



NemID

Imagemåling 2020

Rapportens indhold

Metode	s3
Hovedfindings	s4
Perspektivering	s7
Resultater	s12
Tilfredshed	s13
Kendskab	s21
Brug	s28
Tillid	s43
Tryghed	s46
NemID nøgleapp	s54

Metode

Undersøgelsen

NemID imagemåling 2020 er gennemført i perioden 9. – 15. november 2020. Der benchmarkes løbende mod resultaterne fra tidligere undersøgelser 2012-19.

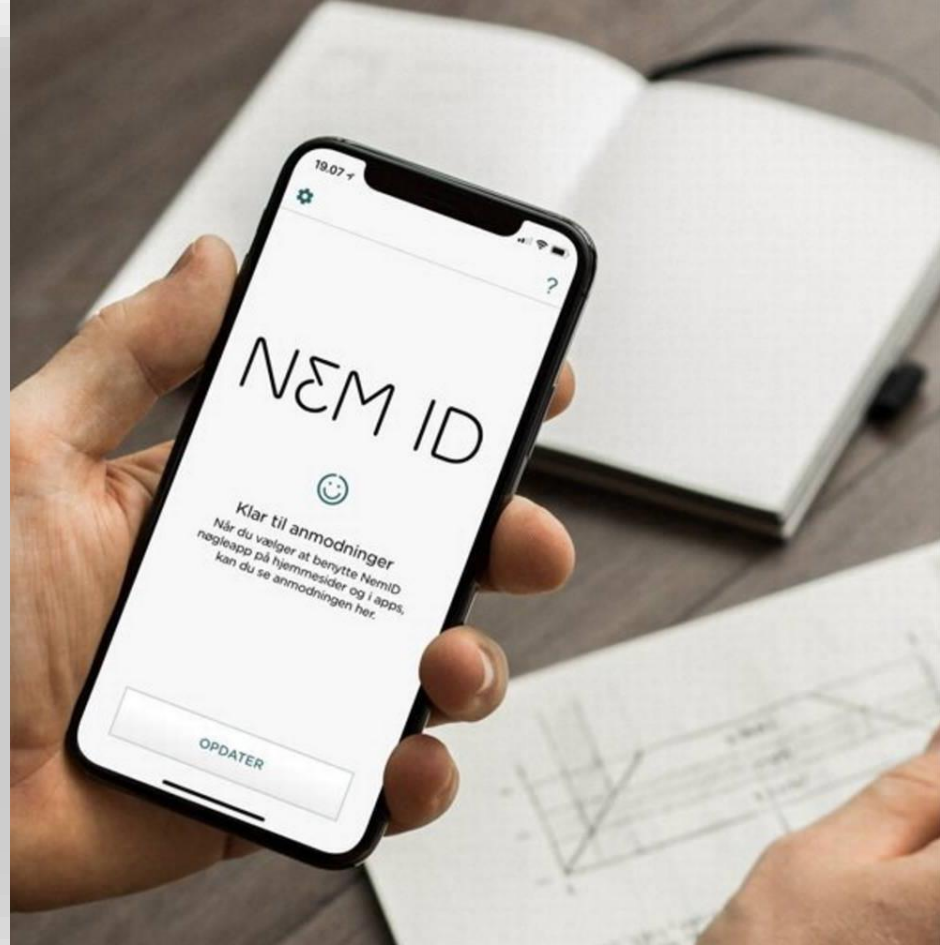
Målgruppe

Imagemålingen er gennemført med deltagelse af 1553 danskere over 18 år, svarende til et repræsentativt udsnit af den danske befolkning (4,6 mio borgere).

Repræsentiviteten er sikret ved inddragelse af en række baggrundsparemetre.

Dataindsamling

Data er indsamlet gennem Norstatpanelet og udsendt som elektronisk spørgeskema via email (CAWI).



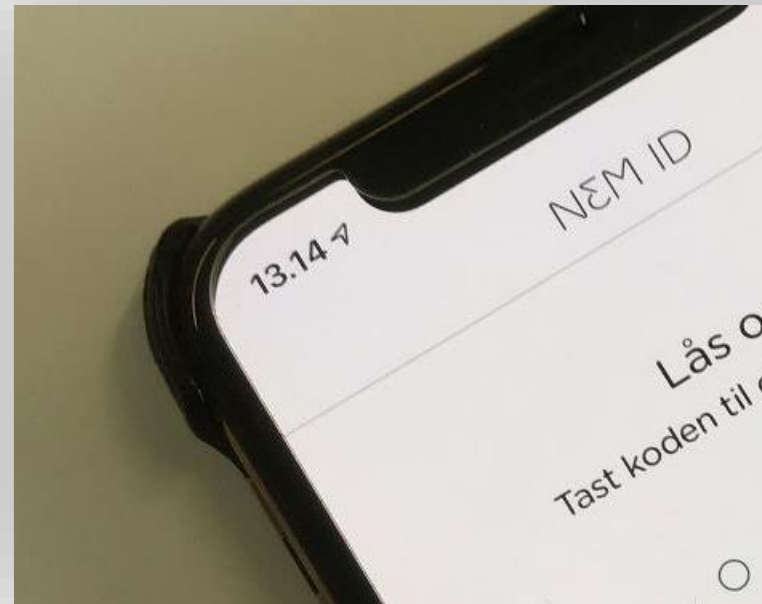
Hovedfindings

Generel tilfredshed

- 94% er tilfredse eller meget tilfredse med NemID. En stigning på 4% fra 2019
- 85% er enige i, at NemID er en “praktisk digital adgang” og
- 67% er enige i, at NemID gør det “nemmere at være på nettet i Danmark”.

Brug

- 54% bruger NemID mere end 10 gange om måneden (36% i 2019)
- 96% finder NemID nem at anvende
- Danskerne bruger NemID på flere forskellige devices end tidligere med smartphones i fortsat fremgang.



Hovedfindings

Tillid til NemID

- 89% har tillid til NemID (86% i 2019)
- 88% oplever, at NemID er en sikker digital adgang (78% i 2019)
- 84% er trygge ved at anvende NemID som digital underskrift (75% i 2019)
- 92% af brugerne af NemID nøgleappen ser NemID som en sikker digital adgang (mod 88% for hele populationen).



Hovedfindings

Nøgleappen

- 88% har hørt om nøgleappen (78% i 2019)
- 66% af de, som kender til appen, bruger den (stigning fra 48%)
- 99% af brugerne er tilfredse med NemID nøgleappen
- 64% angiver, at de bruger NemID oftere pga. nøgleappen.





Perspektivering

Overblik over konklusioner

- Brugere er i stigende grad tilfredse og har høj tillid til NemID
- NemID løser en konkret opgave for brugerne uden besvær
- Brugen af NemID er øget på tværs af alle aldersgrupper
- Brugen på mobil er steget
- Nøgleappen giver et væsentlig bidrag til den positive udvikling.

En velfungerende løsning på en vigtig opgave

Imagemålingen viser, at NemID er vellidt blandt danskerne med en tilfredshedsscore på 94% og hele 99% tilfredshed med NemID nøgleapp.

Den høje tilfredshedsscore hviler på 3 primære kvaliteter

- **Nem i brug :** Blot 4% oplever, at det kan være svært at bruge NemID. Dette skal ses i kontekst af en generel score for digital selvbetjening, hvor 23% af danskerne i snit oplevede at have brug for hjælp ved seneste selvbetjening ⁽¹⁾
- **NemID løser en vigtig opgave:** Danskerne foretrækker i stigende grad NemID til at logge på digitale tjenester frem for andre login (74%). NemID gør det nemmere at være på nettet (67%) med en praktisk digital adgang (85%)
- **NemID giver sikkerhed:** På tværs af alle aldersgrupper opfattes NemID som en tryk og sikker løsning til login (88%) og digital underskrift (84%)

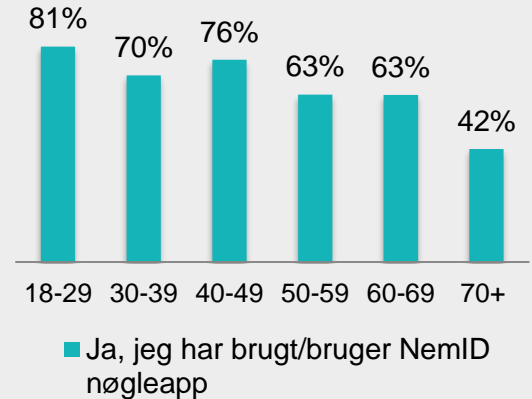
(1) IT-Anvendelse i befolkningen 2020, Danmarks Statistik

De ældste har behov for alternativ til nøgleapp

Ældremålgruppen er mindre tilbøjelige til at bruge nøgleappen end gennemsnittet.

I data ser vi, at det særligt er i 70+ aldersgruppen, at nøgleappbrugen falder (42%).

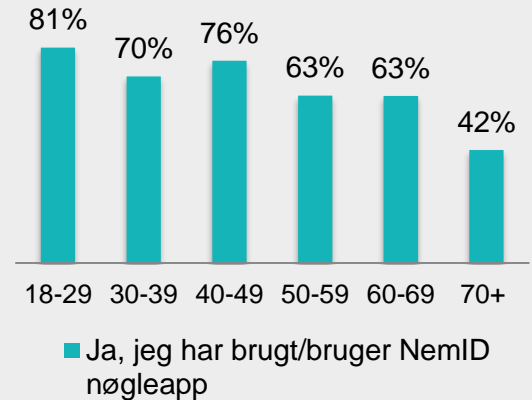
Dette er ikke på grund af skepsis. Den ældste gruppe af nøgleappbrugerne har samme tillid til app som til nøglekort (92%) som andre brugergrupper.



De ældste har behov for alternativ til nøgleapp

70+ skiller sig primært ud, når vi kigger på grund til ikke at bruge nøgleappen.

- 55% føler, at kortet fungerer fint, og har ikke behov
- Det tekniske er i højere grad en barriere for 70+. 9% giver manglende smartphone som grund til ikke at bruge app. 23% giver til grund, at det er for teknisk.



Appløsning med NemID viser veje for digitalisering i ungemålgruppen

Hvor de unge normalt har udfordringer med digital selvbetjening (1), har de succes med NemID

78% i gruppen 18-29 år har taget nøgleappen i brug, og 96% i gruppen har kendskab til appen.

Denne gruppe giver særligt udtryk for, at mulighed for at logge på med nøgleapp får dem til at bruge NemID oftere (82%)

(1) IT-Anvendelse i befolkningen 2020, Danmarks Statistik: 30% oplevede behov for hjælp ved seneste digitale selvbetjening

Resultater

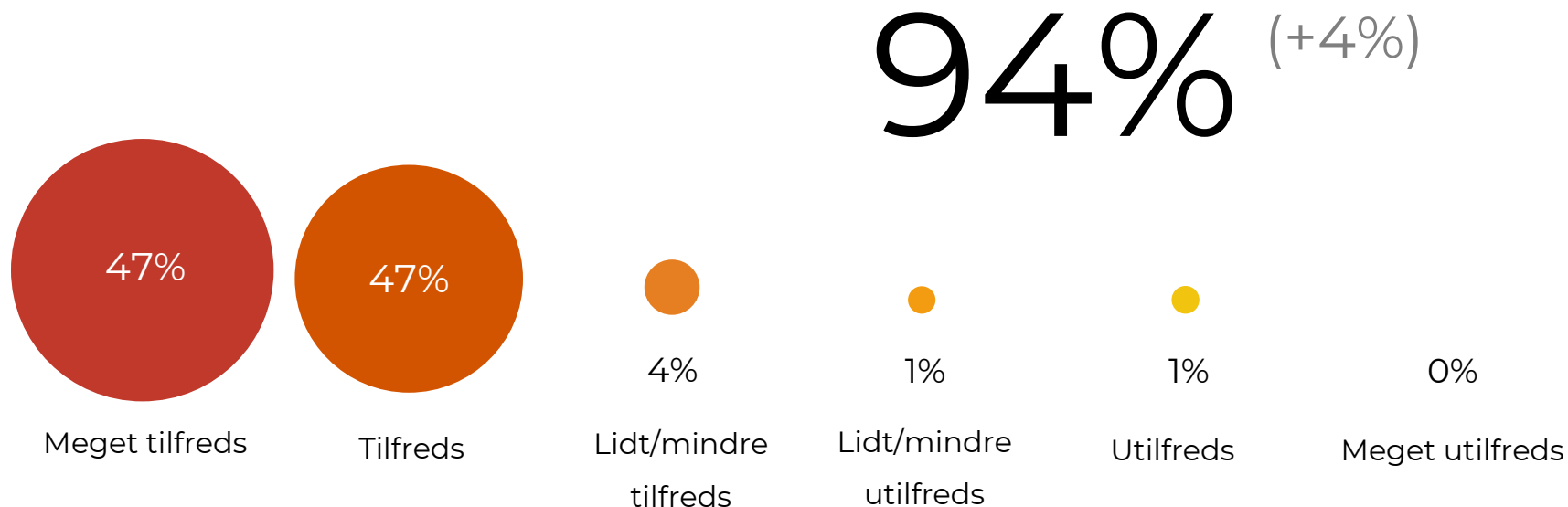
NemID Imagemåling 2020

Tilfredshed

med NemID

Fortsat stor tilfredshed med NemID

Andelen, som er tilfredse med NemID, har været kontinuerligt stigende siden 2014. I 2020 angiver hele 94%, at de er tilfredse eller meget tilfredse med NemID. En stigning fra 90% i 2019.



"Er du tilfreds med NemID?" N= 1554

“

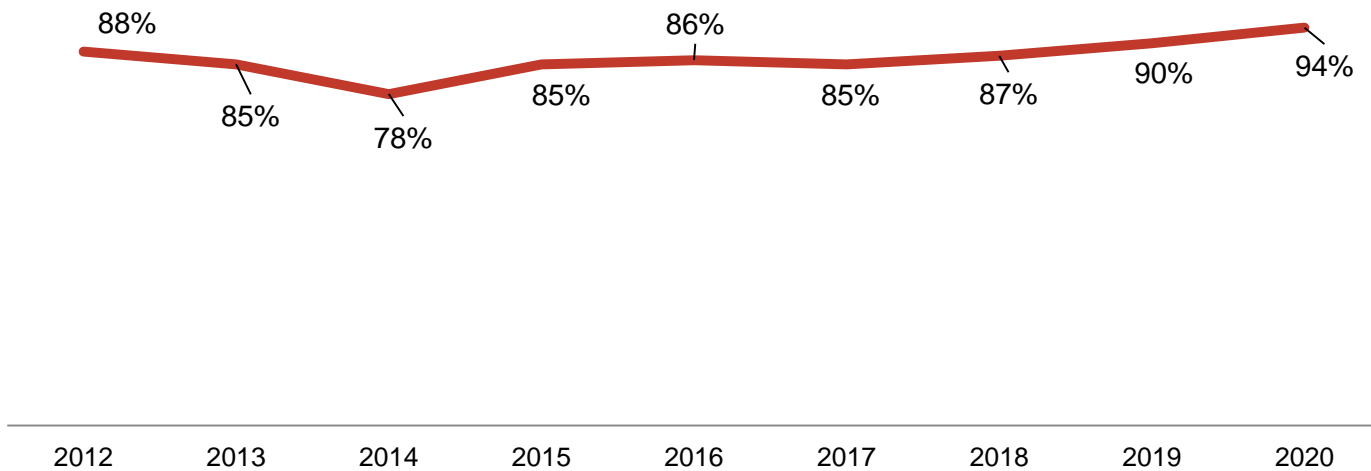
Det fungerer altid præcis som
jeg vil have. Jeg skal bare swipe.

