

En undersøgelse af danskernes tilfredshed med NemId



English title: A study of Danish satisfaction with NemId

Udarbejdet af: Julie Olegovna Andersen

Vejleder: Lars Grønholdt

Institut for Afsætningsøkonomi

Satseenheder inkl. Figurer: 179.362

Normalsider: 78,84

Executive summary

NemId is a state project which applies the entire Danish population. It is not possible to say no to NemId which makes it important that all citizens are satisfied with NemId. Aim of this thesis is to find out what action is required of DanId to increase overall satisfaction with NemId.

A conceptual model has therefore been developed, with a background in literature. By combining theories in Diffusion of Innovations, Innovation Resistance Model, Theory of Reasoned Action and Technology Acceptance Model a conceptual model is operationalized. By conducting nine in-depth interviews, a structural equation model with latent variables and a measurement system is proposed. To validate the structural equation model, 440 internet surveys were conducted. The model is estimated and tested by using partial least squares.

A high level of explanatory level is obtained, and the results indicate strong support for the proposed model. The estimated model gives performance indexes for each variable in the model and impact scores for the relationships between the variables.

Variables perceived ease-of-use, perceived risk, existing practices and Word Of Mouth, were found to have the strongest impact on a users overall satisfaction with NemId. Variable perceived usefulness was also found to have an impact on overall satisfaction.

The variable that achieves a low index is WOM. The negative WOM should therefore be changed to more positive WOM to achieve a greater satisfaction with NemId. Index numbers of variables perceived risk and perceived usefulness must also be improved to increase overall satisfaction with NemId. By highlighting that DanId is an adequate protector of users' personal information, and that NemId has many advantages, will improve overall satisfaction.

It has not been possible to find out whether the degree of satisfaction varies within the population. The only significant demographic variable is gender. This shows that women are more satisfied with NemId than men. DanId should therefore focus their action on the male population.

The results of this study suggest that further research is required to achieve a higher level of explanatory for variables risk, inconvenience and perceived usefulness. The thesis only focuses on WOM, therefore further research in impact on a users overall satisfaction by electronic WOM is also required.

Indholdsfortegnelse

1 Indledning	7
1.2 Problemidentificering	8
1.3 Problemformulering.....	9
1.4 Afgrænsning	10
1.5 Struktur.....	11
2 Teori.....	12
2.1 Indledning.....	12
2.2 Diffusion of Innovations	13
2.3 Model of Innovation Resistance	17
2.3.1 Karakteristik af innovationen, den forbrugerafhængige.	18
2.3.2 Karakteristik af innovationen, den forbrugeruafhængige.....	21
2.3.3 Forbrugerkarakteristikker, psykologiske variabler	22
2.3.4 Forbrugerkarakteristikker, demografiske variabler.....	24
2.3.5 Mekanismen for udbredelse af information herunder typer og karakteristika	24
2.4 Theory of Reasoned Action og Theory of Planned Behavior	25
2.5 Technology Acceptance Model.....	26
2.6 Delkonklusion.....	28
3 Metode	31
4 Kvalitative undersøgelser.....	32
4.1 Observationsteknik	32
4.2 Dybdeinterviews	33
4.3 Resultater af de kvalitative analyser	35
4.3.1 Relative fordele/ulemper	35
4.3.2 Kompatibilitet	38
4.3.3 Risici.....	40
4.3.4 Social risiko og social holdning/WOM:	44
4.3.5 Komplexitet.....	45

4.3.6 Kvaliteten i kommunikationen.....	47
4.3.7 Færdigheder i at bruge computer	48
4.4 Delkonklusion.....	48
5 Opstilling af SEM.....	50
6 Kvantitativ analyse	51
6.1 Kvantitative undersøgelser	51
6.2 Måling og skalering	52
6.3 Rensning af data	53
6.4 Beskrivende analyser	53
6.4.1 Frekvenstabeller over demografiske data.....	53
6.4.2 Krydstabeller og Chi-square test.....	54
6.5 Faktoranalyse.....	55
6.5.1 Resultater af faktoranalysen konfirmativ tilgang.....	56
6.5.2 Reabilitetsanalyse.....	57
6.5.3 Resultater af eksplorativ faktoranalyse	57
6.5.4 Diskussion af faktoranalyserne	59
6.6 PLS-analyse.....	61
6.6.1 Målemodellens validitet	61
6.6.2 Estimering og test af modellen	62
6.6.3 Den strukturelle models validitet	66
6.6.4 De latente variables performance.....	67
6.7 Delkonklusion på kvantitativ analyse	74
7 Anbefalinger til DanId	76
8 Validitet, reliabilitet og generaliserbarhed.....	77
8.1 Kildekritik	78
9 Konklusion	79
10 Perspektivering	81

Litteraturliste	82
Bilag.....	86
Bilag1. Spørgerammen for dybdeinterview	86
Bilag 2. Dybdeinterviews	92
Dybdeinterview med Kim Andersen den 15. april 2011	92
Dybdeinterview med Alexander Minch den 17. maj 2011	102
Dybdeinterview med Birthe Kristensen 6. maj 2011.....	111
Dybdeinterview med Ellinor Madsen 5. maj 2011	124
Dybdeinterview med Kenn Yamaue den 19. april 2011.....	132
Dybdeinterview med Mille Yamaue den 19. maj 2011	138
Dybdeinterview med Samir Hallilovic den 4. maj 2011	146
Dybdeinterview med Tanja Maruda den 4. maj 2011	155
Dybdeinterview med Kristina Maruda 11. maj. 2011	164
Bilag 3. Observationer på internettet.....	173
Bilag 4. Internetspørgeskema.....	184
Bilag 5. Frekvenstabeller	195
Bilag 6. Krydstabeller og Chi-square test.....	198
Tilfredshed og køn.....	198
Tilfredshed og alder	199
Tilfredshed og uddannelse	200
Tilfredshed og bopæl	201
Tilfredshed og beskæftigelse.....	202
Tilfredshed og indkomst	203
Bilag 7. Resultater af konfirmativ faktoranalyse	204
Ulemper.....	204
Eksisterende praksis	211
Forudgående erfaring.....	212

Driftssikkerhed.....	215
Økonomisk risiko	218
Sikkerhedsmæssig risiko.....	220
Generel bekymring	227
Oplevet nytte	234
Oplevet brugervenlighed.....	240
Kvaliteten i kommunikationen	246
Innovationsvillighed	252
Færdigheder i at bruge computer og internet	261
Teknologisk angst.....	273
Bilag 8 Faktor loadings.....	278
Bilag 9 Resultaterne af Cronbachs alpha analysen	280
Bilag 10. Resultater af eksplorativ faktoranalyse.....	283
Bilag 11. Sammenligning af resultaterne for faktoranalyserne.....	303
Bilag 12. Model med målevariable	307
Bilag 13. Item reliability	308
Bilag 14. Composite reliability	309
Bilag 15. Diskriminant validitet	310
Bilag 16. Den estimerede model	312
Bilag 17 Værdierne af de latente variable	314
Bilag 18. Effekter	315
Bilag 19 R Square.....	316
Bilag 20. Målevariablenes vægte	317

1 Indledning

Jeg har i en længere periode været ansat i Alm. Brand Netbank Hotline, hvor jeg til daglig hjalp bankens kunder, med de problemer som de oplevede, når de skulle logge på deres netbank. Da chefen for netbanken, første gang for et par år siden, fortalte at der snart ville komme en ny løsning, NemId, på markedet som ville afløse den daværende certifikatløsning, syntes jeg at det lød meget spændende. Han fortalte, at NemId er et projekt, igangsat af staten og som har til formål at digitalisere Danmark. NemId skulle gælde alle banker, samt det offentlige og være et fælles login til det hele.

Alm Brand Netbank har i lang tid kunne tilbyde deres kunder en lignende løsning, som de kaldte for et nøglekort. I det daglige arbejde i Netbank Hotline, var det meget svært at overbevise bankens kunder om, at de skulle vælge dette nøglekort som en permanent løsning. Det blev oftest brugt som en nødløsning og den absolutte sidste udvej, når alt andet fejlede. Nu hvor NemId langt om længe er kommet på markedet og er taget i brug, synes jeg stadig, at det er meget spændende, at noget så omfattende har kunnet lade sig gøre. Især når jeg husker hvor svært det var for mig at overtale kunderne til at anvende et nøglekort.

Efter lanceringen af NemId var der så stor en efterspørgsel på NemId kortet, at systemet brød sammen på premiere dagen. Det er dog ikke alle som deler min begejstring for NemId. Mange er skeptiske ved netop den fælles opbevaring af alle certifikater samme sted, hos DanId som også står for NemId. Siden lanceringen af NemId, har DanId flere gange været i mediernes søgelys for sikkerhedsbrud, en forældet form for login, manglende kompatibilitet med Mac og ringe løsning for de svagtseende.

Det var nemlig ikke muligt at takke nej til NemId. Og i løbet af 2. halvår af 2010 skulle alle netbank brugere til at logge på netbanken med NemId.

Eftersom NemId er en del af et større projekt, som går ud på at digitalisere Danmark, er det derfor meget vigtigt at den danske befolkning tager NemId i brug og samtidigt bliver tilfredse med løsningen.

1.2 Problemidentificering

For de fleste danske borgere er NemId et nyt og anderledes produkt, som de ikke tidligere har stiftet bekendtskab med. Enkelte danske banker, som Jyske Bank og AlmBrand Bank, har dog haft lignende alternativer, som de kunne tilbyde deres kunder. Denne løsning var et nøglekort. Derudover findes lignende alternativer til NemId, hos mange virksomheder der anvender en elektronisk token¹, til at logge på systemerne på arbejdspladsen. Det er derfor ikke for alle borgere, at NemId er et nyt og innovativt produkt. Forskellen på de allerede kendte løsninger og NemId er dog, at NemId er introduceret af det offentlige samt af alle danske banker og skal gælde for samtlige borgere.

Om NemId er en innovation kommer an på, hvorvidt befolkningen opfatter NemId som noget nyt. En innovation skal have en nyhedsværdi for at kunne kalde sig en innovation. Ser man på Rogers definition af innovation så er det:

“an idea, practice, or object that is perceived as new by an individual or other unit of adoption” (E. M. Rogers, 2003).

Derudover kan innovation også være en ny proces eller en ny fremgangsmåde for benyttelsen af allerede eksisterende teknologi (Organisation for Economic Co-operation and Development, 1997). Der findes ligeledes mange definitioner på hvad, man kan kalde for teknologi. Nogle forskere betragter udelukkende hardware som teknologi, hvor igen mange mener, at software på samme måde kan betragtes som teknologi. Derudover kan et ellers gammelt hardwaresystem, som bruges på nytænkende måde, ligeledes betragtes som en ny og innovativ teknologi (Organisation for Economic Co-operation and Development, 1997). Jævnfør ovenfor nævnte definitioner på teknologiske innovationer, falder NemId ind under denne betegnelse. De fleste brugere af NemId har ikke tidligere stiftet bekendtskab med lignende løsninger, på trods af at lignende produkter har været introduceret på det danske marked.

Af de teorier som findes omkring introduktionsprocessen for innovative teknologiske løsninger, er Rogers Diffusion of Innovations teori den mest accepterede (E. M. Rogers, 2003). Denne beskriver den proces, hvorigennem innovationer bliver diffunderet og accepteret indenfor brede sociale netværk. På trods af at Rogers anerkender, at en beslutning

¹ Een token fungerer som en elektronisk nøgle til at få adgang til eksempelvis en netbank. En token anvendes som supplement til eller i stedet for en adgangskode for at bevise, at kunden er den, han hævder at være.

om at tage en ny IT-teknologi i brug, kan komme fra en autoritet, så beskæftiger teorien sig primært med valgfrie produkter, hvor forbrugeren selv tager stilling til at adoptere eller afvise produktet. Dette er dog ikke tilfældet med indførelsen af NemId, hvor de danske borgere er tvunget til at tage løsningen i brug.

Meget få undersøgelser er lavet omkring produkter som er påtvunget bestemte forbrugergrupper. Eksempelvis findes der undersøgelser af svenske supermarkeder, som har indført selvbetjeningskasser som eneste mulighed for at handle. Machiel J. Reinders (Reinders, Dabholkar, & Frambach, 2008) m flere, har derudover fortaget en analyse af de konsekvenser der måtte være, når man tvinger forbrugerne til at benytte teknologibaserede selvbetjeningssystemer (Reinders et al., 2008). Indenfor organisationsteorien, findes der også eksempler på tvungne implementeringer af nye IT-løsninger (Ram & Jung, 1991).

Ens for de ovennævnte undersøgelser er, at de når frem til en negativ attitudedannelse hos de forbrugere som bliver tvunget til at benytte et bestemt produkt eller en service uden at have mulighed for at vælge. Samme effekter synes jeg også man kan fornemme i det danske samfund, hvor NemId har fyldt meget i medierne og hvor der er oprettet hjemmesider som udtrykker en stor utilfredshed med NemId. Jeg vil dog rette opmærksomheden mod, at de undersøgelser, som er blevet udført af andre forskere, kun har omfattet relativ små forbrugergrupper og ikke hele befolkninger. Denne mangel på teori og empiri gør NemId til et særligt produkt i en ret unik situation. Der er ikke tidligere fortaget en analyse af en hel befolknings tilfredshed, når disse bliver tvunget til at benytte et produkt som er vedtaget af en autoritet eller i dette tilfælde en myndighed.

