

NEMID IMAGEMÅLING

OKTOBER 2019



WAVEMAKER
MEDIA. CONTENT. TECHNOLOGY.

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. 4,6 millioner danskere.

Interviews

Der er gennemført 1500 interviews i målgruppen.

Dataindsamling

Dataindsamlingen er gennemført af M3 Research (Bilendi) ved hjælp af Computer Assisted Web Interview (CAWI).

Data er indsamlet i perioden fra den 19. til den 26. august 2019. Data er efterfølgende vejet repræsentativt på køn, alder og geografi.





01

Metode

02

Resultater

03

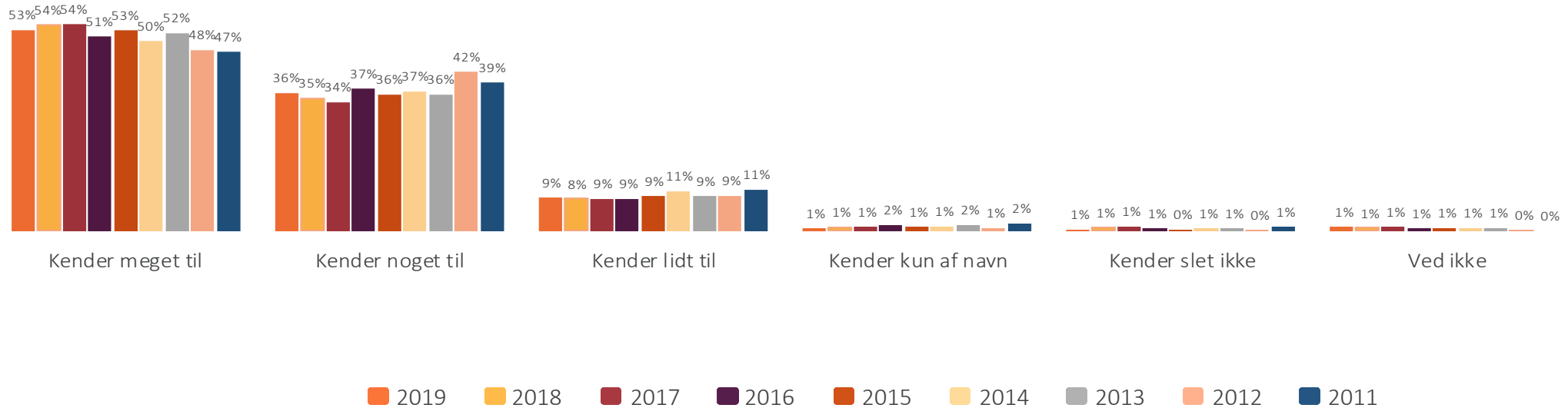
Konklusion

DET HØJE KENDSKAB ER STABILT

Størstedelen af befolkningen kender NemID til private, hvoraf 89% enten kender noget eller meget til, hvilket er samme niveau som 2018.

KVALIFICERET KENDSKAB

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

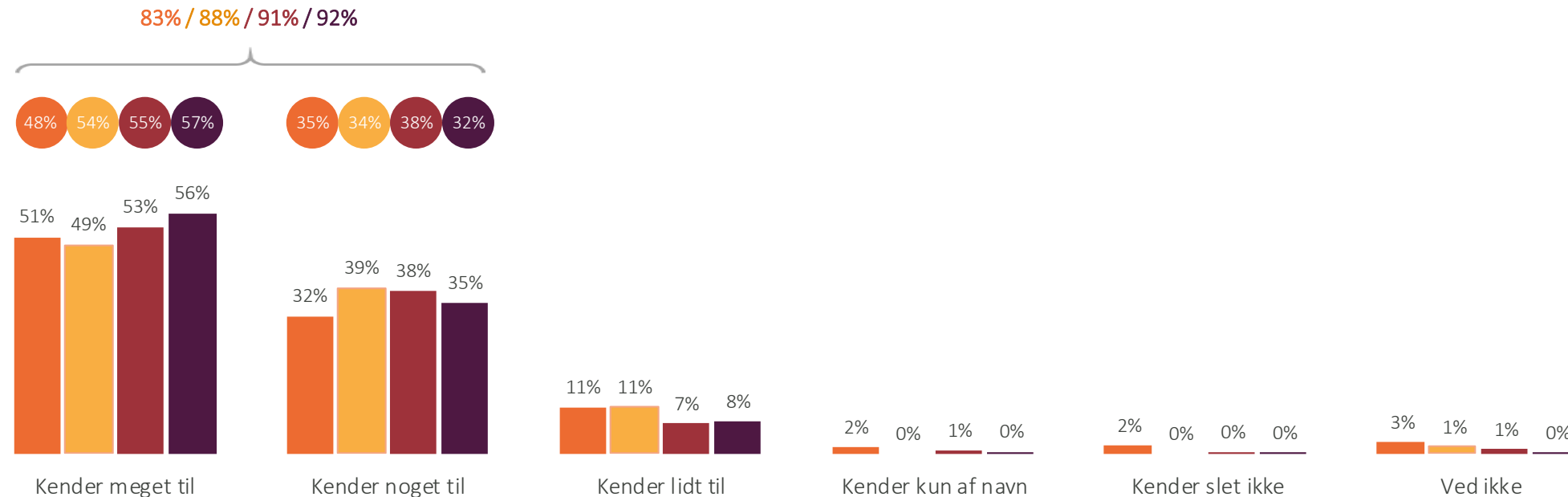


KENDSKABET ER HØJEST BLANDT PERSONER OVER 60 ÅR

Kendskabet er højt på tværs af alle aldersgrupper, dog højest blandt personer over 60 år hvor 92% kender meget eller noget til NemID.

KVALIFICERET KENDSKAB - ALDERSGRUPPER

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



Note: Boblerne indikerer niveauet fra 2018.

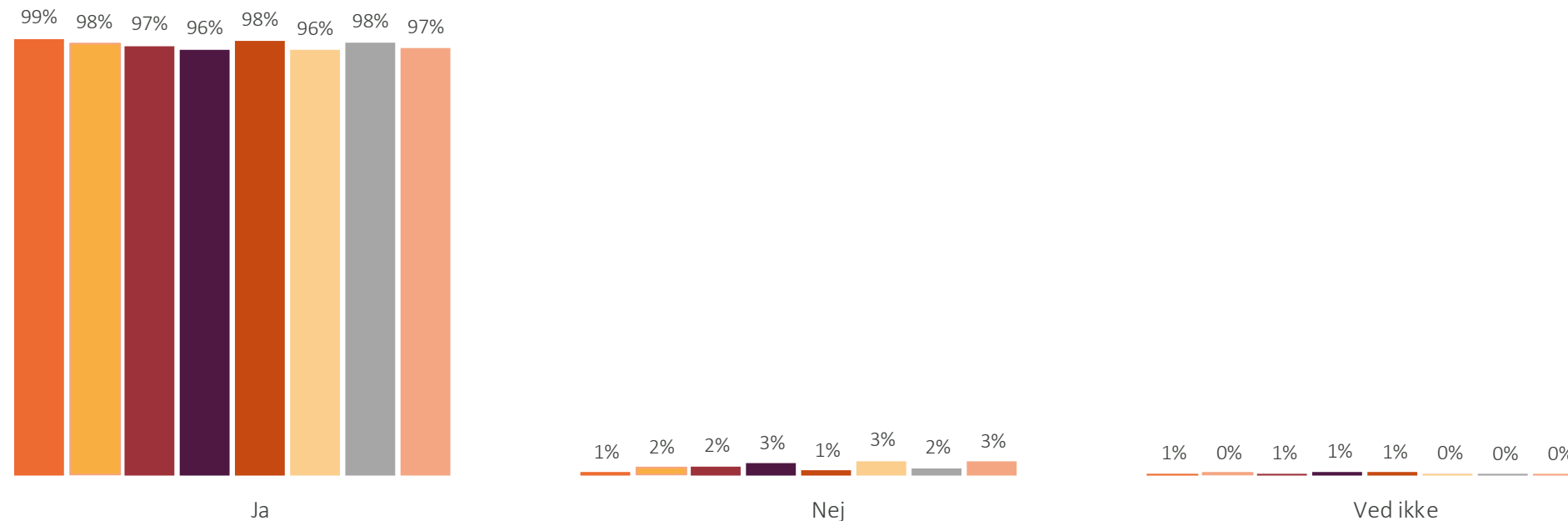
18-29 År 30-44 År 45-59 År 60+ År

STORT SET ALLE I BEFOLKNINGEN BRUGER NEMID

Andelen af danskere der bruger NemID er i 2019 99% hvilket er det højeste niveau i perioden.

BRUG AF NEMID

Spørgsmål: Bruger du NemID?



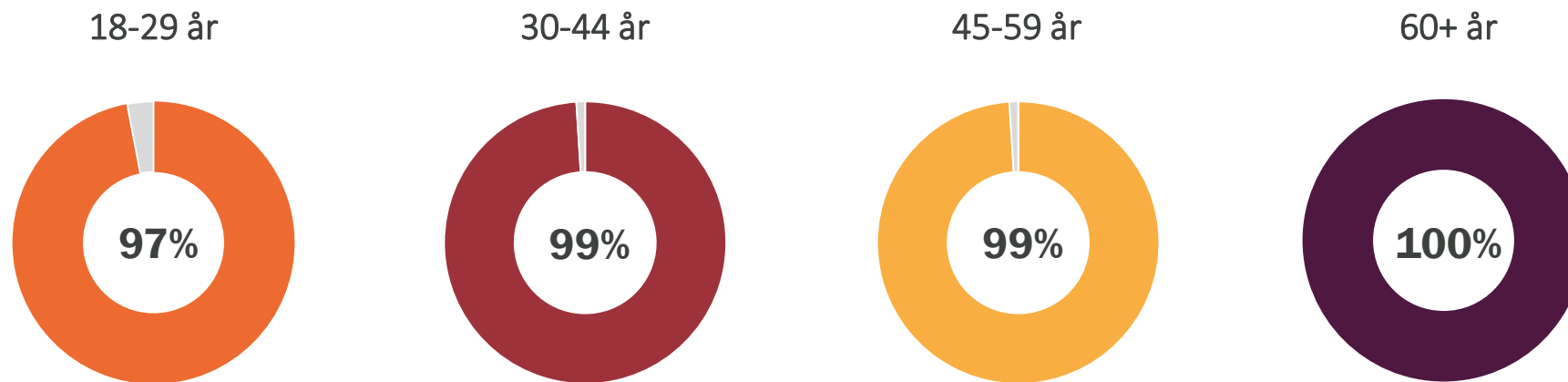
2019 2018 2017 2016 2015 2014 2013 2012

PERSONER OVER 60 ÅR BRUGER I STØRST GRAD NEMID

Blandt personer over 30 år er det mere end 99%, der bruger NemID. Blandt de 18-29 årige, er der fortsat 3%, som ikke bruger NemID, hvilket dog er 3%-point færre end i 2018.

BRUG AF NEMID - ALDERSGRUPPER

Spørgsmål: Bruger du NemID? (JA)



Brug af NemID i 2018

94%

99%

99%

98%

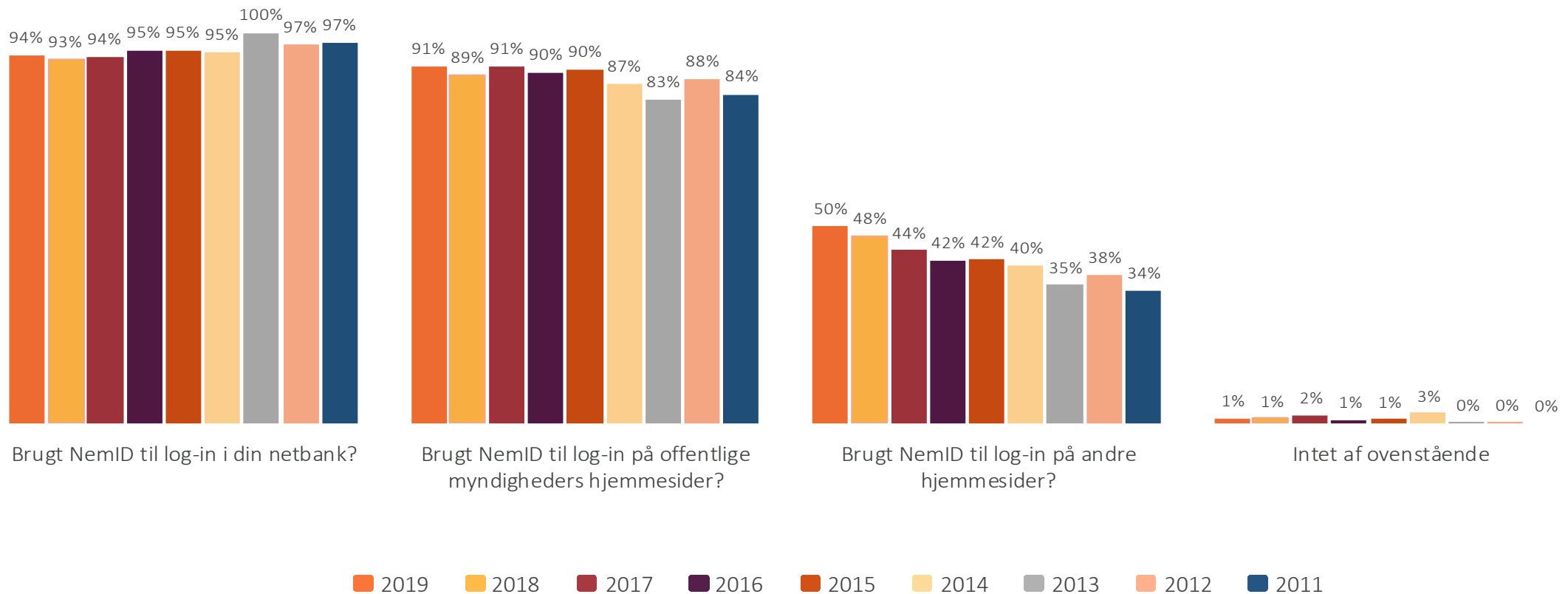
Note: Boderne nederst indikerer niveauet fra 2018.

50% HAR BRUGT NEMID TIL LOG-IN PÅ ANDRE HJEMMESIDER

Mens andelen, som har brugt NemID til log-in på netbank, er stabil, stiger andelen, som har brugt NemID til log-in på offentlige myndigheders hjemmesider samt andre hjemmesider, sammenlignet med sidste år

BRUG AF NEMID

Spørgsmål: Har du...

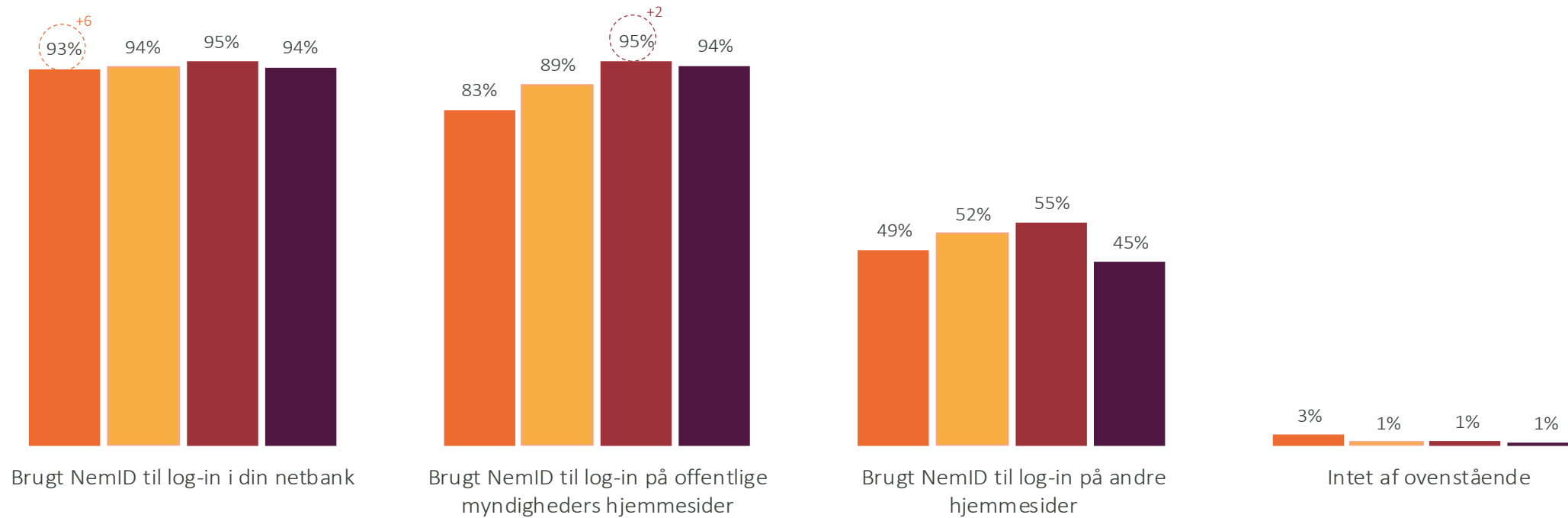


DE 18-29 ÅRIGE BRUGER I MINDRE OMFANG NEMID

De unge mellem 18-29 år bruger i lavere grad NemID til at logge ind på offentlige myndigheders hjemmesider, mens brugen af NemID til netbank er på niveau med de øvrige aldersgrupper.

BRUG AF NEMID - ALDERSGRUPPER

Spørgsmål: Har du...