Kvinde, 18 år, Syddanmark

”

Fortsat stor tilfredshed med NemID

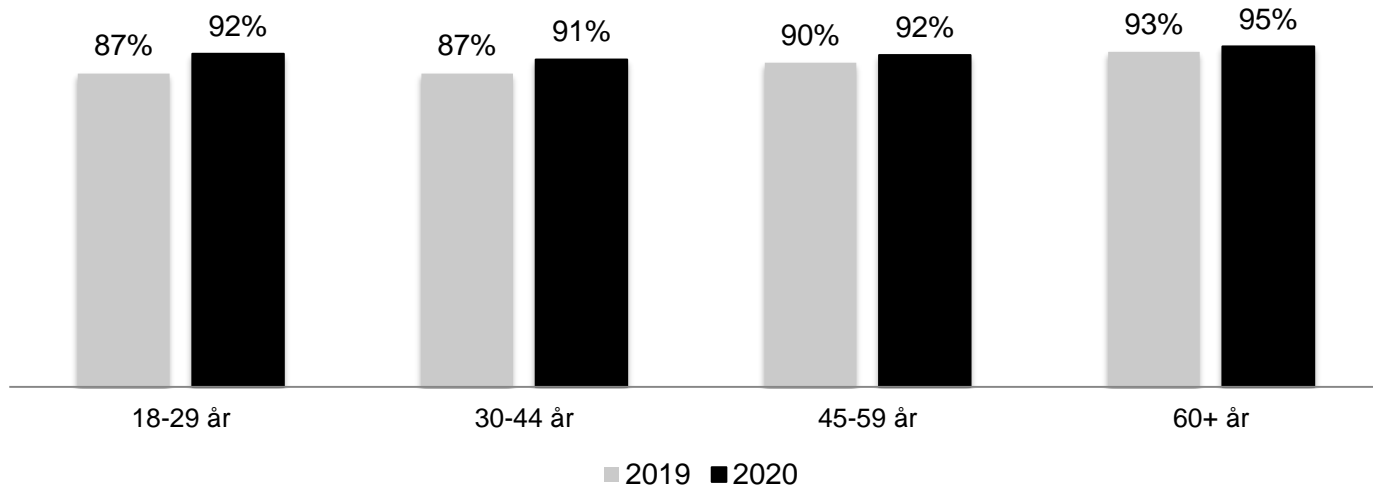
Andelen, som er tilfredse med NemID, har været kontinuerligt stigende siden 2014. I 2020 angiver hele 94%, at de er tilfredse eller meget tilfredse med NemID. En stigning fra 90% i 2019.



“Er du tilfreds med NemID?” N= 1554

Stor tilfredshed på tværs af aldersgrupper

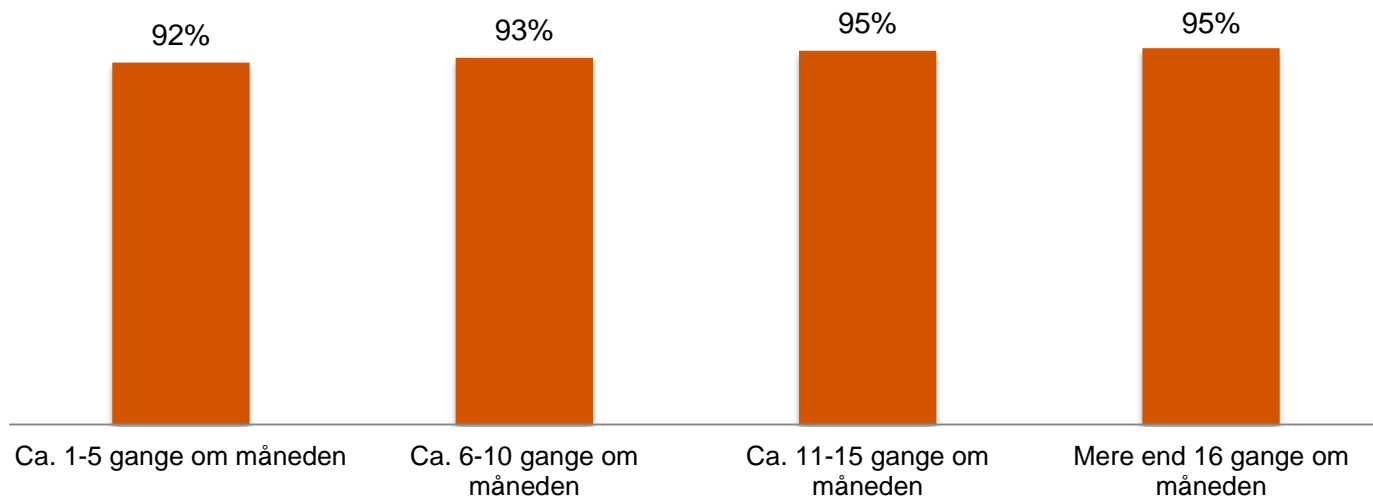
Det gælder for alle aldersgrupper, at tilfredsheden med NemID er øget siden 2019 fra et i forvejen højt niveau.



“Er du tilfreds med NemID?” N= 1554

Jo oftere brug, jo højere tilfredshed med NemID

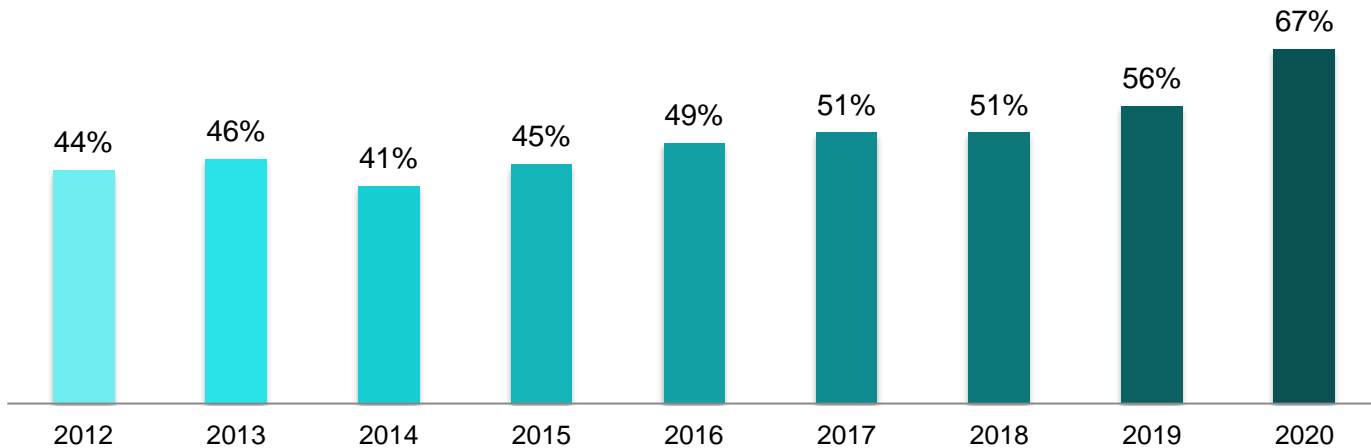
Selvom tendensen ikke er signifikant, er brugere, som anvender NemID oftest, også de mest tilfredse.



*"Er du tilfreds med NemID?" * "Hvor mange gange om måneden bruger du NemID?" N= 1554*

NemID gør det nemmere at være på nettet

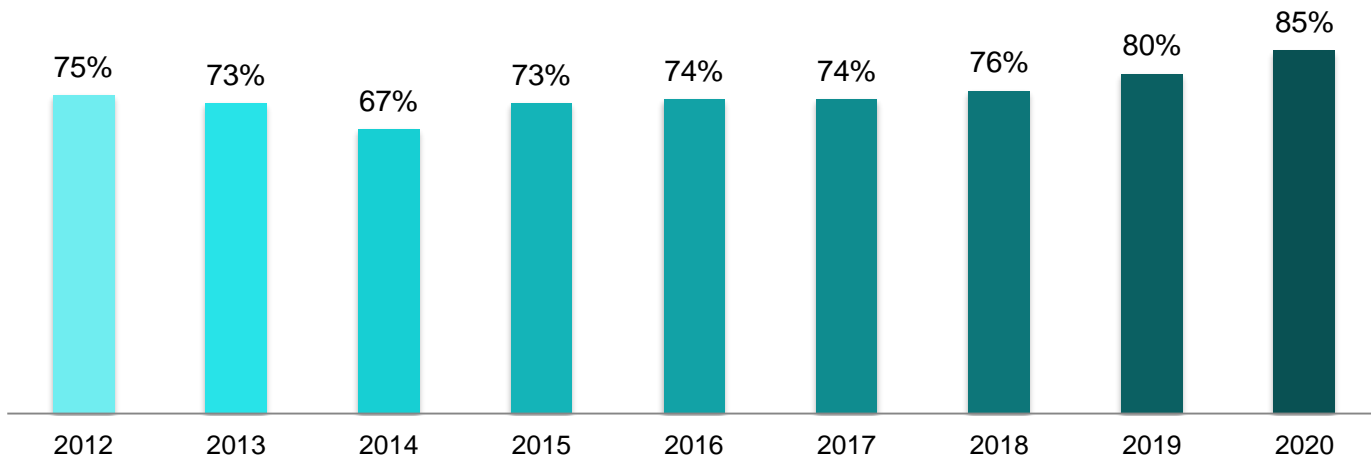
Der ses en markant stigning i andelen, som oplever, at NemID er med til at forbedre deres oplevelse på nettet.



"NemID gør det nemmere at være på nettet i Danmark" N= 1553

NemID ses som et konkret, praktisk værktøj

Andelen, som ser NemID som en praktisk digital adgang, er i fortsat stigning.



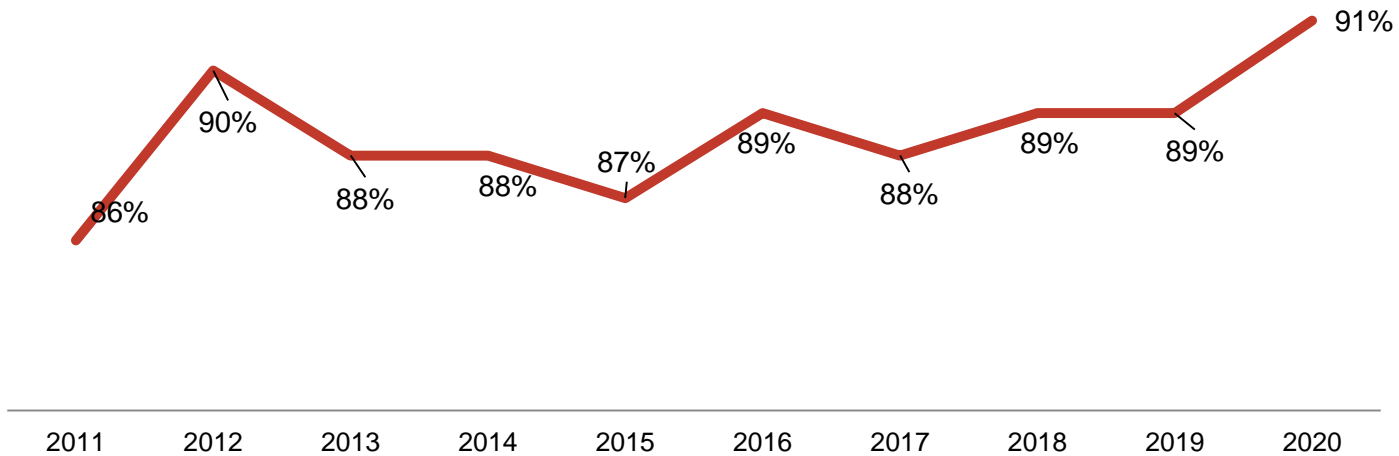
"NemID er en praktisk digital adgang" N= 1553

Kendskab

til NemID

Kendskab til NemID

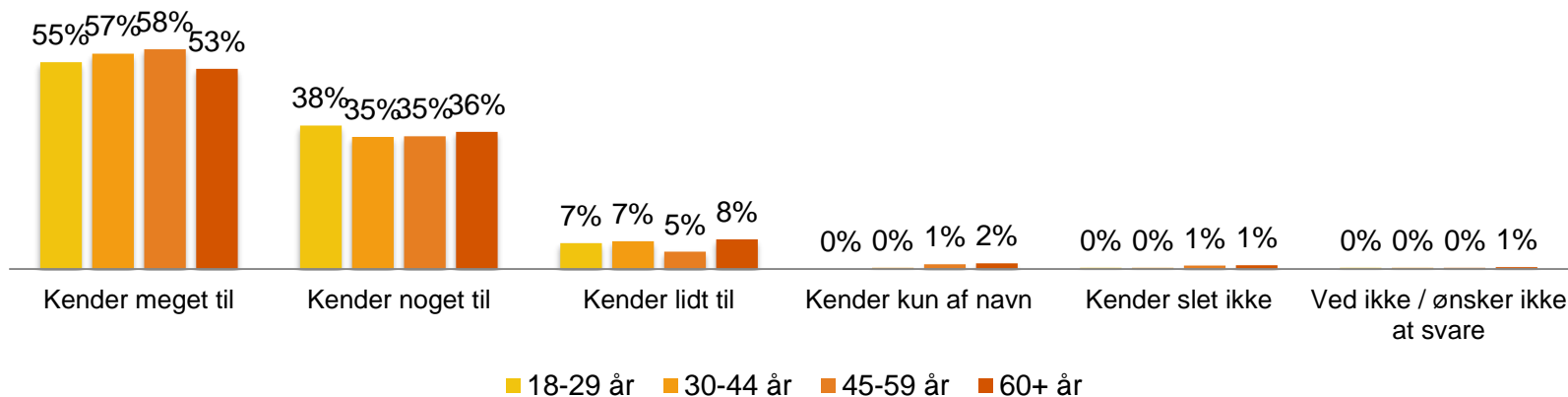
Kendskabet til NemID til private er fortsat højt og stigende. 91% af deltagerne i imagemålingen 2020 angiver, at de "Kender meget til" eller "Kender noget til" NemID til private. En stigning fra 89% i 2019.