1.3 Problemformulering

Ud fra den eksisterende teori samt de få undersøgelser som er blevet lavet, burde størstedelen af den danske befolkning modsætte sig løsningen og tilfredsheden burde være lav. Ser man i forskellige chatfora på internettet og i aviser med tilhørende debatindlæg, får man også den opfattelse, at forbrugerne ikke er tilfredse med NemId. Der er dog også forbrugere som forsvare NemId og som er glade for at bruge det. Det er egentlig, i sig selv, ikke underligt at der blandt befolkningen eksisterer modstridende holdninger til NemId. Det som derimod gør NemId til et spændende projekt, er netop hvorfor holdningerne til NemId er så forskellige. Ligeledes er det spændende at finde ud af, hvad der kan gøres for at flere danskere bliver mere tilfredse med at bruge NemId. Siden utilfredsheden med NemId synes at være dominerende, må der være nogle variable ved NemId som ikke er optimale og som burde

blive justeret af DanId. Da ikke alle forbrugere er ens, vil det samtidigt være meget relevant, at undersøge hvordan den utilfredse forbruger adskiller sig fra den tilfredse.

Dette bringer mig derfor til følgende problemformulering:

Hvilke tiltag kræves der af DanId for at øge den generelle tilfredshed med NemId?

Problemformuleringen vil blive besvaret ud fra følgende underspørgsmål:

- Hvilke variable påvirker brugernes tilfredshed med NemId?
- Hvilke variable har den største påvirkning på tilfredsheden med NemId?
- Hvordan varierer graden af tilfredsheden inden for befolkningen?
- Hvordan kan denne viden bruges af DanId for at øge den generelle tilfredshed med NemId?

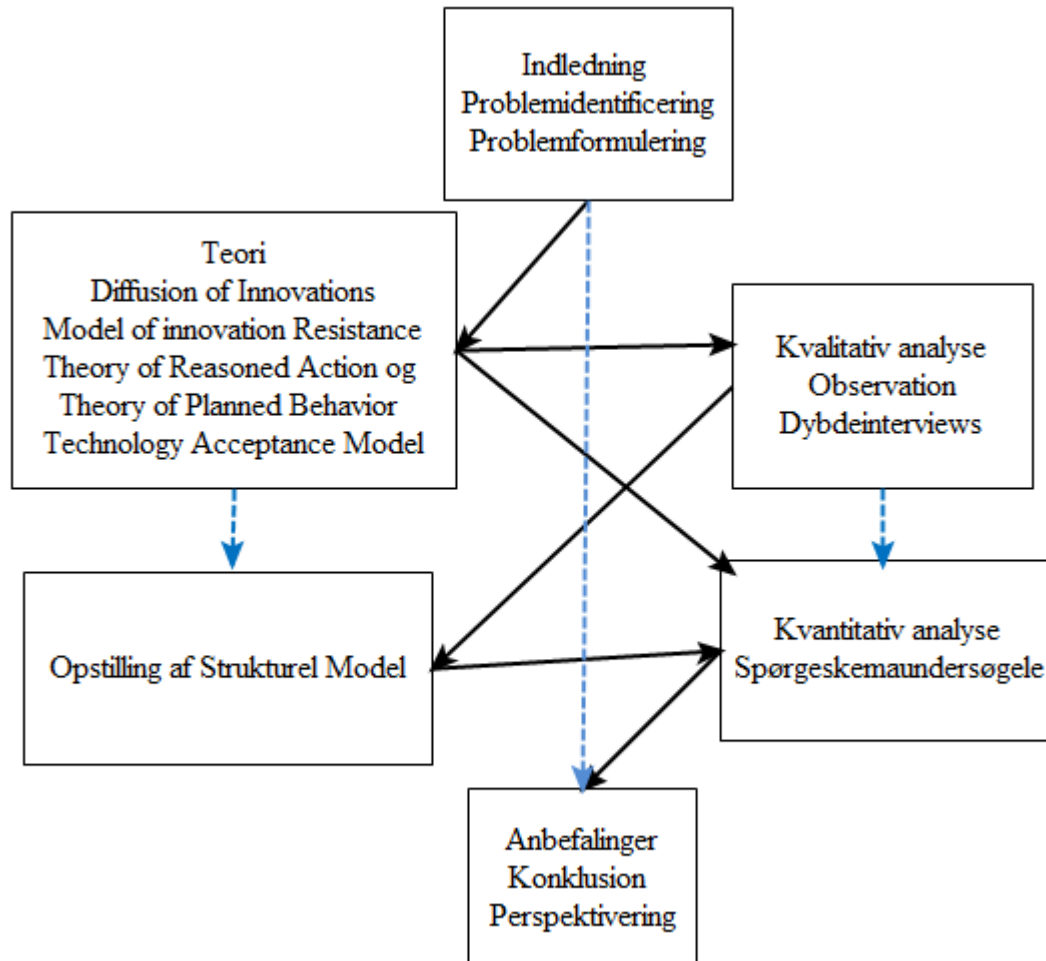
1.4 Afgrænsning

For at jeg kan skabe et retvisende billede af den overordnede tilfredshed med NemId, er det nødvendigt, at mine respondenter har benyttet sig af NemId og dannet sig en mening om det. Derfor vil jeg sætte fokus på anvendelsen af NemId i forbindelse med netbanker, da 71 % af den danske befolkning anvendte en netbank i 2010 (Danmarks Statistik, 29. april 2011).

1.5 Struktur

Opgavens struktur er vist i følgende flow chart, Figur 1

Figur 1. Flow Chart



I det første afsnit er problemet blevet identificeret og den endelige problemformulering præciseret. Denne lægger grundlaget for afhandlingen, da de efterfølgende afsnit søger at besvare problemformuleringen.

I afsnittet Teori, vil jeg præsentere og begrunde de valgte hovedteorier. Her vil læseren kunne danne sig et overblik, over den teori som vil blive benyttet til at besvare problemformuleringen. I dette afsnit vil jeg samtidigt, identificere de variable som kan være forklarende for brugernes tilfredshed med NemId, samt de variable som kan give en karakteristik af brugerne. Jeg vil løbende præsentere læseren for teoriernes anvendelse samt anden relevant teori, til enten et forklarende formål eller når hovedteorierne ikke fyldestgørende dækker det formulerede problem.

Teoriafsnittet vil dermed lægge fundamentet for indsamlingen af empiri i form af observationer og dybdegående interviews og efterfølgende en internetundersøgelse.

Ved analysen af kvalitative data vil jeg identificere de forskellige variable som influerer på brugernes overordnede tilfredshed ved NemId samt de latente variable som kan tænkes at have en effekt på den overordnede tilfredshed.

På baggrund af både teorien og analysen af primære kvalitative data, vil jeg opstille en strukturel model, som skal bruges til at besvare min problemformulering. Denne strukturelle model vil lægge grundlaget for den kvantitative analyse.

Efter den kvantitative analyse vil jeg være i stand til at besvare min problemformulering. En diskussion af løsningsforslagene til DanId vil fremgå af afsnittet anbefalinger.

Afhandlingens resultater og anbefalinger vil fremgå af afsnittet konklusion som også vil lede mig hen til perspektiveringen, hvor implikationerne samt alternative problemstillinger bliver diskuteret.

2 Teori

2.1 Indledning

Eftersom denne afhandling søger at forklare tilfredsheden med et nyt produkt, kan man ikke undgå også at belyse utilfredsheden med samme produkt. For at kunne give konkrete forslag til DanId, om hvordan de kan øge den generelle tilfredshed med NemId, er det nødvendigt også at identificere de variable som påvirker brugernes utilfredshed. Derfor vil teorien fokusere på at identificere de variable som både påvirker tilfredsheden og utilfredsheden.

Ser man overordnet på forskningsområdet, diffundering af innovative produkter, er der egentlig mange forskere på området, som hver især bruger diffusionsteorien til at forklare diffunderingen af meget forskellige produkter. Afhængig af forskningsområdet, bliver diffusionsteorien ofte suppleret med andre teorier som er bedre egnet til at forklare adoptionsprocessen for et bestemt produkt. Det er primært Technology Acceptance Model (Davis, 1986), herefter TAM, og Theory of Planned Behaviour (I. Ajzen, 1991), herefter TPB, som bliver kombineret til at undersøge den individuelle adoption af bl.a. informationsteknologien.

Eksempler på det, finder man bl.a. hos (Wai Mun Lim, 2009), (Chong Alain Yee-Loong , Darmawan Nathan, 2010), (Bhatti, 2007) som alle kombinerer diffusionsteorien med TAM og TPB. Dette bliver oftest gjort ved at uddrage de relevante faktorer, fra hver teori, for derefter at benytte disse som forklaringsgrundlag for undersøgelsen. Typisk er det den subjektive norm som bliver uddraget af TPB kombineret med perceived usefulness, herefter opfattet nytte, og perceived ease-of-use, herefter opfattet brugervenlighed, som bliver uddraget af TAM modellen. Nogle forskere mener desuden at TAM og TPB teorierne er komplementære, og bør bruges sammen for at opnå de mest retvisende resultater. Dette er bl.a. gjort af Lee i en undersøgelse af internetbanker. (Lee, 2009).

Omhandler undersøgelserne modstanden af innovation, er der igen mange forskere som har beskæftiget sig med området, og der er kun få benyttede teorier. Indenfor netop modstanden af teknologiske innovationer er det især Ram, S. og Sheth, J.N, som bliver citeret. Den førstnævnte forsker står bag udviklingen af Model of Innovation Resistance (Ram, 1987). Senere er den blevet modificeret og simplificeret af Ram S. i samarbejde med Seth, J.N.. Eksempler på undersøgelser hvor modstand mod innovationer bliver brugt som undersøgelsesområde, kan læses i følgende artikler: (Laukkanen, Sinkkonen, & Laukkanen, 2008), (Laukkanen Tommi, Sinkkonen Suvi, Laukkanen Pekka and Kivijärvi Marke, 2008).

Jeg vil starte med at give en kort beskrivelse af hver teori, for derefter at uddrage de variable som jeg mener, er relevante for min afhandling. Jeg vil derudover supplere de tre hovedteorier med andre teorier indenfor forbrugeradfærd hvor de tre hovedteorier ikke dækker mit undersøgelsesområde.

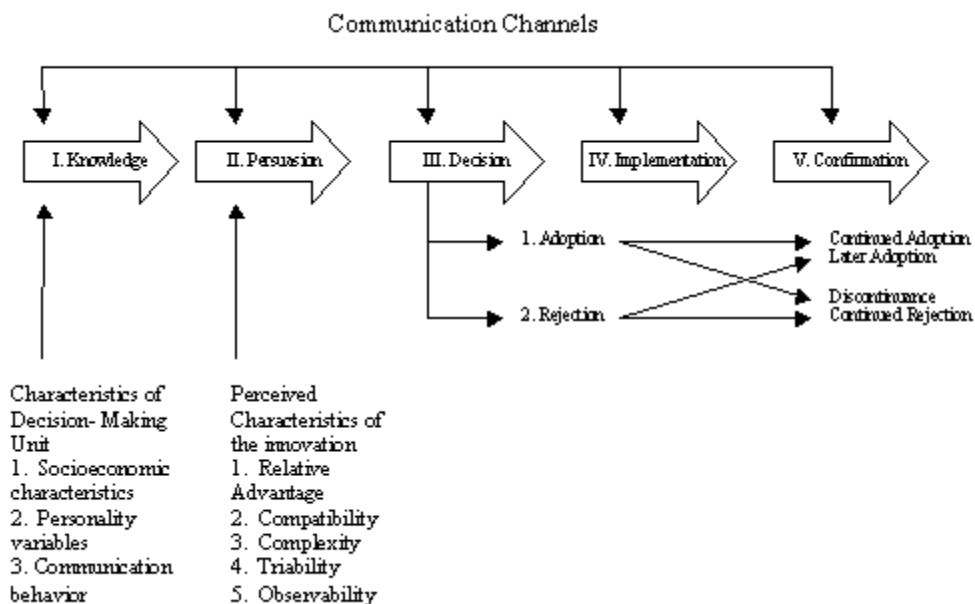
2.2 Diffusion of Innovations

Jeg tager udgangspunkt i Rogers diffusionsteori, fordi NemId er et nyt teknologisk produkt, som DanId har en stor interesse i at få diffunderet blandt de danske forbrugere. Jeg vil på den måde beskrive DanIds fremgangsmåde for at diffundere NemId, samtidigt med, at jeg vil identificere de udfordringer DanId forventes at stå med. Ved anvendelsen af diffusionsteorien vil jeg præcisere hvor i diffusionsfasen, forbrugerne forventes at føle sig utilfredse med NemId.

Rogers diffusionsteori beskriver hvorfor, og med hvilken hastighed, nye idéer og ny teknologi spredte sig indenfor forskellige kulturer og sociale netværk. Rogers foreslår fire forskellige elementer som har indflydelse på spredningen af en idé. Disse er: selve innovationen, kommunikationskanalerne, det sociale netværk samt tid. De enkelte individer i et socialt

netværk, som den nye idé er tilsigtet, vil gennemgå følgende fem stadier: kendskab, overtalelse, beslutning, implementering og bekræftelse. Det er netop disse stadier som er meget spændende at se på for produktet NemId. Rogers model kan ses i følgende Figur 2.