Boblerne indikerer signifikant forskel fra 2018.

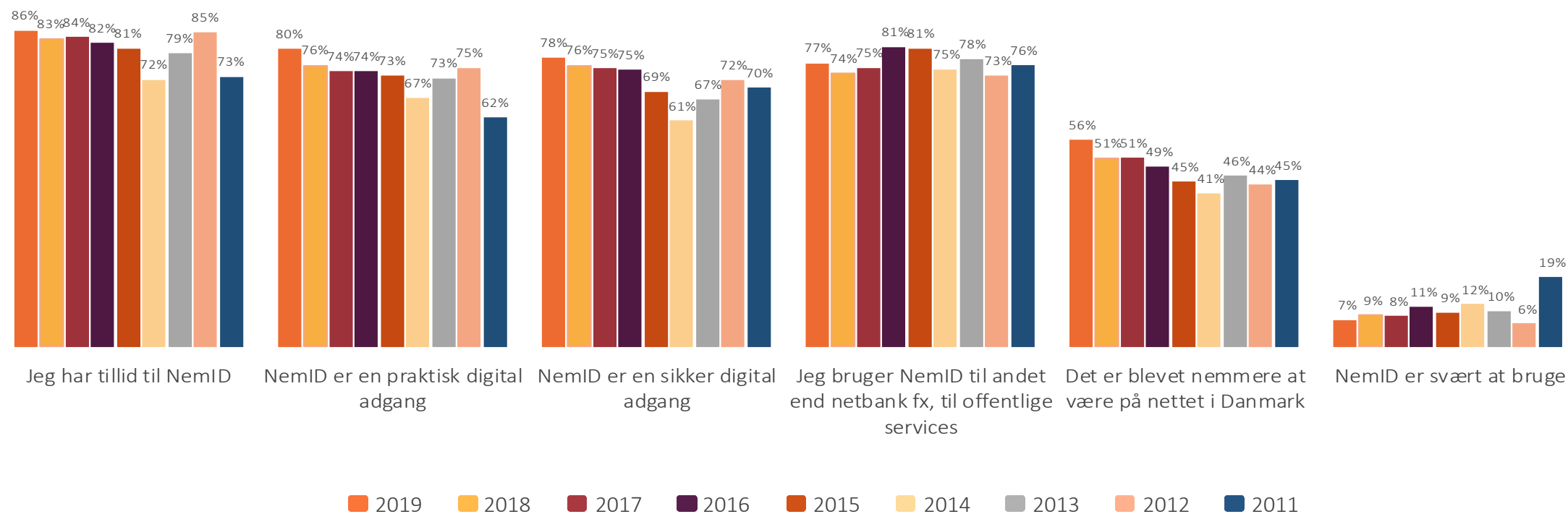
■ 18-29 År ■ 30-44 År ■ 45-59 År ■ 60+ År

TILLIDEN TIL NEMID ER HØJ

Sammenlignet med 2018 ses en positiv udvikling i holdningen til NemID generelt set. NemID oplever fremgang i alle udsagn. 86% har i høj eller meget høj grad tillid til NemID, hvilket er det højeste niveau i perioden.

HOLDNING TIL NEMID

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



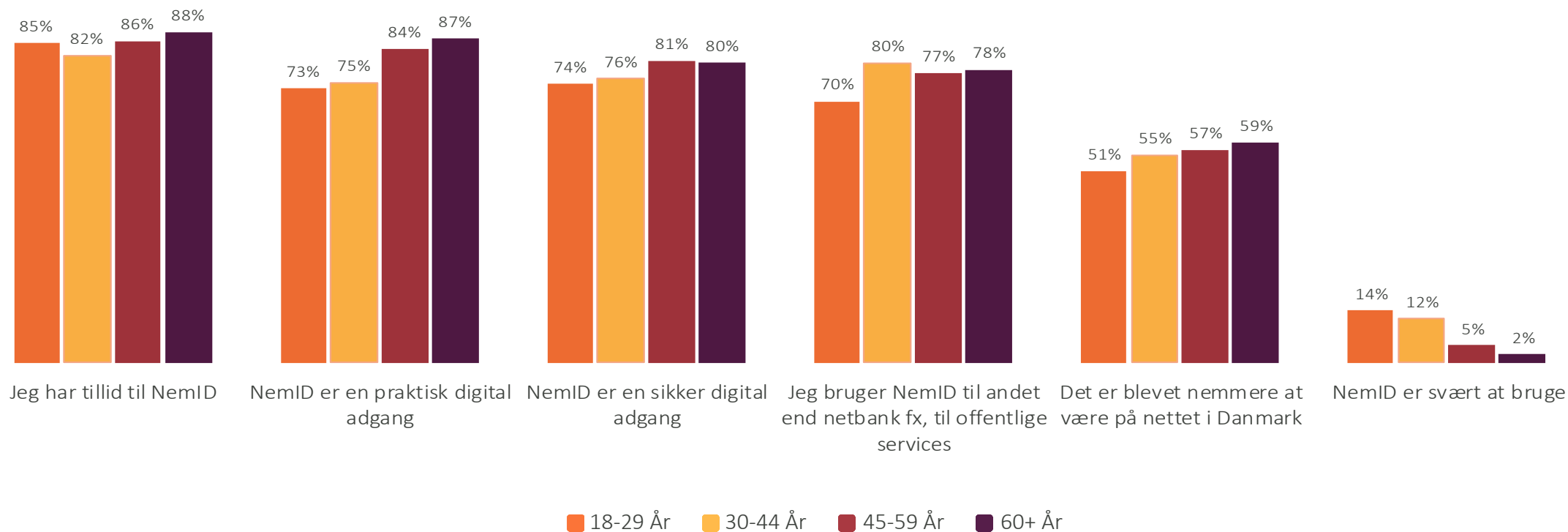
2019 2018 2017 2016 2015 2014 2013 2012 2011

MERE POSITIV HOLDNING JO ÆLDRE MAN ER

Der ses en sammenhæng mellem alder og holdning til NemID. Dette kommer blandt andet til udtryk ved, at opfattelsen af NemID som en praktisk digital adgang er højere, jo ældre man er. Personer mellem 18-29 år har fået større tillid til NemID sammenlignet med sidste år, men er stadig den aldersgruppe, der i højest grad opfatter NemID som værende svær at bruge.

HOLDNING TIL NEMID - ALDERSGRUPPER

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

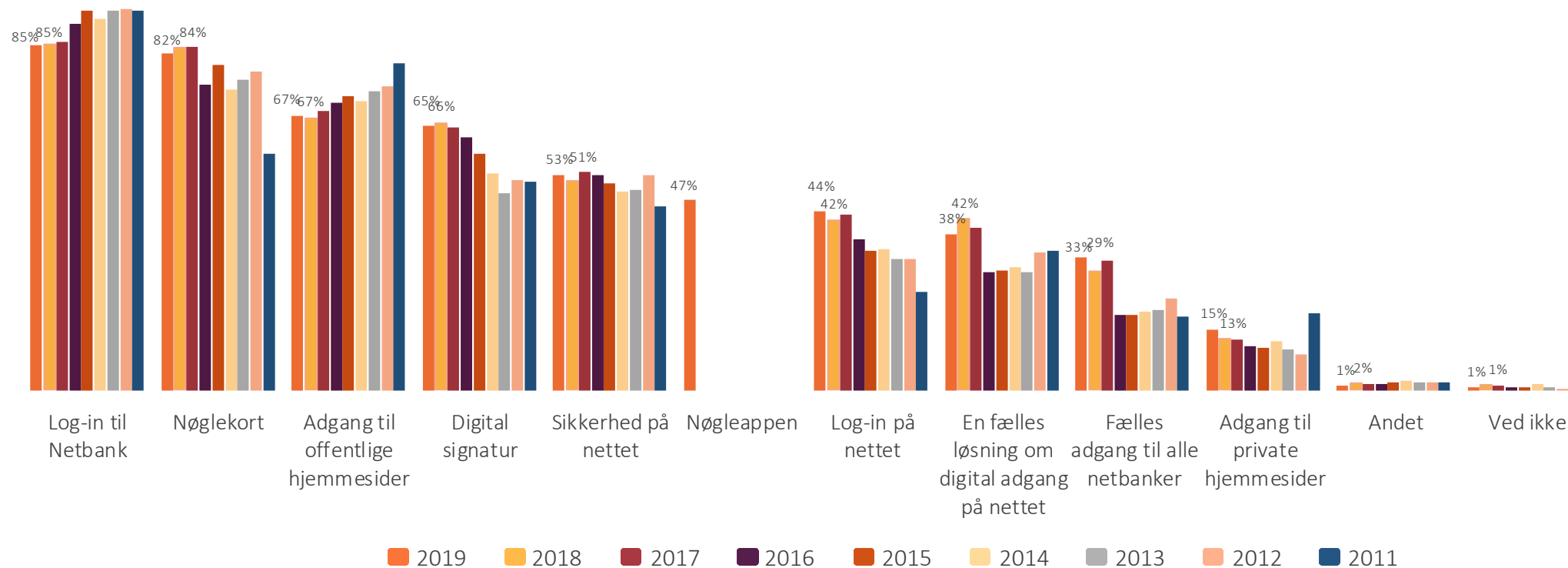


NEMID KENDES ISÆR FOR LOG-IN TIL NETBANK OG NØGLEKORTET

Dog ses det, at færre og færre kender NemID for login til Netbank over de seneste år. Det samme gør sig gældende for adgang til offentlige hjemmesider, mens der ses en stigning i forhold til at være kendt for "digital signatur" samt "Log-in på nettet".

ASSOCIATIONER

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

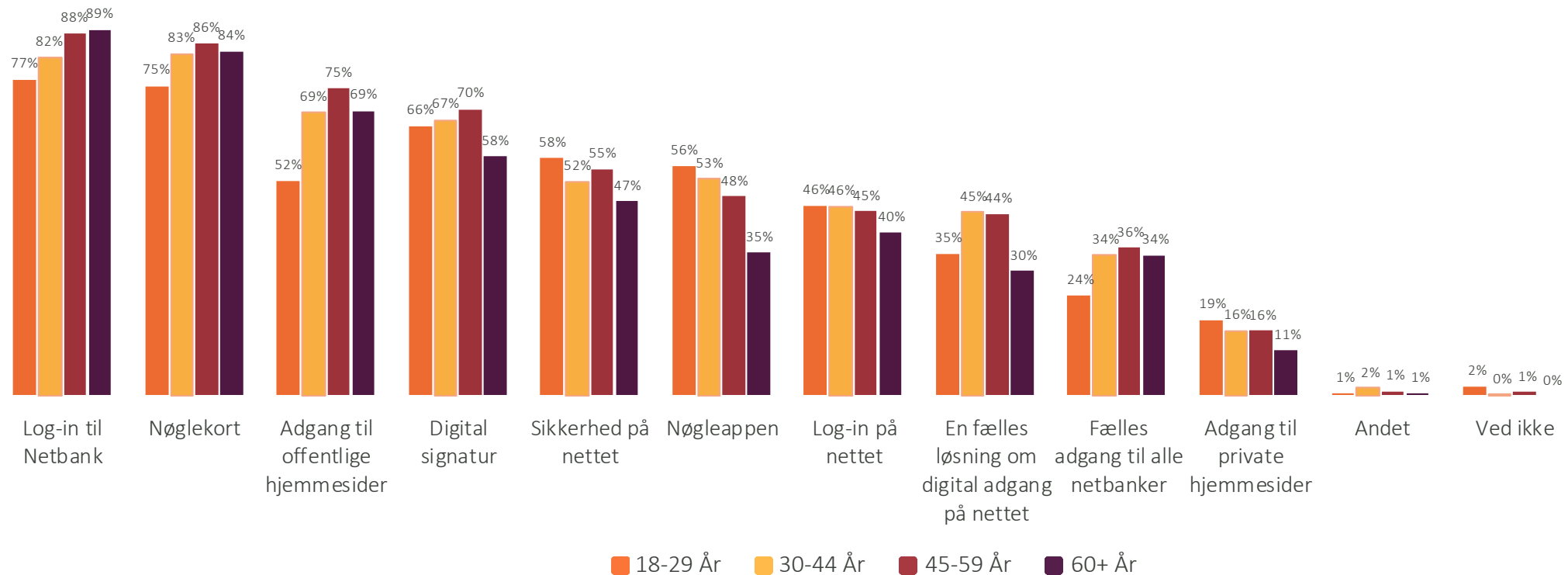


DE 18-29 ÅRIGE KENDER MINDRE TIL NEMID

De unge i alderen 18-29 år ligger noget under gennemsnittet i forhold til, hvad de forbinder med NemID.

ASSOCIATIONER - ALDERSGRUPPER

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



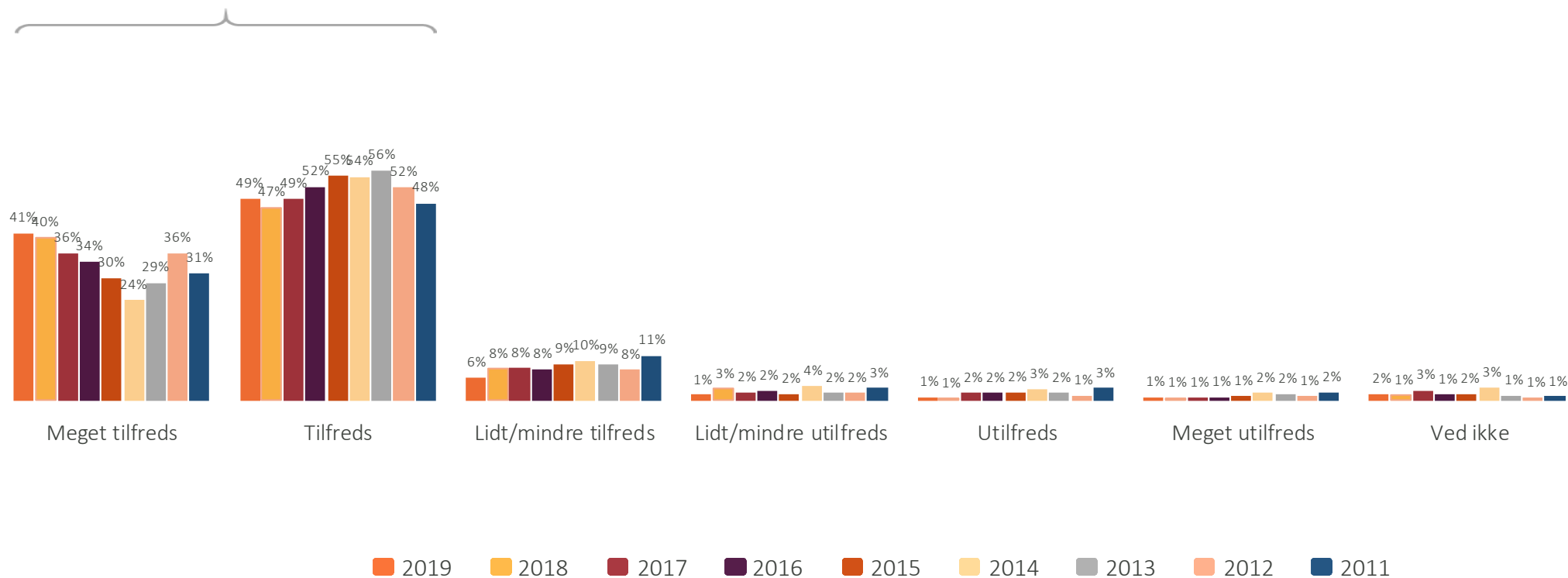
STIGENDE TILFREDSHED MED NEMID

90% er tilfredse med NemID i 2019, og samtidigt ses det, at andelen der er meget tilfredse har været kontinuerligt stigende siden 2014. Andelen, som er utilfredse med NemID, udgør samtidigt en lille procentdel af befolkningen.

TILFREDSHED MED NEMID

Spørgsmål: Er du tilfreds med NemID?

90% / 87% / 85% / 86% / 85% / 79% / 85% / 88% / 79%

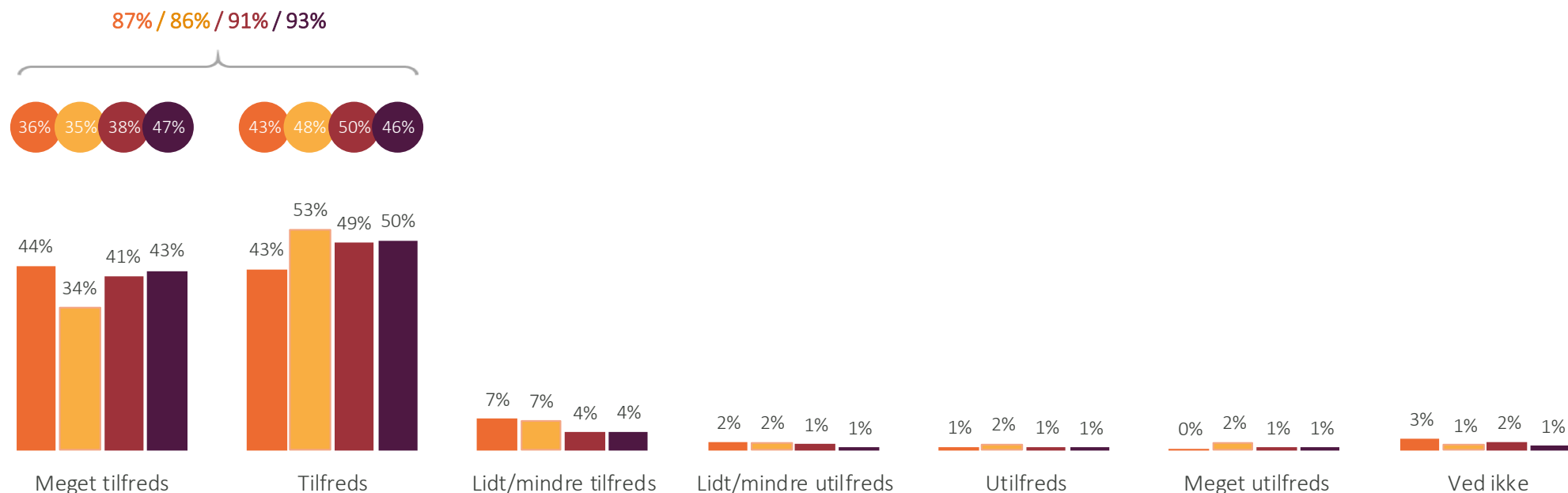


TILFREDSHEDEN ER HØJEST BLANDT PERSONER OVER 60 ÅR

Den øgede andel, som er meget tilfredse med NemID, er særligt blandt personer mellem 18-29 år, der i 2019 forøges med 8%-point sammenlignet med 2018. Derudover ses en overordnet stigning i tilfredsheden i de øvrige aldersgrupper, hvor den ældste aldersgruppe fortsat er den mest tilfredse.