"Hvor godt vil du sige, at du kender NemID til private?" N= 1554

Kendskab til NemID

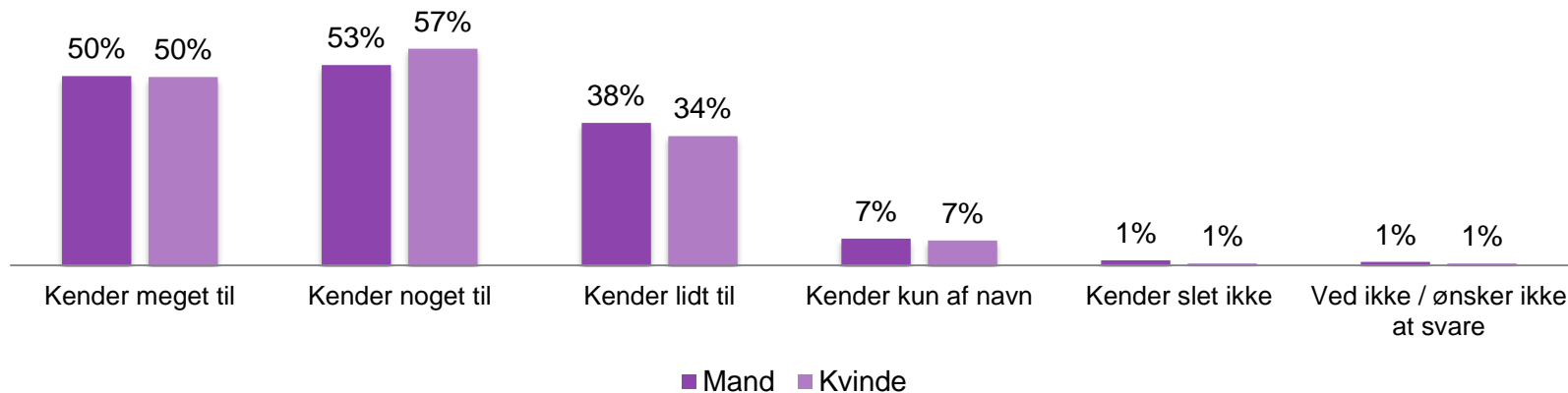
Næsten alle danskere kender NemID. Det marginalt laveste kendskab findes i den ældste aldersgruppe.



"Hvor godt vil du sige, at du kender NemID til private?" N= 1554

Kendskab til NemID

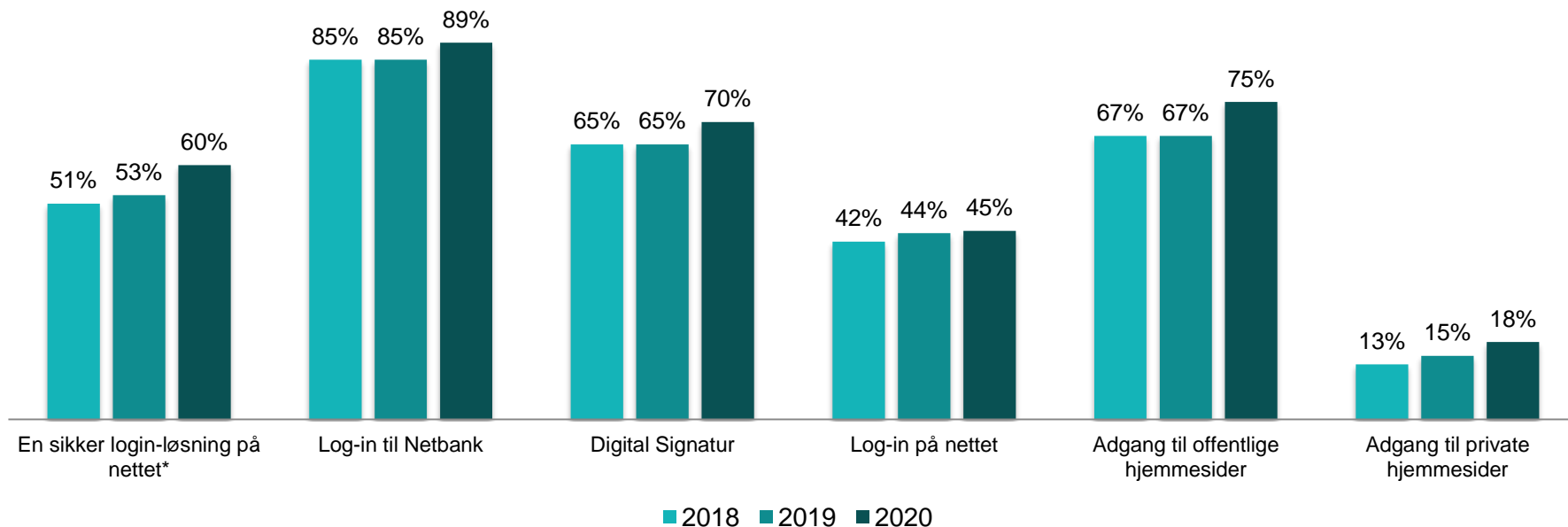
Næsten alle danskere kender NemID. Det marginalt laveste kendskab findes i den ældste aldersgruppe.



"Hvor godt vil du sige, at du kender NemID til private?" N= 1554

Kendskab til NemID – del 1

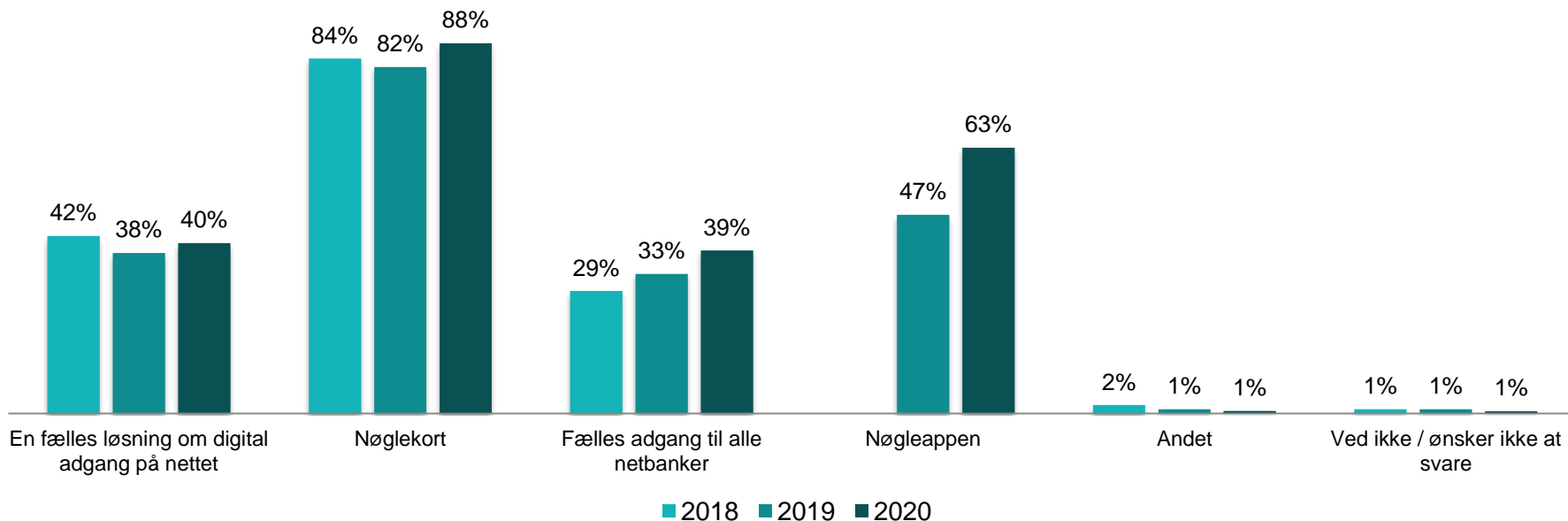
2020 repræsenterer en højere associationsgrad end tidligere år. Generelt er respondenterne meget opmærksomme på NemID i relation til netbank, offentlige hjemmesider samt nøglekort. Højdespringeren er nøgleappen, som fylder mere i danskernes bevidsthed. Det er stadig de færreste, der associerer NemID med private hjemmesider.



"Hvad kender du NemID for? Vælg gerne flere svar" N= 1554

Kendskab til NemID – del 2

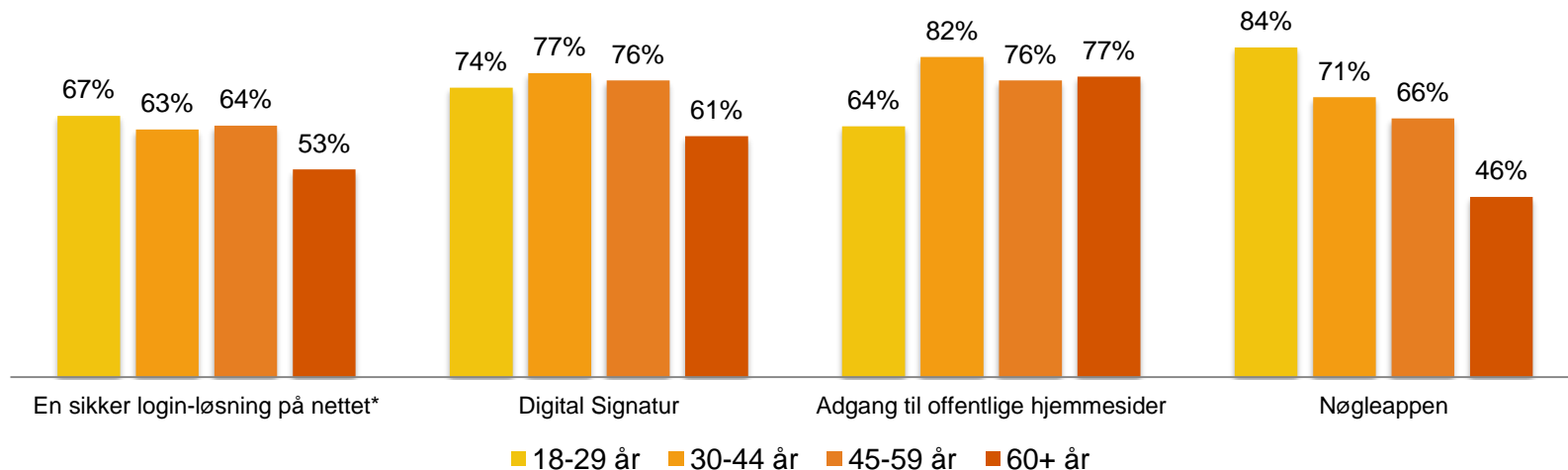
2020 repræsenterer en højere associationsgrad end tidligere år. Generelt er respondenterne meget opmærksomme på NemID i relation til netbank, offentlige hjemmesider samt nøglekort. Højdespringeren er nøgleappen, som fylder mere i danskernes bevidsthed. Det er stadig de færreste, der associerer NemID med private hjemmesider.



“Hvad kender du NemID for? Vælg gerne flere svar” N= 1554

Kendskab til NemID - aldersfordelt

Kendskabet til NemID følger overordnet det samme mønster i aldersgrupperne. Markant størst forskel findes i associationen til nøgleappen, som den yngste målgruppe i meget høj grad har taget til sig, samt ifht. offentlige hjemmesider, som fylder hos den ældste gruppe i undersøgelsen.



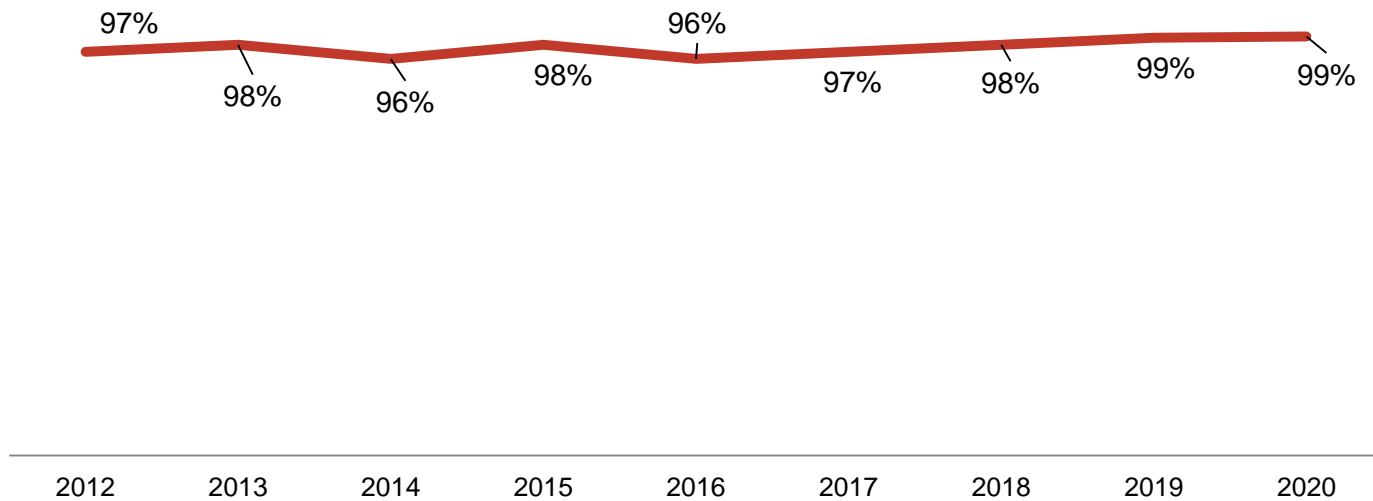
"Hvad kender du NemID for? Vælg gerne flere svar" N= 1554

Brug

af NemID

Brug af NemID

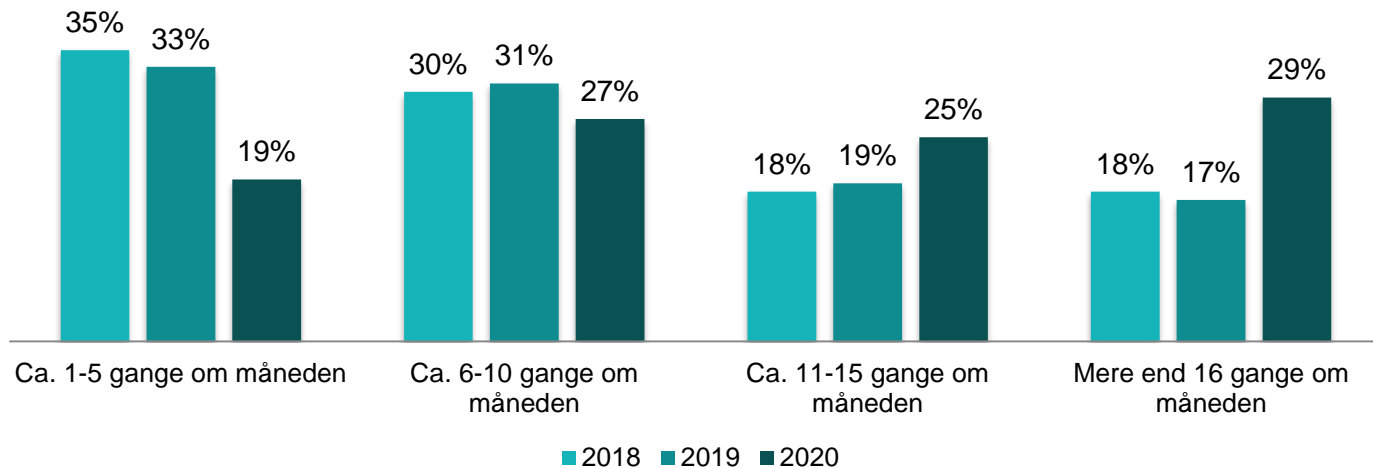
I lighed med tidligere undersøgelser anvender næsten alle respondenter NemID. I 2020 er det 99%.