Figur 2. Diffusion of Innovations Model



Kilde: (E. M. Rogers, 2003)

Det første stadie i processen er kendskab. Det er her, at forbrugeren bliver bevidst om produktets eksistens. Ifølge Rogers er der forskellige former for kendskab og for hvordan disse bliver opnået. Han skelner mellem passivt og aktivt kendskab. Det passive kendskab er, hvor forbrugeren ved et tilfælde bliver udsat for informationen vedrørende det nye produkt. Ved aktivt kendskab argumenterer Rogers, at forbrugeren bliver motiveret til at søge mere information om det nye produkt, for at reducere den usikkerhed der måtte opstå med det nye produkts fordele og ulemper. Det kunne jo være at det nye produkt er bedre end det, man i forvejen bruger. (E. M. Rogers, 2003 s. 172)

Der er fra DanIds side blevet brugt betydelige summer penge, til at informere forbrugerne om NemId. Dette er blevet gjort gennem alle tænkelige kanaler, forud for selve implementeringen af NemId. NemId blev samtidigt lanceret, således at de nysgerrige og de, som havde et ønske om at tage løsningen i brug med det samme, fik mulighed for det.

Reklamerne for NemId kræver en høj involvering fra forbrugers side. De fokuserer på at informere forbrugeren om den nye løsning, samtidigt med at de fortæller om de fordele der er

ved NemId. Beklageligvis, er der mange forbrugere som er selektive med de reklamer, de ønsker at eksponere sig selv for. Som supplement til DanIds reklamerne blev der også fra bankernes side sendt breve ud til forbrugerne, for at gøre dem opmærksomme på det forekommende skift i login systemet. På trods af den massive indsats var det ikke alle forbrugere som præcist vidste hvad NemId gik ud på, før de blev pålagt at bruge det.

I andet stadie af processen, overtalelsen, bliver selve attituden hos forbrugeren dannet. Rogers andet stadie, hvor attitudedannelsen foregår, adskiller sig fra senere forskning, hvor Theory of Reasoned Action (Fishbein, Ajzen), herefter TRA og TPB bliver udviklet. Rogers argumenterer for, at det kun er produktspecifikke attributter som spiller en rolle på enten en positiv eller negativ attitude. Han inkluderer, til forskel fra TRA og TPB, sociologiske faktorer, såsom sociale normer og forskellige personkarakteristikker under det første stadie i processen, kendskab. Han forklarer dette med, at netop de sociale normer og personkarakteristika, influerer på forbrugers lyst til at søge informationer vedrørende det nye produkt. Dette er, for Rogers, en forudsætning for det andet stadie, nemlig overtalelsen (E. M. Rogers, 2003 s. 197). At Rogers udelukkende anvender de produktafhængige kriterier for overtalelsesfasen, er siden hen blevet bekræftet i TAM. Denne er dog reduceret til kun at indeholde to faktorer vedrørende produktet, nemlig oplevet nytte samt opfattet brugervenlighed. Ifølge Rogers bliver attituden mod et bestemt produkt dannet i overtalelsesfasen hvorefter en forbruger, afhængig af attituden, engagerer sig i aktiviteter, som enten fører til et valg om adoption eller afvisning af produktet.

Allerede i anden fase af diffusionsprocessen kan der for mange danske forbrugere opstå et skred fra den oprindelige proces. For som tidligere nævnt, er det muligt at flere forbrugere har sorteret informationen om NemId fra og derfor ikke vidste hvad NemId egentlig betød for dem på trods af, at alle forbrugere modtog et brev fra banken med et NemId kort. Det har ikke været frivilligt, at forbrugeren har søgt information om NemId. De har været nødsaget til det, for at finde frem til betydningen af det mystiske brev. Nogle forbrugere har dog også valgt at arkivere brevet uden at tage stilling til det og derved ikke dannet hverken positiv eller negativ attitude. Dette kunne lade sig gøre fordi, at fra brevet blev sendt til de første forbrugere og frem til, at alle banker rent faktisk spærrede for adgangen til Netbank med den tidligere løsning, var ca. seks måneder. Først da bankerne krævede, at der blev logget ind med NemId, kunne de resterende brugere danne sig en mening om NemId.

Den tredje fase af diffusionsprocessen omhandler beslutningen. Det er i denne fase at forbrugeren træffer et valg om at benytte sig af løsningen eller lade være. Der kan være flere

årsager til at en forbruger afviser en innovation. Rogers argumenterer for to former af afvisning; aktiv og passiv afvisning. Den aktive afvisning er, hvor forbrugeren har undersøgt produktet og eventuelt prøvet at bruge det, men alligevel beslutter sig for at ikke at adoptere det. Den passive afvisning opstår når forbrugeren aldrig er nået så langt som at overveje at anvende produktet og dermed ikke har et grundlag for afvisningen (E. M. Rogers, 2003 s. 178).

Denne fase er helt undladt med NemId. Ser man på de konsekvenser det kan have at tvinge forbrugere til at benytte specifikke produkter eller ydelser, har tidligere undersøgelser af bl.a. (Reinders et al., 2008), (Ram & Jung, 1991) vist, at forbrugeren på forhånd danner en negativ attitude mod produktet. Dette er på trods af at produktet kan være af bedre kvalitet.

I den fjerde fase af modellen, implementeringen, bliver innovationen taget i brug. Flere faktorer gør sig gældende i dette stadie. For det første bliver forbrugeren ved med at søge yderligere information om innovationen. Dette kan være for at besvare de mere tekniske spørgsmål såsom, hvordan bruges produktet eller hvor kan forbrugeren få fat på produktet. For det andet er der ikke altid en kort vej fra at have besluttet sig for at anvende produktet til at produktet kan tages i brug da, leveringstiden kan variere fra produkt til produkt. NemId er afhængig af Post Danmark og deres leveringstider. En tredje faktor, som desværre er blevet udeladt af Rogers, er at implementeringen kan ske uden at forbrugeren har gennemgået de to forudgående faser. Rogers tager udgangspunkt i valgfrie produkter, hvilket også betyder, at hans model forudsætter at faserne kommer i rækkefølge. I NemIds tilfælde kan mange af forbrugerne have sprunget de tre første faser over og startet med implementeringsfasen.

Modellens sidste fase, bekræftelse, beskriver hvorfor det er vigtigt for forbrugeren at få bekræftet at beslutningen om ibrugtagning af produktet er rigtig. Her argumenterer Rogers for, at det er vigtigt for forbrugeren at undgå dissonans. Forbrugeren vil derfor være selektiv i sin videre informationssøgning, ved kun at søge information som bekræfter sit valg. I tilfælde af at forbrugeren ikke kan få bekræftet sine valg, kan dette resultere i et bortfald (E. M. Rogers, 2003 s. 190). Rogers skelner mellem to typer bortfald, nemlig erstatning og skuffelse. Ved en erstatning erstatter forbrugeren blot det oprindelige produkt med et der er bedre. Ved skuffelse, ophører forbrugeren med at anvende produktet.

Som ved de forudgående faser i modellen, er der for forbrugeren også begrænsninger i denne fase. Bortfald i tilfælde af utilfredshed er for NemId ikke mulig, hvilket i høj grad kan give forbrugeren dissonansproblemer.

Rogers Diffusion of Innovations Model er en vigtig model at inddrage når man skal forstå den proces forbrugeren går igennem, når denne bliver introduceret for en innovation. Hvis man anerkender denne proces for at være almengyldig, burde DanId have haft en stor udfordring ved introduktionen af NemId. Ved at NemId er besluttet af staten, kan den enkelte forbruger komme ud for at springe flere af faserne over. Udover at beslutningen for implementeringen bliver taget bort, er det også sandsynligt at både kendskabs og overtalelsesfasen bliver sprunget over og at bekræftelsesfasen bliver ligegyldig.

Når det er sagt, er der også flere forbrugere som har haft en positiv oplevelse af NemId. De har fulgt faserne i rækkefølge og dermed også er tilfredse med løsningen.

Det er derfor nødvendigt at se nærmere på de mekanismer som gør sig gældende, når et nyt produkt bliver introduceret på markedet. Dette vil jeg gøre i den næste teori.

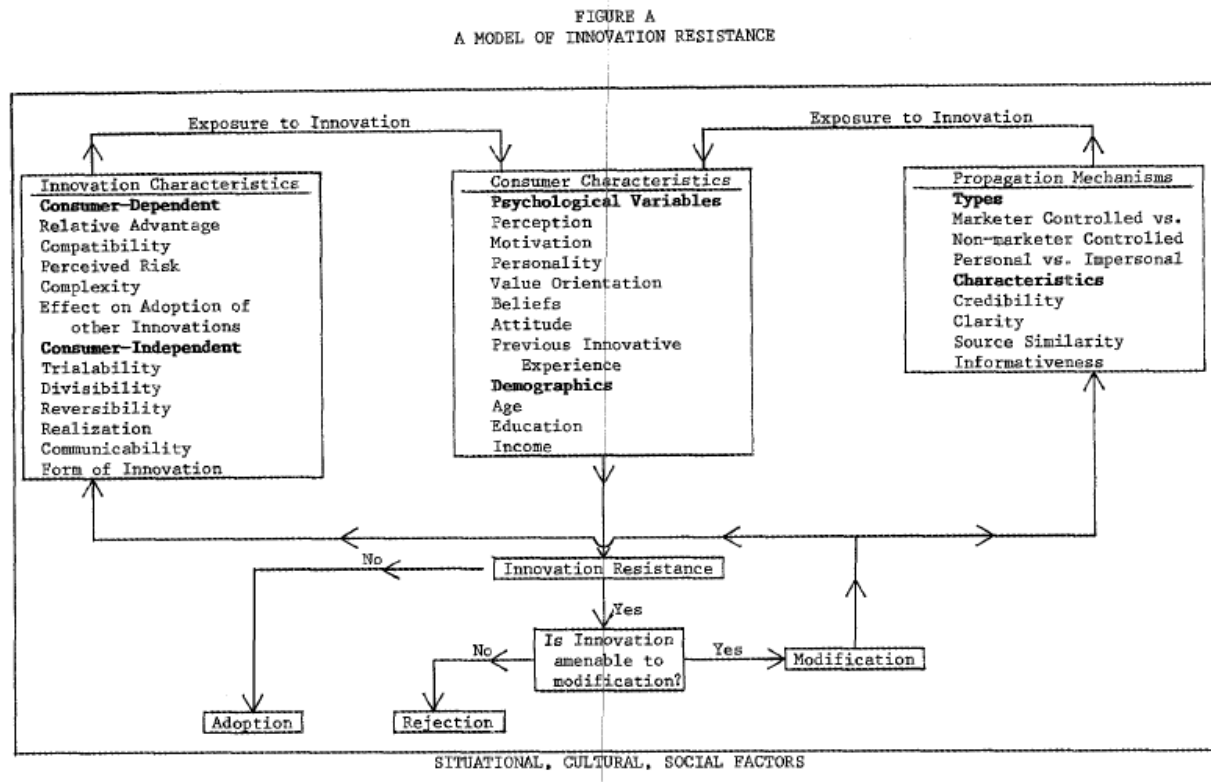
2.3 Model of Innovation Resistance

For bedre at kunne forstå den negative kritik der, fra forbrugernes side, har været af NemId i medierne, er det nødvendigt at se på de variable der gør sig gældende, når et nyt og innovativt produkt bliver introduceret på markedet. Som tidligere defineret i Rogers Diffusion of Innovations modellen, har mange forbrugere ikke fulgt diffusionsprocessen af NemId. Alene dette kan gøre, at forbrugeren danner negative attituder overfor NemId. For at komme mere i dybden med, hvorfor det egentlig forholder sig således, at nogle forbrugere ikke blot accepterer NemId, vil jeg se nærmere på den teori som omhandler modstand mod innovationer. Denne vil hjælpe mig med at få identificeret flere konkrete variable, som kan forklare forbrugernes manglende tilfredshed med NemId.

Model of Innovation Resistance er udviklet af Ram (Ram, 1987). Den omhandler de faktorer, som han mener, er afgørende for, om en forbruger vil acceptere eller afvise en innovation. Rams udgangspunkt er, at forbrugeren har et iboende ønske om psykologisk ligevægt, og at enhver form for ændring, pålagt deres adfærd, kan forstyrre denne ligevægt. Forbrugeren vil derfor hellere undgå denne ændring, frem for at gennemgå en omstilling for at opnå en ny ligevægt. Forbrugeren vil derfor altid forsøge at bibeholde status quo. På trods af at også Rogers anerkender denne dissonans, argumenterer han for, at denne kommer efter, at forbrugeren har adopteret innovationen. Ram argumenterer derimod for, at forbrugeren netop ikke adopterer produktet for ikke at stå i den uønskede situation med kognitiv dissonans. Ram (Ram, 1987), lister flere faktorer, som han mener, forklarer hvorfor en innovation enten bliver forkastet eller taget i brug. Ram deler faktorerne op i følgende tre grupper: karakteristik af

innovationen, herunder forbrugerafhængig og forbruger uafhængig, forbrugerkarakteristika, herunder psykologiske variable og demografiske variable og mekanismen for udbredelsen af information, herunder typer og karakteristika.