TILFREDSHED MED NEMID - ALDERSGRUPPER

Spørgsmål: Er du tilfreds med NemID?



Note: Boblerne indikerer niveauet fra 2018.

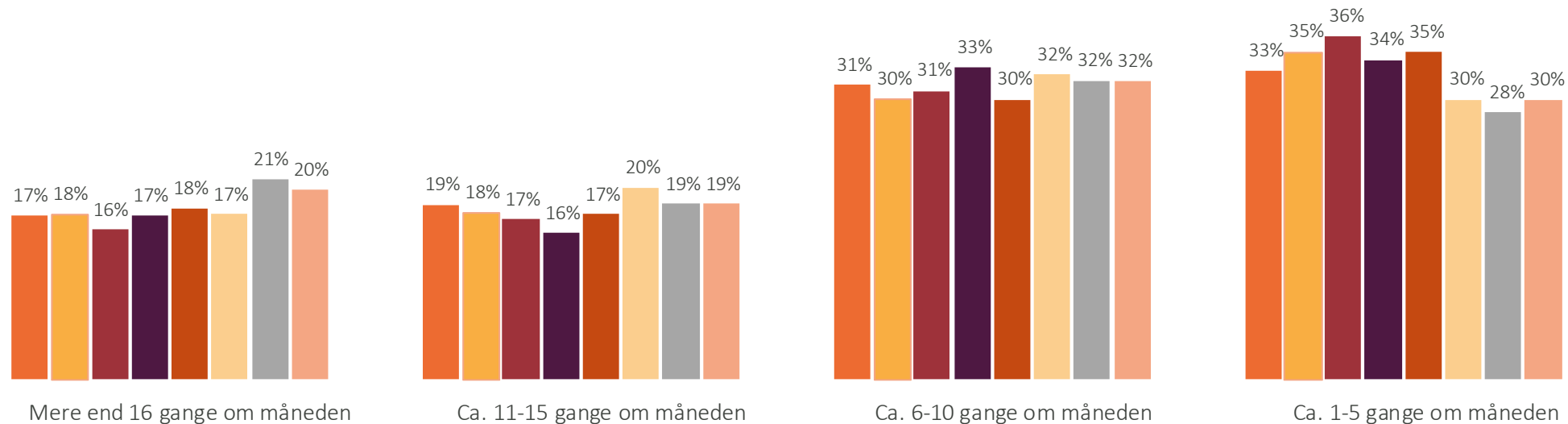
18-29 År 30-44 År 45-59 År 60+ År

64% BRUGER NEMID MINDRE END 11 GANGE OM MÅNEDEN

Hvilket er samme niveau som i 2018. Frekvensen for brug af NemID har generelt været forholdsvis stabil gennem de seneste år.

BRUG AF NEMID

Spørgsmål: Hvor mange gange om måneden bruger du NemID?



Base: 1482 (2019)

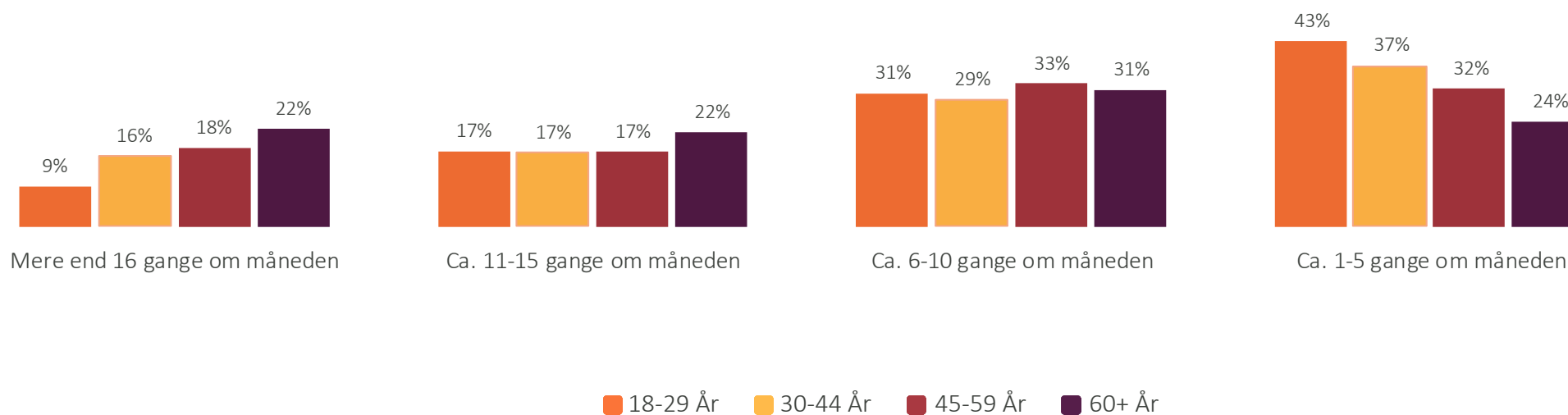
2019 2018 2017 2016 2015 2014 2013 2012

JO ÆLDRE MAN ER, DES OFTERE BRUGER MAN NEMID

Der ses en sammenhæng mellem alder og brug af NemID. Blandt de 18-29 årige er der 27%, som bruger NemID mere end 11 gange om måneden, mens andelen for personer over 60 år er 44%.

BRUG AF NEMID - ALDERSGRUPPER

Spørgsmål: Hvor mange gange om måneden bruger du NemID?

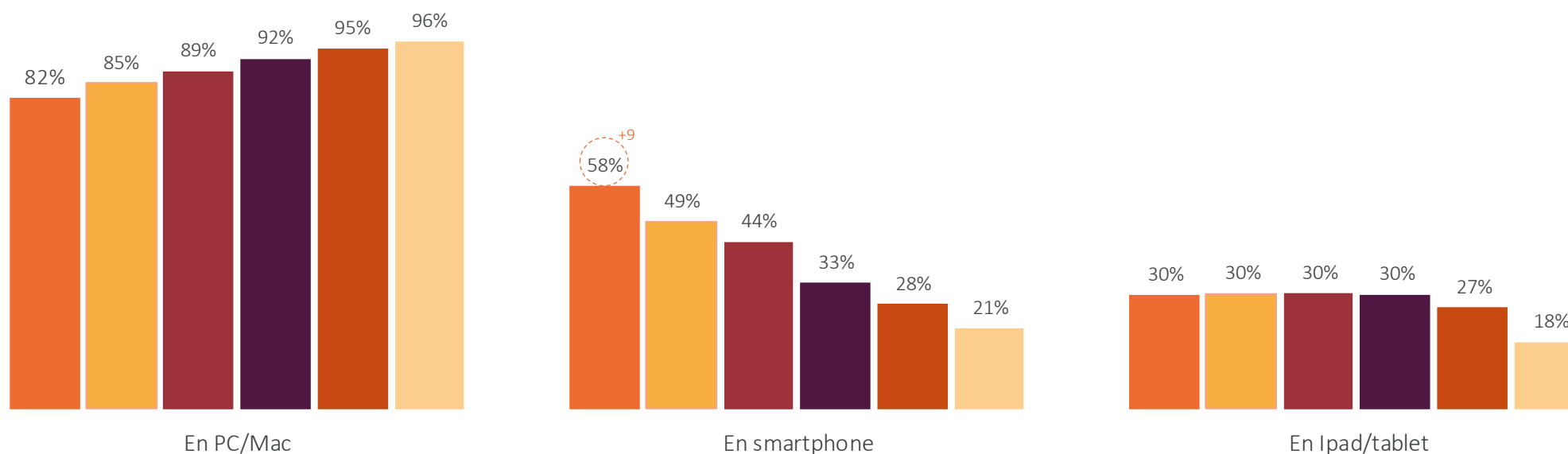


FLERE OG FLERE BENYTTET NEMID VIA SMARTPHONE

I 2019 er der signifikant flere, der bruger NemID via deres smartphone end tidligere. Der er dog stadig flest, der benytter NemID via computeren. Over de seneste seks år ses der dog en tendens til, at det er færre for hvert år.

BRUG AF NEMID

Spørgsmål: Hvor benytter du NemID? (Multipelt)



Base: 1482 (2019)

Boblerne indikerer signifikant forskel fra 2018.

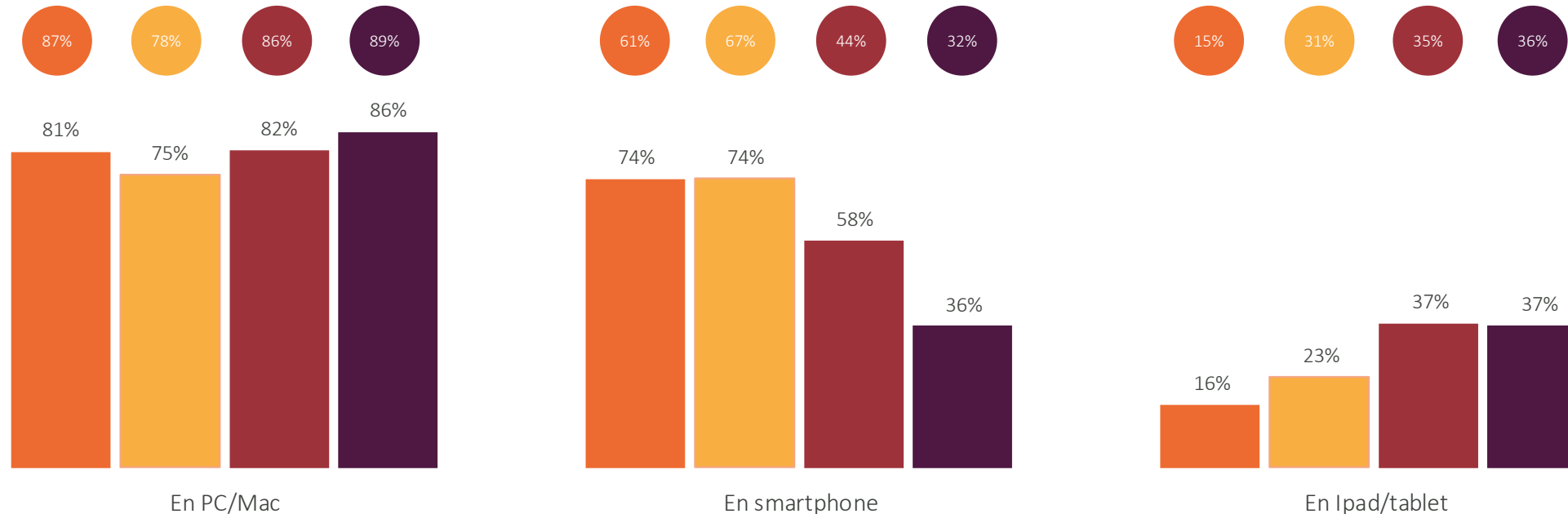
2019 2018 2017 2016 2015 2014

PERSONER UNDER 45 ÅR BENYTTER ISÆR NEMID VIA SMARTPHONE

Næsten tre ud af fire af alle personer under 45 år bruger NemID via smartphone. Samtidigt ses det, at der også er flere over 45 år, som ligeledes bruger deres NemID via smartphone sammenlignet med sidste år. Derimod er der generelt færre, som benytter NemID via en PC/Mac.

BRUG AF NEMID - ALDERSGRUPPER

Spørgsmål: Hvor benytter du NemID? (Multipelt)



Note: Boblerne indikerer niveauet fra 2018.

■ 18-29 År ■ 30-44 År ■ 45-59 År ■ 60+ År

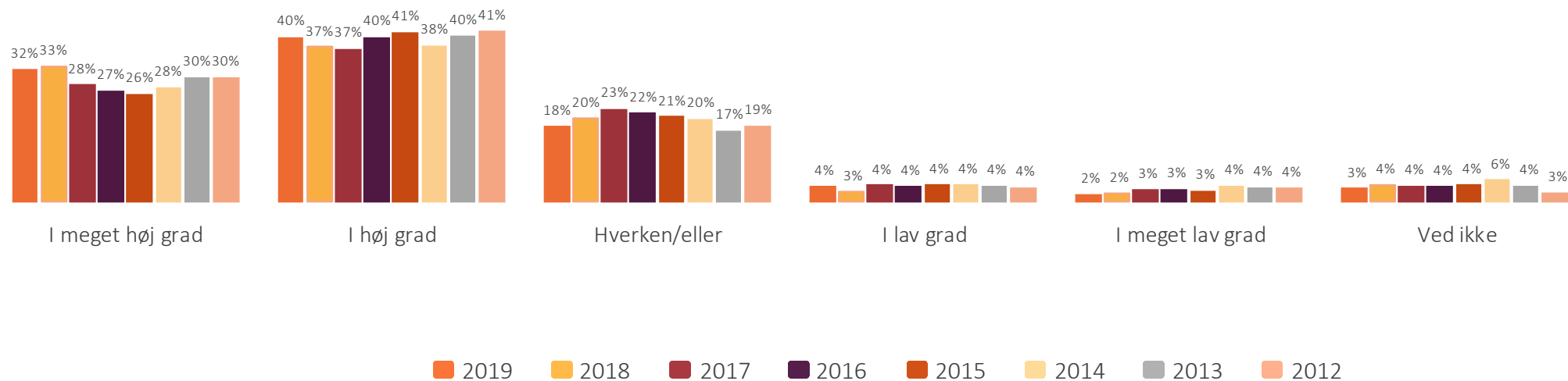
FLERE FORETRÆKKER AT LOGGE IND MED NEMID

Andelen, som i høj eller endda meget høj grad foretrækker at logge ind med NemID fremfor at have forskellige log-ins til de hjemmesider, de besøger, er steget fra 70% i 2018 til 72% i 2019.

FORETRÆKKER NEMID

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

72% / 70% / 66% / 67% / 67% / 66% / 71% / 72%

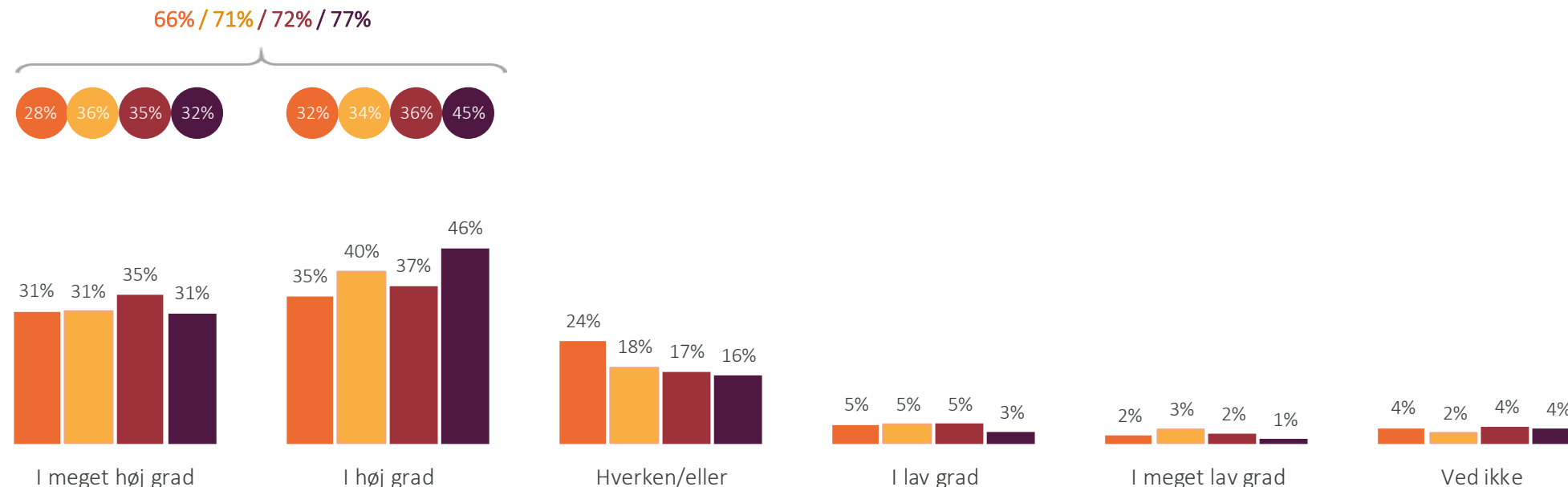


FLEST PERSONER OVER 60 ÅR FORETRÆKKER NEMID

Det er personer over 60 år, der i størst udstrækning foretrækker, at de kan logge ind med NemID fremfor at have forskellige log-ins til de hjemmesider, de besøger. Herudover ses også en stigning blandt de 18-29 årige, som er gået fra 60% i 2018 til 66% i 2019.