"Bruger du NemID" N= 1553

Brugerne oplever, at de anvender NemID oftere

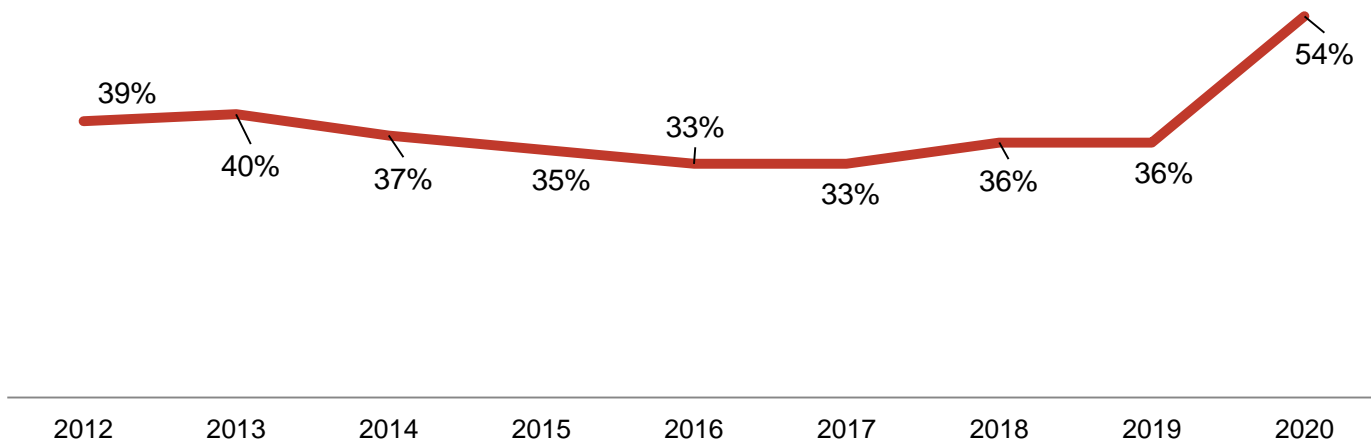
Der er sket en bemærkelsesværdig stigning i brugernes oplevede brugsfrekvens. De fleste anvender nu NemID mere end 10 gange om måneden.



“Hvor mange gange om måneden bruger du NemID?” N= 1540

Flere bruger NemID mere

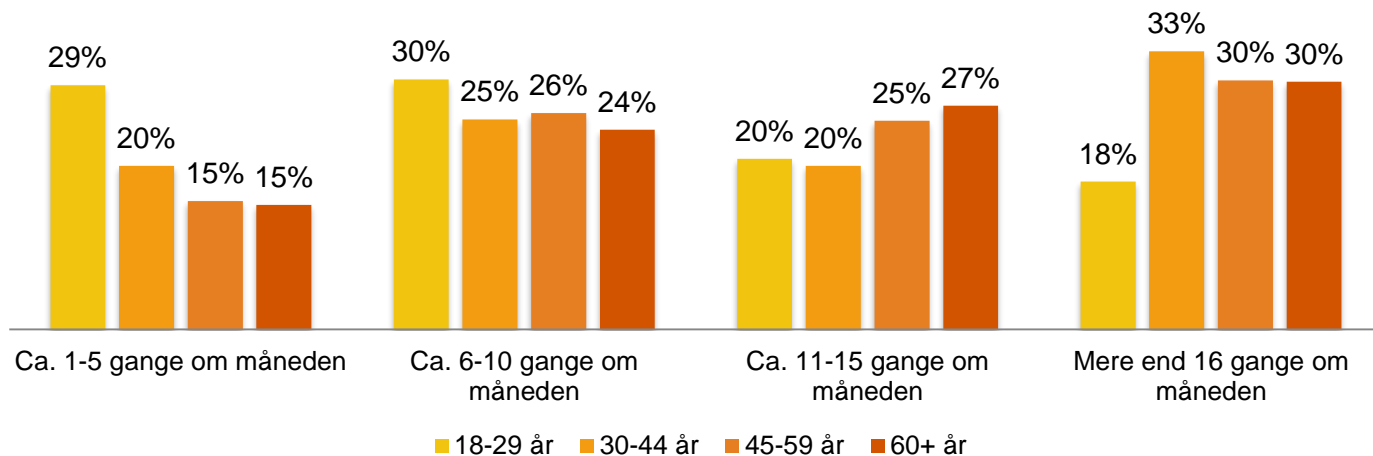
Antallet af NemID-brugere, som angiver, at de bruger NemID mere end 10 gange om måneden, er steget markant siden 2019. Det skyldes formentlig en øget brug af NemID nøgleappen (se nedenfor).



“Hvor mange gange om måneden bruger du NemID?” N= 1540

De yngste bruger NemID mindst

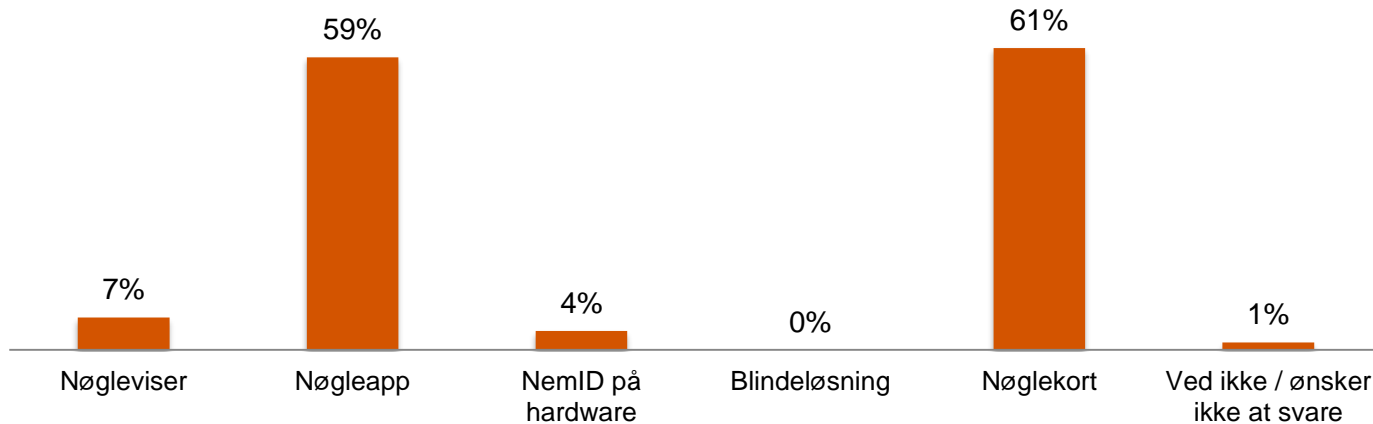
Mens kun 38% af de 18-29-årige kan beskrives som højfrekvente (mere end 10 gange om måneden), er tallet for de øvrige grupper 53-57%.



“Hvor mange gange om måneden bruger du NemID?” N= 1540

Brugen af nøgleapp matcher nøglekort

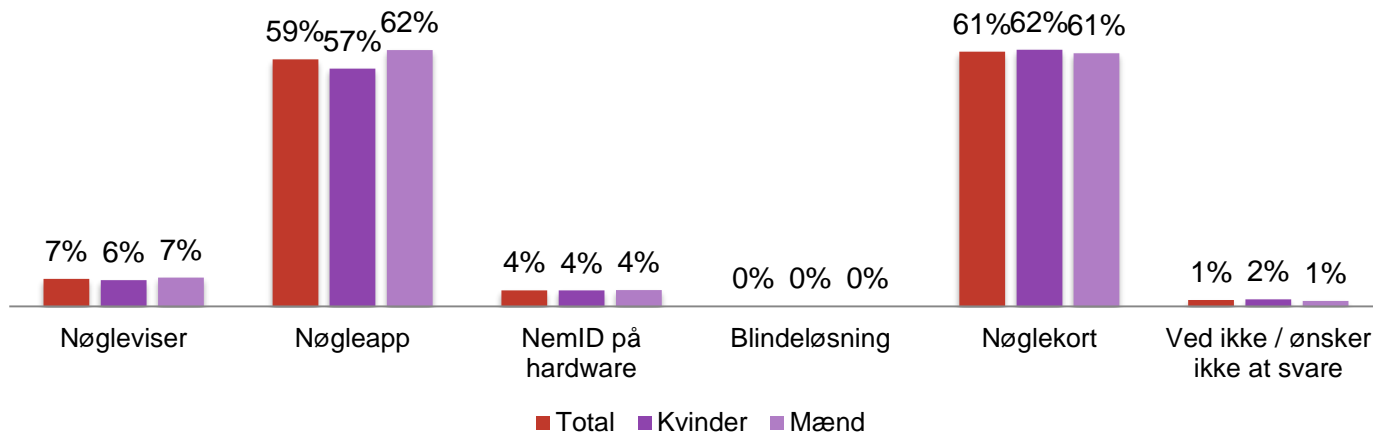
Fordelingen på brug af de forskellige typer af NemID viser, at nøgleappen i 2020 anvendes af næsten lige så mange som nøglekortet.



“Hvilke typer af NemID bruger du?” N= 1540

Mænd bruger nøgleapp marginalt mere

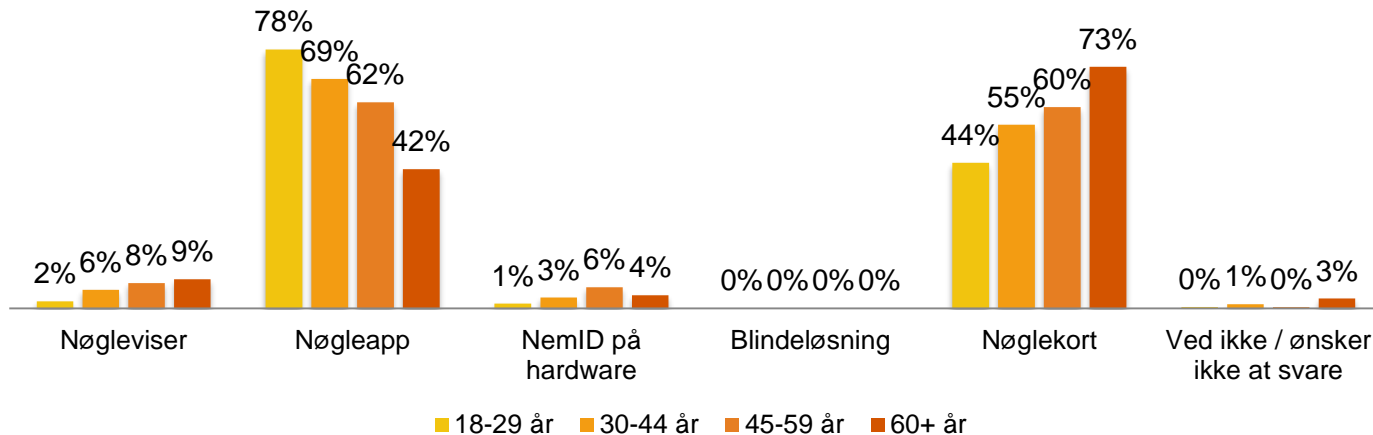
62% af mændene anvender nøgleapp mod 57% af kvinderne.



“Hvilke typer af NemID bruger du?” N= 1540

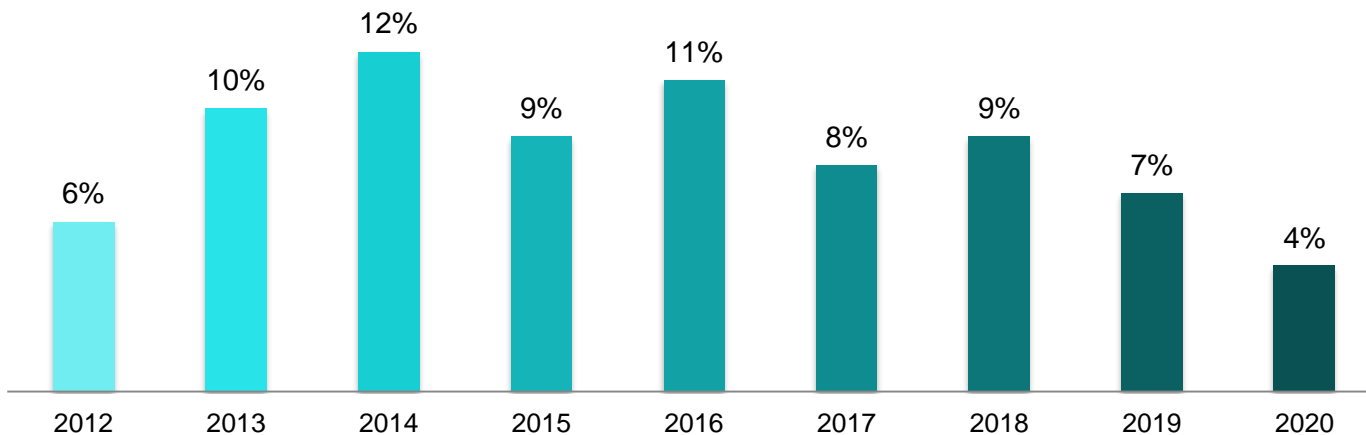
Især de unge har taget nøgleappen i brug

Hele 78% af de 18-29 årige anvender NemID nøgleapp. Det gælder omvendt kun 42% af de 60+ årige, som i udstrakt grad stadig anvender nøglekortet (73%).



