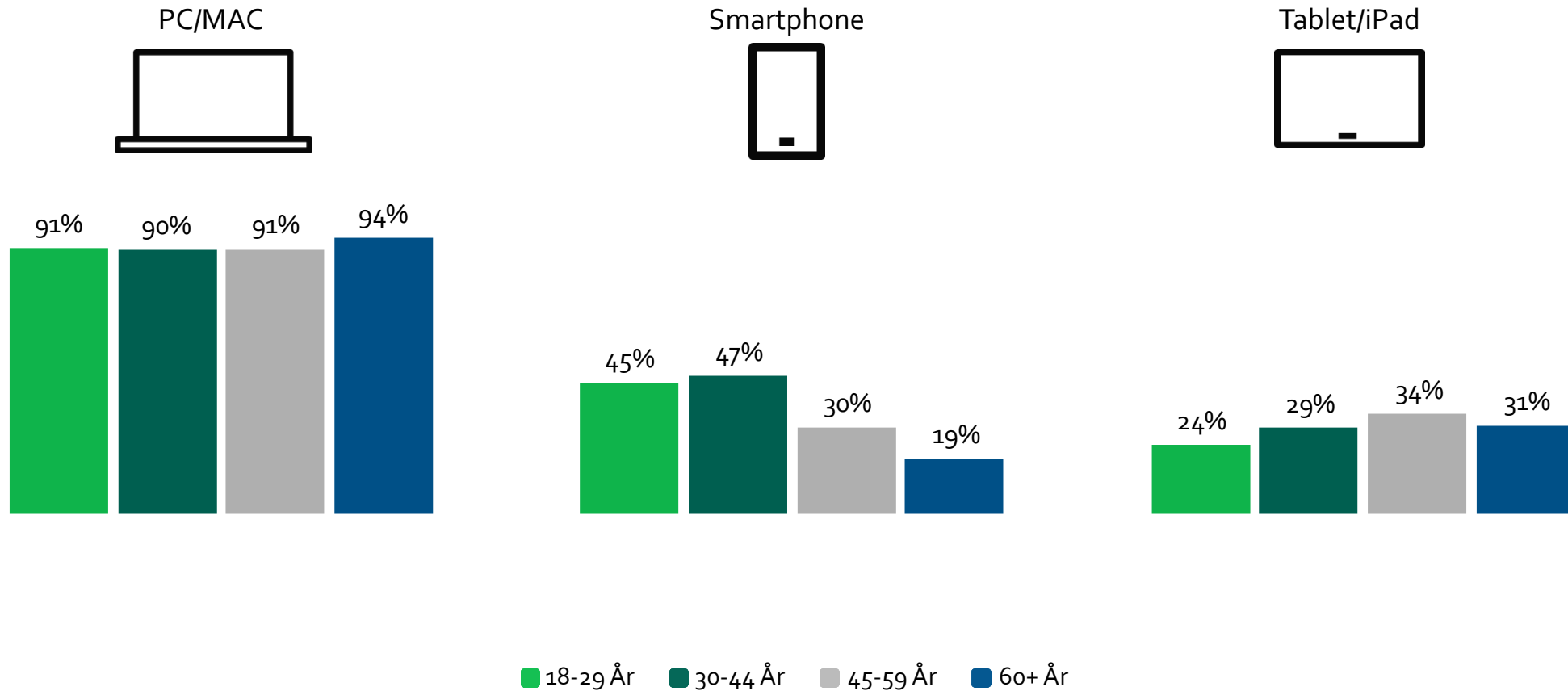


# PC/MAC dominerer blandt alle aldersgrupper

...Dog ses det, at knap halvdelen af personer under 45 år benytter NemID via smartphone.  
Det ses desuden, at det i højere grad er personer over 45 år, der anvender NemID via tablet.

## BRUG AF NEMID - ALDERSGRUPPER

Spørgsmål 8: Hvor benytter du NemID? (Multipelt)

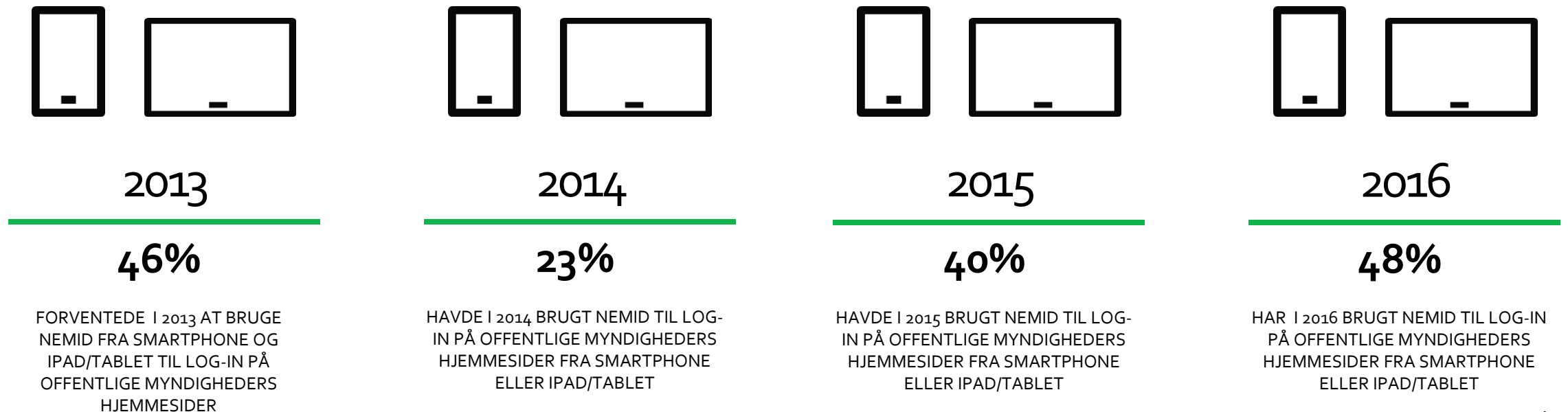


# I 2016 ligger brug over det forventede niveau

I 2013 var der 46%, som forventede at bruge smartphone eller iPad/tablet til at logge ind på offentlige myndigheders hjemmesider. Den stigende tendens resulterer nu i, at knap halvdelen har brugt smartphone eller iPad/tablet til log-in på offentlige myndigheders hjemmesider i 2016. Niveaueet i 2016 er således over det forventede niveau i 2013.

## BRUG AF NEMID

*Spørgsmål 9: Fra den 1. juli 2014 kunne man bruge NemID fra smartphone og iPad/tablet til log-in på offentlige myndigheders hjemmesider. Har du brugt NemID til log-in på offentlige myndigheders hjemmesider fra smartphone eller iPad/tablet?*



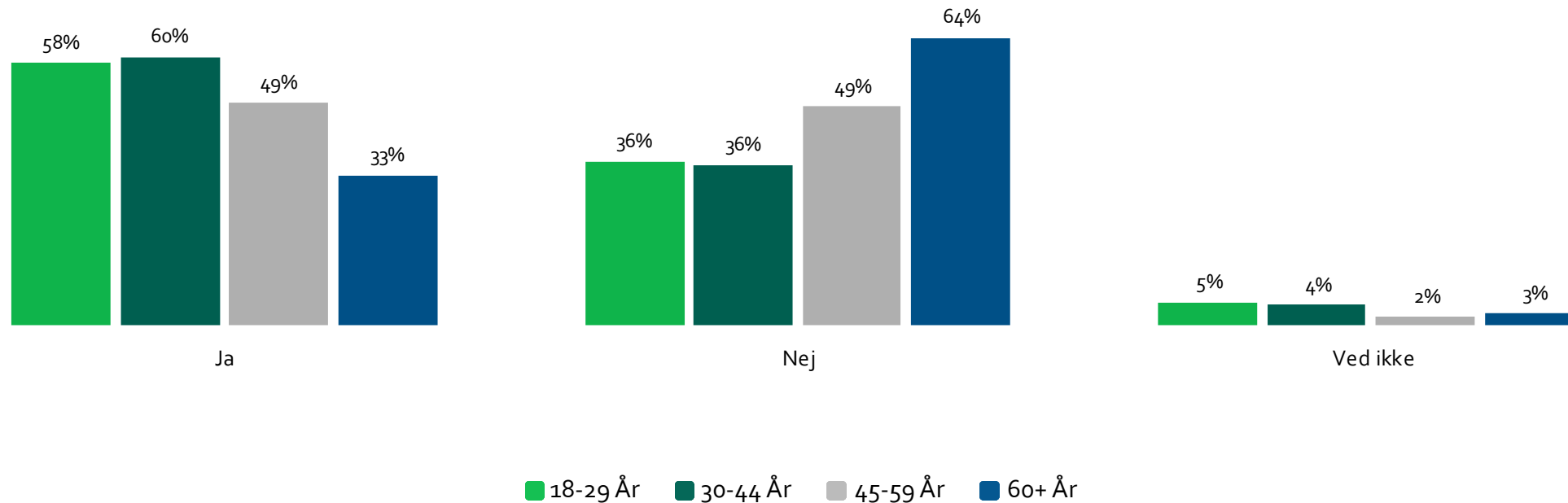
# Personer under 45 år har i højest grad brugt NemID via smartphone/tablet

Over halvdelen af personer i alderen 18-44 år, har brugt NemID via smartphone/tablet.