FORETRÆKKER NEMID - ALDERSGRUPPER

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



Note: Boblerne indikerer niveauet fra 2018.

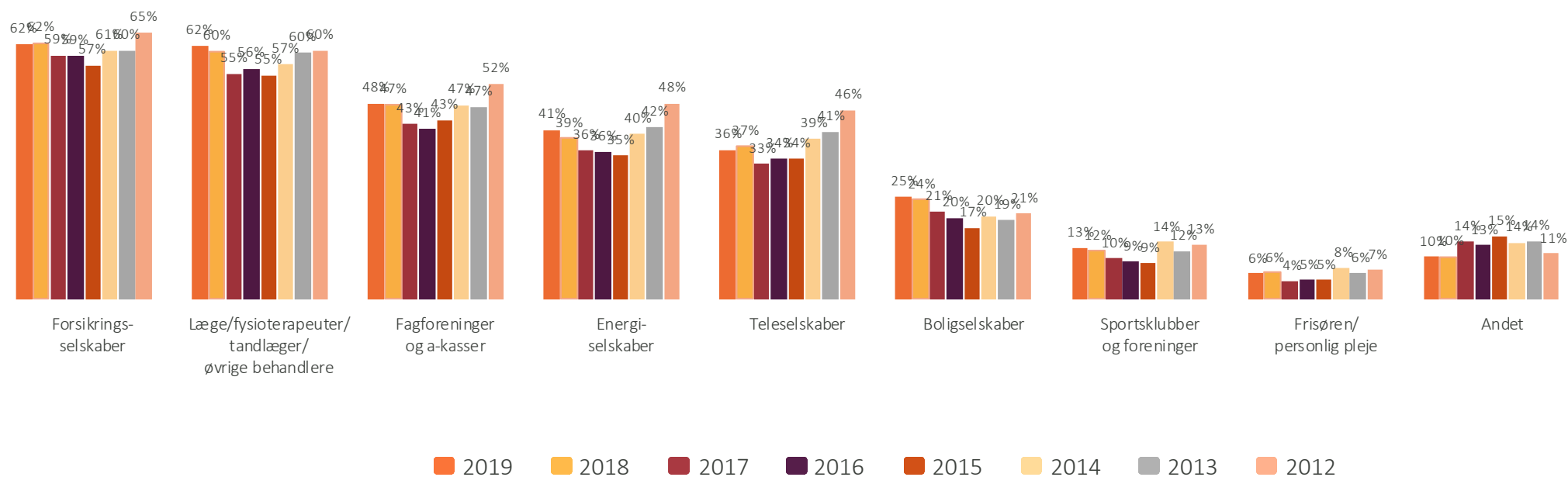
18-29 År 30-44 År 45-59 År 60+ År

LOG-IN TIL FORSIKRING OG LÆGER/BEHANDLERE

Danskerne ønsker fortsat særligt at kunne bruge NemID til log-in hos forsikringselskaber og læger/behandlere.

ØNSKER AT BRUGE NEMID

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

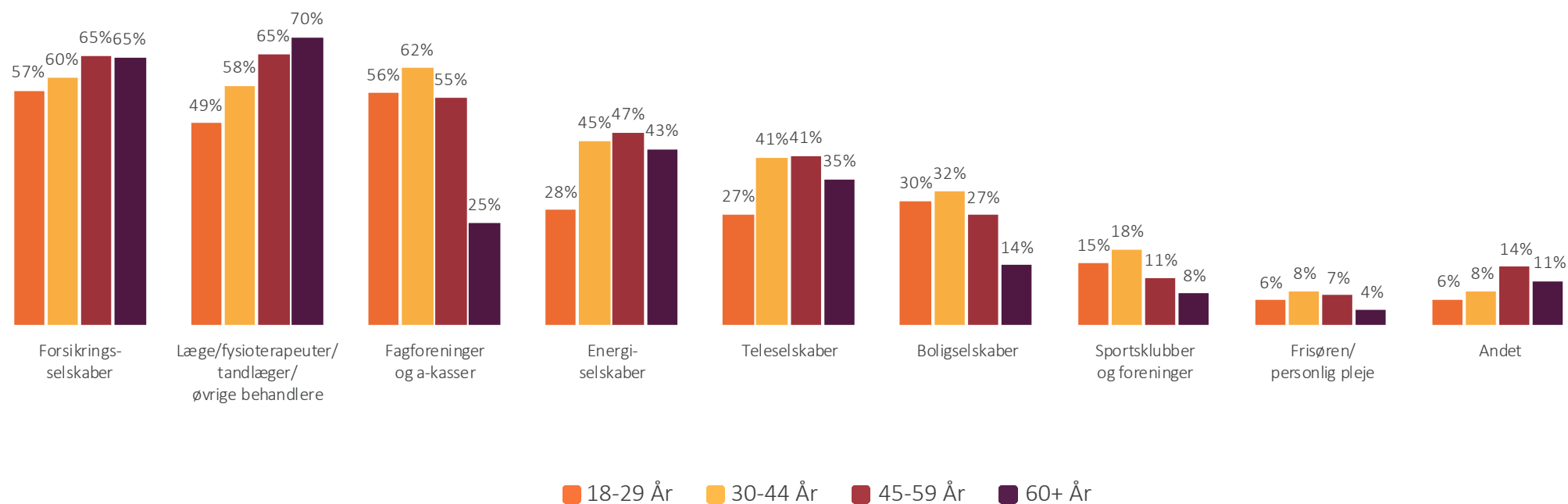


30-59 ÅRIGE ØNSKER AT KUNNE BRUGE NEMID FLEST STEDER

Personer i alderen 30-59 år ønsker at kunne bruge NemID flest forskellige steder. De 18-29 årige vil især gerne kunne bruge NemID til forsikrings-selskaber og fagforeninger/a-kasser, mens det særligt er personer over 60 år, der gerne vil kunne bruge NemID til log-in hos fx læger eller behandlere.

ØNSKER AT BRUGE NEMID - ALDERSGRUPPER

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



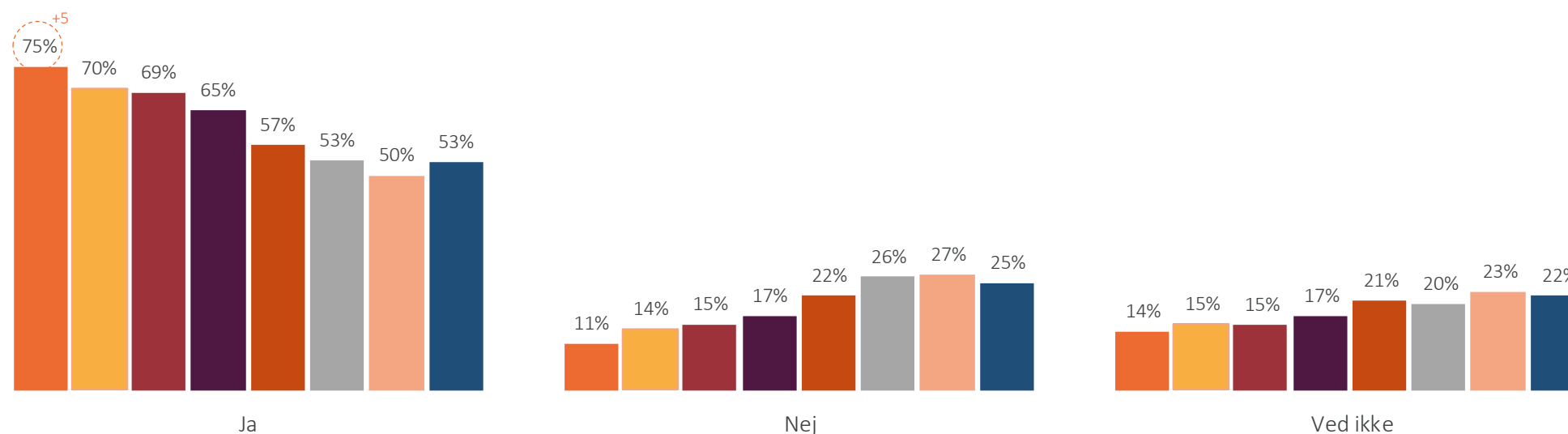
STIGENDE TRYGHED VED BRUG AF NEMID

Over de seneste syv år er befolkningen blevet mere og mere trygge ved at underskrive aftaledokumenter på nettet med NemID. I 2019 føler 75% sig trygge ved at underskrive med NemID, mens det kun er 11%, der ikke føler sig trygge.

UNDERSKRIVE AFTALEDKUMENTER

Spørgsmål: 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)



Boblerne indikerer signifikant forskel fra 2018.

2019 2018 2017 2016 2015 2014 2013 2012 2011

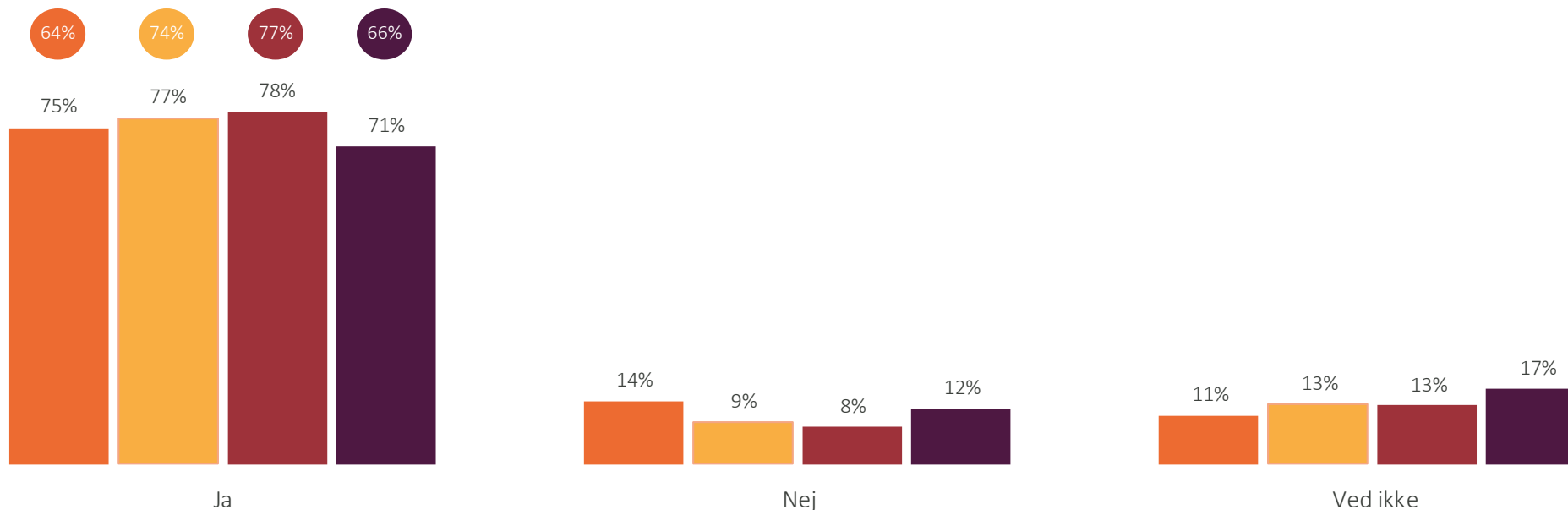
PERSONER OVER 60 ÅR FØLER SIG MINDST TRYGGE

Trygheden ved at underskrive aftaledokumenter digitalt med NemID er steget med 11%-point blandt de 18-29 årige siden sidste år. På trods af at personer over 60 år i højere grad end sidste år føler sig trygge ved at underskrive digitale aftaler på nettet med NemID, er det blandt denne del af befolkningen, at færrest føler sig trygge.

UNDERSKRIVE AFTALEDOKUMENTER

Spørgsmål: 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)



Note: Boblerne indikerer niveauet fra 2018.

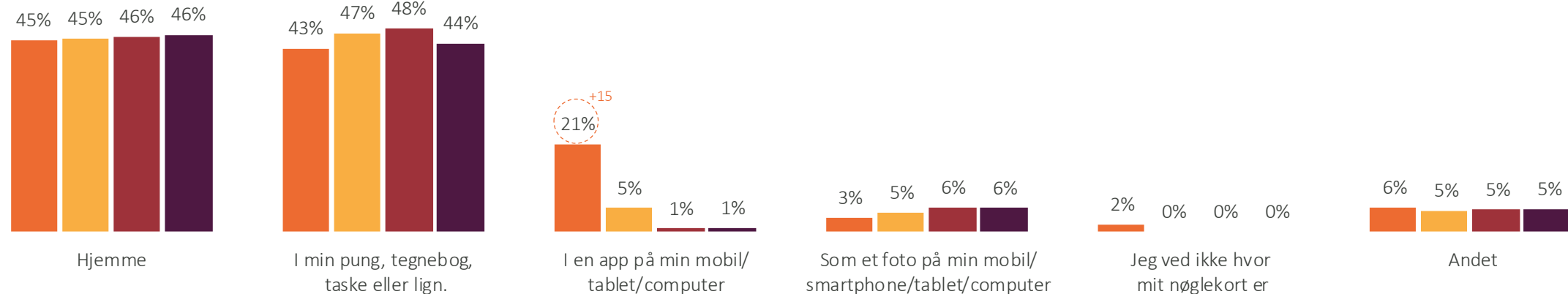
18-29 År 30-44 År 45-59 År 60+ År

FLERE BRUGER APP PÅ DERES MOBIL/TABLET/COMPUTER

Nøglekortet opbevares hovedsageligt i hjemmet eller i pung/tasken. Dog er der i 2019 sket en signifikant udvikling i andelen, som anvender en digital løsning. Der er i 2019 21%, som benytter en digital løsning mod 5% i 2018.

OPBEVARING AF NØGLEKORT

Spørgsmål: Hvordan opbevarer du normalt dit NemID nøglekort?



Boblerne indikerer signifikant forskel fra 2018.

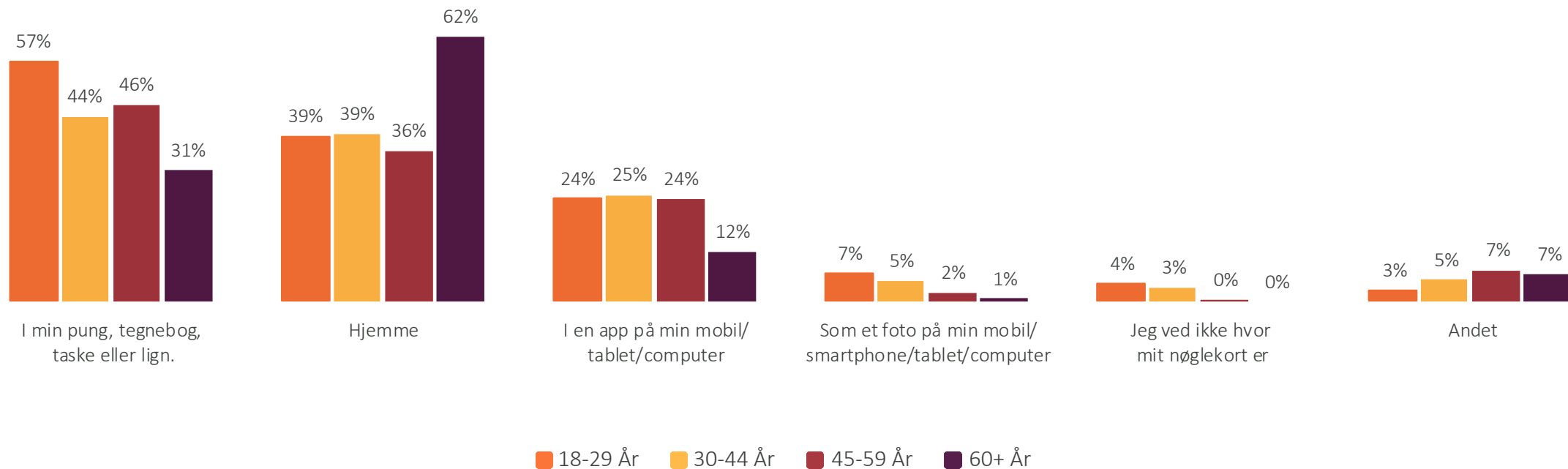
2019 2018 2017 2016

PERSONER OVER 60 ÅR OPBEVARER NØGLEKORTET HJEMME

.. Mens størstedelen af personer i alderen 18-59 år har nøglekortet med sig i pung, tasken eller lignende. Herudover er det de 30-44 årige, som anvender en digital løsning i højest grad.

OPBEVARING AF NØGLEKORT - ALDERSGRUPPER

Spørgsmål: Hvordan opbevarer du normalt dit NemID nøglekort?