Færre har svært ved at bruge NemID

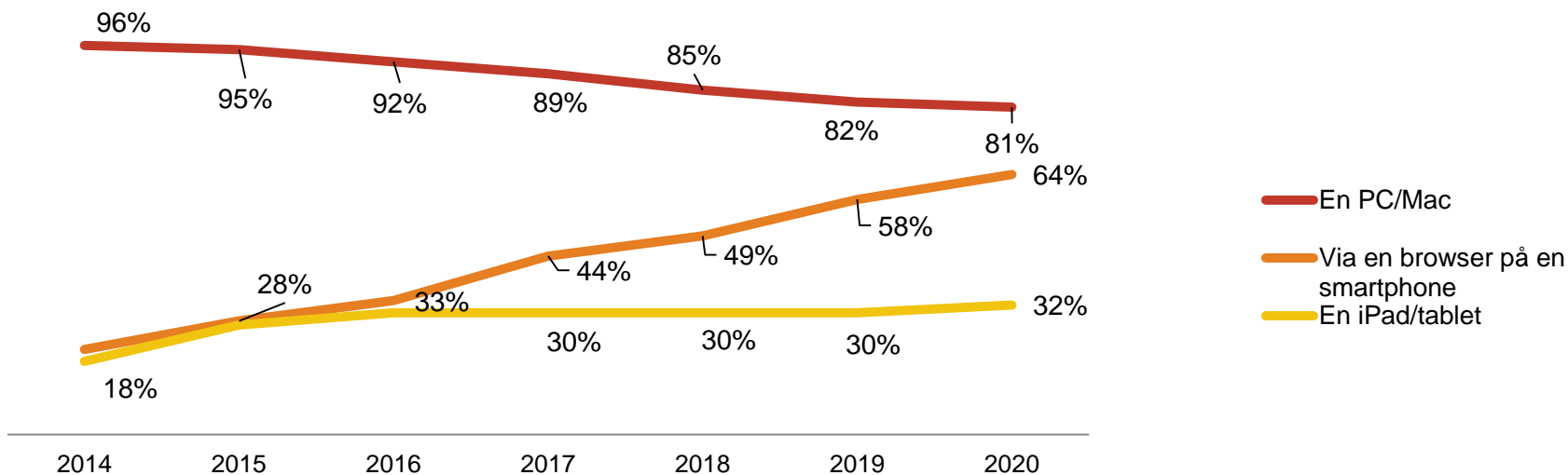
Andelen, som oplever, at NemID er svært at bruge, falder. Kun 4% oplever i 2020-undersøgelsen, at NemID er svært at bruge.



“NEMID er svært at bruge” N= 1553

Flere og flere anvender NemID via smartphone

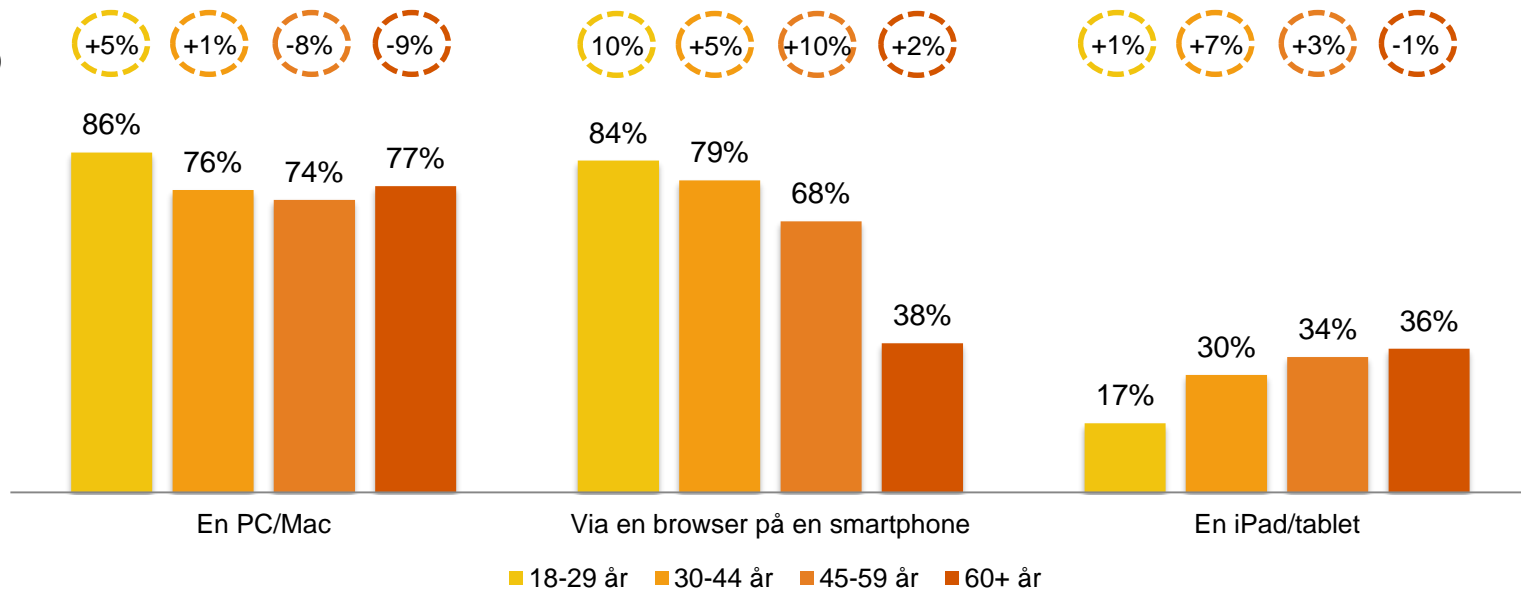
Siden imagemålingen i 2014 har udviklingen i brugen af NemID bevæget sig fra PC/Mac mod mobile devices. I de senere år entydigt mod smartphones. I forhold til 2019 har brugen af NemID taget et spring fra 58% til 64%.



De yngste anvender flest forskellige devices

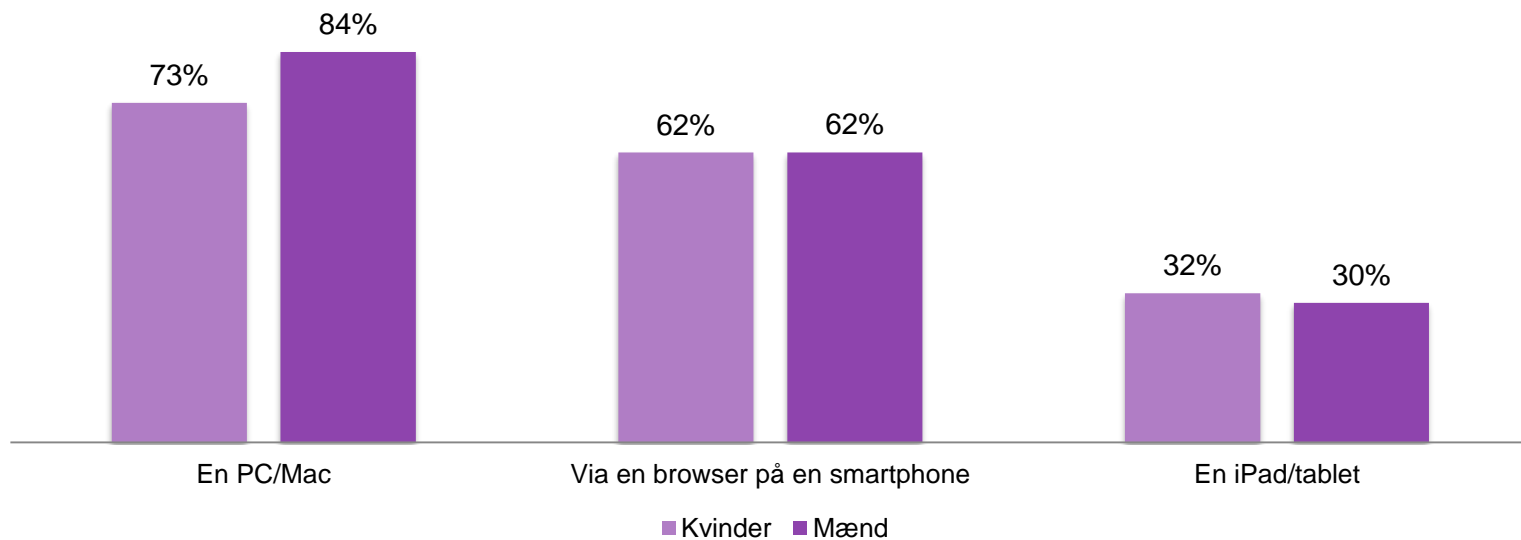
Generelt er tallene dog udtryk for, at brugen af NemID fordeler sig på flere forskellige devices end tidligere.

Udvikling siden 2019



“Hvor benytter du NemID?” N= 1540

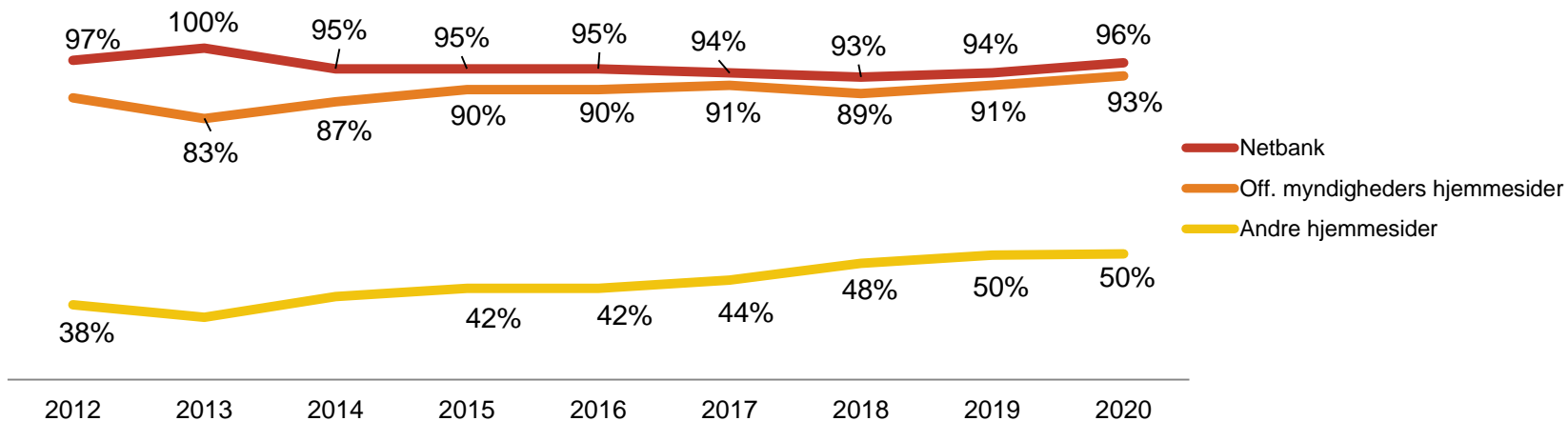
Der er forskel på kvinder og mænds brug af devices



"Hvor benytter du NemID?" N= 1540

NemID bruges flere og flere steder

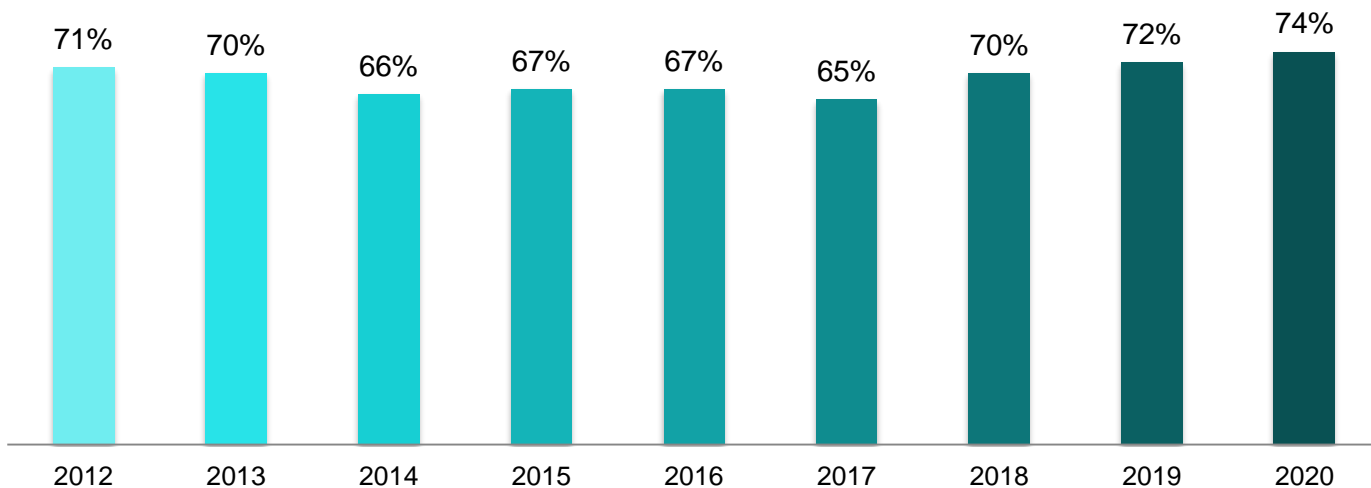
Brugen af NemID på forskellige sider ligger forholdsvis stabilt, med en moderat positiv udvikling for netbank og offentlige myndigheders hjemmesider siden 2019.