De 60+ årige er klart dem, der har brugt det mindst.

## BRUG AF NEMID – ALDERSGRUPPER (2016)

**Spørgsmål 9:** Fra den 1. juli 2014 kunne man bruge NemID fra smartphone og iPad/tablet til log-in på offentlige myndigheders hjemmesider. Har du brugt NemID til log-in på offentlige myndigheders hjemmesider fra smartphone eller iPad/tablet?

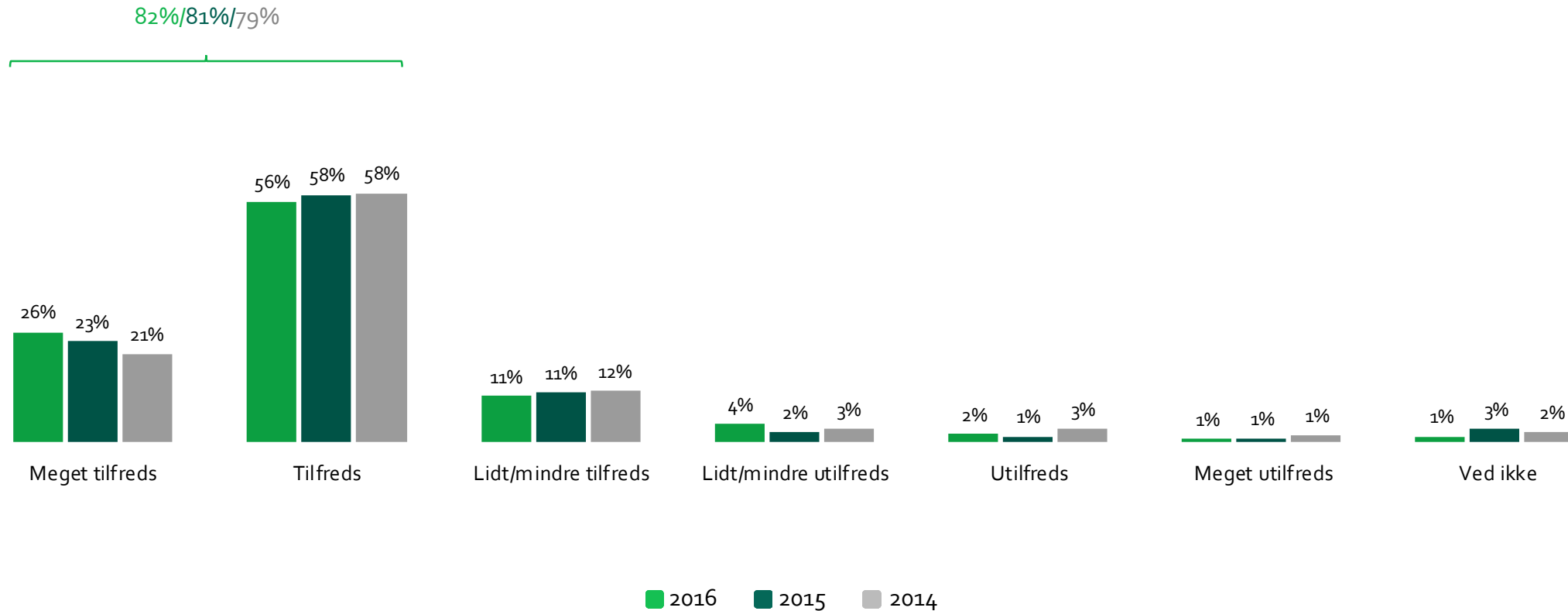


# 82% af brugerne er tilfredse med NemID via smartphone/tablet

Af de personer, der har brugt NemID via smartphone/tablet har 82% været tilfredse/meget tilfredse.  
11% har været "mindre tilfredse", mens kun 1% har været meget utilfredse.

## TILFREDSHED MED NEMID

*Spørgsmål 10: Har du været tilfreds med at bruge NemID fra smartphone eller iPad/tablet?*



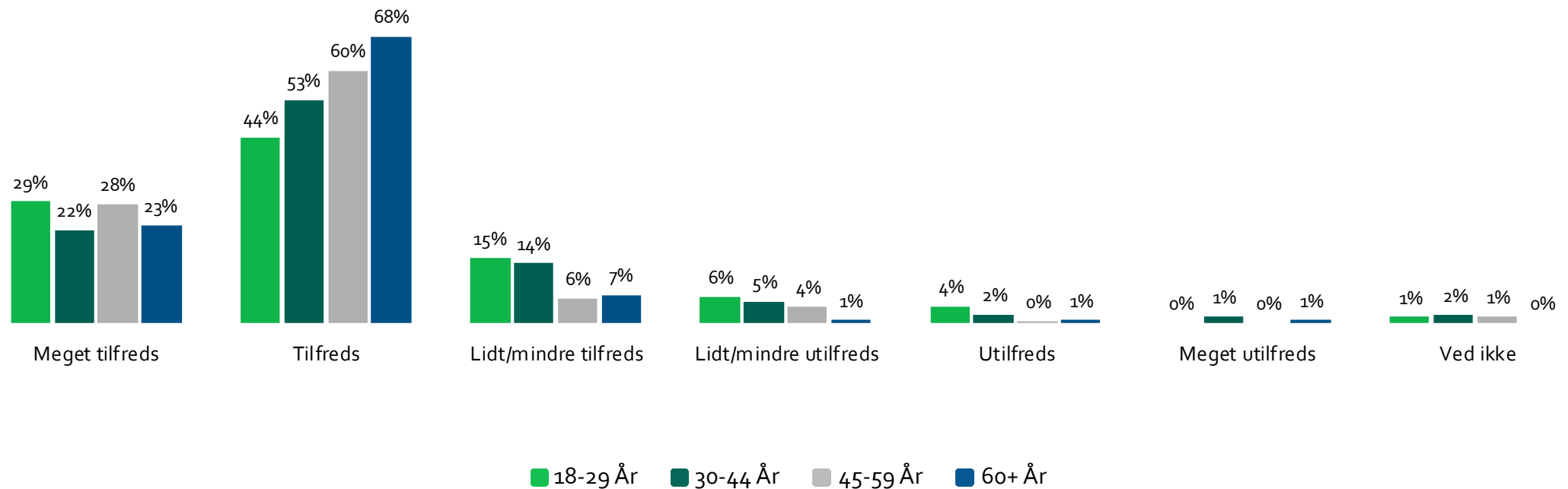


# Størst tilfredshed blandt personer over 45 år

Tilfredsheden er størst blandt personer over 45 år, idet at mere end 85% i denne aldersgruppe har været tilfredse med at bruge NemID via smartphone/tablet. Tilfredsheden er generelt lavere blandt personer under 45 år og samtidigt har ca. 15% været lidt/mindre tilfredse med at bruge NemID via smartphone/tablet.