Figur 3. Model of Innovation Resistance



Kilde: (Ram, 1987)

Ram argumenterer for, at alle de nævnte variable er med til at forudsige hvorvidt en innovation vil blive accepteret, og om det er nødvendigt at ændre på innovationen. Jeg vil i det følgende ridse op hvordan de forskellige karakteristika, ifølge Ram, påvirker forbrugernes adoption eller afvisning af en innovation. Jeg vil samtidigt diskutere relevansen af disse variable for NemId, for på den måde at finde frem til de variable jeg ønsker at anvende i min afhandling.

2.3.1 Karakteristik af innovationen, den forbrugerafhængige.

Det er ifølge Ram vigtigt, at forbrugeren kan se mange fordele ved anvendelsen af en innovation, og at innovationen samtidigt bliver opfattet som værende i tråd med de eksisterende værdier, normer og behov for at blive accepteret af forbrugeren.

Ser man på Rogers forklaring af udtrykket, så er det:

"the degree to which using an innovation is perceived as being better than the idea it supersedes" (E. M. Rogers, 1995 s. 229)

Forskningen gennemført af blandt andre (Choudhury & Karahanna, 2008; Kuisma, Laukkanen, & Hiltunen, 2007) viser at denne variabel er en stærk indikator for, om forbrugeren vil adoptere innovationen. Derudover skriver Rogers at:

"Diffusion scholars have found relative advantage to be one of the strongest predictors of an innovation's rate of adoption" (E. M. Rogers, 1995 s. 233)

Relative fordele og dermed også ulemper, kunne altså tænkes at være en af de forklarende variable for både tilfredsheden og utilfredsheden med NemId.

Risikoen ved anvendelse af innovationen må helst ikke være eksisterende. Dette gælder for alle typer af risici. Ram definerer de eksisterende risici som; den fysiske, den funktionelle, den psykologiske og den sociale. I og med at NemId er et teknologisk produkt, som vedrører forbrugers økonomi, er det derfor også værd at nævne ydeevne risiko, den finansielle risiko, den sikkerhedsmæssige risiko og risikoen ved beskyttelse af personlige oplysninger. Ikke alle typer af risici er dog relevante i forhold til NemId. Jeg vil derfor kun fokusere på de nedenfor nævnte typer af risici. En god definition af risici finder man hos Ming-Chi Lee (Lee, 2009) som definerer risici som følgende:

"Performance risk: The possibility of the product malfunctioning and not performing as it was designed and advertised and therefore failing to deliver the desired benefits"

"Social risk: Potential loss of status in one's social group as a result of adopting a product or service, looking foolish or untrendy."

"Financial risk: The probability that a purchase results in loss of money as well as the subsequent maintenance cost of the product."

"Security/Privacy risk: Potential loss of control over personal information, such as when information about you is used without your knowledge or permission. The extreme case is where a consumer is "spoofed" meaning a criminal uses their identity to perform fraudulent transactions"

Man kan sige at den opfattede risiko ved anvendelse, hænger tæt sammen med tillid og denne tillid er stærkt påvirket af tidligere erfaringer (Lippert & Ojumu, 2008). Alt andet lige, burde de danske forbrugere, som har benyttet en netbank i lang tid og som har gode oplevelser med brugen af netbank, have en forholdsvis stor tillid til NemId, eftersom denne er udviklet af selvsamme banker. Derudover forventes det, at den opfattede risiko vil blive reduceret ved gentagende login med NemId (Lippert & Ojumu, 2008; Reinders et al., 2008). Ved gentagende succesfulde forsøg, hvor NemId fungerer som den skal og intet går galt, øges erfaringen med NemId samtidigt med, at tilliden til NemId også fungerer ved næste login, øges.

Ming-Chi Lee (Lee, 2009) finder frem til, at netop sikkerhedsrisiko/beskyttelse af personlige oplysninger har en stor betydning på intentionen for adoptionen af netbanker, hvorfor denne variabel vil indgå i min videre undersøgelse. Den finansielle risiko og driftssikkerheden er i Ming-Chi Lees forskning også bekræftet til at have en stærk påvirkning på intentionen for adoptionen af netbanker, hvorfor jeg også vil inddrage disse variable i min videre undersøgelse.

Ifølge Lee har den sociale risiko derimod ingen indflydelse på intentionen af adoptionen. Ming-Chi Lee forklarer, at denne faktor ikke har nogen indflydelse, da netbanker er generelt accepterede af alle samtidigt med, at forbrugeren er ligeglad med, hvad andre synes om dennes brug af netbank. Dette resultat bliver bekræftet af Davis og Vankatesh (Venkatesh & Davis, 2000). De argumenterer for, at når et produkt er valgfrit, er der ingen betydelig påvirkning fra den sociale omgangskreds. Der er derimod en betydelig påvirkning, når det drejer sig om produkter med begrænset valgfrihed og/eller produkter, som er blevet påtvunget forbrugeren. Da NemId er en påtvunget løsning på en ellers valgfri netbank, vil jeg også inddrage den sociale risiko i min videre undersøgelse.

Innovationen skal, i følge Ram, være simpel at forstå og at anvende. I senere forskning af både Ram og Seth (Ram & Sheth, 1989) argumenterer de for, at netop brugervenlighed ved anvendelse, er en meget forudsigende faktor for, om forbrugerne vil tage en innovation i brug. Dette er især gældende indenfor de teknologiske innovationer. Brugervenligheden bliver dog af Ram og Seth karakteriseret som Usage Barrier og kombinerer de, af Ram forslåede, faktorer som kompleksitet og kompatibilitet. Komplexiteten skal forstås som, en innovation er svær at forstå og implementere, hvor kompatibilitet relaterer sig til, at innovationen modstrider den oprindelige praksis og vaner. Komplexiteten ved anvendelse er bedre beskrevet af Davis, som jeg vil afsætte et helt afsnit til og vil derfor vende tilbage til.

Kompatibilitet er en variabel som også kræver en dybere forklaring. En af de første som behandler emnet er Rogers (E. M. Rogers, 1995) som definerer kompatibilitet som:

“as the degree to which using an innovation is perceived as consistent with the existing sociocultural values and beliefs, past and present experiences, and needs of potential adopters.”

Senere forskning (Karahanna, Agarwal, & Angst, 2006) viser, at kompatibilitet med fordel kan slås ud i de fire følgende forskellige definitioner: kompatibilitet med eksisterende arbejdsrutiner, kompatibilitet med foretrukne arbejdsstil, kompatibilitet med forudgående erfaring og kompatibilitet med værdier.

Eftersom forbrugernes værdier er meget omfattende at måle, i forhold til NemId, og da NemId ikke er en arbejdsstil, vil jeg sætte min fokus på at undersøge kompatibiliteten i forhold til forudgående erfaring og vane. Netop forudgående erfaring, er tidligere i afsnittet forklaret til at have en påvirkning på den opfattede risiko.

2.3.2 Karakteristik af innovationen, den forbrugerafhængige.

Ram argumenterer for, at når der foreligger mulighed for at prøve innovationen før selve adoptionen, vil sandsynligheden for adoptionen være højere. Det samme gælder for muligheden for at adoptere innovationen i etaper. Hvis der samtidigt foreligger mulighed for at ombestemme sig på et senere tidspunkt, vil forbrugeren mere sandsynligt adoptere innovationen. Disse faktorer er dog ikke mulige for de danske forbrugere. Det vil derfor være relevant at antage, at når DanId ikke tillader forbrugerne disse muligheder, vil forbrugerne være mere skeptiske overfor NemId, da de således skal have mere eller mindre blind tro til, at produktet er godt og funktionelt. Ud fra teorien må man derfor gå ud fra, at hvis innovationskarakteristikken ikke giver forbrugeren mulighed for at lære NemId bedre at kende før selve ibrugtagningen, vil det være altafgørende, at forbrugeren meget hurtigt kan forvente at nyde fordelene ved innovationen. Ud fra teorien forholder det sig således, at jo bedre DanId er til at kommunikere de håndgribelige fordele ved NemId til forbrugeren, desto større er sandsynligheden for, at forbrugeren vil adoptere innovationen.

Som det vigtigste punkt angiver Ram innovationens mulighed for forandring. Han mener at hvis innovationen ikke kan ændres, er der grundlag for, at den bliver afvist med det samme.

Ser man på kritikken af NemId, er det netop denne faktor som er blevet kritiseret af forbrugerne. På trods af at DanId er på vej med en elektronisk løsning², vil denne være betalt af forbrugeren, og der vil derfor være udgifter forbundet med login til eksempelvis netbank.

2.3.3 Forbrugerkarakteristikker, psykologiske variabler

Af de forbrugermæssige karakteristikker, lister Ram syv forskellige som, han mener, er afgørende for, om forbrugeren accepterer eller afviser en innovation. Forbrugeren skal være af den opfattelse, at der er behov for innovationen. Man kan argumentere for, at perceptionsfaktoren kan være meget påvirkelig af den kommunikation som kommer fra DanId, og de fordele DanId formår at kommunikere ud til forbrugerne. Behovet for NemId, kan skabes af DanId, hvis kommunikationen til befolkningen er optimal. Hvis behovet ikke opstår, vil forbrugeren ikke kunne se nogen grund til at adoptere NemId, og det vil derfor resultere i en afvisning eller i dette tilfælde utilfredshed med NemId.

Derudover skal motivationen for adoptionen være til stede. Hvis forbrugerens vane er meget stærk, og denne er ganske tilfreds med den ”gamle” løsning, er sandsynligheden for en adoption meget lille. Hvis forbrugeren derimod, hurtigt vænner sig til at benytte NemId, vil det have den modsatte virkning. Det samme gælder hvis innovationen er diskontinuerlig og dermed kræver en større ændring fra forbrugerens side.

Ifølge Ram spiller en forbrugers personlighed også en stor rolle for adoptionen af en innovation. En forbruger kan være en innovator, hvilket betyder at denne er parat til at acceptere nærmest alle former for innovationer, blot fordi disse er innovationer. Hvis forbrugeren derimod har dårligt selvtillid, er der en lavere sandsynlighed for at forbrugeren adopterer.

En forbrugers overbevisning og attitude omkring innovationen spiller også en stor rolle for adoptionen. Forbrugeren kan være overbevist om, at innovationen kan være med til at forstærke eller fastholde forbrugerens selvværd og vil derfor være mere tilbøjelig til at adoptere innovationen. Omvendt kan forbrugeren være af den opfattelse, at forinden adoptionen af innovationen, skal forbrugeren søge råd og vejledning hos andre, hvilket for nogle er en uønsket situation og som vil medføre manglende lyst til at adoptere. Adoptionen af innovationer er også påvirket af de tidligere erfaringer forbrugeren har med adoptionen af

² Denne nye løsning oplyser DanId om på deres hjemmeside NemId.nu.
https://www.nemid.nu/support/ofte_stillede_spoergsmaal/rigtigt_og_forkert_om_nemid/

innovationer. Har forbrugeren gode erfaringer er sandsynligheden for at adoptere større og omvendt.

Det er ikke alle de, af Ram beskrevne, psykologiske variable som er relevante at inddrage i min afhandling.

Ser man på forbrugernes personligheder som, ifølge Ram, består af både selvsikkerhed og dogmatisme, vil jeg mene, at det er mere relevant for min afhandling at omskrive denne til forbrugernes innovationsvillighed. Denne faktor fortæller noget om en forbrugers personlighed, og den er også en faktor som Rogers bruger i hans forskning.

Det vil i min afhandling ikke være muligt at undersøge forbrugernes tidligere erfaringer med adoptionen af innovationer, men det vil være relevant at undersøge de erfaringer de har haft med computere generelt. En computerkyndig forbruger vil være mere tilbøjelig til selv at løse de tekniske problemer, der måtte opstå ved anvendelsen af NemId. Modsat vil en mindre erfaren computerbruger støde på flere problemer, og ikke selv være i stand til at løse disse. På grund af deres manglende tekniske viden vil de ikke kunne indse, at årsagerne til de problemer de oplever ikke skyldes NemId, men bunder i deres egen manglende computerfærdigheder. Derfor vil disse brugere sandsynligvis bebrejde udbyderen af NemId og dermed få forstærket deres utilfredshed med NemId (Zhang, Prybutok, & Huang, 2006). Denne faktor vil også i høj grad påvirke den opfattede risiko, da forbrugerne ved fejlmeddelelser bliver mere usikre på selve teknologien bag NemId.

En anden variabel, som er relevant at inddrage i denne sammenhæng, er den teknologiske angst. Ikke alle forbrugere føler sig lige sikre, når de anvender en computer. Og alene det faktum, at de skal lære noget nyt i forbindelse med deres adgang til en Netbank, kan få mange til at føle en vis form for utryghed og utilfredshed. Den teknologiske angst bliver beskrevet af bl.a. Mueter, og kan karakteriseres som:

‘the fear, apprehension and hope people feel when considering use or actually using computer technology’ (Meuter, Ostrom, Bitner, & Roundtree, 2003)

Er forbrugeren ængstelig eller bekymret ved anvendelse af en computer kan det udmønte sig i en større opfattede risiko. Denne forbruger vil heller ikke have lyst til at afprøve nye former for teknologi, som NemId. Jeg vil derfor medtage teknologisk angst i min afhandling, da kombinationen af både computerkyndighed og forudgående erfaring vil være med til at

forklare tilfredsheden med NemId og have en påvirkning på den opfattede risiko ved anvendelse af NemId.