“Har du brugt NemID til log-in i ..” N= 1540

Flere foretrækker NemID som login flere steder

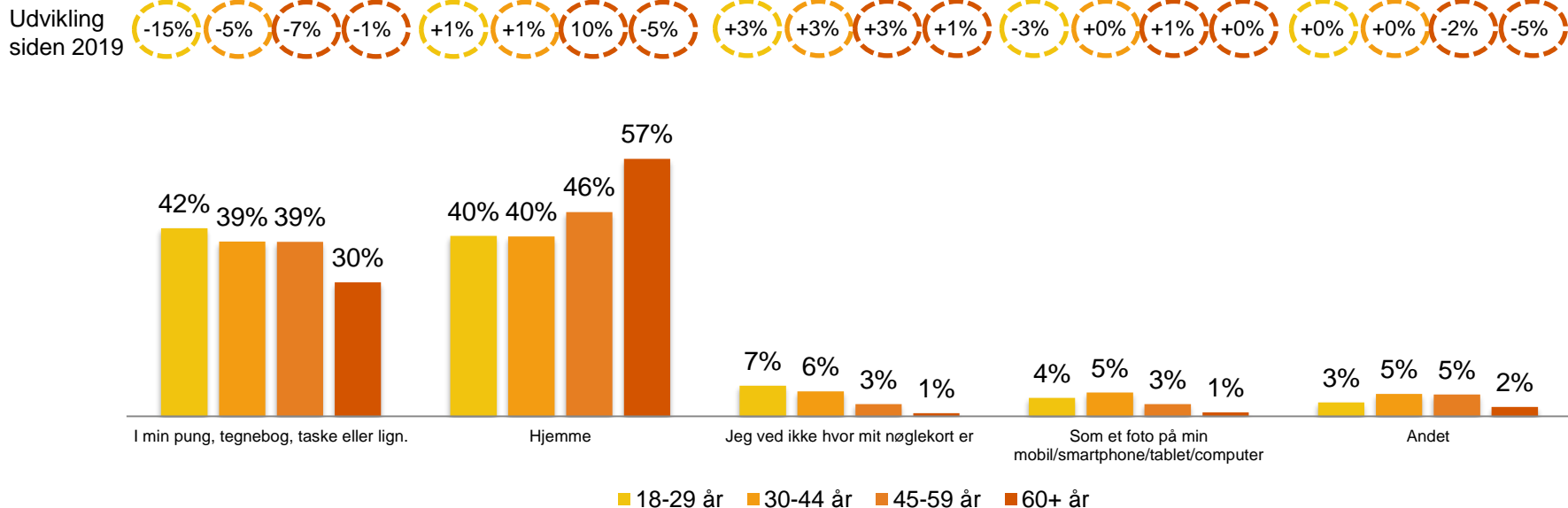
Andelen, som foretrækker NemID som login frem for forskellige logins til de hjemmesider, de besøger, er i fortsat stigning. Det gælder især de ældste grupper. 78% i aldersgruppen er enig/meget enig, mens det kun gælder 64% i aldersgruppen 18-29 år. Det er et fald fra 66% i 2019.



"I hvilken grad foretrækker du at logge ind med NemID frem for at have forskellige log-ins til de hjemmesider, du besøger?" N= 1540

Opbevaring af NemID nøglekort i pap

Færre brugere har nøglekortet med sig på farten. Det skyldes formodentlig primært, at nøgleappen har erstattet nøglekortet i pap som den primære løsning for mange brugergrupper. Tallene indbefatter brugere af nøgleapp.



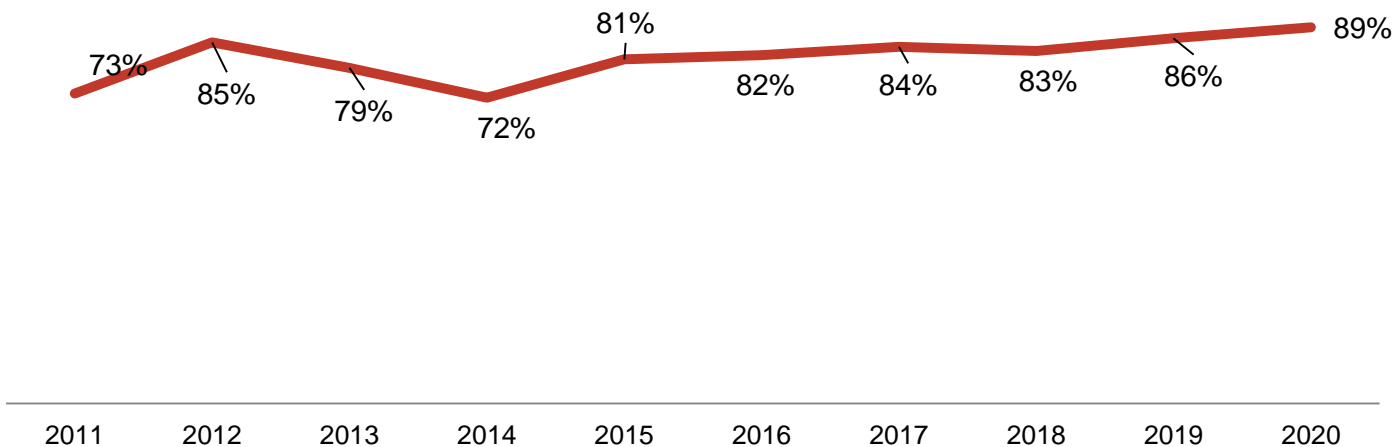
“Hvordan opbevarer du normalt dit NemID nøglekort i pap?” N= 1553

Tillid

til NemID

Tilliden til NemID fortsætter med at stige

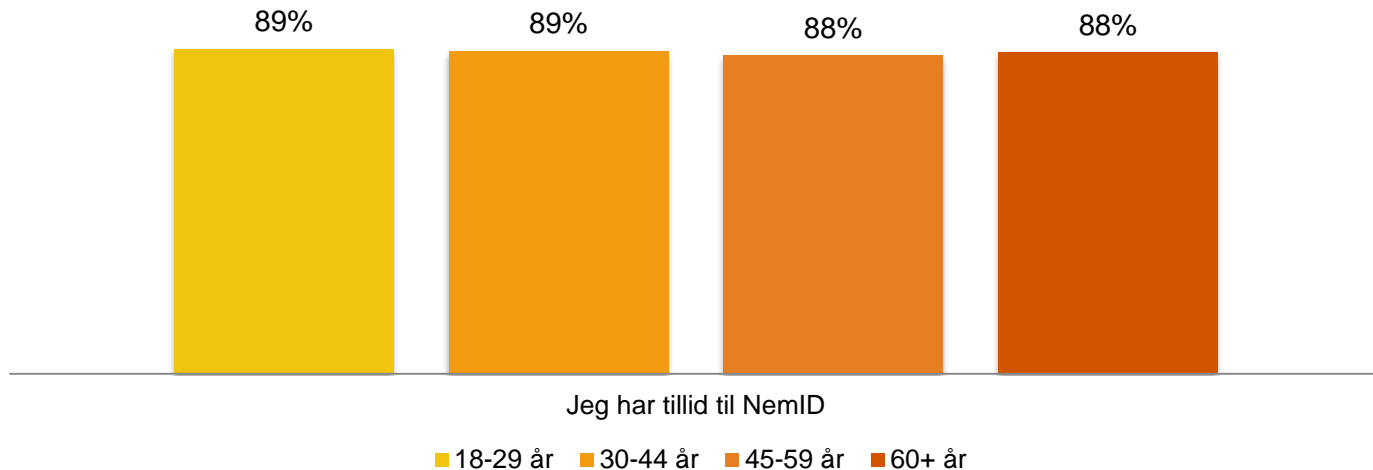
Tilliden til NemID nåede i årets imagemåling sit højeste niveau. 89% af de adspurgte er enten "I meget høj grad" eller "I højgrad" enige i, at de har tillid til NemID.



"Jeg har tillid til NemID" N= 1553

Tilliden til NemID er høj i alle alderssegmenter

Der ses ingen signifikant forskel på tilliden til NemID i de forskellige alderssegmenter.



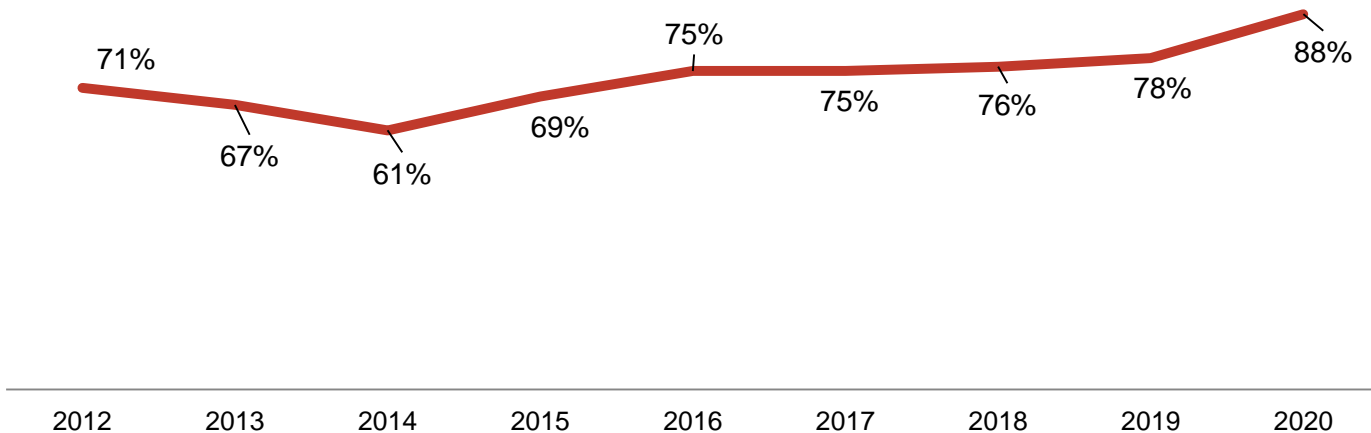
"Jeg har tillid til NemID" N= 1553

Tryghed

med NemID

NemID opleves som en sikker digital adgang

Brugerne er generelt trygge ved NemID og oplever det som en sikker digital adgang. Procentdelen, som "I meget høj grad" eller "I høj grad" er enige, er endda steget med 10 procentpoints siden 2019.



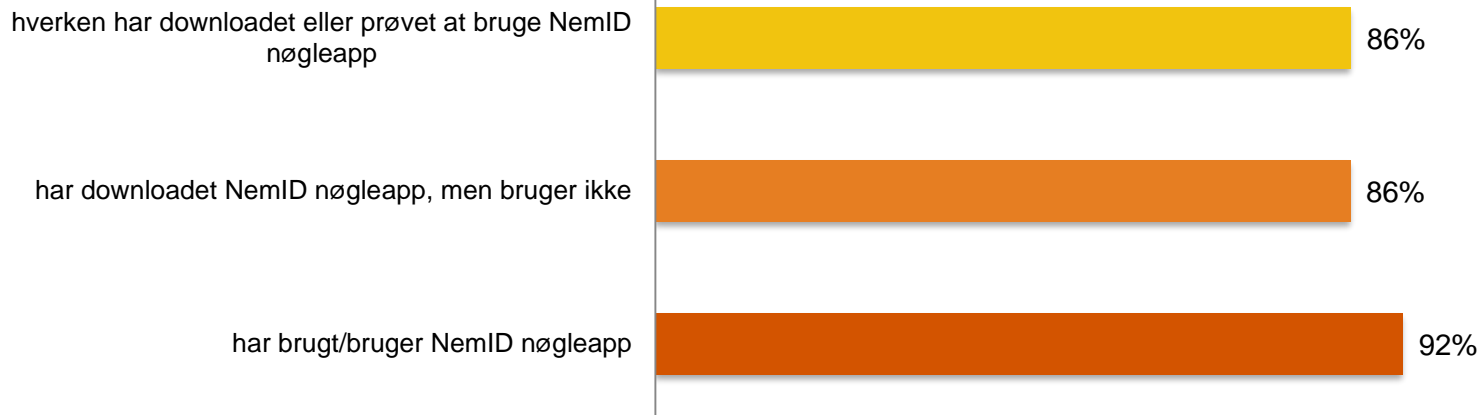
"NemID er en sikker digital adgang" N= 1553

Brugere af NemID nøgleapp er mest trygge

Brugere af NemID nøgleapp er den gruppe, der i højst grad oplever NemID som en sikker digital adgang. Bemærk dog, at mange unge anvender NemID nøgleapp; en gruppe, som i forvejen oplever NemID som en sikker adgang.

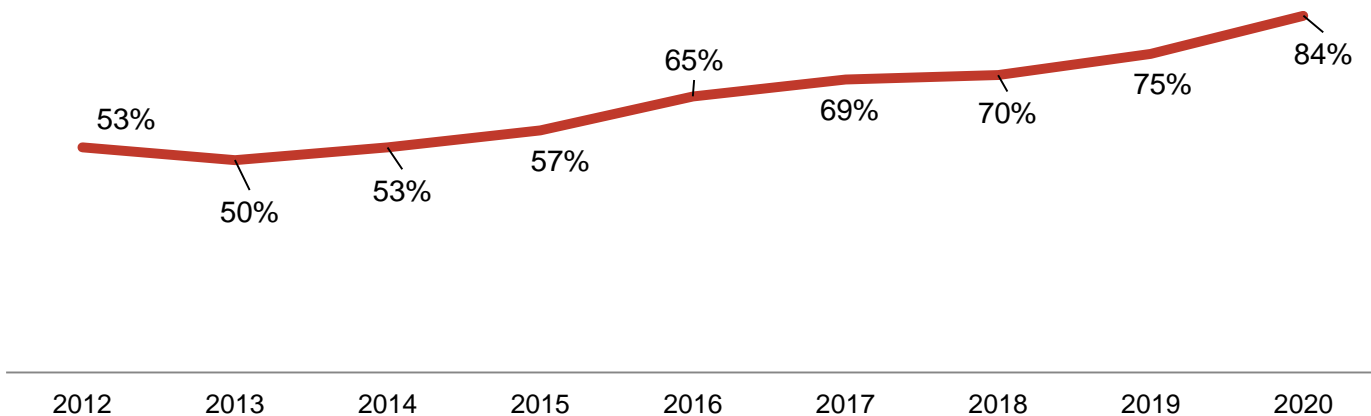
Brugere som:

Er trygge ved NemID som en sikker digital adgang:



Stor tryghed ved brug af NemID til underskrift

Den generelt stigende tryghed ved brug af NemID manifesterer sig også i brug af NemID til underskrifter. 84% af deltagerne i imagemålingen føler sig trygge ved det. Et markant og signifikant spring på 9 procentpoints fra undersøgelsen i 2019.