## TILFREDSHED MED NEMID - ALDERSGRUPPER

**Spørgsmål 10:** Har du været tilfreds med at bruge NemID fra smartphone eller iPad/tablet?

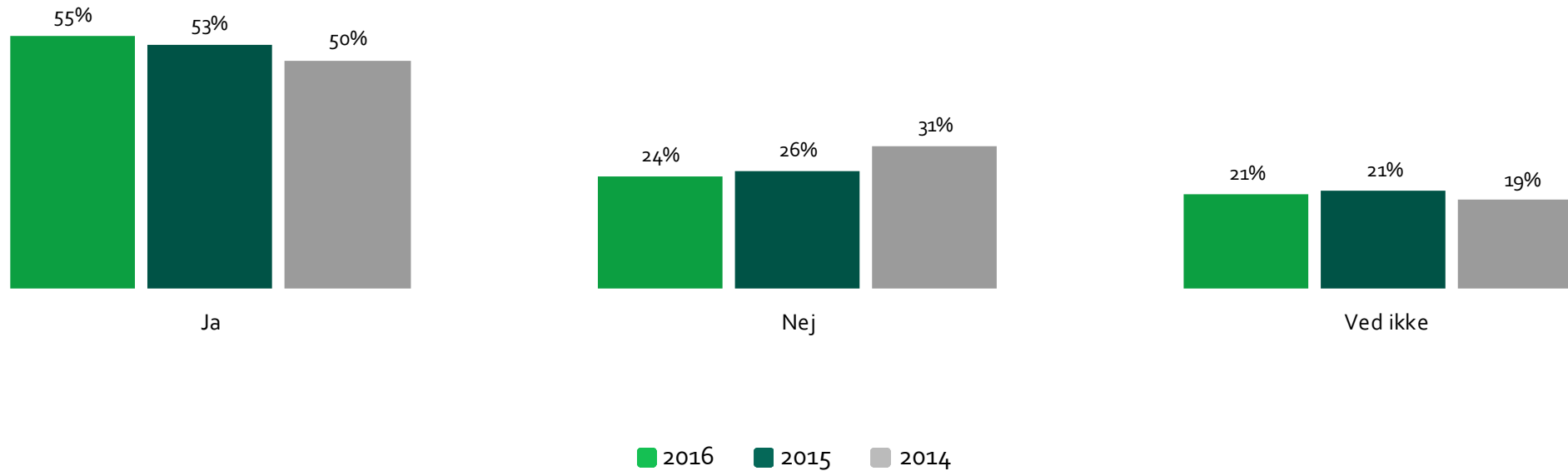


# 55% forventer at bruge NemID via smartphone/tablet

Dette er en mindre stigning ift. sidste år, hvor 53% troede, at de ville bruge NemID via smartphone/tablet.

## BRUG AF NEMID

**Spørgsmål 11:** Tror du, at du fremover vil bruge NemID til log-in på offentlige myndigheders hjemmesider fra smartphone eller iPad/tablet?

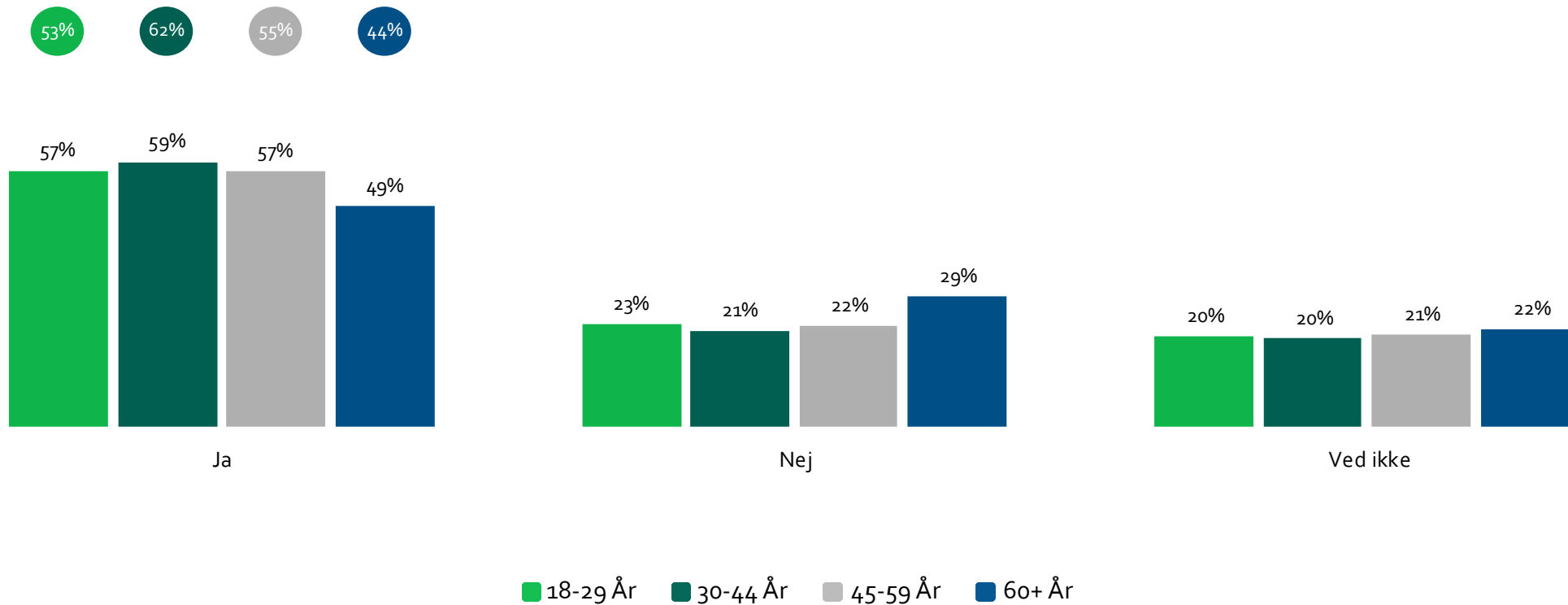


# De 30-44 årige er fortsat de mest positive ift. forventet brug

Blandt personer 60+ er der 49%, der vil bruge NemID fra smartphone/tablet, hvilket er signifikant flere end sidste år (5%-point). Tilsvarende er niveauet blandt de unge stigende og er 4%-point højere end sidste år. For de 30-44 årige er der lidt færre, der forventer fremtidigt brug sammenlignet med sidste år.

## BRUG AF NEMID - ALDERSGRUPPER

**Spørgsmål 11:** Tror du, at du fremover vil bruge NemID til log-in på offentlige myndigheders hjemmesider fra smartphone eller iPad/tablet?

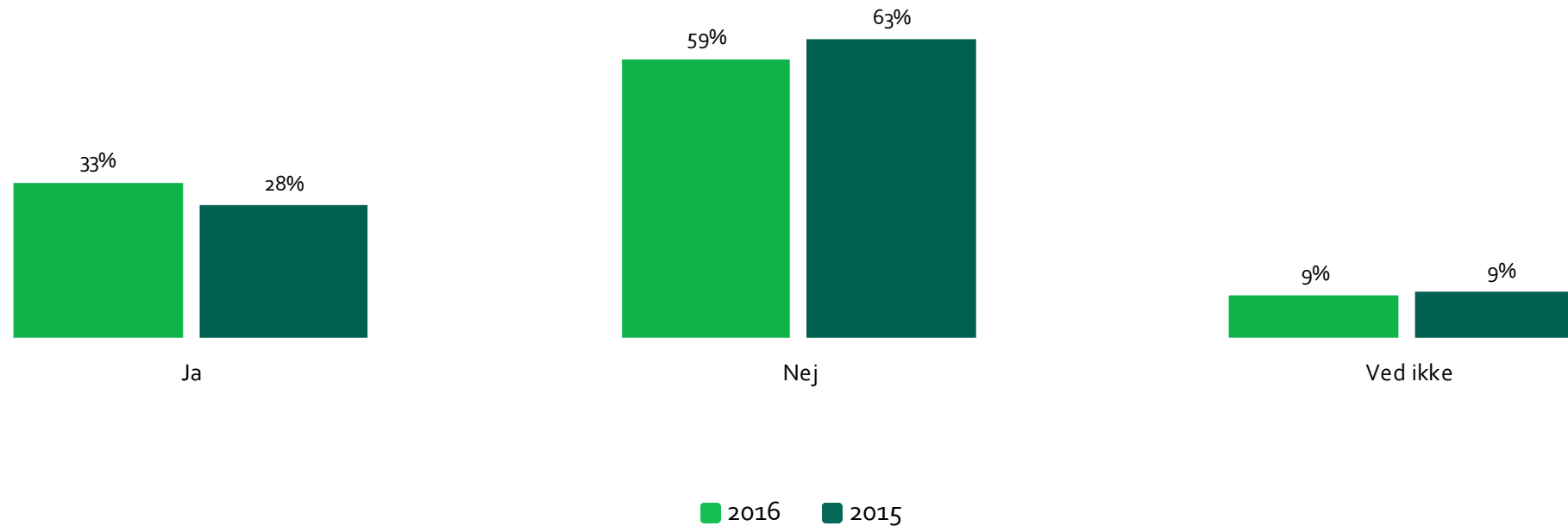


# 33% har brugt NemID oftere

Muligheden for at logge på via smartphone eller iPad/tablet har fået over 1/3 til at bruge NemID oftere. Dette niveau er signifikant højere end sidste år.