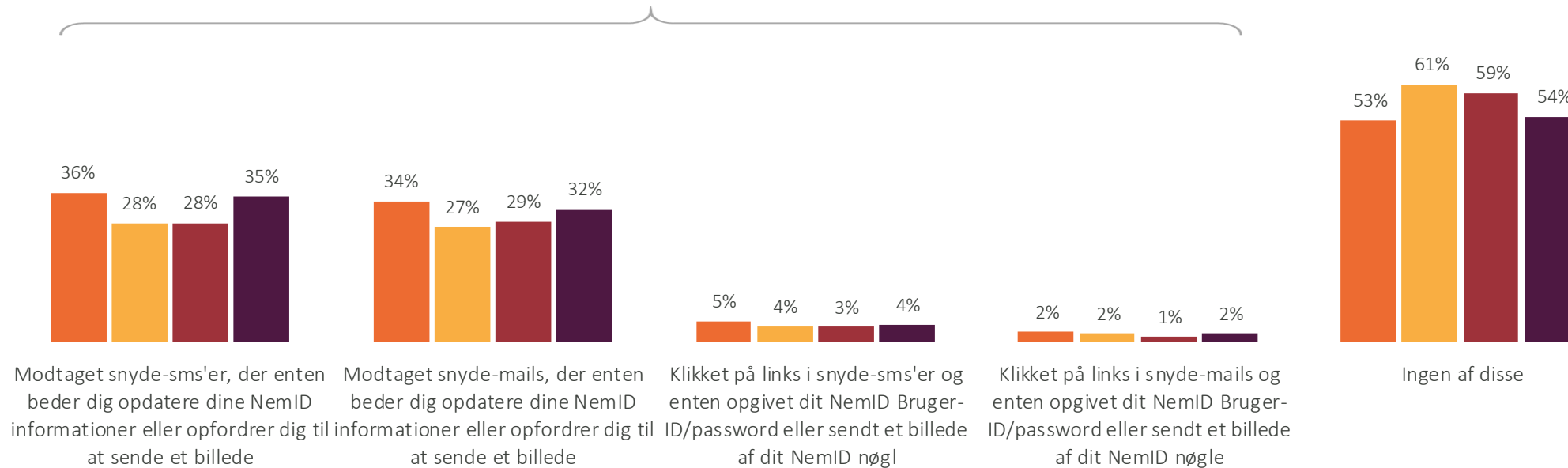
STIGENDE OPLEVELSE AF SNYD

47% har oplevet at modtage snyde sms'er eller mails i 2019, hvilket er det højeste niveau i perioden.

OPLEVELSE AF SNYD

Spørgsmål: Har du nogensinde...

47% / 39% / 41% / 46%



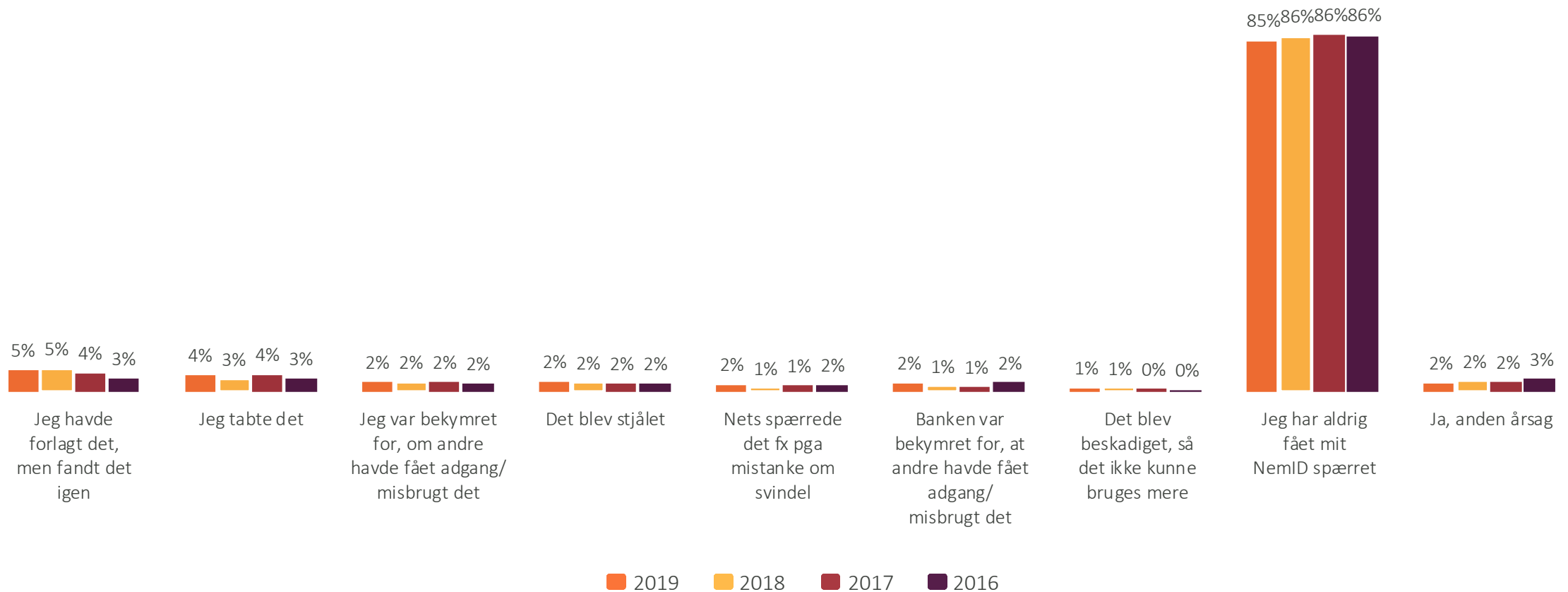
2019 2018 2017 2016

85% HAR ALDRIG FÅET SPÆRRET SIT NEMID

I 2019 er der 15%, der har fået spærret sit NemID, hvilket er en stigning på 1%-point sammenlignet med 2018.

SPÆRRING AF NEMID

Spørgsmål: Har du nogensinde fået dit NemID spærret?





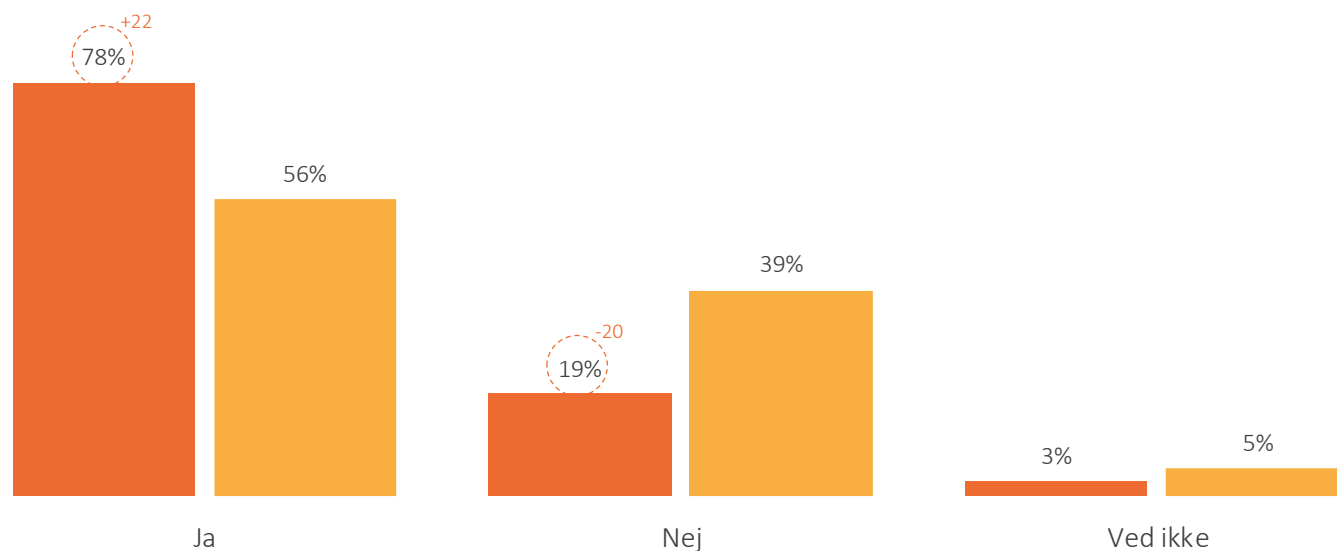
NEMID NØGLEAPP

78% HAR HØRT OM NEMID NØGLEAPP

Kendskabet til NemID nøgleapp har siden 2018 oplevet en signifikant fremgang på 22%-point

KENDSKAB TIL NØGLEAPP

Spørgsmål: I maj 2018 blev der lanceret en NemID nøgleapp som supplement til nøglekortet, hvor man i stedet for at bruge nøglekortet, får en notifikation på sin mobil eller tablet, som man blot skal bekræfte for at bruge NemID. Har du hørt om NemID nøgleapp?



Base: 1500 (2019)

Boblerne indikerer signifikant forskel fra 2018.

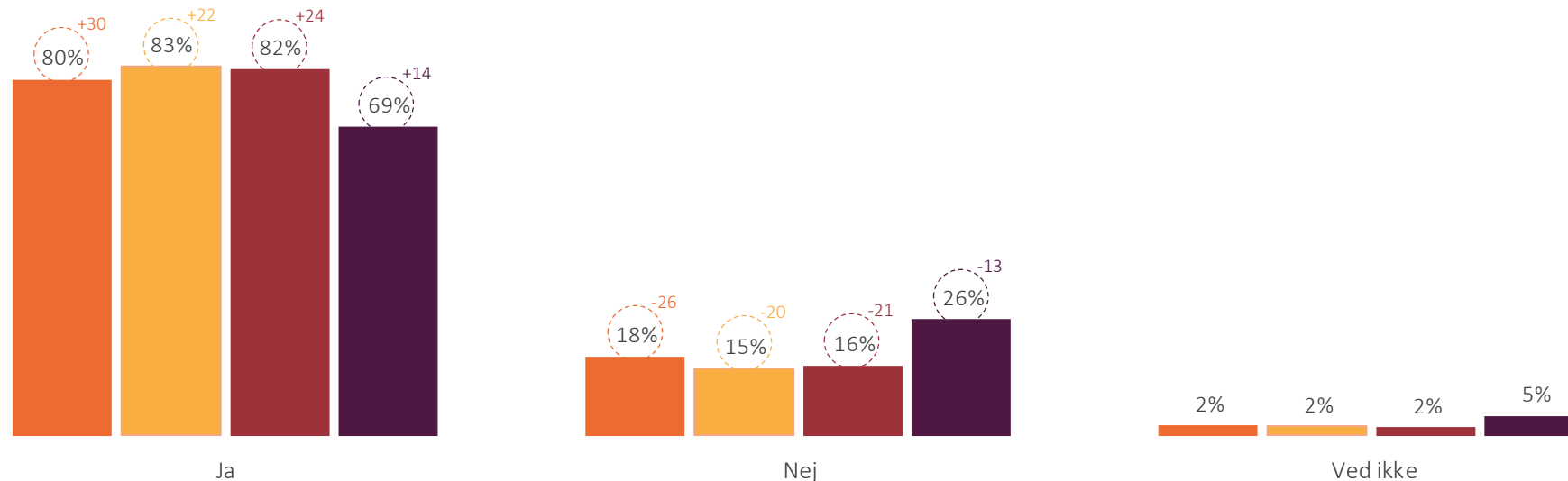
■ 2019 ■ 2018

83% AF DE 30-44 ÅRIGE KENDER NEMID NØGLEAPP

Kendskabet til NemID nøgleapp er steget signifikant i alle aldersgrupper sammenlignet med sidste år, mens aldersgruppen over 60 år er den del af befolkningen med det laveste kendskab på 69%.

KENSKAB TIL NØGLEAPP - ALDERSGRUPPER

Spørgsmål: I maj 2018 blev der lanceret en NemID nøgleapp som supplement til nøglekortet, hvor man i stedet for at bruge nøglekortet, får en notifikation på sin mobil eller tablet, som man blot skal bekræfte for at bruge NemID. Har du hørt om NemID nøgleapp?



Boblerne indikerer signifikant forskel fra 2018.

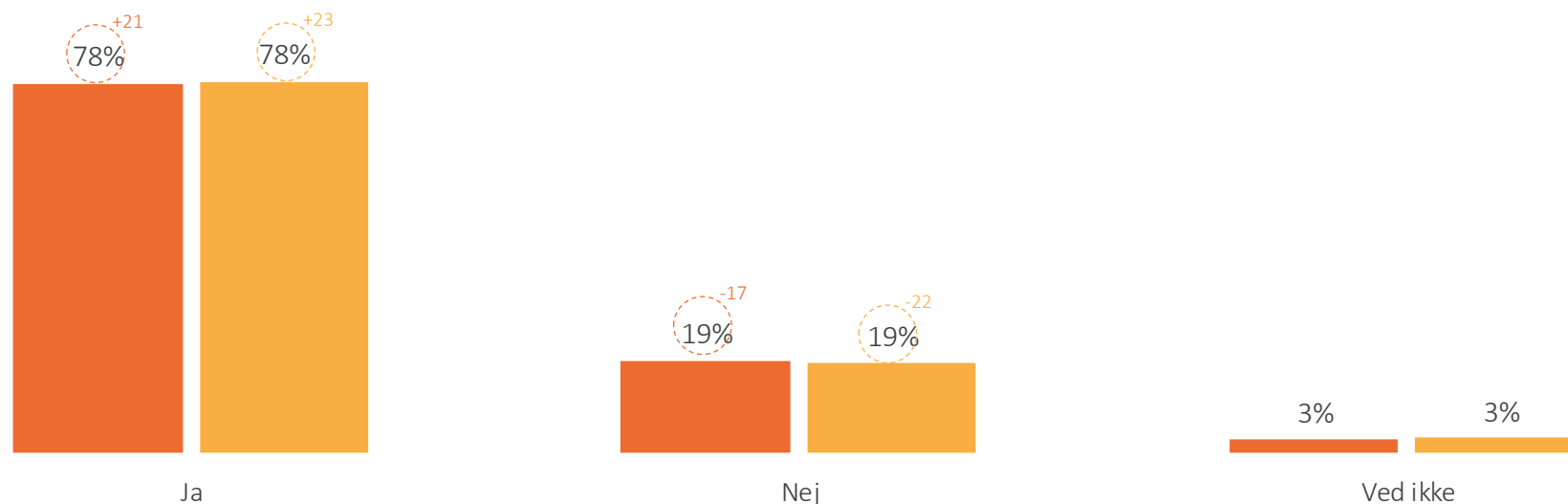
18-29 År 30-44 År 45-59 År 60+ År

SAMME KENDSKAB BLANDT MÆND OG KVINDER

Kendskabet til nøgleappen er ens for mænd og kvinder, hvor både 78% af mændene og 78% af kvinderne kender NemID nøgleapp.

KENDSKAB TIL NØGLEAPP - KØN

Spørgsmål: I maj 2018 blev der lanceret en NemID nøgleapp som supplement til nøglekortet, hvor man i stedet for at bruge nøglekortet, får en notifikation på sin mobil eller tablet, som man blot skal bekræfte for at bruge NemID. Har du hørt om NemID nøgleapp?



Boblerne indikerer signifikant forskel fra 2018.

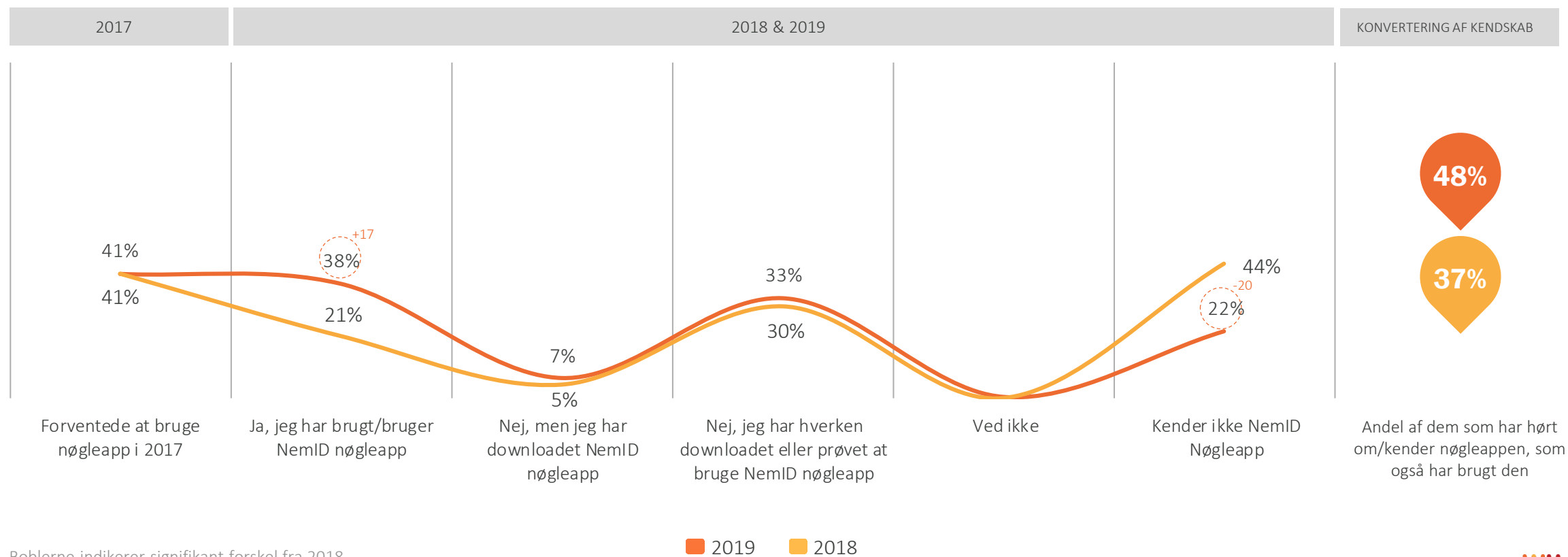
■ Mand ■ Kvinde

38% BRUGER NØGLEAPPEN

41% forventede, at de ville bruge nøgleappen i 2017. I 2019 er der 38% af alle personer, som har brugt eller bruger nøgleappen. Ud af de 78% som har hørt om nøgleappen, er der 48% som også bruger.