2.3.4 Forbrugerkarakteristikker, demografiske variabler

De demografiske forbrugerkarakteristikker i Model of Innovation Resistance indikerer, hvorvidt forbrugeren er i stand til at adoptere den pågældende innovation. Her mener Ram, at en forbrugers uddannelse, indkomst, mobilitet og alder, kan være afgørende for om forbrugeren har mulighed for at adoptere. Ser man eksempelvis på danskernes brug af netbank, (Danmarks Statistik, 29. april 2011 s. 31) er det tydeligt, at netbank er mest populær i aldersgruppen 25-34 (87 pct.) og 35-44 (84 pct.). Udover, at det er de unge forbrugere som hyppigst benytter bl.a. netbank, er det også den yngre del af forbrugerne som har større tillid til sikkerhed, samt at deres personlige oplysninger behandles forsvarligt. Denne tillid kan hænge sammen med, at de i mindre grad læser vilkårene for brug af forskellige netværkstjenester. (Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling, Juni 2010 s. 33). De demografiske variable er yderst relevante at inddrage i den videre undersøgelse, da disse vil give en god karakteristik af den tilfredse bruger af NemId. Ved hjælp af disse vil jeg kunne identificere de forbrugere, DanId bør sætte sit fokus på for at forbedre den generelle tilfredshed med NemId.

Jeg vil supplere Rams foreslåede demografiske variable med, socioøkonomisk status og bopæl for at give en mere præcis karakteristik af forbrugeren. Jeg vil dog ikke undersøge mobiliteten, da denne ikke er relevant for NemId.

2.3.5 Mekanismen for udbredelse af information herunder typer og karakteristika

Udbredelsen af informationen vedrørende innovationen, beskrives, af Ram, som værende af to dimensioner. Den første er graden af markedskontrol. Den anden er den form, hvorved man holder sig i kontakt med forbrugeren. Ram foreskriver, at i introduktionsfasen er det vigtigt med en høj grad af markedskontrol i form af massemedier, hvorimod længere i udbredelsesprocessen er det mere forbrugerrelaterede udbredelsesmekanismer såsom word of mouth og forbrugerrapporter der skal træde i kraft. Udover selve mekanismen er det også vigtigt, at dét der bliver kommunikeret ud til forbrugerne er overbevisende, er til at stole på og er tydeligt. Det skader heller ikke, hvis forbrugeren i forvejen har en positiv opfattelse af den ”virksomhed” kommunikationen kommer fra.

Eftersom NemId er et statsligt projekt, har der været en meget stærk markedskontrol med kommunikationen. Kvaliteten af kommunikationen er dog svær at undersøge på nuværende

tidspunkt, da det for forbrugerne kan være svært at huske hvilke reklamer de har set i forbindelse med NemId. Det er også vigtigt at have in mente, at ikke alle forbrugere har behov for samme indhold i kommunikationen.

I Innovation Resistanse Model giver Ram ikke udtryk for, i hvor stor grad de enkelte variable påvirker forbrugers adoption eller modstand. Han argumenterer for, at der er en sammenhæng mellem variablerne og modstanden mod innovationen. Rams teori har et grundlæggende negativt syn på innovationer, og søger udelukkende, at forklare den modstand der kan opstå mod en innovation.

2.4 Theory of Reasoned Action og Theory of Planned Behavior

Udover Model af Innovation Resistance er der flere teoretiske modeller, der er blevet brugt til at undersøge forbrugernes accept og anvendelse med nye innovative produkter (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003).

Blandt disse er TRA og TPB fra psykologien, som er meget anvendelige modeller. Som tidligere nævnt er TRA-modellen en adfærdsmodel, udviklet af Fischbein og Ajzen, til at forklare forbrugernes købsadfærd. Modellen består af fire følgende elementer: Holdning til adfærd eller en overbevisning. Denne er en forbrugers holdning som er et resultat af forbrugerens samlede evaluering i dets kognitive system/erkendelsessystem. Subjektiv norm, som er påvirkningen fra forbrugerens sociale netværk, som forbrugeren handler i overensstemmelse med. Hensigt, som er den plan og hensigt forbrugeren har, og Adfærd, som er den faktiske adfærd forbrugeren viser. Modellen påstår, at en forbrugers overbevisninger omkring en bestemt ting eller situation, vil påvirke dennes generelle følelse af imødekommenhed eller ikke-imødekommenhed. Med andre ord, holdninger overfor den bestemte ting eller situation, som vil influere på deres motivation til at reagere på en bestemt måde mod den bestemte ting eller situation. Denne holdning er også påvirket af den subjektive norm, som er den opfattede sociale påvirkning, som de betydningsfulde mennesker omkring forbrugeren har. Sluttelig siger modellen, at et menneskes aktuelle adfærd er bestemt af dets motivation eller hensigt til at udføre denne adfærd. (Ajzen, I. & Fishbein, M., 1980)

TPB er en videreudvikling af den oprindelige TRA model, som inkluderer følgende variabel, for at forklare forbrugerens købsadfærd: Opfattet adfærdskontrol, som er en forbrugers opfattelse af, om denne er i stand til at udføre en handling. (I. Ajzen, 1991)

En variabel som vil være yderst relevant at inddrage i min afhandling, er netop den sociale norm. Ser man på den sociale norm i forhold til NemId, kan man forstille sig, at denne

variabel har en anderledes virkning på forbrugerne, end hvad teorien ellers forskriver. De sociale normer kan både have en negativ og/ eller en positiv påvirkning på forbrugeren. Som nævnt i afsnittet Diffusion of Innovations og mere uddybet i afsnittet Model og Innovation Resistance, bliver en forbrugers omgangskreds bl.a. brugt til at eliminere den kognitive dissonans. Det er især vigtigt ved obligatoriske produkter som NemId, da forbrugeren kan føle sig magtesløs ved ikke at have noget valg. Teoretisk set, vil forbrugeren søge positiv information om NemId for at undgå den ubehagelige kognitive konflikt. Dog er det således, at det generelle billede i medierne er, at der er fejl og mangler ved NemId, hvilket gør det svært, at få bekræftet det obligatoriske valg som noget positivt. Negativ WOM har også været en meget stor bidragsyder, for mange forbrugere, til i længere tid at bibeholde den kognitive dissonans. Jeg forestiller mig, at mange forbrugere har svært ved at tale positivt om NemId, på trods af at de egentlig synes at det er en god løsning, fordi deres omgangskreds kan mene, at det er en dårlig løsning. Selv de mere seriøse aviser, som er mere teknisk orienterede end eksempelvis Ekstra Bladet, har haft en meget negativ kritik af NemId, hvilket ikke bidrager til forbrugernes tilfredshed med NemId, men i stedet forstærker utilfredsheden med NemId.

Jeg vil inddrage den sociale norm i min videre undersøgelse i form af WOM, da jeg mener at positiv WOM kan have en påvirkning på den generelle tilfredshed med NemId.

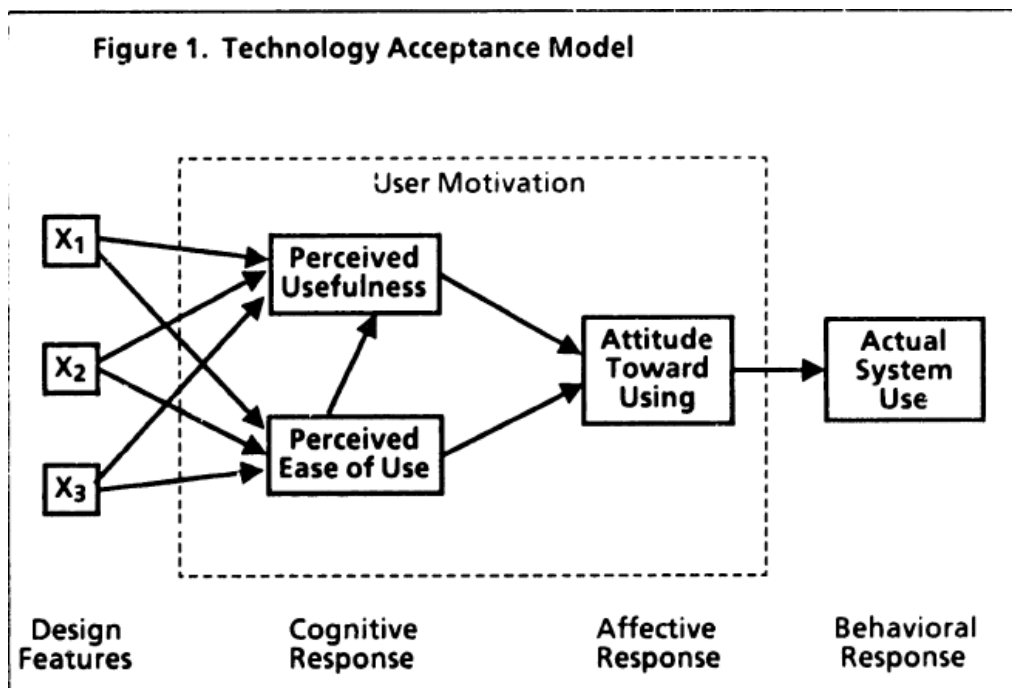
2.5 Technology Acceptance Model

TAM modellen er en videreudvikling af Ajzen and Fishbein's TRA og TPB modeller, men er kun anvendelig på teknologiske løsninger. Fordelen ved TAM er, at den både er specifik og enkel. TAM har efterhånden opnået empirisk støtte i informationsteknologiske undersøgelser, og det er vist, at TAM forudsiger hensigter til anvendelse af IT-løsninger bedre end TRA og TPB (Venkatesh et al., 2003).

Davis (Davis, 1986) har identificeret, at brugeraccept, for om IT tages i anvendelse efter hensigterne, er påvirket af to vigtige kognitive faktorer. Opfattet nytte ved anvendelse og opfattet brugervenlighed ved anvendelse. Den samme konklusion er Ram og Seth (Ram & Sheth, 1989) nået frem til.

I litteraturen er der beskrevet to udgaver af TAM. Den oprindelige kan ses i nedenstående figur. Den anden model indeholder en ekstra faktor, placeret mellem holdninger til og aktuel anvendelse, og dækker hensigt til at anvende. Jeg har valgt den enkle TAM uden denne ekstra faktor, da jeg i afhandlingen har fokus på holdninger til NemId og ikke hensigter til anvendelse.

Figur 4. Technology Acceptance Model



Kilde: (Davis, 1986 s. 24)

TAM kan bruges til at vise årsags- og virkningssammenhænge mellem opfattet nytte, opfattet brugervenlighed ved anvendelsen, holdninger til anvendelse og aktuel anvendelse af en ny teknologi.

Opfattet nytte ved anvendelse er i TAM defineret som:

"the degree to which a person believes that using a particular system would enhance his or her job performance" (Davis, 1986 s. 26)

Opfattet brugervenlighed ved anvendelse er i TAM defineret som:

"the degree to which a person believes that using a particular system would be free of physical and mental effort" (Davis, 1986 s. 26)

I TAM er aktuel anvendelse sat op i modellen som en direkte funktion af holdninger til anvendelse. Holdninger til anvendelse er en funktion af opfattet nytte og opfattet brugervenlighed ved anvendelse. Det er i modellen tænkt, at opfattet brugervenlighed ved anvendelse skal have en direkte effekt på opfattet nytte. Ifølge dette vil en bruger synes, på trods af at to systemer yder identisk funktionalitet, at det system som er nemmere at bruge vil være mere anvendeligt (Davis, 1986). Selvom besværligheder ved anvendelse kan virke

afskrækkende på et ellers brugbart system, vil mængden af opfattet brugervenlighed ikke kompensere for et system, som ikke kan udføre en brugbar funktion.

Betydningen af opfattet nytte overfor opfattet brugervenlighed er vigtigt for softwaredesignere, som ifølge Davis har haft en tendens til, i for høj grad, at betone opfattet brugervenlighed i stedet for opfattet nytte:

"...a major conclusion of this study is that perceived usefulness is a strong correlate of user acceptance and should not be ignored by those attempting to design or implement successful systems." (Venkatesh et al., 2003)

Opfattet nytte har i TAM ingen indflydelse på opfattet brugervenlighed.