## HYPPIGERE BRUG AF NEMID

*Spørgsmål 12: Har muligheden for at logge på fra smartphone eller iPad/tablet fået dig til at bruge NemID oftere?*

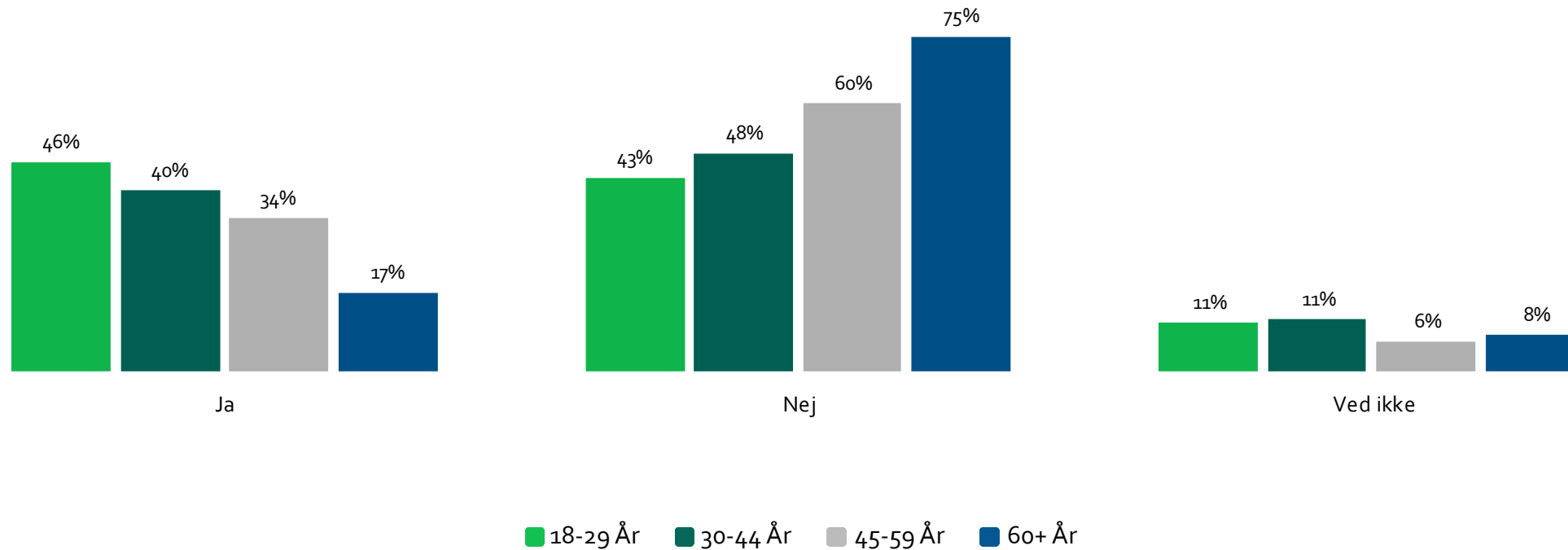


# Øget brugsfrekvens jo yngre man er

Muligheden for at bruge NemID via smartphone/tablet, har fået 46% af de 18-29 årige og 40% af de 30-44 årige til at bruge NemID oftere end tidligere.

## HYPPIGERE BRUG AF NEMID - ALDERSGRUPPER

*Spørgsmål 12: Har muligheden for at logge på fra smartphone eller iPad/tablet fået dig til at bruge NemID oftere?*

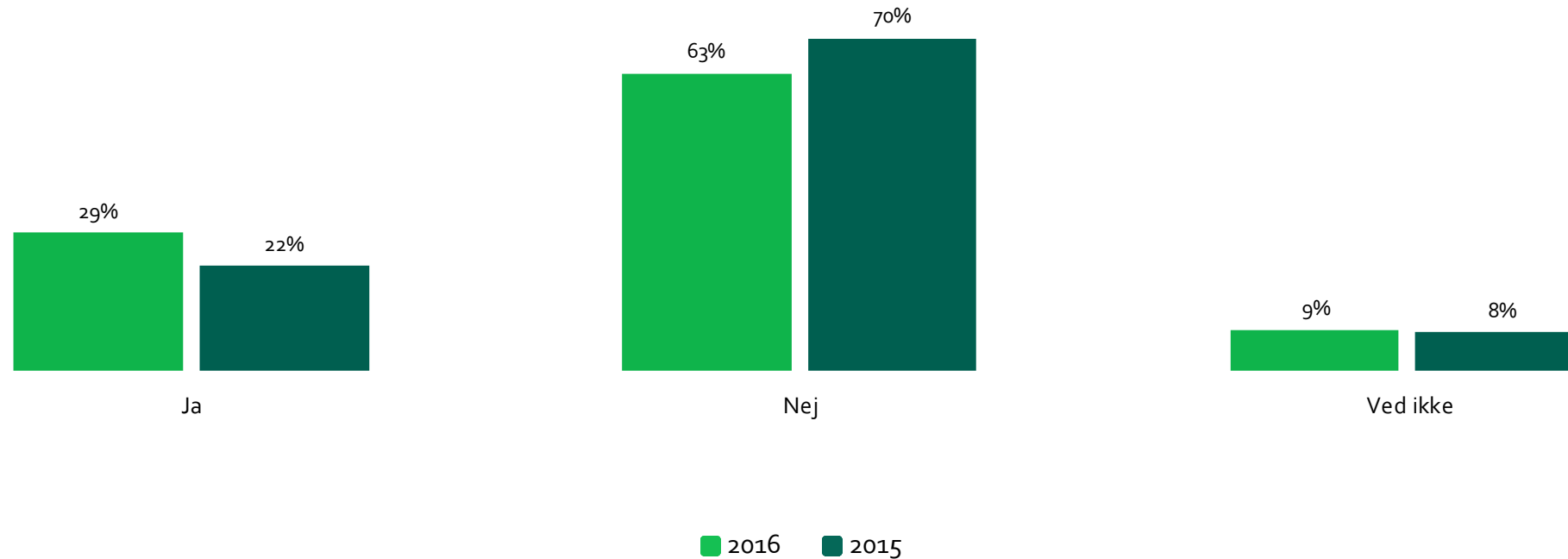


# Flere benytter digital selvbetjening pga. log-in via smartphone/tablet

Sammenlignet med sidste år, er der signifikant flere som mener, at muligheden for at logge på fra smartphone eller iPad/tablet i højere grad, har fået dem til at benytte offentlig digital selvbetjening.

## DIGITAL SELVBETJENING

**Spørgsmål 13:** Har muligheden for at logge på fra smartphone eller iPad/tablet fået dig til i højere grad at benytte offentlige digitale selvbetjeninger (fx borger.dk, skat.dk)?

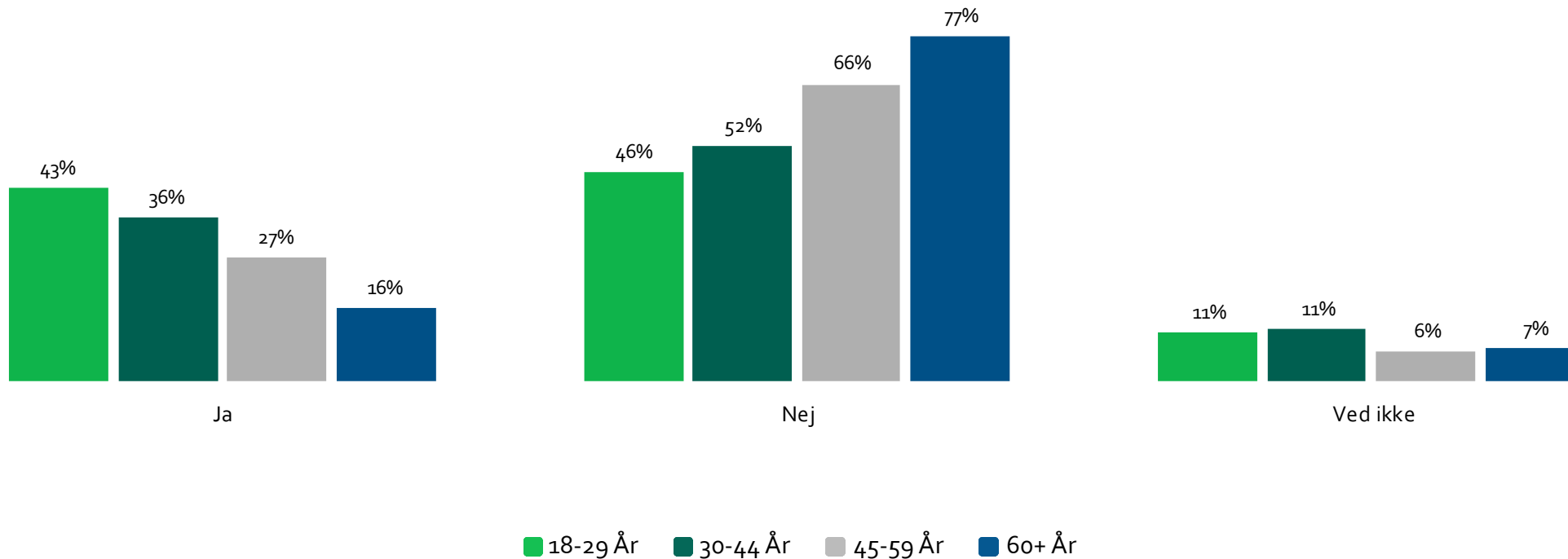


# De unge har især benyttet muligheden fra smartphone/tablet

Muligheden for log-in via smartphone og iPad/tablet får, jo yngre man er, i højere grad personer til at benytte digital selvbetjening. Knap halvdelen af de unge bruger i højere grad digital selvbetjening grundet muligheden for at logge på via smartphone/tablet. Som sidste år, er de ældre forsat væsentlig mere tilbageholdende.