BRUG AF NØGLEAPP

Spørgsmål: Bruger du NemID nøgleapp?



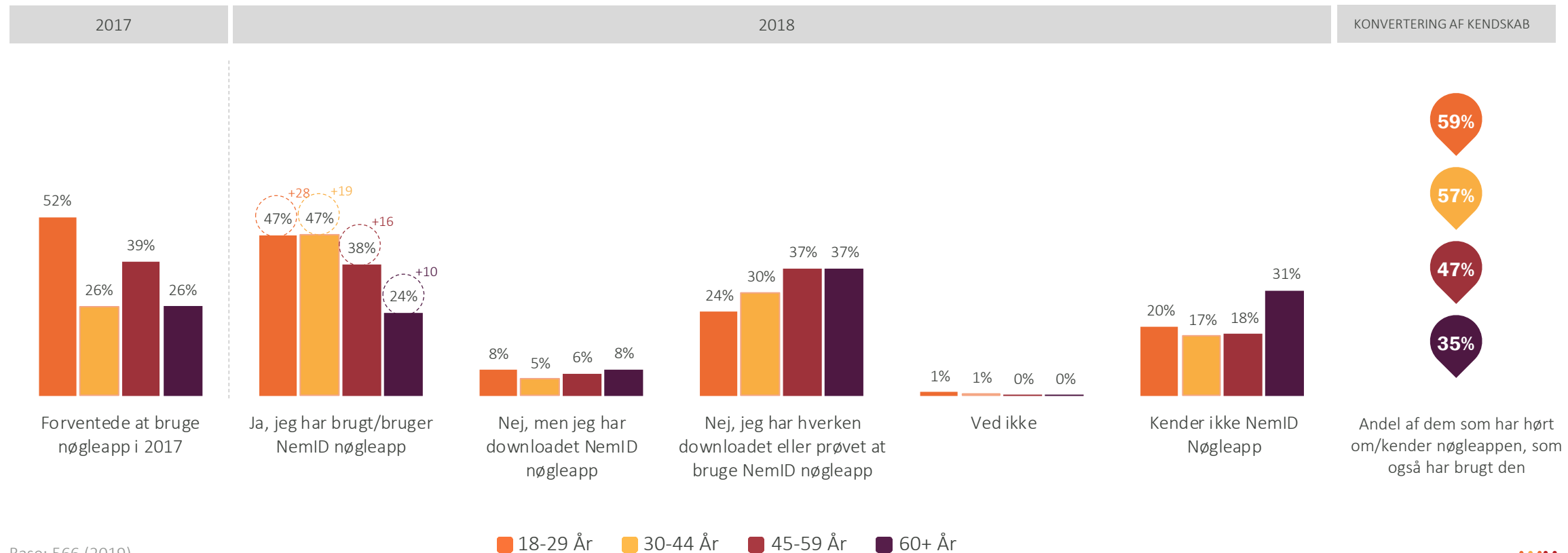
Boblerne indikerer signifikant forskel fra 2018.

FLEST 18-44 ÅRIGE HAR BRUGT/BRUGER NEMID NØGLEAPP

47% af de 18-29 årige samt 30-44 årige har brugt eller bruger NemID nøgleapp. Ud af dem, der har hørt om nøgleappen, er det særligt de 18-29 årige, der også har downloadet og brugt den.

BRUG AF NØGLEAPP - ALDERSGRUPPER

Spørgsmål: Bruger du NemID nøgleapp?



Base: 566 (2019)

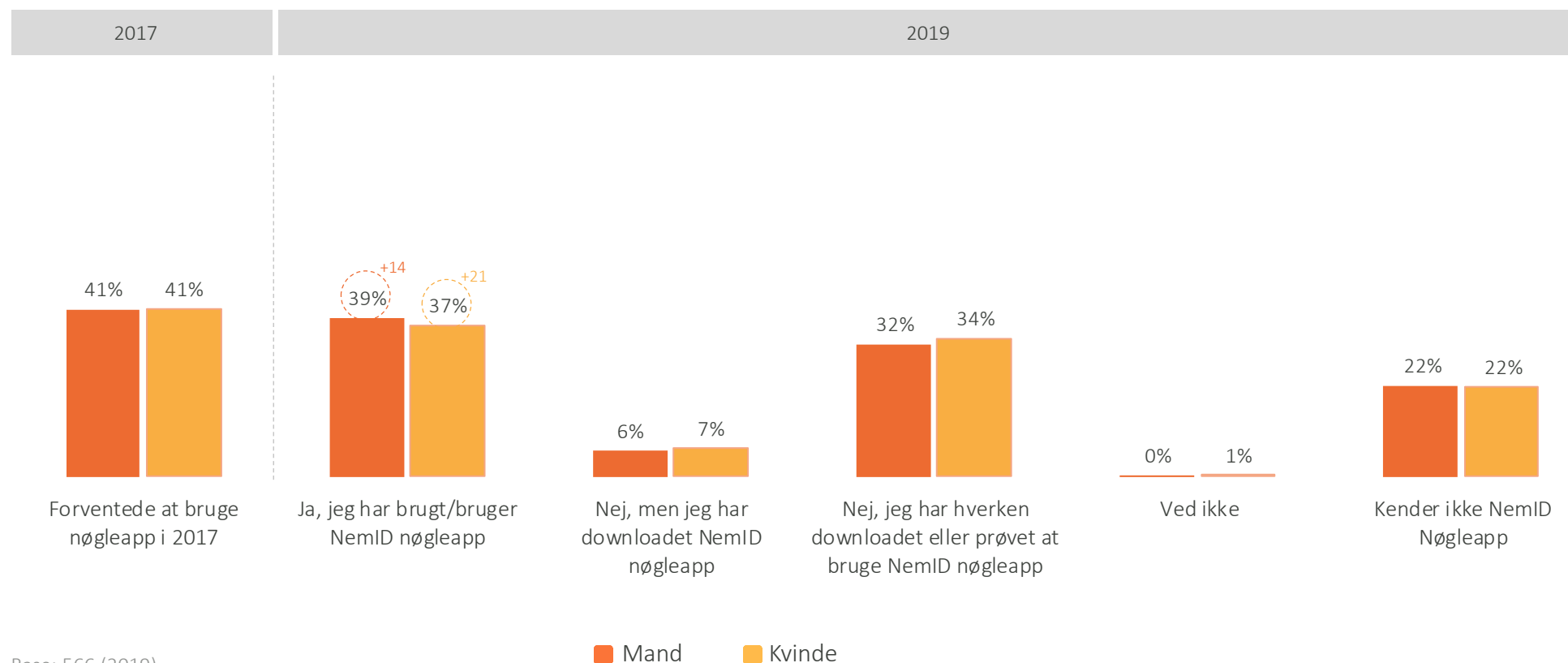
Boblerne indikerer signifikant forskel fra 2018.

FLEST MÆND HAR BRUGT/BRUGER NEMID NØGLEAPP

39% af mændene har brugt/bruger NemID Nøgleapp, mens tallet er 37% for kvinderne. I 2017 forventede 41% af både mænd og kvinder, at de ville komme til at benytte NemID Nøgleapp.

BRUG AF NØGLEAPP - KØN

Spørgsmål: Bruger du NemID nøgleapp?



Base: 566 (2019)

Boblerne indikerer signifikant forskel fra 2018.

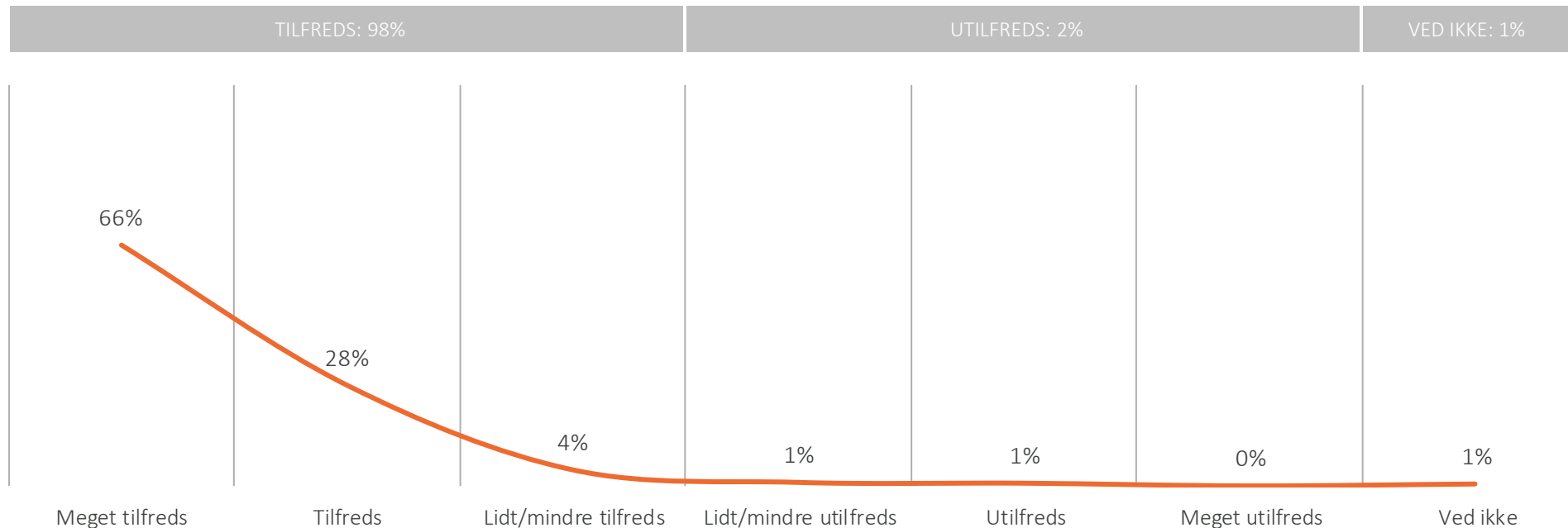
■ Mand ■ Kvinde

98% ER TILFREDSE MED NEMID NØGLEAPP

Baseret på dem, der har brugt eller bruger NemID nøgleapp, er 98% tilfredse, hvoraf kun 4% er lidt/mindre tilfredse. Derudover er to ud af tre meget tilfredse med nøgleappen.

NØGLEAPP - TILFREDSHED

Spørgsmål: Er du tilfreds med NemID nøgleapp? (Baseret på dem, der har brugt/bruger NemID Nøgleapp)



Base: 566 (2019)

DEN HØJE TILFREDSHED OPNÅS VED..

72% DEN FUNGERER GODT OG
ER NEM AT BRUGE

8% DEN ER ALTID LIGE
VED HÅNDEN

"Det virker upåklageligt i sin nuværende version. Forekommer sikkert, da jeg ikke bruger helt samme kode til min Iphone og nøgleapplikationen." Mand, 61 år

"Har altid min telefon i lommen, så jeg kan logge ind lige meget, hvor jeg er. Desuden er min telefon mere sikker at bruge udenfor hjemmet end nøglekortet, da fremmede kan se koderne på nøglekortet." Mand, 20 år

"Det er meget lettere at bruge end nøglekortet, som jeg har haft virkelig svært ved at læse grundet den lille skrift og man har den altid med sig sammen med mobilen." Kvinde, 62 år

"Man skal kun bruge sit fingeraftryk for at låse op, frem for at finde et kort frem og sidde og taste koder. Det gør at jeg får tjekket mine ting mere." Kvinde, 42 år

DE FÅ SOM ER MINDRE TILFREDSE SIGER..

8% DEN OPFATTES LANGSOM/
KUNNE FUNGERE BEDRE

1% DEN ER BESVÆRLIG ELLER
IRRITERENDE AT BRUGE

"Synes det er besværligt at sætte op på ny telefon. Sidst fejlede det adskillige gange." Mand, 32 år

"Den er tit langsom til at reagere. Så det er faktisk hurtigere med et almindeligt nøglekort." Kvinde, 31 år

"Nogle gange kommer man ikke tilbage til siden hvor man skulle bruge godkendelsen. Hvis det altid virkede, ville jeg være meget tilfreds." Kvinde, 72 år

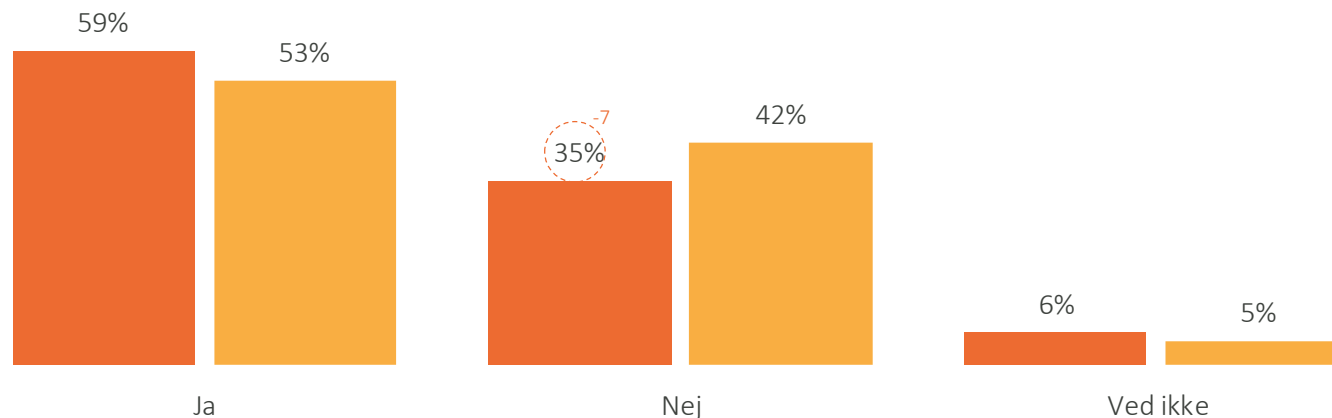
"Appen er en smule omstændig og langsom at bruge på Android. Integrationen med andre apps fungerer ikke så godt som på iOS." Mand, 43 år

NEMID NØGLEAPP FÅR FLERE TIL AT BRUGE NEMID OFTERE

59% af alle de personer, som har brugt NemID nøgleapp, bruger NemID oftere.

NØGLEAPP - HYPPIGERE BRUG AF NEMID

Spørgsmål: Har muligheden for at logge på med nøgleapp fået dig til at bruge NemID oftere?



Base: 566 (2019)

Boblerne indikerer signifikant forskel fra 2018.

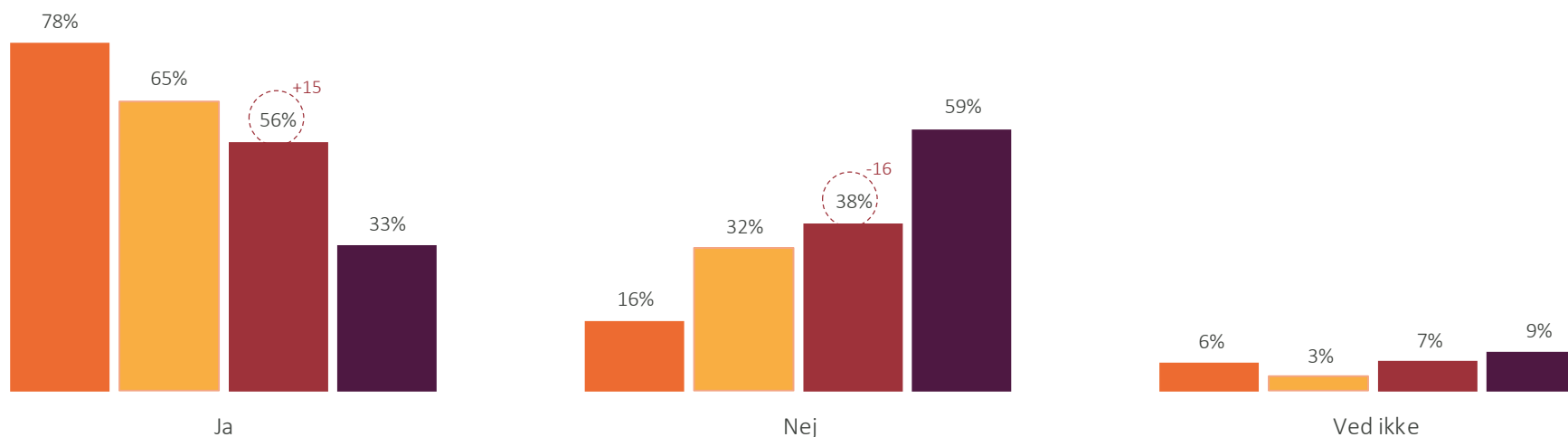
2019 2018

SÆRLIG POSITIV INDFLYDELSE BLANDT PERSONER UNDER 29 ÅR

Mere end tre ud af fire i alderen 18-29 år mener, at muligheden for at logge på med nøgleappen, har fået dem til at bruge NemID oftere.

NØGLEAPP - HYPPIGERE BRUG AF NEMID - ALDERSGRUPPER

Spørgsmål: Har muligheden for at logge på med nøgleapp fået dig til at bruge NemID oftere?



Base: 566 (2019)

Boblerne indikerer signifikant forskel fra 2018.