Konsekvensen af dette er:

"...Making a system easier to use, all else held constant, should make the system more useful." (Venkatesh et al., 2003)

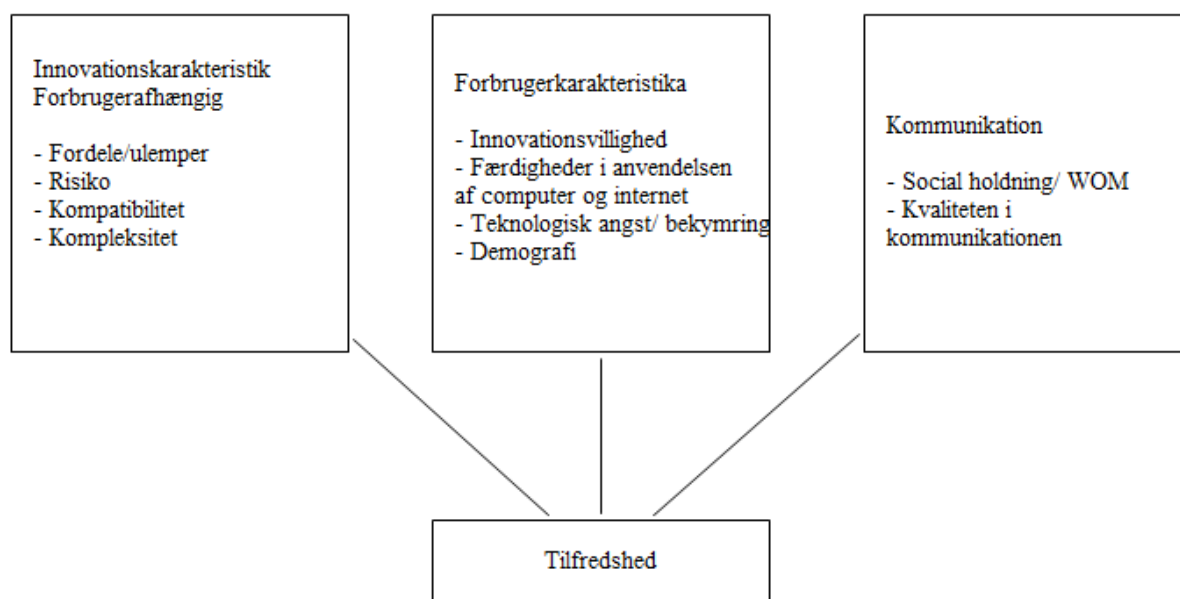
Davis angiver altså kun to variable som, han mener, kan forudse og være med til at forklare, hvorfor et IT system bliver accepteret og taget i anvendelse. Det er for min afhandling ikke relevant at se på hensigt til at anvende, eftersom NemId skal bruges uanset en forbrugers hensigt. Det er dog relevant at se på de to variable som influerer på hensigten: Opfattet nytte samt opfattet brugervenlighed. Alt andet lige, burde netop disse to faktorer være med til at forklare den danske befolknings tilfredshed med NemId. Ifølge Davis teori, burde netop den opfattede brugervenlighed, være den variabel som forklarer tilfredsheden ved NemId.

2.6 Delkonklusion

Ser man på de ovenfor nævnte teorier, adskiller de sig ved det grundlæggende syn, de har på innovationer. Model of Innovation Resistance foreskriver, at forbrugeren har en grundlæggende negativ holdning til al slags innovation, hvorimod TAM modellen er positivt indstillet på IT-innovation, og ud fra to simple variable forsøger at forudsige forbrugernes accept og anvendelse af nye teknologier. Ram opstiller derimod mange variable som, han mener, påvirker graden af modstand mod en innovation. Han formår dog ikke at specificere hvilke variable, der kunne tænkes at have en større påvirkning end andre. Diffusion of Innovations teorien har også et positivt grundsyn på innovationer og forsøger at forklare, gennem fem forskellige stadier, adoptionsprocessen for en innovation. TRA og TPB søger at forklare intention og faktisk anvendelse af et produkt, og de variable der kan have en påvirkning på denne.

Af de nævnte teorier har jeg uddraget de variable, jeg mener, er relevante for min undersøgelse og suppleret disse med hhv. innovationsvillighed, færdigheder i at bruge computer og internet generelt, bekymring og den teknologiske angst. Disse fire variable skal erstatte, de af Ram, nævnte personlighedsfaktorer, og forklare en forbrugers tilfredshed med NemId. Nedenfor i figur 5 ses de udvalgte variable, som ifølge teorien burde have en effekt på forbrugernes tilfredshed med NemId.

Figur 5. Konceptuel model



Kilde: Egen tilvirkning

Den forbrugerafhængige innovationskarakteristik består af fire følgende variable:

- Relative fordele/ulemper.

Det forventes, at når forbrugeren kan se flere fordele end ulemper ved anvendelsen af NemId, vil tilfredsheden med NemId være større.

- Risiko, herunder driftssikkerhed, økonomisk risiko, sikkerhedsmæssig risiko/beskyttelse af personlige oplysninger samt socialt risiko.

Det forventes, at når en forbruger ikke føler, at der er nogen risici forbundet med anvendelsen af NemId, vil forbrugeren være mere tilfreds med NemId.

- Kompatibilitet, herunder eksisterende praksis og forudgående erfaring.

Det forventes, at hvis en forbruger føler, at denne, for at kunne benytte NemId, har været nødt til at lave en stor ændring i sine vaner eller rutiner, vil forbrugeren være mindre tilfreds med NemId. Dette hænger sammen med forbrugers forudgående erfaring. Har forbrugeren erfaring med lignende systemer, vil det forventes, at der ikke er sket nogen markante ændringer i forbrugers vaner. Tilfredsheden med NemId vil derfor være større. Disse to faktorer forventes ligeledes at være latente, have en påvirkning på den opfattede risiko ved anvendelsen af NemId samt på de relative fordele og ulemper. Hvis en forbrugers eksisterende praksis ikke adskiller sig markant fra den måde NemId anvendes på, vil forbrugeren ikke se så mange ulemper ved anvendelsen af NemId. På samme måde vil den forudgående erfaring give forbrugeren tilstrækkelig ballast til ikke at opfatte risikoen som værende stor.

- Komplexitet, herunder opfattet nytte og opfattet brugervenlighed.

Det forventes, at hvis en forbruger kan se nytteværdien i anvendelsen af NemId, vil forbrugeren være ganske tilfreds med NemId. På samme måde vil den overordnede tilfredshed med NemId være stor, hvis forbrugeren oplever NemId som brugervenlig.

- Forbrugerkarakteristika herunder innovationsvillighed, færdigheder i anvendelse af computere og internet, samt teknologisk angst og generel bekymring.

Det forventes, at den innovationsvillige forbruger vil være mere positivt indstillet overfor NemId. Denne faktor bliver dog ikke direkte medtaget i et dybdeinterview. Der vil i stedet blive spurgt til, hvorvidt respondenterne anser NemId som en innovation og hvorvidt de synes, at det er en god en af slagsen. På denne måde vil jeg få en ide om hvor på innovationsvillighedsskalaen den enkelte respondent ligger.

Det forventes, at forbrugers computerfærdigheder har en påvirkning på tilfredsheden, dog indirekte. Er forbrugeren kompetent hvad angår brug af computer, vil vedkommende ikke føle, at der er stor risiko forbundet med anvendelsen af NemId. Brugeren af NemId vil selv være i stand til at løse eventuelle problemer i stedet for at betragte disse som systemfejl. Er forbrugeren ikke kompetent, kan det tænkes, at frustrationerne over ikke selv kunne løse de opståede problemer vil udmønte sig i en større risikoopfattelse.

Det forventes, at hvis en forbruger er bange for at anvende computer og internet generelt, vil denne frygt udmønte sig i den opfattede risiko. Dette igen vil betyde, at tilfredsheden med NemId bliver mindre. Denne faktor bliver der ikke spurgt direkte til i et dybdeinterview af

frygt for, at respondenterne vil føle sig usikre på at svare. Det er min overbevisning, at hvis en respondent er bange for at anvende NemId, så vil de selv give udtryk for det i interviewet.

- Demografi, herunder køn, alder, uddannelse, indkomst og socioøkonomisk status.

Disse fem demografiske faktorer vil være med til at give en mere fyldestgørende personkarakteristik af den tilfredse bruger af NemId.

- Kommunikation, herunder social holdning i form af WOM og kvaliteten af kommunikationen fra DanIds side.

Det forventes, at brugerne af NemId bliver påvirket af deres sociale omgangskreds, hvor positiv WOM bidrager til den generelle tilfredshed med NemId. Det forventes også, at hvis en forbruger føler, at denne har fået mangelfuld information om NemId fra DanId, vil tilfredsheden med NemId være mindre.

De ovenfor nævnte variable er alle dokumenterede i litteraturen for at have en påvirkning på enten attitudedannelsen, faktisk adfærd eller tilfredsheden. Undersøgelserne er foretaget på en række produkter og ydelser dog primært i forbindelse med netbanker.

3 Metode

I det følgende afsnit vil jeg redegøre for indsamlingen af de forskellige typer af data.

Relevansen af primær dataindsamling vil her blive gennemgået. Samtidig vil jeg redegøre for de valgte metoder og give kritik af disse.

Opgavens primære data består af observationer på internettet, en kvalitativ analyse i form af dybdeinterviews samt en kvantitativ analyse i form af et internet spørgeskema. Med baggrund i teorien samt analysen af den kvalitative undersøgelse, vil jeg opstille en Structural Equation Model (SEM). Denne strukturelle model vil bestå af de latente variable, som er defineret i teorien, samt de latente variable, som dybdeinterviews giver belæg for. De latente variable vil blive operationaliseret af en række målevariable, som jeg vil udtrække af de dybdegående interviews samt af teorien. Jeg vil derefter angive årsagssammenhænge mellem de latente variable, baseret på teorien og analysen af de dybdegående interviews. (Martelsen Anne, 2004)

Generelt bruges en SEM til at forklare teoretiske konstruktioner, som består af en række latente variable. SEM giver en meget generel og bekvem ramme for en statistisk analyse, som

integrerer flere forskellige procedurer. Eksempelvis faktoranalysen, regresion og path analyse. (Schumacker & Lomax, 2004)

Når modellen er estimeret, vil jeg på baggrund af analysen kunne definere de specifikke latente variable, der påvirker tilfredsheden med NemId. Jeg vil samtidigt kunne angive hvilke variable, DanId bør sætte fokus på for at forbedre den generelle tilfredshed med NemId.

En SEM model kan estimeres ved hjælp af flere forskellige metoder. Jeg vil benytte mig af Partial Least Squares (PLS) metoden. PLS er en iterativ estimationsmetode, som tillader en modelberegning af relationer mellem flere uafhængige og afhængige variable. Den kan estimere sammenhænge mellem målevariablerne og de latente variable og kan beregne effekter mellem de latente variable. Den giver også forskeren fleksibilitet til statistisk, at kunne teste hypoteser om sammenhæng mellem de latente variable. (Haenlein & Kaplan, 2004)

I forhold til andre alternativer som eksempelvis LISREL, har PLS flere fordele, der gør denne metode mere velegnet til estimering af forklaringsmodellen. PLS modellen er bedre egnet til små stikprøver. Der er i PLS ingen distributionsmæssige forudsætninger for datasættet. Samtidig er PLS analysen en robust metode, hvilket betyder, at der ikke er statistiske antagelser om eksempelvis multikollinearitet. (Martelsen Anne, 2004) Da PLS er en forudsigende metode, som bygger på et mere simpelt grundlag og færre forudsætninger end LISREL, vil jeg anvende PLS.

Programmet, der anvendes til at estimere modellen, er SmartPLS version 2.0.

4 Kvalitative undersøgelser

4.1 Observationsteknik

Observationsteknik er en systematisk optegnelse af menneskelige adfærdsmønstre indenfor et ønsket område. Der forekommer ingen interaktion mellem observanden og undersøgelsesenhederne.

Der skelnes mellem strukturerede og ustrukturerede observationer. De strukturerede observationer bruges primært ved konklusive undersøgelser, hvor undersøgelsesvariablerne på forhånd er præcist definerede. De ustrukturerede observationer bruges primært ved eksplorative undersøgelser, hvor det er muligt for forskeren at identificere de forskellige variable, som er relevante i forhold til problemstillingen. (Malhotra & Birks, 2006 s. 242) I

denne opgave vil jeg benytte mig af begge teknikker, da jeg både skal afklare om de, i teoriafsnittet, opstillede variable er relevante at medtage i en internetundersøgelse, samt finde ud af om der kunne være flere variable, som er relevante at medtage i undersøgelsen.

Fordelen ved at benytte sig af observationsteknik er, at det er muligt at måle eller iagttage den faktiske adfærd, hvor forbrugeren ikke har mulighed for at påvirke resultaterne ved eksempelvis at lyve. Derudover reduceres de eventuelle skævheder eller bias ved indsamlingen af data, da forskeren netop skal forholde sig til det observerede. Der kan dog opstå bias ved analysen eller struktureringen af de indsamlede data, hvis forskeren ikke er opmærksom på dette. Når der bliver benyttet en ustruktureret observationsteknik er det som regel fordi forskeren mangler oplysninger omkring det underliggende problem. Dette kan medføre en forkert analyse eller en forkert strukturering af de indsamlede data, hvilket er en stor ulempe for observationsteknikken.

Jeg har primært fundet mine data på Ekstra Bladets hjemmeside. Her har den almindelige forbruger mulighed for at kommentere på en artikels indhold. Ved at finde frem til artikler om NemId har jeg dermed kunne indsamle mange kommentarer om forskellige aspekter ved NemId. Kommentarerne er indsamlet i slutningen af marts 2011. Kommentarindlæg går dog længere tilbage. På det tidspunkt havde de fleste borgere stiftet bekendtskab med NemId og havde derfor allerede dannet sig en mening omkring brugen af NemId. Kommentarerne er derudover indsamlet på Computerworlds hjemmeside, hvor de har en mere teknisk karakter. Desuden er Version 2, Jubiis debatforum og Trustpilot også blevet brugt til at indsamle forbrugerindlæg omkring NemId.