## DIGITAL SELVBETJENING - ALDERSGRUPPER

**Spørgsmål 13:** Har muligheden for at logge på fra smartphone eller iPad/tablet fået dig til i højere grad at benytte offentlige digitale selvbetjening (fx borger.dk, skat.dk)?

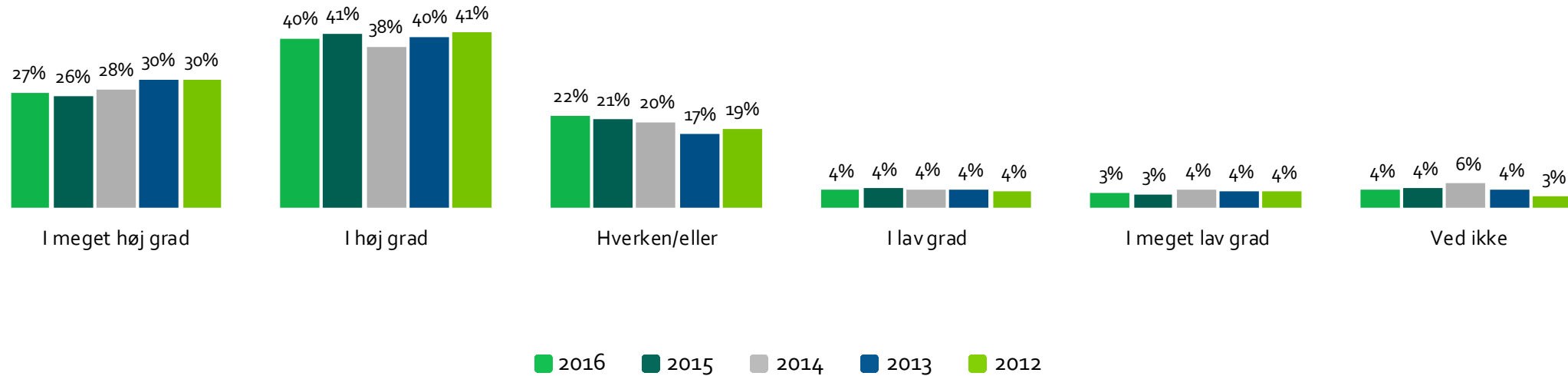


# Stabil præference for NemID

67% foretrækker i høj grad/meget høj grad at kunne logge ind med NemID, fremfor at have forskellige log-ins, hvilket er på niveau med sidste år (67%).

## FORETRÆKKER NEMID

**Spørgsmål 14:** I hvilken grad foretrækker du at logge ind med NemID fremfor at have forskellige log-ins til de hjemmesider, du besøger?





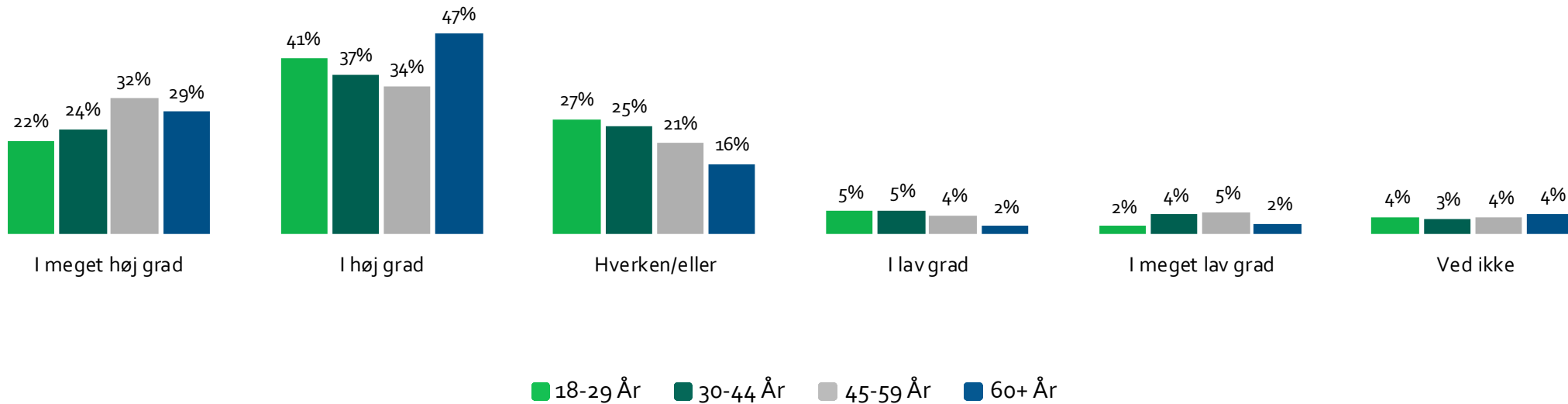
# 76% af alle personer i alderen 60+ foretrækker ét log-in

Den ældste målgruppe foretrækker i højest grad NemID fremfor forskellige log-ins.

Som resultaterne ligeledes viste sidste år, er der flere af de unge, som er neutrale sammenlignet med de andre aldersgrupper.

## FORETRÆKKER NEMID – ALDERSGRUPPER

**Spørgsmål 14:** I hvilken grad foretrækker du at logge ind med NemID fremfor at have forskellige log-ins til de hjemmesider, du besøger?

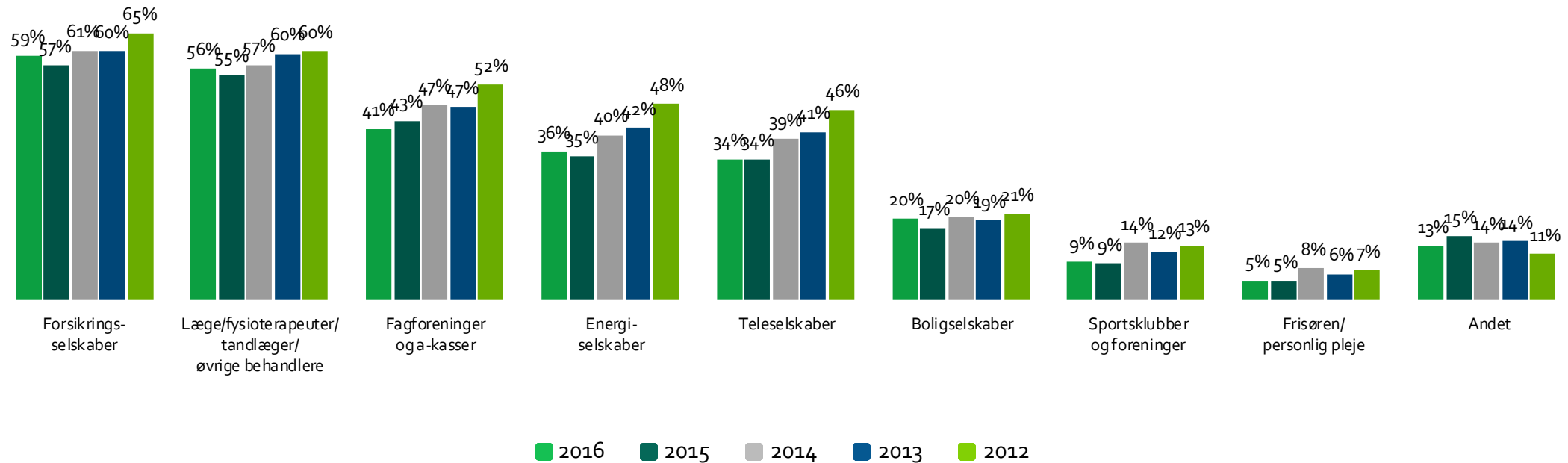


# Brug af NemID til forsikringselskaber og læge/behandling

Flest ønsker at kunne bruge NemID til at logge ind hos forsikringselskaber, lægen, øvrige behandlere osv. Der ses en mindre signifikant stigning i ønsket om at bruge NemID hos forsikringselskaber sammenlignet med sidste år. Over de seneste 5 år, ses der generelt at være en faldende tendens, til at ville kunne bruge NemID til log-in andre steder end ved fx banker og offentlige myndigheder.