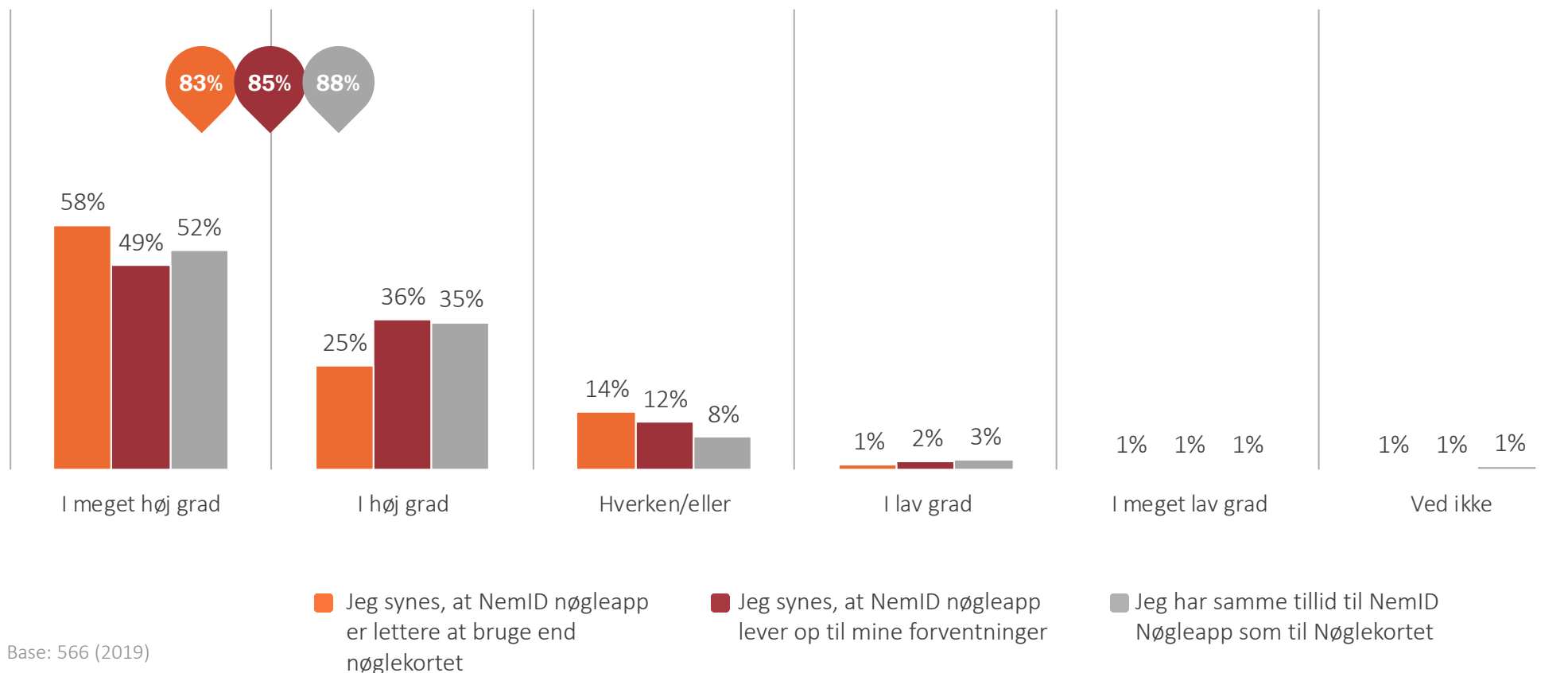
18-29 År 30-44 År 45-59 År 60+ År

NEMID NØGLEAPP HAR TILLID OG BRUGERVENLIGHED

Der er generelt en positiv opfattelse af NemID nøgleapp. 83% synes i høj eller i meget høj grad at nøgleappen er lettere at bruge end nøglekortet. 85% føler, at den lever op til deres forventninger, mens 88% har samme tillid til NemID nøgleapp som til nøglekortet

HOLDNING TIL NEMID NØGLEAPP

Spørgsmål: I hvilken grad er du enig eller uenig i nedenstående udsagn om NemID nøgleapp (baseret på de der har brugt/bruger NemID Nøgleapp).



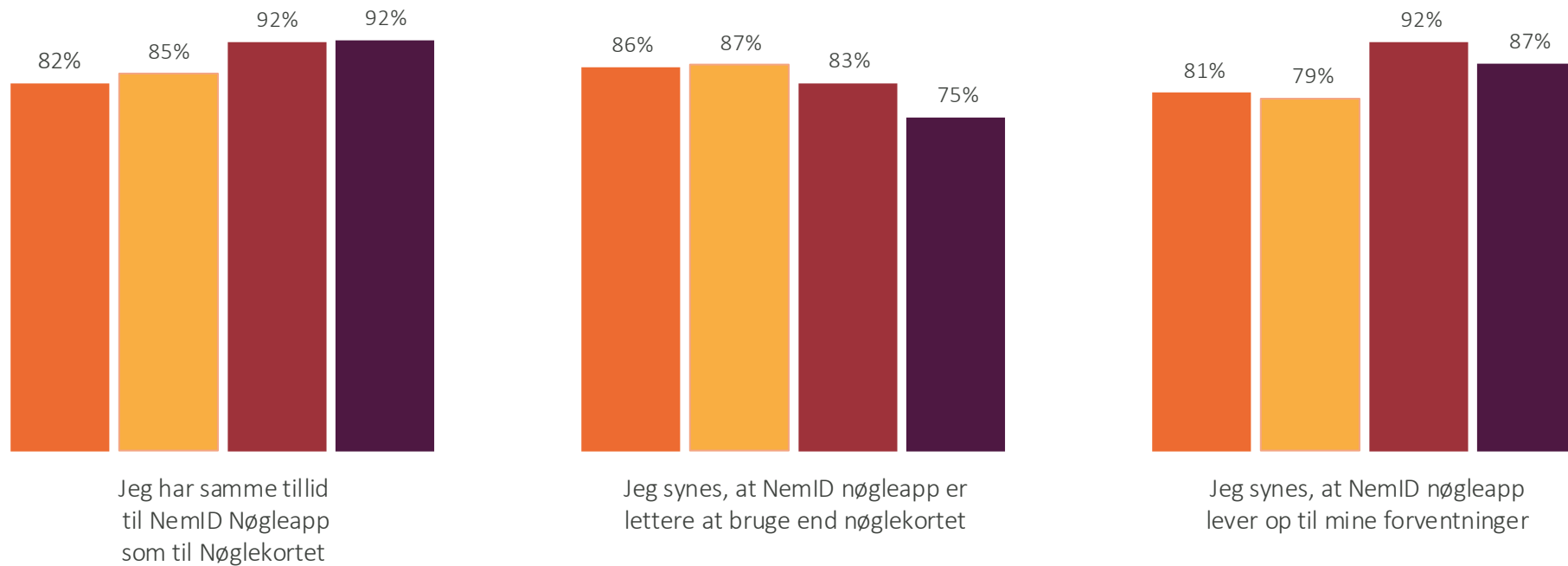
Base: 566 (2019)

BEDST OPFATTELSE BLANDT DE 45-59 ÅRIGE

NemID nøgleapp modtages generelt meget positivt på tværs af alle aldersgrupper i befolkningen. Dog ses det, at de 45-59 årige er lidt mere positive end de øvrige aldersgrupper.

HOLDNING TIL NEMID NØGLEAPP

Spørgsmål: I hvilken grad er du enig eller uenig i nedenstående udsagn om NemID nøgleapp <I meget høj grad + I høj grad> (baseret på de der har brugt/bruger NemID Nøgleapp).



Base: 566 (2019)

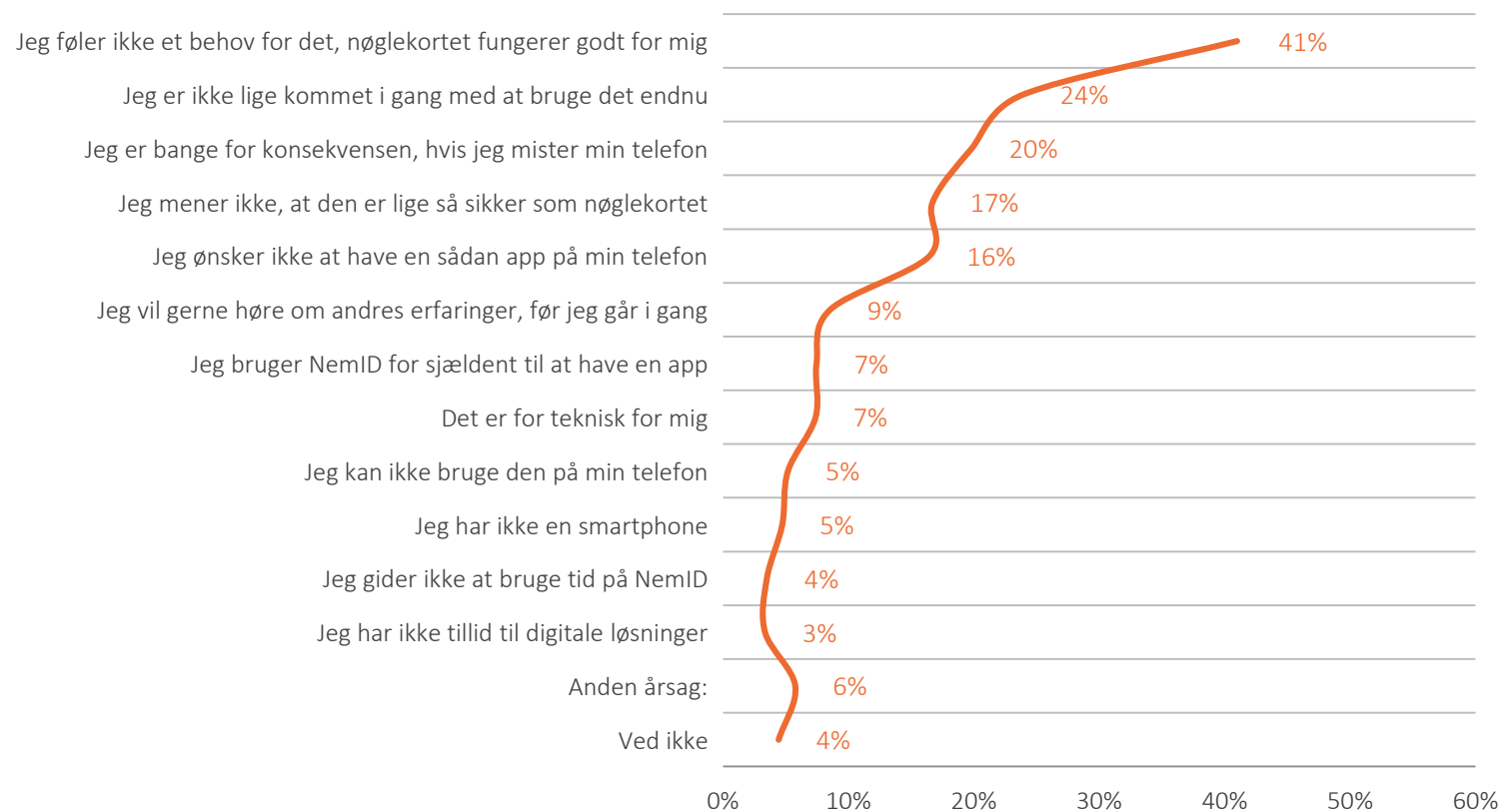
18-29 År 30-44 År 45-59 År 60+ År

”NØGLEKORTET FUNGERER GODT FOR MIG”

Med 41% er ”Jeg føler ikke et behov for det, nøglekortet fungerer godt for mig” den klart hyppigste årsag til ikke at bruge NemID Nøgleapp. Herudover er der også en del, som er bange for sikkerheden ved at have nøgleappen på deres telefon.

BARRIERER – NEMID NØGLEAPP

Spørgsmål: Hvad er årsagen til, at du ikke bruger NemID nøgleapp? (Baseret på dem som har hørt om Nøgleappen, men ikke har brugt)



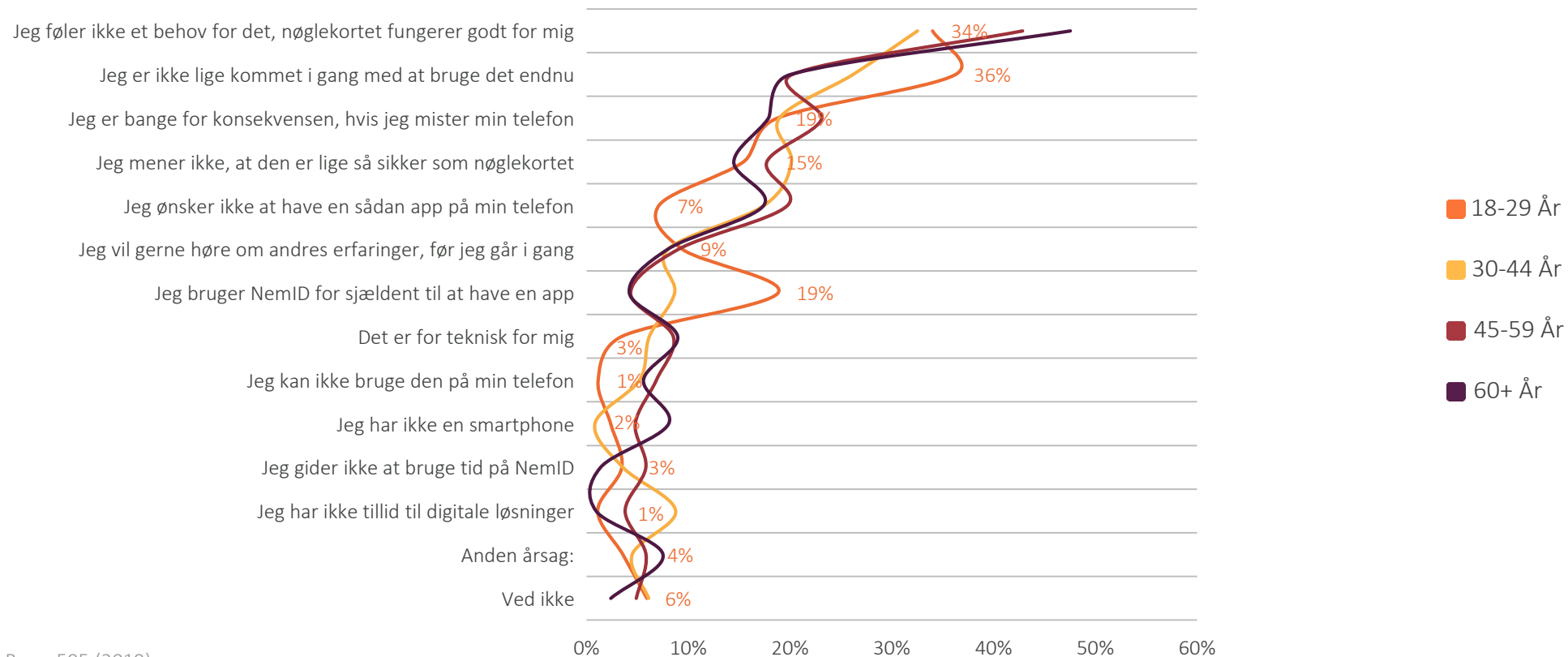
Base: 595 (2019)

DE 18-29 ÅRIGE SKAL BLOT TAGE SIG TID TIL DET

For de 18-29 årige er den største barriere, at de endnu ikke er kommet i gang med at bruge nøgleappen. For de tre øvrige aldersgrupper er den største barriere, at de ikke føler et behov for det, da nøglekortet fungerer godt.