4.2 Dybdeinterviews

Et personligt dybdeinterview er en ustruktureret, direkte måde hvorpå informationer indsamles vedrørende en forbrugers underliggende holdninger, motivationer og følelser. (Malhotra & Birks, 2006 s. 179)

Fordelene ved et dybdeinterview er, at dette er let at sætte i værk. Derudover vil det være muligt for mig at komme helt i dybden med de valgte variable, som jeg ønsker at undersøge. Jeg mener at dybdeinterview er mere relevante end gruppeinterview da, der ved et gruppeinterview vil være mange respondenter som skal kunne komme til orde. Der vil være risiko for gruppepres og min manglende erfaring med afholdelsen af gruppeinterview vil gøre det svært at få alle i tale samt sørge for at komme i dybden med de opstillede variable. Ved at

undlade at afholde gruppeinterviews vil jeg dog gå glip af den dynamik mellem respondenterne, som finder sted i en gruppediskussion. (Malhotra & Birks, 2006 s. 182)

I et semistruktureret dybdeinterview kan der være risiko for at respondenter i interviewet bliver påvirket af mig. Skulle jeg begå en fejl, går det kun ud over en enkel respondent og jeg vil få mulighed for at rette på min fremgangsmåde til den næste respondent. Skulle jeg afholde gruppeinterviews, ville min fejl gå ud over mange respondenter og meget data vil dermed gå tabt eller være upålideligt. (Malhotra & Birks, 2006 s. 183)

Jeg vil benytte mig af en standardiseret interviewramme for alle respondenter. På den måde vil jeg efterfølgende kunne identificere ligheder og forskelle i besvarelsene. Da spørgerammen er semistruktureret, er spørgsmålene ikke låst fast og det er derfor muligt for mig at spørge dybere ind til respondentens holdninger. De fleste af spørgsmålene er åbne og respondenterne har selv indflydelse på hvad de fortæller. Her vil jeg benytte mig af Laddering teknikken, hvor jeg vil stille hv-spørgsmål til respondenternes udsagn. Formålet ved Laddering teknikken er, at få respondenter til at gå fra at svare om konkrete attributter til at bevæge sig hen mod respondentens personlige værdier. Hv-spørgsmålene vil blive stillet indtil at respondenter ikke kan sige mere om emnet. (Malhotra & Birks, 2006 s. 183)

Jeg vil bestræbe mig på at spørge ind til respondenternes værdier og holdninger til, hvor vigtige de forskellige variable er for dem, samt hvorfor de er vigtige. På den måde vil jeg få klarlagt betydningen af de forskellige, på forhånd, definerede variable.

Inden de ni dybdeinterview afholdes, testes spørgerammen for at undersøge, om spørgsmålene er forståelige, og om der er andre problemer, som spørgerammen skal tilpasses efter. Spørgerammen er testet på mine nært relaterede familiemedlemmer.

Måden, hvorpå respondenterne er udvalgt, er gennem eget netværk. Respondenterne er udvalgt på baggrund af en spredning i alder, geografi, og for så vidt muligt, holdninger til NemId. Det er min hensigt at finde frem til både respondenter, som er tilfredse og respondenter som er utilfredse med NemId.

Spørgerammen for dybdeinterviews kan ses i Bilag 1. Spørgerammen er blevet justeret løbende, så den kunne blive mere fyldestgørende. Derfor er der en forskel på det første og det sidste interview. De på forhånd definerede variable, har dog ikke ændret sig, hvilket gør at respondenterne har svaret på de samme emner. Ændringerne vedrører kun måden at spørge

på, samt rækkefølgen af spørgsmålene. Overordnet har disse interview givet et tilfredsstillende kendskab til de forskellige variable.

Alle dybdeinterviewene er optaget elektronisk for at forstærke validiteten. Interviewerne er transskriberede og kan ses i Bilag 2.

4.3 Resultater af de kvalitative analyser

Resultaterne af de kvalitative undersøgelser vil blive inddelt efter emne. Jeg vil behandle resultaterne af internetobservationer samt resultaterne fra dybdeinterviews sammen, men vil dog starte med internetobservationerne.

Det er på internettet muligt at finde mange kommentarer til NemId på mange forskellige debatsider. Jeg har samlet de vigtigste kommentarer i Bilag 3. Da mange af kommentarerne er meget ens, har jeg kun medtaget nogle få, som netop dækker de emner jeg undersøger. Jeg vil citere de forskellige respondenter i afhandlingen når dette er relevant.

4.3.1 Relative fordele/ulemper

Af observationer på internettet kan man se, at forbrugerne har svært ved at identificere de fordele som NemId fører med sig. Der findes ikke mange kommentarer, hvor forbrugerne udtrykker sig positivt omkring NemId eller fortæller de om de fordele de har oplevet. Enkelte synes, det er smart, at NemId kan bruges til mange forskellige instanser og at det kun er tre forskellige koder, man skal huske. Der er dog mange flere som ser selve NemId som en stor ulempe. Det som især udgør den negative kritik er papkortet, som forbrugerne på ingen måde ser som en fordel.

”Ja, det er nemt, men pisse irriterende med det lorte nøgle-kort”

Jan C Skrevet d. 24 februar 2011 kl. 16:15

”Enig!! Det irriterer også mig hver eneste gang man skal på netbank!”

H. B. Skrevet d. 24 februar 2011 kl. 16:17

Under afholdelsen af dybdeinterviewene var respondenterne dog mere positive overfor NemId. Flere af dem kunne se flere fordele ved anvendelsen af NemId. Det, at proceduren for adgang til de offentlige hjemmesider og Netbank er blevet standardiseret, anses af flere respondenter som en stor fordel. De synes at det er nemt, kun at skulle huske et kodeord, som kan bruges overalt til mange forskellige ting.

”Der er så den fordel at du kan benytte det på en hvilken som helst computer”.

Kim Andersen

”Grunden til at jeg synes at det er nemmere med NemId er, at du kan logge på andre computere. Altså, det er meget mere fleksibelt. Hvor før man var knyttet til kun en. Så på den måde synes jeg at det er meget nemmere”.

Alexander Minch

Der er dog også enkelte respondenter som ser det besværlige i, at skulle huske at have kortet på sig og som synes at det tager længere tid at logge sig på deres netbank, fordi kortet først skal findes frem og derefter skal den ekstra kode findes på kortet. Dette er på trods af, at respondenterne egentlig ser det som fordel, at det kan bruges over det hele.

”Ellers er det, det tredje element du skal have med dig hele tiden og det vil sige at det her kort, du kan have glemt det, det kan være tabt, det kan være stjålet, det kan være væk, i det øjeblik du ønsker at bruge et offentligt institution eller din bank. Så siger du: det skal jeg gøre nu. Jeg skal betale penge, hvor er mit kort, hunden har ædt det. Hvornår får jeg et nyt, ja, der går op til en uge og det sætter mig i et frygteligt dilemma. Jeg kan ikke bruge de funktioner. Det er mere besværligt og det er mere risikabelt. Fordi det kræver at jeg har helt styr på mit NemId kort og hvor det er.”

Kim Andersen

Overordnet er der forskellige holdninger til de fordele og ulemper, NemId fører med sig. De mest udbredte ulemper, som kommer til udtryk både i dybdeinterviews og gennem udtalelser på internettet er, at det er irriterende. Der er et irritationsmoment forbundet med selve på logningen i netbanken. For nogle respondenter er det tiden, det tager at logge sig på, som er blevet forlænget. Andre synes, at det er svært at holde styr på NemId-kortet og de er bange for ikke at modtage et nyt kort i tide. Den generelle utilfredshed går dog på, at det er blevet mere besværligt.

Den mest gennemgående fordel ved NemId bliver, af både respondenter i dybdeinterviews og udtrykt i kommentarer på internettet, beskrevet som fleksibilitet. At det kan bruges på alle computere, til flere forskellige tjenester og også i udlandet. Ud fra interviewene fremgår det også, at respondenterne er begyndt at logge sig på flere hjemmesider med NemId, end de ellers gjorde.

”Netop fordi, man kan komme ind og se sine muligheder. Man kan gå ind i sin skattemappe eller gå ind i sin e-boks, gå ind på borger.dk. nu har jeg brugt det en del for at se min pension og ATP og der er det nemt. Når man bare har det ene kort man skal bruge. Hvor man før skulle have et password til alle forskellige instanser for at komme ind og se.”

Ellinor Madsen

Sammenligner man internetobservationer med dybdeinterviews, ser det ud til at tiden har været en afgørende faktor for tilfredsheden med NemId. Internetindlæg er af ældre datoer, hvorimod dybdeinterviewsrespondenter har haft længere tid til at bruge NemId.

Respondenterne kan umiddelbart se flere fordele ved anvendelsen af NemId. Dette kan skyldes at respondenterne har haft længere tid til at vænne sig til den nye fremgangsmåde for login. I og med at dybdeinterviewene er foretaget ca. fem måneder efter det blev obligatorisk at anvende NemId, er der risiko for, at respondenterne delvist har glemt hvordan de loggede sig på deres netbank tidligere. På trods af at tiden ser ud til at være en forklarende variabel, er denne for mig ikke mulig at udrede, da dette vil kræve flere undersøgelser. Et andet aspekt er, at vaner ser ud til at have en påvirkning på de opfattede ulemper.

Ser man på sammenhængen mellem tilfredsheden og de relative fordele, er der en tydelig sammenhæng. Eksempelvis ser Ellinor Madsen flere fordele ved NemId og næsten ingen ulemper. Hun er også overordnet meget tilfreds. Hvor Kim Andersen godt kan se de fordele der er ved NemId, men også en række ulemper. Hans overordnede tilfredshed med NemId er lavere end eksempelvis Ellinor Madsens.

Ud fra internetindlæg fremgår den samme holdning. De brugere som kan se ulemperne ved NemId, er generelt også mere utilfredse med NemId. Dette bekræfter i høj grad teorien hvor bl.a. Rogers har fundet frem til at:

Diffusion scholars have found relative advantage to be one of the strongest predictors of an innovation's rate of adoption” (E. M. Rogers, 1995 s. 233)

4.3.2 Kompatibilitet

Eksisterende praksis og forudgående erfaring

Af indlæg på internettet fremgår det, at det er ganske få som oplever NemId som en innovation eller som noget nyt. Mange har erfaringer med lignende løsninger fra eksempelvis deres arbejdsplads, hvor de har anvendt en elektronisk token eller gennem deres bank hvor de har haft en lignende løsning. De fleste forbrugere føler dog, at selve rutinen med login på Netbank er ændret markant. Dette bekræfter, som det også fremgår af problemidentificeringsafsnittet, at en ny måde at anvende en ellers gammel løsning på, kan karakteriseres som en innovation. Forbrugerne føler ikke længere, at det er nemt at logge på, da det nu kræver at de skal finde NemIdkortet først. Flere forbrugere nævner, at det ikke er ligegyldigt hvor NemIdkortet bliver lagt, således at det kan findes igen. Det fremgår af flere debatindlæg, at de fleste forbrugere har deres NemId liggende i pungen, men de ser det stadig som en anstrengelse at finde pungen frem, for at logge på Netbanken. Dette har for de fleste medført færre login.

”mit kort hænger hjemme på min opslagstavle ved siden af min computer.... min pung ligger altid i min taske og gider sgu ikke finde den frem hver gang jeg skal online... Før i tiden loggede jeg på netbank flere gange ugentligt, nu er det kun 2-3 gange om måneden fordi der pludselig er så meget besvær. Før skulle jeg finde en nøgle på min computer og skrive EN kode, nu skal jeg pludselig skrive mit CPR-nummer, en kode OG sidde og lege find Holger med et plastikkort og tydeligt markere når jeg har fundet det tal jeg leder efter.”

Morten J Skrevet d. 14 januar 2011 kl. 16:20

Samme billede tegner sig også i de dybdegående interviews. På trods af at flere respondenter synes, at login er blevet mere kompliceret og besværligt, så er størstedelen enige i, at det bare er en vane og at det egentlig nok ikke er så slemt. Her er det dog vigtigt at have in mente, at mange af internetindlæggene blev postet da NemId lige kom frem og forbrugerne ikke har haft så lang tid til at vænne sig til den nye rutine. Det kan tage tid før gamle vaner bliver brudt, men derefter skulle en mere positiv holdning træde frem. På baggrund af de få dybdeinterviews, tegner der sig et billede af, at det primært er den unge del af respondenterne, som tænker mindst over den anderledes fremgangsmåde. Dette er gældende for respondenterne Kristina Maruda og Alexander Minch som er hhv. 17 og 18 år.

"Jeg syntes at det var noget værre rod. At man skulle rende rundt med et nøglekort og hvad nu hvis man mistede det. Så jeg syntes at det var noget værre møg. Det var det der at, vænne sig til noget nyt. Det var nok det. Men ligeså snart man får det brugt og set fordele ved det så er det jo udmærket." Kristina Maruda

"... nu har jeg jo vænnet mig til det. Det virker mere og mere normalt. Man passer sig til."
Alexander Minch

På trods af at selve login rutinen er ændret og en netbankbruger skal gennem flere trin for at logge sig på netbanken, er det for nogle respondenter svært at se, at de har ændret på noget. Da Kim Andersen bliver stillet spørgsmålet, om han har været nødt til at ændre på fremgangsmåden for login på netbank, kunne han umiddelbart ikke se nogen ændringer. Alligevel kommenterer han senere i interviewet at:

"Det er mere besværligt. Fordi du skal finde kortet, du skal finde selve nummeret på kortet, og det andet det foregår på skærmen."