## ØNSKER AT BRUGE NEMID

*Spørgsmål 15: Hvor vil du gerne kunne bruge dit NemID til log-in?*

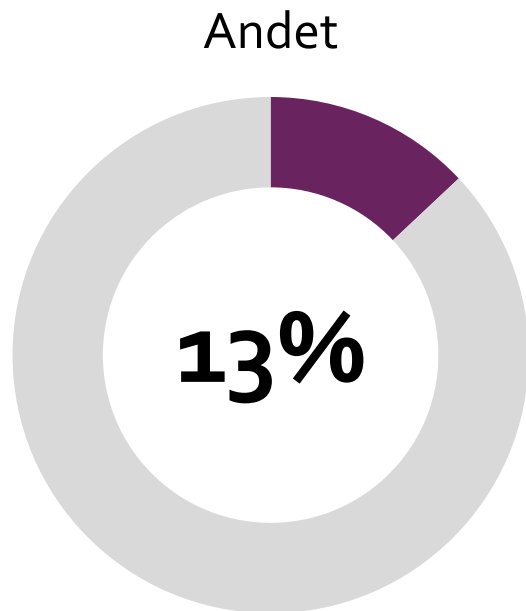


# Få udtrykker behov for at kunne bruge NemID andre steder

De personer der har svaret "andet" i spørgsmål 15 udtrykker enten, at de ikke har behov for at kunne bruge NemID andre steder eller mener, at de allerede kan bruge NemID de steder der er angivet. Derudover nævner flere, at de ønsker at bruge NemID så få steder som muligt.

## ØNSKER AT BRUGE NEMID (ANDET)

Spørgsmål 15: Hvor vil du gerne kunne bruge dit NemID til log-in? <ANDET>



"Alt, hvis det er sikkert"  
Kvinde, 44

"Så få steder som muligt"  
Kvinde, 27

"Er tilfreds med hvor jeg  
kan bruge det nu"  
Mand, 22

"Folketingsvalg"  
Kvinde, 41

"Bruger ikke NemID til  
andet end skat og bank"  
Mand, 72

"Bruger det allerede i de  
nævnte sammenhænge"  
Kvinde, 65

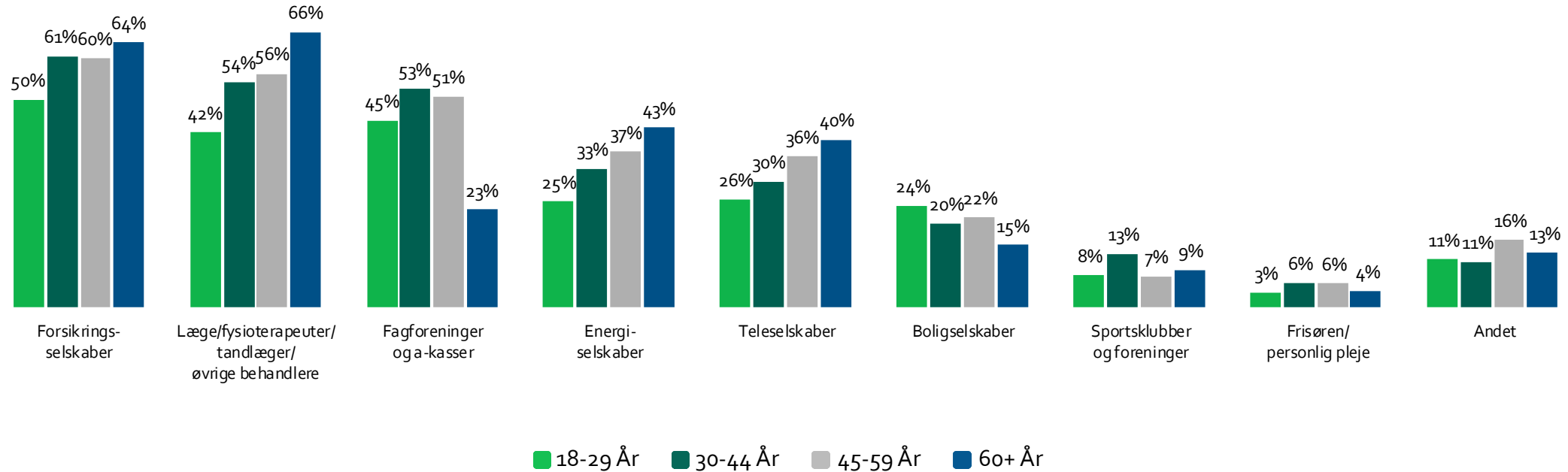
"Jeg har slet ikke lyst til at bruge  
NemID! Det er besværligt at skulle  
fede rundt med det dumme nøglekort!"  
Mand, 54

# Behovet adskiller sig på tværs af aldersgrupper

De unge vil fortsat bruge NemID til forsikringsselskaber og fagforeninger. Jo ældre man er, i højere grad vil man gerne kunne bruge NemID til forsikringsselskaber, men ligeledes hos lægen/øvrige behandlere. De ældste i alderen 60+ ønsker i mindre grad at kunne bruge NemID til fagforeninger, mens de yngre i højere grad vil bruge hos boligselskaber.

## ØNSKER AT BRUGE NEMID - ALDERSGRUPPER

*Spørgsmål 15: Hvor vil du gerne kunne bruge dit NemID til log-in?*

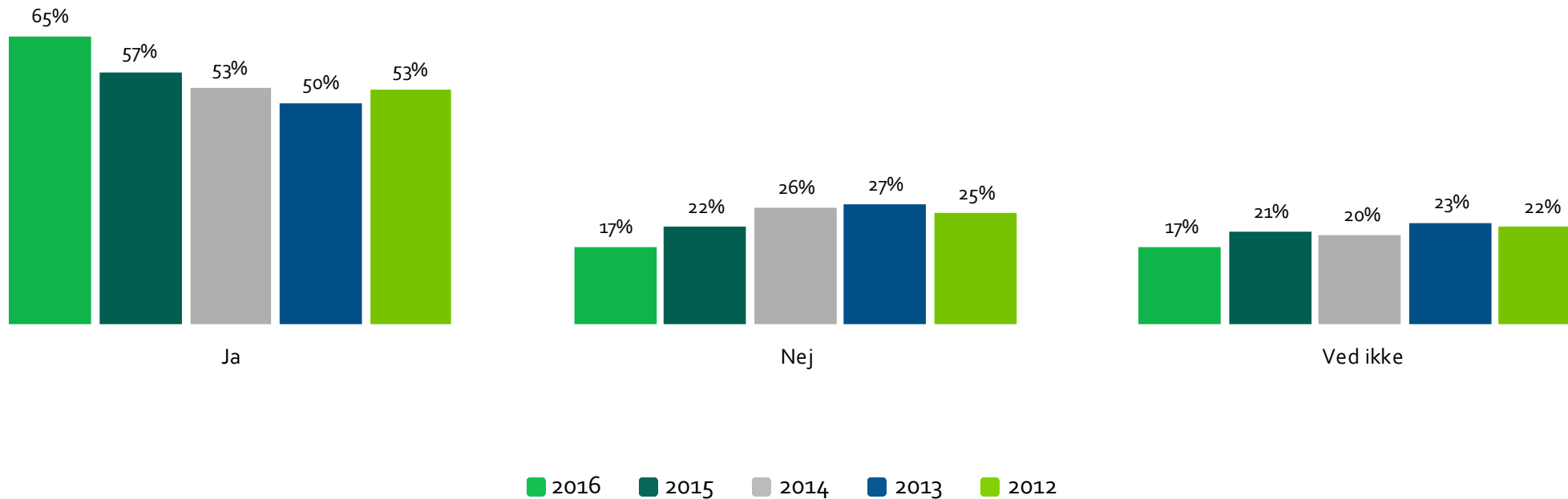


# Flere føler sig trygge ved at underskrive aftaledokumenter digitalt

Andelen der følger sig trygge ved at underskrive aftaledokumenter digitalt er steget, hvilket betyder, at knap 2/3 føler sig trygge ved det i 2016. Der er 5%-point færre, som føler sig utrygge og ligeledes en mindre andel, som ikke tager stilling sammenlignet med tidligere.

## UNDERSKRIVE AFTALEDOKUMENTER

**Spørgsmål 16:** Nogle steder kan man underskrive eksempelvis aftaledokumenter digitalt med NemID. Ville du føle dig tryk ved at underskrive aftaler på nettet med NemID? (fx ved lejekontrakt, køb af bolig eller ved optagelse af et banklån)



**Bemærk:** I 2012 spurgte man om det fremtidige perspektiv: "I fremtiden vil man kunne underskrive eksempelvis aftaledokumenter..."