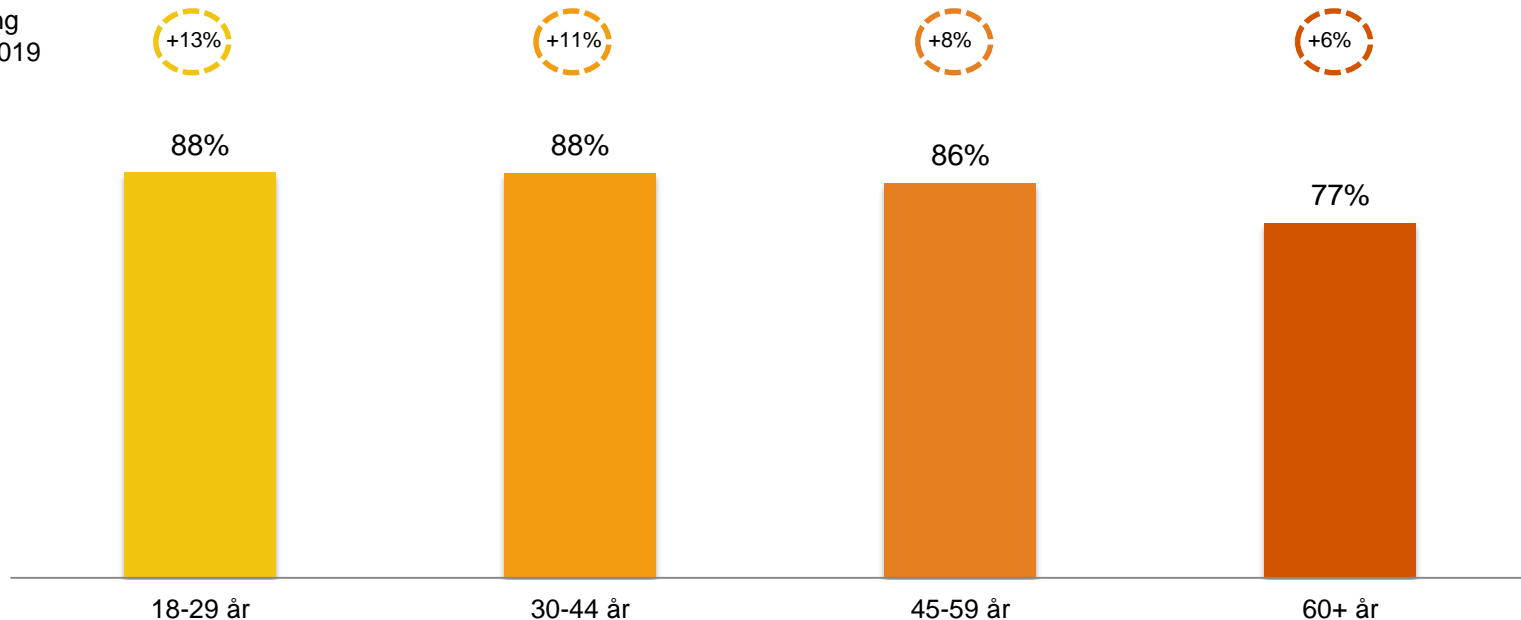


“Nogle steder kan man underskrive eksempelvis aftaledokumenter digitalt med NemID. Ville du føle dig tryk ved at underskrive aftaler på nettet med NemID? (fx lejekontrakt, køb af bolig eller ved optagelse af et banklån)” N= 1553

Stor tryghed ved brug af NemID til underskrift

Der er forskelle i forskellige brugergruppers tryghed ved brug af NemID til underskrifter. Grupperne af yngre brugere er mest trygge. Generelt er trygheden dog steget bemærkelsesværdigt siden seneste undersøgelse.

Udvikling siden 2019



“Nogle steder kan man underskrive eksempelvis aftaledokumenter digitalt med NemID. Ville du føle dig tryk ved at underskrive aftaler på nettet med NemID? (fx lejekontrakt, køb af bolig eller ved optagelse af et banklån)” N= 1553

Stor tryghed ved brug af NemID til underskrift

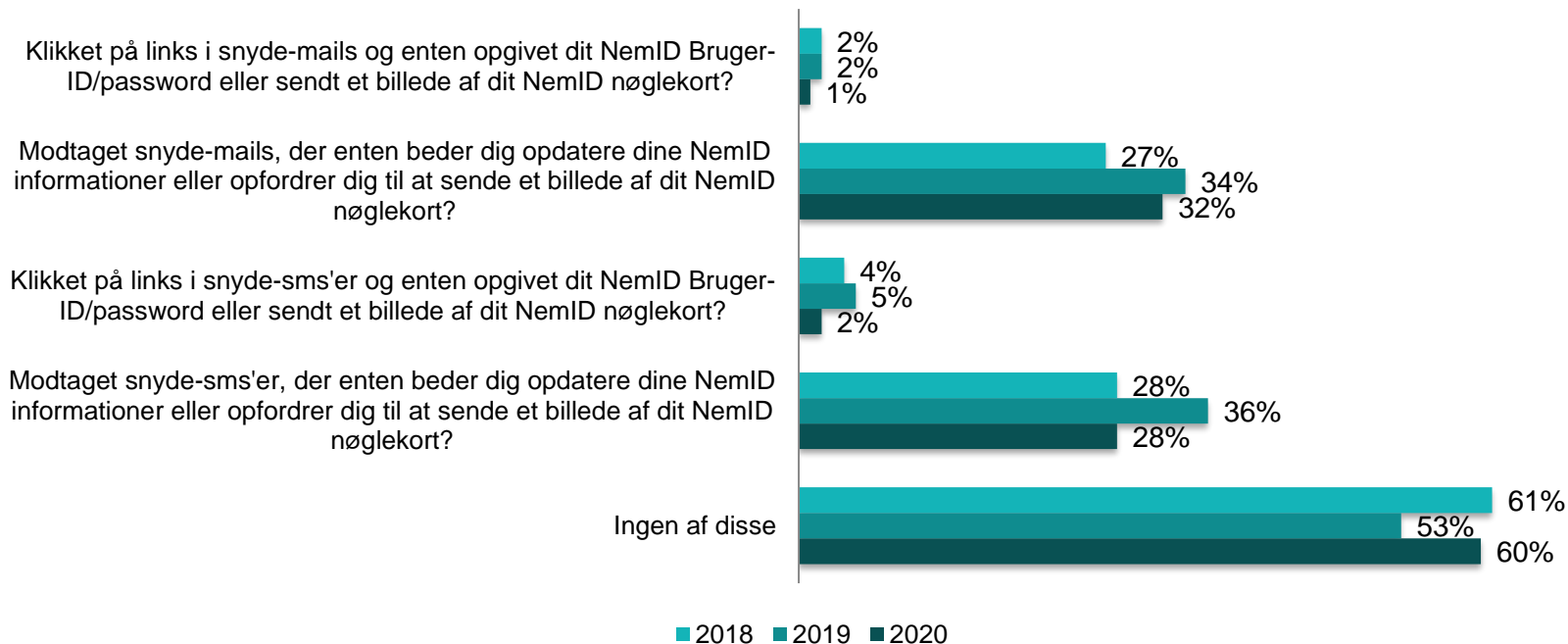
Der er forskelle i forskellige brugergruppers tryghed ved brug af NemID til underskrifter. Mænd er mest trygge. Generelt er trygheden dog steget bemærkelsesværdigt siden seneste undersøgelse.



“Nogle steder kan man underskrive eksempelvis aftaledokumenter digitalt med NemID. Ville du føle dig tryk ved at underskrive aftaler på nettet med NemID? (fx lejekontrakt, køb af bolig eller ved optagelse af et banklån)” N= 1553

Færre oplever problemer med snyde-mails/SMS'er

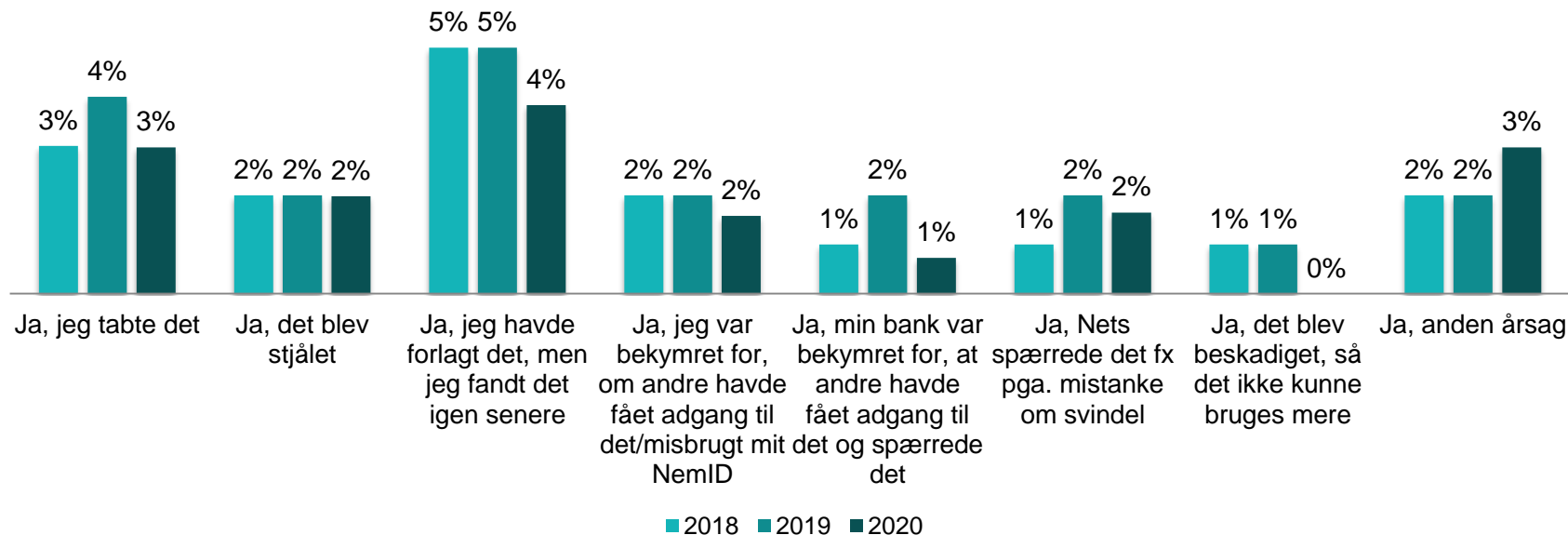
Der ses et mindre fald i oplevelser med phishingforsøg siden 2019.



"Har du nogensinde.." N= 1553

Spærring af NemID

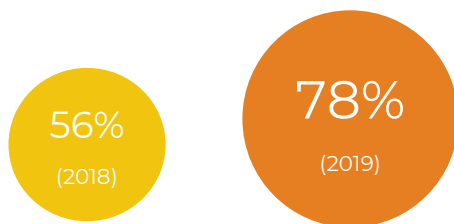
86% har aldrig fået spærret deres NemID, hvilket er på niveau med tidligere målinger.



"Har du nogensinde fået dit NemID spærret?.." N= 1553

NemID nøgleapp

Flere har hørt om NemID nøgleapp



88%

Har hørt om NemID nøgleapp

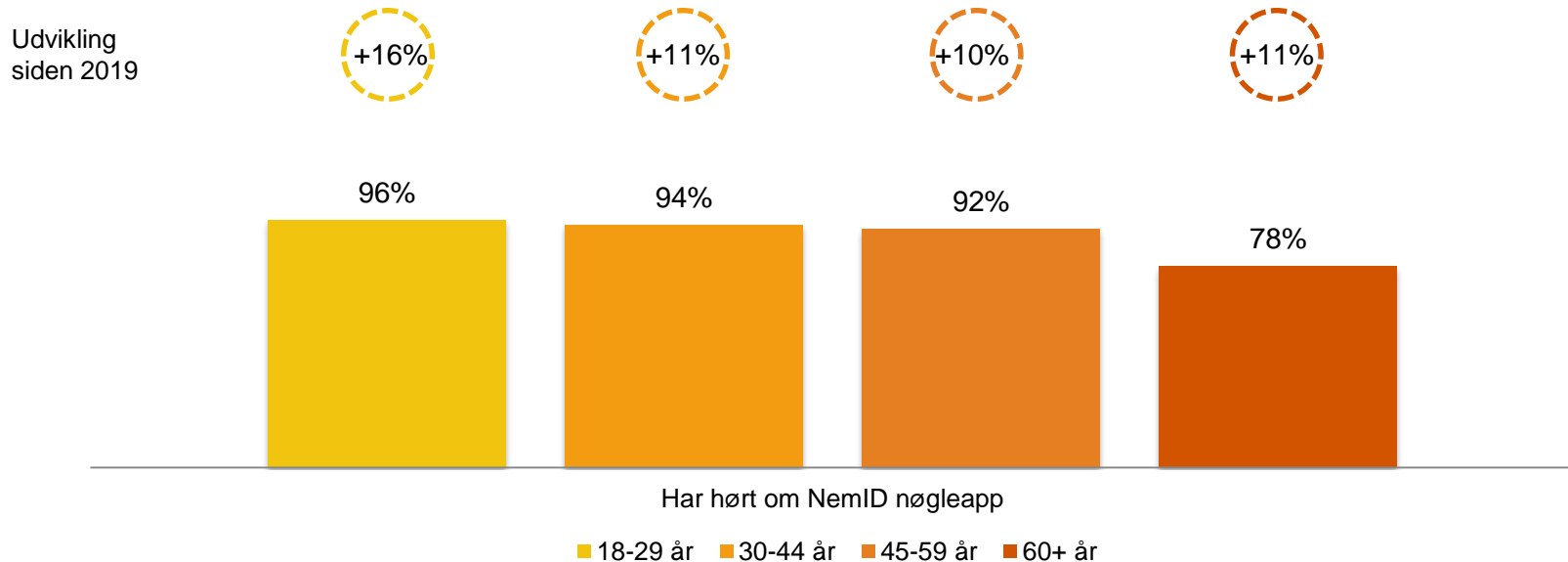
“

Det er hamrende praktisk! Jeg skal ikke finde papkortet frem hele tiden (bruger NemID mellem 5-10 gange om dagen. Og det løber ikke tør, hvilket var ualmindeligt praktisk da jeg boede 6 måneder i Filippinerne.