BARRIERER – NEMID NØGLEAPP

Spørgsmål: Hvad er årsagen til, at du ikke bruger NemID nøgleapp? (Baseret på dem som har hørt om Nøgleappen, men ikke har brugt)



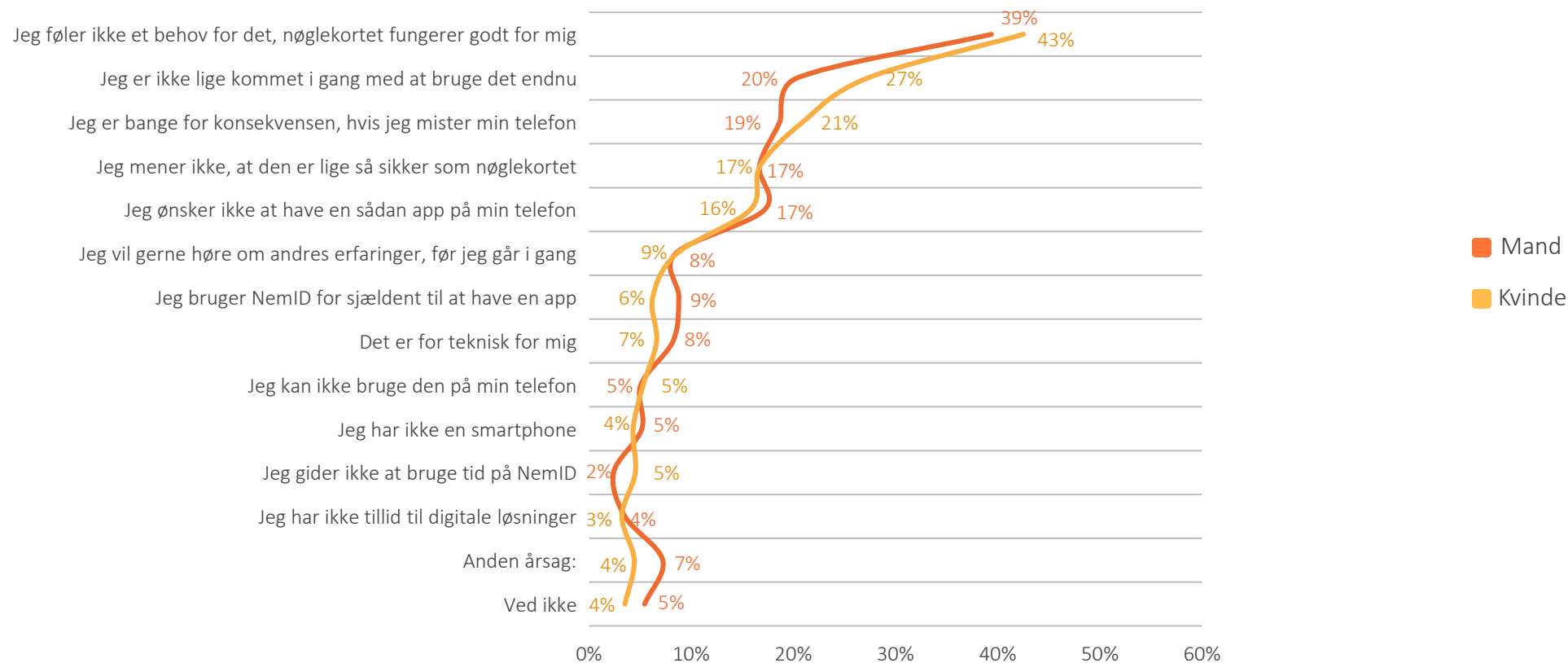
Base: 595 (2019)

SAMME BARRIERER GØR SIG GÆLDENDE FOR MÆND OG KVINDER

For både mænd og kvinder er årsagen til, at de ikke bruger nøgleappen, at de ikke umiddelbart føler et behov for det og mener, at nøglekortet fungerer godt.

BARRIERER – NEMID NØGLEAPP

Spørgsmål: Hvad er årsagen til, at du ikke bruger NemID nøgleapp? (Baseret på dem som har hørt om Nøgleappen, men ikke har brugt)



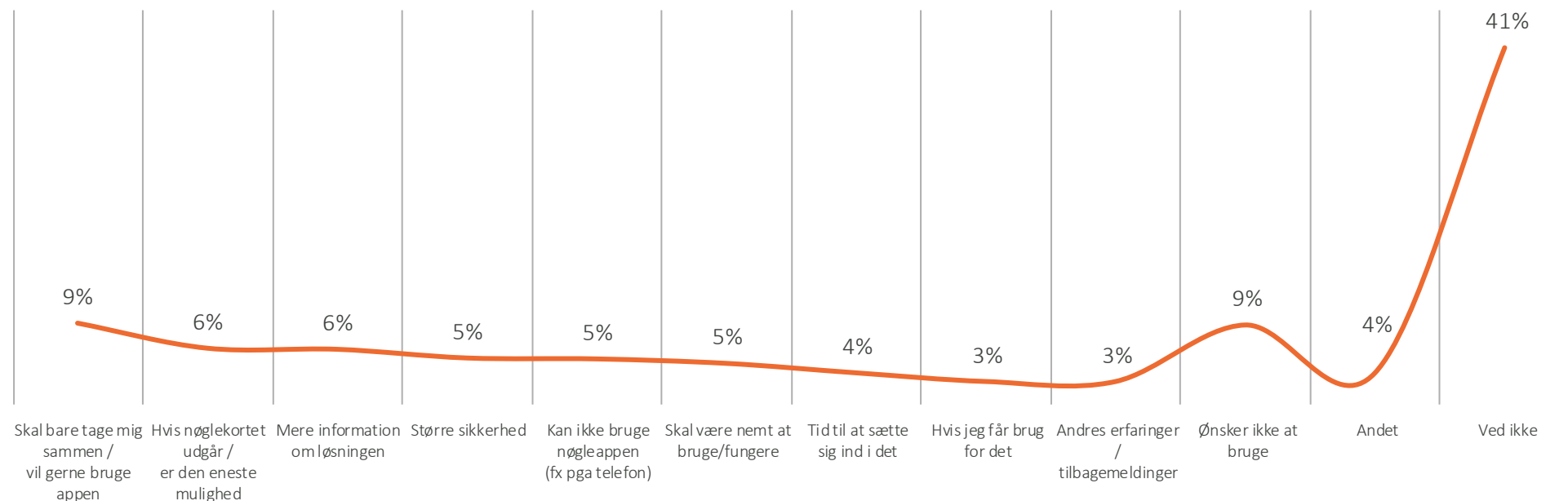
Base: 595 (2019)

9% ØNSKER REELT AT BRUGE NØGLEAPPEN

9% af de personer, som ikke bruger nøgleappen i dag, vil gerne, men skal bare skal finde tiden til at sætte sig ind i det. Derudover er der en andel, der først ville bruge NemID Nøgleapp, hvis nøglekortet udgår.

POTENTIELLE DRIVERE

Spørgsmål: Hvad skal der til, for at du vil bruge NemID nøgleapp? (Baseret på dem som har hørt om Nøgleappen, men ikke har brugt)



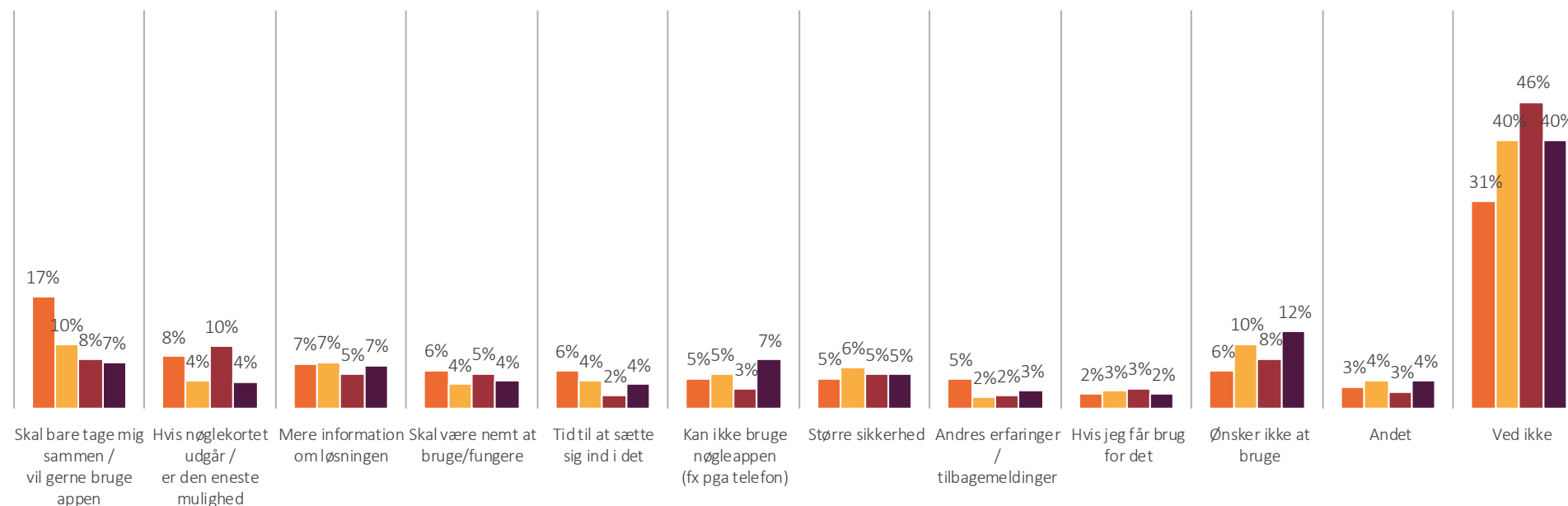
Base: 595 (2019)

DE UNGE ”SKAL BARE TAGE SIG SAMMEN”

17% af de unge i alderen 18-29 år vil reelt gerne bruge nøgleappen, men skal bare tage sig sammen for at komme igang.

POTENTIELLE DRIVERE

Spørgsmål: Hvad skal der til, for at du vil bruge NemID nøgleapp? (Baseret på dem som har hørt om Nøgleappen, men ikke har brugt)



Base: 595 (2019)

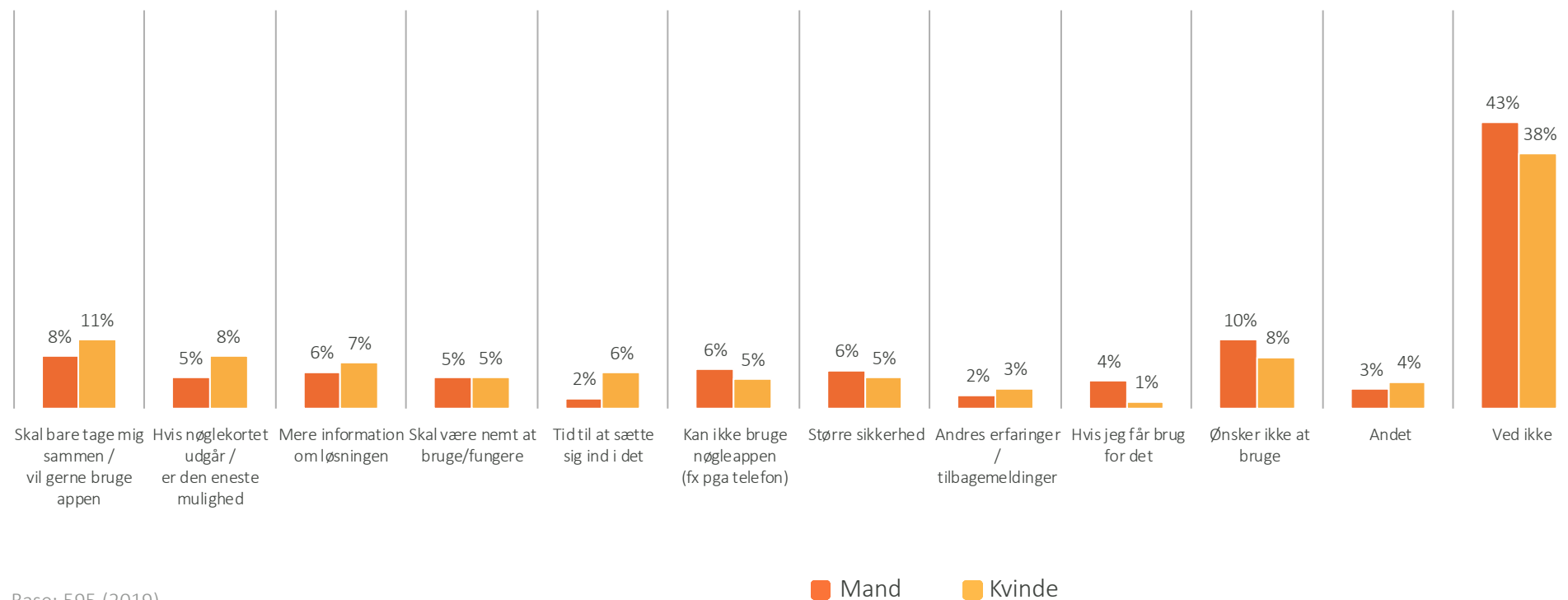
18-29 År 30-44 År 45-59 År 60+ År

KVINDERNE "SKAL BARE IGANG"

Kvinder føler i lidt højere grad, at de blot skal tage sig sammen eller finde tid til at sætte sig ind i nøgleappen. Blandt mænd finder man en større andel, som ikke ønsker at bruge nøgleappen.

POTENTIELLE DRIVERE

Spørgsmål: Hvad skal der til, for at du vil bruge NemID nøgleapp? (Baseret på dem som har hørt om Nøgleappen, men ikke har brugt)



Base: 595 (2019)

01

Metode

NEM ID



Klar til anmodninger
Når du vælger at benytte NemID
nogle appe på hjemmesider og i apps,
kan du se anmodningen her.

OPDATER

02

Resultater

03

Konklusion



KONKLUSION

RESULTATER OG OPSUMMERING

ØGET BRUG OG PRÆFERENCE FOR NEMID

Størstedelen kender og bruger NemID i Danmark. NemID bruges især til at logge ind på Netbank og på offentlige myndigheders hjemmesider, men samtidig ses der en tendens til, at flere også bruger NemID til at logge ind på andre hjemmesider.

Størstedelen af befolkningen har tillid til NemID og synes fortsat, at det er en praktisk og sikker digital adgang. Generelt har personer over 60 år den mest positive holdning til NemID. De yngre i alderen 18-29 år er dem, der er mest skeptiske overfor NemID. Tilliden til NemID er dog steget blandt de yngre siden sidste år.

Præferencen for at logge ind med NemID, fremfor at have forskellige log-ins til de forskellige hjemmesider man besøger, øges i 2019. Her ses også en stærkere præference, jo ældre man er.

Sammenlignet med sidste år øges præferencen særligt blandt personer i alderen 18-29. Det er ligeledes især blandt personerne i alderen 18-29 år, at der ses et stigende ønske om at benytte NemID til log-in flest forskellige steder.



KONKLUSION

RESULTATER OG OPSUMMERING

TILFREDSHEDEN ØGES OVER TID

Tilfredsheden med NemID har været stigende, hvilket kommer til udtryk ved, at flere er meget tilfredse (særligt blandt personer mellem 18-29 år). Derudover styrkes tilfredsheden ligeledes blandt personer i alderen 30-44 år og 45-59 år.

Der er en sammenhæng mellem alder og tilfredshed, idet at jo ældre man er, des mere tilfreds er man med NemID. Dette gør sig også gældende i forhold til brugen af NemID, hvor antallet af gange man bruger NemID om måneden ligeledes øges med alderen.

Størstedelen af befolkningen benytter NemID via PC, men andelen har været faldende siden 2014. Til sammenligning benytter flere og flere NemID via deres smartphone, dog i mere udpræget grad blandt personer under 45 år.



KONKLUSION

RESULTATER OG OPSUMMERING

STOR TILFREDSHED MED NØGLEAPPEN

Overordnet set er der 78%, som har hørt om NemID nøgleapp og 38% som har downloadet og brugt den. Nøgleappen er generelt set blevet modtaget positivt og blandt dem, som har prøvet at bruge den, er der høj tilfredshed og yderst positiv holdning hertil. Hele 98% er tilfredse med nøgleappen, hvoraf 66% endda er meget tilfredse.

Næsten ni ud af ti, som har brugt nøgleappen, føler, at de har samme tillid til den som til nøglekortet. Det er den yngste målgruppe, der er mest skeptisk, mens personer over 60 år har den største tillid til nøgleappen. Dette på trods af at denne aldersgruppe har den laveste brugsfrekvens. Mere end otte ud af ti mener, at Nøgleappen er lettere at bruge end Nøglekortet, mens seks ud ti fortæller, at nøgleappen har medvirket til, at de anvender NemID hyppigere end tidligere.

Det er særligt personer i alderen 30-44 år, som har taget nøgleappen til sig og det er også her, flest kender og bruger appen. Det er blandt de 60+ årige, at færrest har hørt om og har brugt nøgleappen. I 2017 sagde lidt over hver fjerde i aldersgruppen 30-44 år, at de ville bruge nøgleappen, når den blev lanceret. I 2019 er det dog næsten halvdelen af denne aldersgruppe, der bruger eller har brugt appen.

Blandt de personer, der har hørt om nøgleappen, men som ikke har brugt den, er den største barriere, at man ikke føler et behov for det, da man synes, at nøglekortet fungerer godt. Derudover er der dog også en del, særligt blandt personer i alderen 18-29 år, der ikke lige er kommet i gang med at bruge nøgleappen endnu.



ANBEFALING

UDBREDELSE AF NØGLEAPPEN

ÆNDRING AF BRUGERNES OPFATTELSE

Godt tre ud fire blandt befolkningen kender nøgleappen, hvoraf omkring halvdelen konverteres til at bruge den. Med henblik på at udbrede appen yderligere bør NemID derfor både øge kendskabet generelt, men også styrke det kvalificerede kendskab for at minimere de barrierer, der eksisterer hos de personer, som ikke bruger appen trods kendskabet hertil.

Blandt de 18-29 årige er kendskab og konvertering blandt det højeste på tværs af aldersgrupperne. De er dog generelt mindre engagerede i NemID blandt andet grundet mere lavfrekvent brug heraf, hvilket mindsker motivationen og behovet for at sætte sig ind i nøgleappen. Den største barriere er ligeledes, at aldersgruppen ikke lige er kommet i gang med nøgleappen. Aldersgruppen har derfor behov for mere information omkring appen, samt en opfattelse af at appen er hurtig og nem at installere.

Blandt 30-44 årige ses det højeste kendskab. Størstedelen af dem der ikke bruger appen, vælger det fra på baggrund af, at de føler, at nøglekortet fungerer godt for dem. Denne aldersgruppe har derfor behov for at opfatte appen som værende lettere at bruge end nøglekortet.

De 45-59 årige har ikke et behov for at skifte nøglekortet ud, da de som de 30-44 årige mener, at nøglekortet fungerer fint. Derudover er aldersgruppen bange for konsekvenserne ved eventuelt at miste sin telefon. Appen skal opfattes som nemmere end nøglekortet og ligeledes som en sikker løsning.

Personer over 60 år er højfrekvente brugere af NemID og meget tilfredse med nøglekortet. En barriere her er, at en andel ikke har en smartphone, eller synes det er for teknisk.