Base: 1500 (2016)

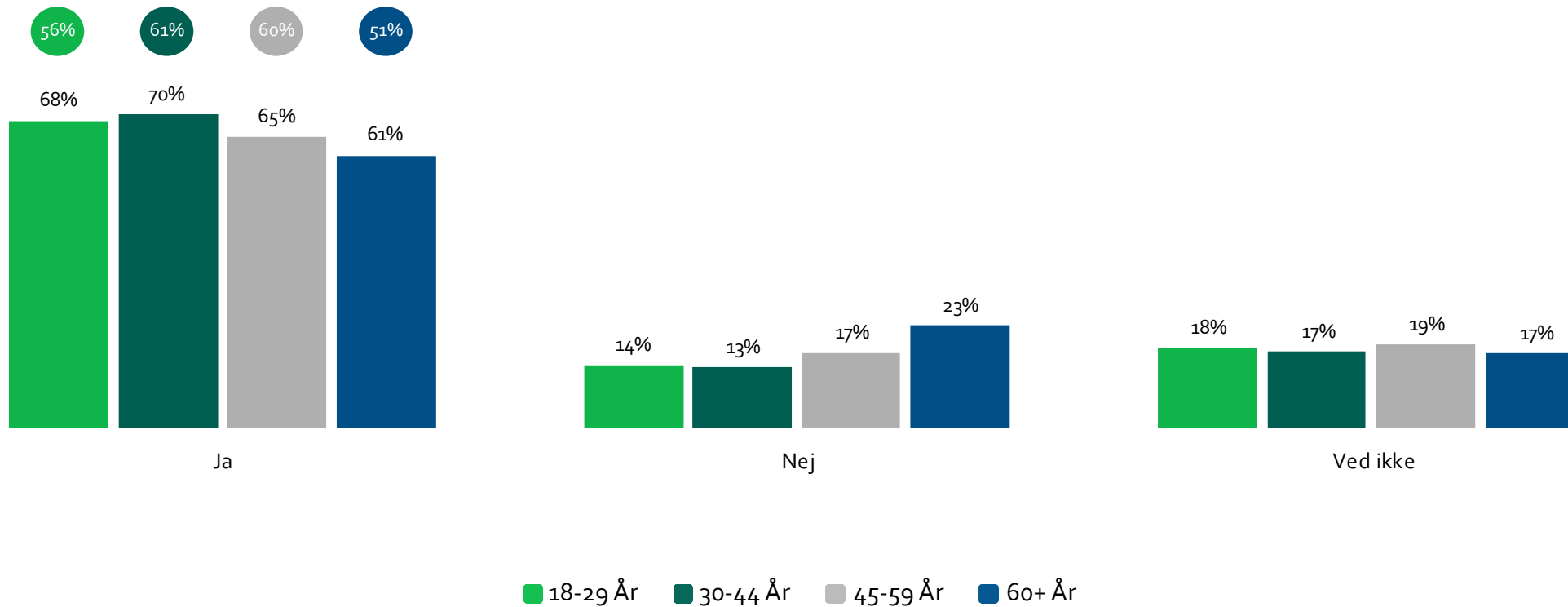


# Personer under 45 år føler sig mest trygge

Overordnet set ses der en stigende tryghed ift. at underskrive aftaledokumenter med NemID på tværs af alle aldersgrupper. Den største stigning ses dog for personer i alderen 18-29 år. Andelen der svarer "nej", er samtidigt markant højere blandt personer 60+, sammenlignet med de tre andre aldersgrupper.

## UNDERSKRIVE AFTALEDOKUMENTER

**Spørgsmål 16:** Nogle steder kan man underskrive eksempelvis aftaledokumenter digitalt med NemID. Ville du føle dig tryk ved at underskrive aftaler på nettet med NemID? (fx ved lejekontrakt, køb af bolig eller ved optagelse af et banklån)

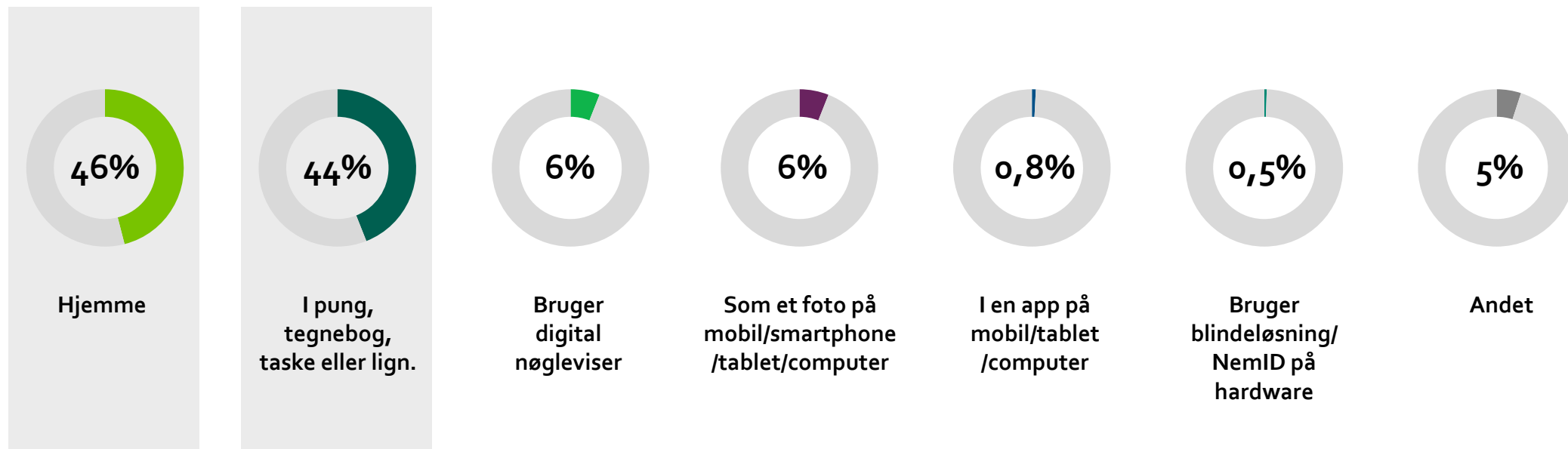


# Flest opbevarer i hjemmet, pungen, tegnebogen eller i tasken

90% af målgruppen opbevarer deres nøglekort i hjemmet og/eller i deres pung, tegnebog, taske eller tilsvarende.

## OPBEVARING AF NØGLEKORT (2016)

Spørgsmål 17: Hvordan opbevarer du normalt dit NemID nøglekort?

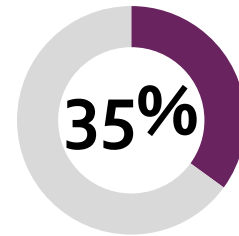


# 46% har modtaget/klikket på links i snyde sms eller mail

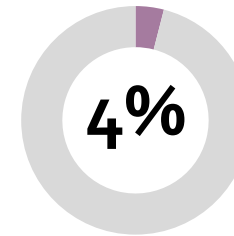
... som bad om at opdatere NemID informationer eller som opfordrede til at sende billede af nøglekort. 22% har både modtaget snyde sms og mail. Det ses dog, at kun 4% af målgruppen har klikket på links i snyde sms'er, mens 2% har klikket på links i snyde mails, hvor de enten har opgivet NemID brugerID/password eller har sendt et billede af deres nøglekort.

## OPLEVELSE AF SNYD (2016)

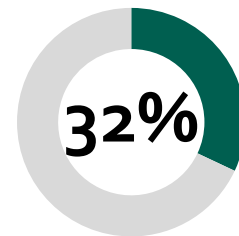
Spørgsmål 18: Har du nogensinde...



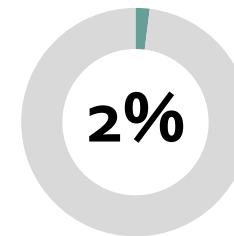
Modtaget  
snyde-sms'er



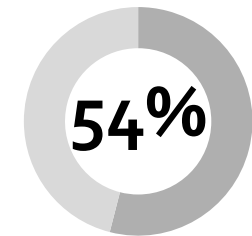
Klikket på links i  
snyde-sms'er



Modtaget  
snyde-mails



Klikket på links i  
snyde-mails



Ingen af  
disse

...der enten beder dig opdatere dine NemID informationer eller opfordrer dig til at sende et billede af dit NemID nøglekort

...og enten opgivet dit NemID Bruger-ID/password eller sendt et billede af dit NemID nøglekort

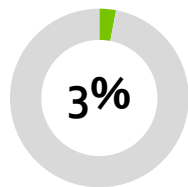


# 14% har fået spærret deres NemID

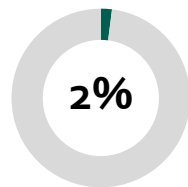
2% har fået spærret deres NemID fordi, at det blev stjålet. Der er 6%, som har fået spærret deres NemID fordi, at der enten var bekymring om, at andre havde fået adgang/misbrugt det eller fordi, at der var mistanke om svindel. 86% har dog aldrig fået spærret deres NemID.