”

Mand, 34 år, Region Hovedstaden

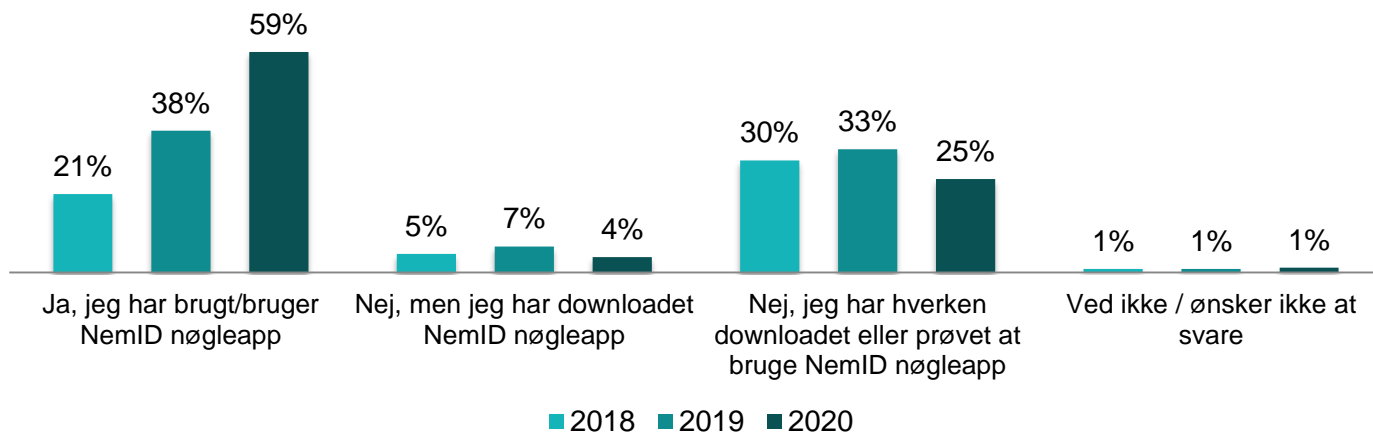
Kendskabet til nøgleapp er især øget hos de unge



“Har du hørt om NemID nøgleapp?” N= 1553

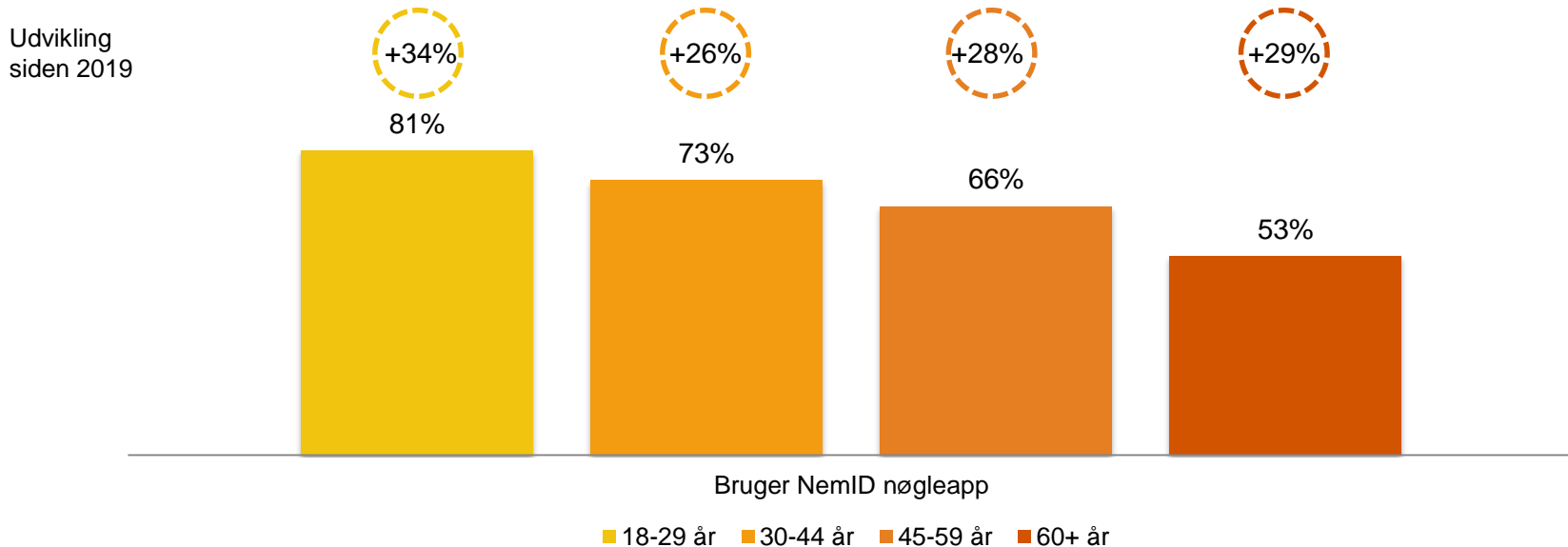
2020 markerer stor fremgang for nøgleappen

Der ses et markant spring i respondenter, som angiver at de bruger nøgleappen fra 2019 til 2020. 59% af alle deltagere i undersøgelsen angiver, at de bruger appen. En stigning fra 38% i 2019. Af de, som har hørt om appen, bruger 66% appen aktivt.



Brugen af appen er højest i de yngste grupper

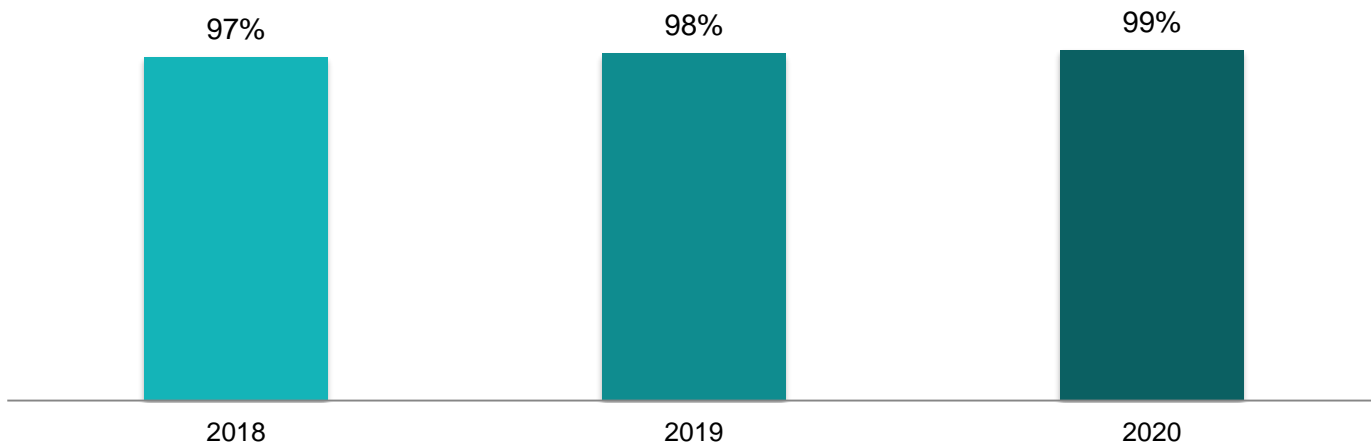
Stigningen i brug ses i alle alderssegmenter, men er særlig markant hos de helt unge, hvor 8 ud af 10 nu anvender appen.



"Bruger du NemID nøgleapp?" N = 1365

Høj tilfredshed med nøgleappen

Der er fortsat meget høj tilfredshed med nøgleappen. 99% af alle brugere er lidt/mindre tilfreds, tilfredse eller meget tilfredse med brugen af appen.



"Er du tilfreds med NemID nøgleapp?" N= 904 (brugere af nøgleapp)

“

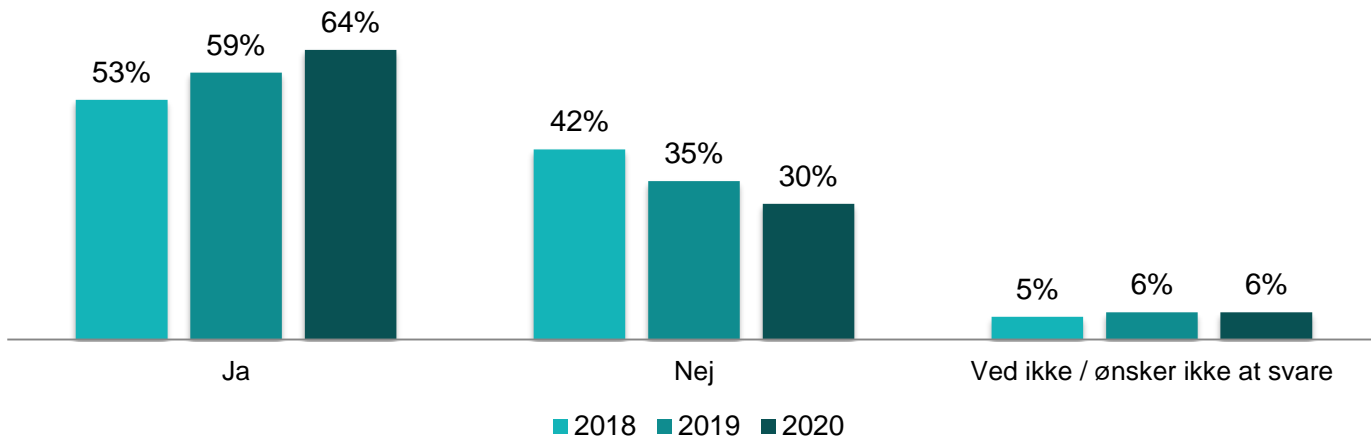
Det har sparet et led når man ikke altid har pungen på sig og derfor nemt selv kan godkende tingene via appen.

”

Kvinde, 33 år, Region Midt

Nøgleappen fører til øget brug af NemID

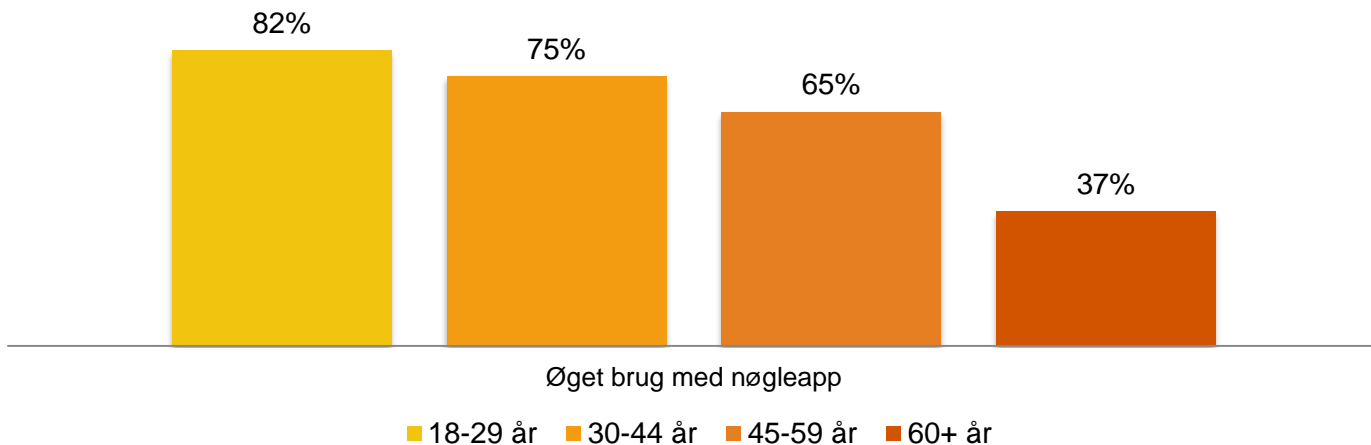
Brugerne oplever, at nøgleappen får dem til at bruge NemID oftere. Det er endda en tendens, som er øget siden 2018.



“Har muligheden for at logge på med nøgleapp fået dig til at bruge NemID oftere?” N= 904 (brugere af nøgleapp)

Især de yngre har øget brugen med nøgleapp

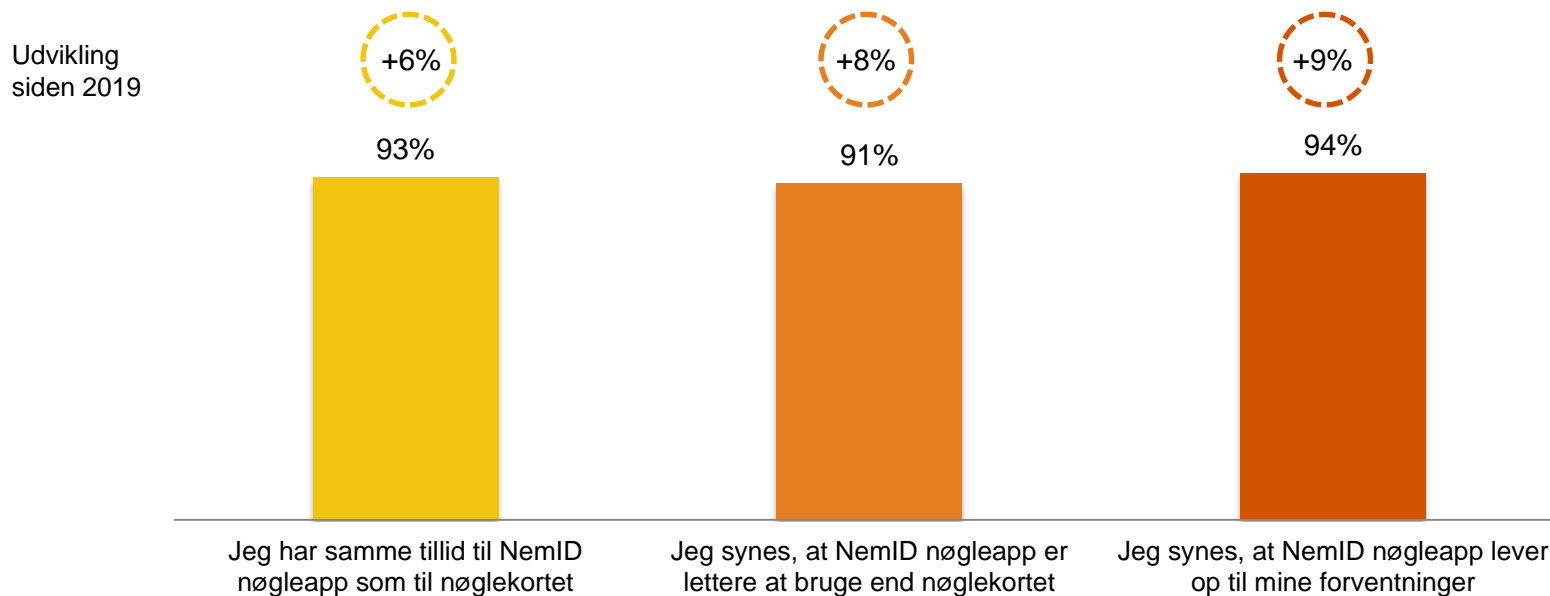
82% i den yngste gruppe angiver, at muligheden for at logge på med nøgleapp, har fået dem til at bruge NemID oftere. Det gælder til gengæld kun for 37% i den ældste gruppe.



“Har muligheden for at logge på med nøgleapp fået dig til at bruge NemID oftere?” N= 904 (brugere af nøgleapp)

Nøgleappen er let at bruge og opleves tryk

Nøgleappen matcher nøglekortet på tillid, men opleves lettere at bruge. Fremgangen på alle parametre siden 2019 indikerer, at danskerne for alvor har taget nøgleappen til sig.



“Hvor enig eller uenig er du i nedenstående udsagn?” N= 904 (brugere af nøgleapp)

“

Jamen, det er da det eneste
rigtige, og samtidig nemt og
sikkert at bruge

Kvinde, 78 år, Region Sjælland

”



peytz & co