## SPÆRRING AF NEMID

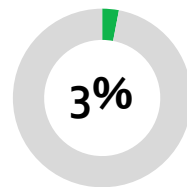
Spørgsmål 19: Har du nogensinde fået dit NemID spærret?



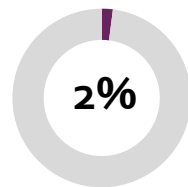
Jeg tabte det



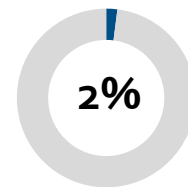
Det blev stjålet



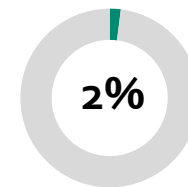
Jeg havde forlagt det, men fandt det igen



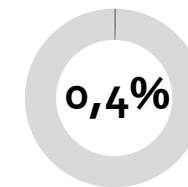
Jeg var bekymret for om andre havde fået adgang/misbrugt det



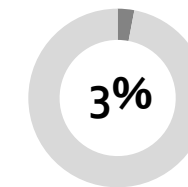
Banken var bekymret for, at andre havde fået adgang/misbrugt det



Nets spærrede det fx pga. mistanke om svindel



Det blev beskadiget, så det ikke kunne bruges mere



Anden årsag



Jeg har aldrig fået mit NemID spærret

**01**

Metode

**02**

Resultater

**03**

Konklusion

# Konklusion

## Højt kendskab og tillid til NemID

Det overordnede kendskab er på 99%. Det kvalificerede kendskab kan dog stadig forbedres hos personer under 45 år. Flest kender NemID for log-in til Netbank, men der ses en tendens til, at flere og flere associerer NemID med digital signatur. Overordnet set, ses der en høj grad af tillid til NemID og samtidigt anses NemID i stigende grad for at være en sikker digital adgang. Der ses ligeledes en øget tryghed omkring at underskrive aftaledokumenter med NemID.

## Generel høj penetration samt øget brug via smartphone/tablet

Generelt er penetrationen høj, idet at 96% bruger NemID. Der ses dog et fald i brug hos personer i alderen 18-44 år. Brugsfrekvensen af NemID stiger med alderen. I 2016 er der 48% der har brugt NemID via smartphone/tablet, størstedelen af disse personer er under 45 år. Brug af NemID via både smartphone og tablet er generelt stigende, men desktop er fortsat den mest brugte enhed. Det er særligt personer under 45 år der bruger NemID via smartphone, mens flest personer 45+ bruger NemID via tablet. De fleste opbevarer NemID i hjemmet eller har det med sig på farten i deres pung eller taske.

## Brug af NemID til log-in på Netbank og offentlige myndigheder

Størstedelen anvender NemID til log-in i Netbank, samt til at få adgang til offentlige myndigheders hjemmesider. Flest ønsker at bruge NemID til log-in hos forsikringselskaber, læge/øvrigt behandlere samt fagforeninger. De ældre ønsker i højere grad at bruge NemID til læge/øvrigt behandlere, mens de yngre i højere grad ønsker at bruge det til boligselskaber.

# Konklusion

## Log-in via smartphone/tablet øger brugsfrekvens af NemID

Muligheden for at bruge NemID via smartphone/tablet har fået 1/3 til at bruge NemID oftere i 2016, samt i højere grad til at benytte offentlige digitale selvbetjeninger. Muligheden for at bruge NemID via smartphone/tablet, ses at have større indflydelse på hyppigere brug af NemID, jo yngre man er.

## Øget forventning om brug af NemID via smartphone/tablet

Der ses en stigning i intention om fremtidigt brug af NemID via smartphone/tablet. Over tid har vi dog set en tendens til, at niveauet for forventet brug er højere end realiseret brug. Dog er forskellen blevet mindre gennem årene, hvilket indikerer, at flere realiserer det forventede brug.

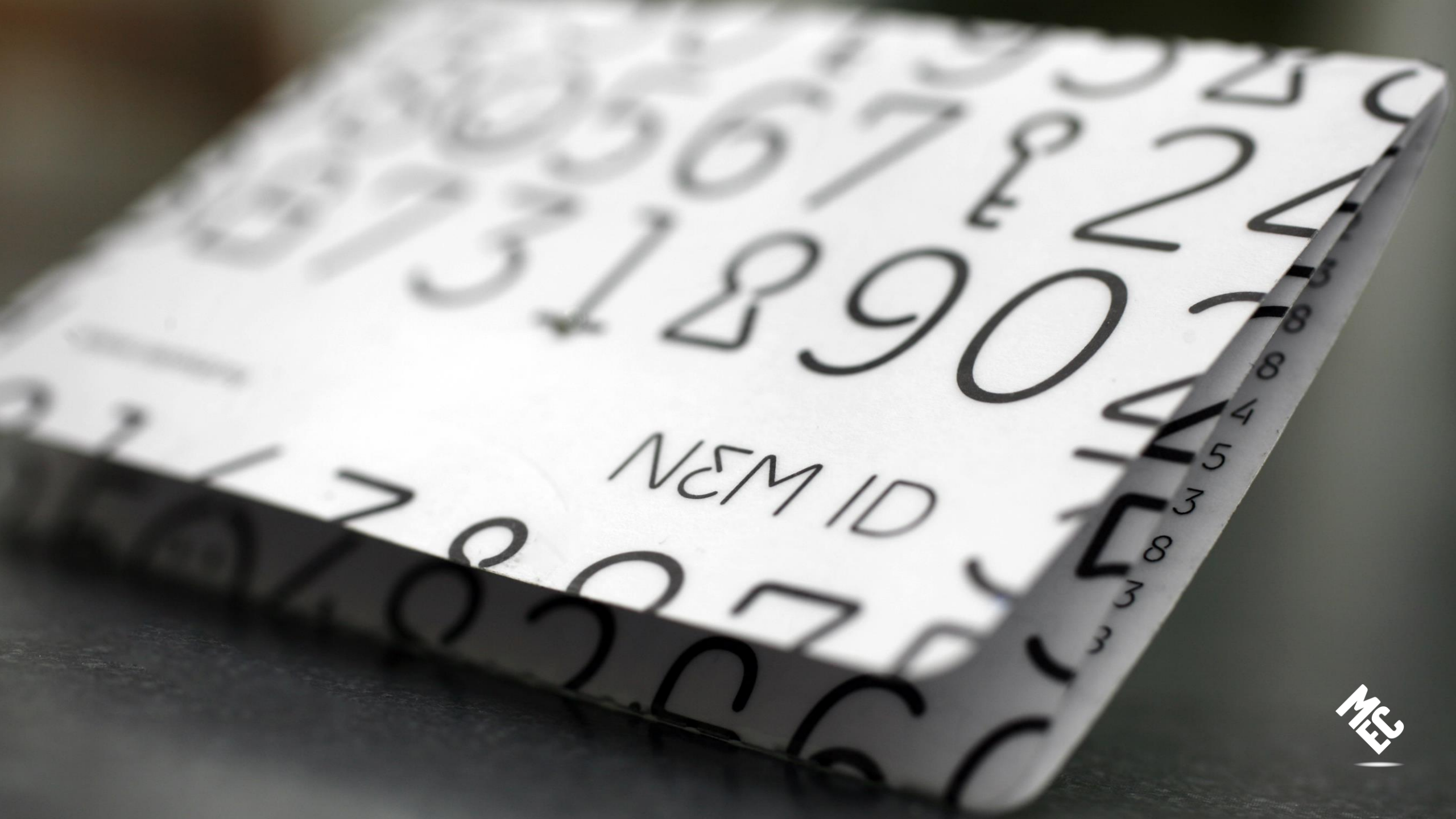
## Øget tilfredshed

Der ses en stigning i tilfredshed, hvilket betyder, at 86% er tilfredse med NemID i 2016. Tilsvarende ses der en stigning i tilfredshed for brug af NemID via smartphone/tablet, og tilfredshedsniveauet nærmer sig nu den overordnede tilfredshed med kun 4%-point mindre. For både brug af NemID generelt og via smartphone/tablet, ses det, at de ældre, er de mest tilfredse, mens der er en større skepsis blandt de yngre. Dette til trods for, at der er flest personer under 45 år, der anvender NemID via smartphone/tablet.

Overordnet set foretrækker størstedelen NemID fremfor at have forskellige log-ins. Som ved tilfredsheden, ses præferencen ligeledes at være størst blandt de ældre.

## Mange har modtaget snyde mails og sms'er

Knap halvdelen har modtaget snyde sms'er og/eller mails, som enten bad om at opdatere NemID informationer eller opfordrede til at sende et billede af NemID nøglekort. Det er dog kun få, som har klikket på links i disse mails/sms'er og har opgivet oplysninger om deres NemID. Overordnet set har 14% fået spærret deres NemID.



MEM ID