Kim Andersen

Birthe Kristensens kommentar til samme spørgsmål er dog at:

"Mange gange når jeg bruger min bank så skal jeg alligevel finde min pung og mit kort frem."

Der er altså forskellige praksis ved login til netbank og derfor også forskellige holdninger. Det samme gælder den forudgående erfaring. Samir Hallilovic samt Kenn og Mille Yamaue er alle kunder i Jyske Bank, som anvender et nøglekort for login på netbanken. De har derfor været vant til at anvende et kort til login, og synes ikke at der er nogen forskel på login rutinen. De respondenter som ikke har været vant til en nøglekortløsning eller et token, synes derimod at NemId er en ny og anderledes løsning. Til spørgsmålet om hvorvidt NemId er en ny og anderledes løsning svarer følgende respondenter:

"Ja, jeg vil nok sige at det er nyt for mig."

Ellinor Madsen

"Ja, det gør jeg."

Kristina Maruda

”Ja det er nyt for mig.”

Tanja Maruda

Disse respondenter har været nødt til at ændre på deres rutiner og de har været opmærksomme på denne ændring. Der er dog forskel på, om denne ændring bliver opfattet positivt eller negativt. Samir Hallilovic, Kenn og Mille Yamaue har alle en positiv holdning til NemId, som kan forklares med at de har prøvet lignende løsninger før, hvorimod Tanja Maruda har en negativ holdning til NemId. For hende er det en meget anderledes løsning og noget hun ikke har haft kendskab til før. Birthe Kristensen har også en positiv holdning til NemId. På trods af at hun ikke har erfaringer med lignende løsninger, er hendes tidligere login rutine heller ikke blevet ændret. Hun skal fortsat finde sin pung frem, som hun plejer. Dette bekræfter mine tidligere antagelser om, at variablerne forudgående erfaring samt eksisterende praksis, er ubevidste for brugeren af NemId. Som Kristina Maruda påpeger, så er det bare en vane, at bruge NemId. Hendes holdning til NemId er også positiv. Men når en respondent som Tanja Maruda hverken har vænnet sig til NemId og heller ikke før har prøvet noget der ligner, er hendes holdning til NemId negativ.

4.3.3 Risici

Driftssikkerhed

I og med at NemId har haft opstartsproblemer, er der mange som udtrykker deres bekymring over for hvorvidt NemId også vil fungere, når den enkelte bruger skal benytte sig af det. Mange brugere er utilfredse over de nedbrud som har ramt NemId, hvorimod andre er mere forstående over for at sådanne nedbrud kan forekomme, uanset hvilken løsning man benytter. Flere klager dog over at NemId ikke er kompatibel med Mac:

”Det burde være en total ommer fra DanIds-side, det kan ikke være rigtigt at man ikke har undersøgt hvilke typer computere det er solgt i Danmark inden for de sidste 3 til 4 år.”

Niels Oxfeldt 28. september 2010 kl. 09.47

Det er ikke kun Macbrugere som klager over at NemId ikke fungerer optimalt. Flere PC-brugere har også haft lignende problemer.

Respondenterne i dybdeinterviews har dog ikke oplevet alvorlige driftsmæssige fejl. De er dog alle enige i at fejl kan forekomme. Alexander har oplevet fejl, men han er ikke sikker på

hvor fejlen lå og han er egentlig ligeglad. Det påvirker ham på ingen måde. Tanja, som har oplevet fejl, er derimod blevet meget nervøs og usikker i sin brug af NemId.

”... Det er meget sjældent at man logger på og alt fungerer med det samme. Nogle gange kan man slet ikke logge på.”... ” Måske er det kun mig. Jeg er aldrig 100 procent sikker på at den kommer og fungerer med det samme.”

Tanja Maruda

Alexander har en tillid til udbyderen af NemId, hvorimod Tanja aldrig har haft det. Hverken Tanja Maruda eller Alexander Minch har prøvet lignende løsninger før. Alligevel har de meget forskellige opfattelser af driftsrisikoen. De resterende respondenter har ikke oplevet fejl med driften. De fleste af dem har dog venner eller bekendte som har oplevet fejl. De fortæller at det ikke påvirker deres egen holdning til NemId.

Økonomisk risiko

Enkelte forbrugere på internettet er utilfredse med, at det er netop Post Danmark som i sidste ende skal sikre, at NemIdkort kommer frem i tide. Dette hænger sammen med den økonomiske risiko, som kommer til udtryk i debatindlæg. For uanset hvilken løsning man bruger, så skal regningerne betales til tiden, hvilket mange mener, kan være svært hvis NemIdkortet ikke er kommet frem. Derudover er der enkelte som er bekymrede for, at det vil komme til at koste dem penge at betale regninger i banken, når deres NemId ikke fungerer.

”Hvem er det paphoved der besluttede at vi i 2010 skulle have et smart nyt digitalt login som var totalt afhængige af :Post Danmark.”

Henrik M. Skrevet d. 14 januar 2011 kl. 15:47

Flere brugerne er også bekymrede for det økonomiske tab, der kan forekomme, hvis de vælger ikke at benytte NemId eller hvis deres NemId bliver spærret.

”Jeg føler mig helt overbevist om at jeg kan klare mig uden NemID. Måske kommer jeg til at betale lidt ekstra her og der, men heller det end at sælge ud af mit privatliv om min frihed.”

Hans Schou 30. september 2010 kl. 13.55

Det er en anden holdning som kommer frem i de dybdegående interviews. Her er det primært mistillid til selve NemId systemet, som de enkelte fokuserer på. Næsten alle er enige i, at alt kan hackes af ondsindede personer og deres penge kan tages fra dem, men at risikoen er

hverken blevet større eller mindre. Kun én respondent synes, at risikoen er blevet større for at lide et økonomisk tab. Flere respondenter udtrykker dog deres bekymring for tab af NemIdkortet. De ser det som et irriterende moment, men mener, at ansvaret ligger hos dem selv og de fleste har tillid til at et nyt kort vil komme, inden de skal bruge det.

Sikkerhed og beskyttelse af de personlige oplysninger

Mange brugere på internettet udtrykker deres bekymring vedrørende beskyttelsen af deres personlige oplysninger. Enkelte associerer NemId med Big Brother og kalder samfundet for overvågningssamfundet.

”Ja til Nem ID = ja til overvågningsamfundet

Nem ID er ikke svært at bruge, men det er besværligt at bruge, og så åbner det op for, at myndighederne kan kontrollere alt hvad brugerne foretager sig, for efterhånden som systemet udrulles til flere og flere tjenester, så vil det blive sådan, at man alle vejene skal identificere sig med Nem ID.

...

Nem ID har en funktion som gør, at den hjemmeside som man besøger og identificerer sig over for, den skal kunne overføre software (en Java applet) til ens computer, og den Java applet kan snage i alt indhold på brugerens harddisk, og sende oplysningerne tilbage til serviceudbyderen.

...

Niels R. Skrevet d. 25 februar 2011 kl. 09:53

Der findes mange af den type udtalelser på internettet. På nær Tanja Maruda, som også forbinder NemId med et overvågningssamfund, er de andre respondenter dog enten meget trygge ved anvendelsen af NemId, eller har ikke tænkt videre over det.

”Nej altså, ulemper det tror jeg er mere konspirationsteorier om at det kunne være nemt at krakke det og misbrug. Men altså, som udgangspunkt så stoler jeg på at det er et system der virker og indtil andet er bevist så stoler jeg på det 100 procent.”

Kenn Yamaue

Samir Hallilovich har dog en anden pointe vedrørende beskyttelsen af de personlige oplysninger. Han mener at, ifølge dataloven burde vi alle føle os godt sikre, men han stoler ikke på, at menneskelige fejl ikke kan forekomme.

”Jeg har det fint med det at de lagrer mine personlige oplysninger. Vi i Danmark, der har vi dataloven og dataloven stille krav, tydelige krav om brug af personlige oplysninger fra det offentlige. En anden ting er om dataloven overholdes. Fordi, det som praksis er, at der ofte er sket sjusk. Der er for eksempel masser af computere som blev brugt hos det offentlige og som havde personlige oplysninger, som er dukket op i Afrika eller i de Baltiske lande hvor de blev solgt. Uden at man har sørget for at de personlige oplysninger destrueres. Så, dataloven er ok, den sikrer. Men overholdes dataloven? Fordi sjusk kan ske, altså.”

Samir Hallilovich

Det ser ud til, at bekymringen for sikkerheden og for beskyttelsen af de personlige oplysninger hænger tæt sammen med respondenternes beskæftigelse. Samir Hallilovich er selvstændig og beskæftiger sig med salg af hardware. Hans bekymringer går primært ud på, hvilken form for hardware NemId er baseret på. Birthe Kristensen fortæller, at hun tidligere selv har været med til at teste lignende systemer, og derfor har fuld tillid til at det fungerer efter hensigten. Kim Andersen, som er systemudvikler, er også meget tryk ved løsningen. Han pointerer dog, at det er unødvendigt med så meget sikkerhed. Generelt kan man sige, at den ældre del af respondenterne har deres erfaring som grundlag for enten tillid eller mistillid til NemId og de sikkerhedsmæssige foranstaltninger. Den yngre del af respondenterne har tillid til systemet, uden at kunne forklare hvorfor.

Et andet aspekt ved sikkerheden, som flere respondenter kommer ind på, bl.a. Tanja Maruda, er hacking. Hun er meget bekymret for, at hendes system bliver hacket eller, at hendes personlige oplysninger phishes. Hun er i det hele taget bange for at anvende NemId. Det er dog uvist om denne frygt kun bunder i NemId, eller om hun har en generel frygt for anvendelse af teknologiske løsninger. Tanja Maruda har, som tidligere nævnt, ikke vænnet sig til at bruge NemId og hun har heller ikke prøvet lignende løsninger før. For hende er NemId meget nyt og hendes opfattede risiko kan komme derfra. Som det tidligere er nævnt i teoridelen, kan gentagende succesfulde login skabe en større sikkerhed og generel tilfredshed med et system. Dette har ikke været tilfældet med Tanja Maruda, men har været tilfældet med de andre respondenter. Tanja Marudas utilfredshed kan også komme af en generel angst for

teknologi. Denne vil naturligvis også være gældende for NemId og påvirke den opfattede risiko.

4.3.4 Social risiko og social holdning/WOM:

Når en bruger har dannet en holdning til NemId, holder de fast i den. Dette kan man se på de debatindlæg som varer over længere tid.

I dybdeinterviews er der en tendens til, at når man er tilfreds med NemId, så er der ikke meget forståelse for, at andre er utilfredse med løsningen. Omvendt er der tegn på, at når man ikke er tilfreds og er ængstelig ved NemId, så bliver angsten kun forstærket af den sociale omgangskreds. Respondenterne diskuterer som regel ikke deres brug af NemId med andre, men alligevel kan de fortælle om venner, bekendte eller familiemedlemmer, som har oplevet problemer.

I de dybdegående interviews er der en tendens til, at hvis man er tilfreds med NemId og ikke selv har oplevet fejl ved anvendelsen af det, lukker man af for den negative omtale af NemId.

”Altså, nu kan vi tage min mor og far. De synes det er fantastisk. Min søster er ved at brække sig over det. Hun synes ikke at det virker. Men igen, jeg kan ikke forstå hvad der er ikke virker, fordi det virker altid for mig.”

Mille Yamaue

Det ser også ud til, at når en respondent har en generel negativ holdning til NemId, så bliver denne også forstærket af omgangskredsens holdning.

”Vi snakker ikke så meget om det men, fra min omgangskreds er der måske ca. 70% som synes at det ikke er en særlig god ide. Faktisk en af mine veninder, har tabt sin NemId, hendes pung blev stjålet. Hun gik fuldstændig i panik. Og det kan jeg godt forstå. Selvfølgelig har hun spærret alt med det samme, men der er ingen garanti.”

Tanja Maruda

Omgangskredsens holdning har altså en påvirkning på en respondents tilfredshed med NemId. Der er dog ingen risici forbundet med at dele sin holdning. Samtlige respondenter ytrer sig gerne om NemId uanset den holdning omgangskredsen har. Der er altså, modsat det teorien foreskriver, ingen social risiko forbundet med NemId. Jævnfør teoriafsnittet fandt Ming-Chi Lee frem til, at der ikke var nogen social risiko forbundet ved anvendelsen af netbanker. På

trods af at NemId er en løsning som er påtvunget forbrugeren, er NemId stadig en netbankløsning, hvorfor der ikke er forbundet nogen social risiko ved anvendelsen af NemId.

Dybdeinterviews bekræfter dog at brugerne af tvungne løsninger, forsøger at undgå den kognitive dissonans. Mille Yamaue anerkender, at hun er nødt til at bruge NemId og søger derfor kun efter positiv omtale af NemId for at få forstærket sin egen beslutning om anvendelse af NemId. Hun fortæller at hun har søgt information om NemId på internettet, men eftersom hun kun fandt dårlig omtale af det, så holdt hun op. Omvendt er det med Tanja Maruda, hun begrundet bl.a. sin frygt med at hendes venner også har oplevet problemer, hvilket forstærker hendes egen frygt og utilfredshed med NemId.

4.3.5 Komplexitet

Oplevet nytte

Der findes kun få læserbreve og debatindlæg, hvor forbrugerne fortæller om nytteværdien af NemId. Dybdeinterviewsrespondenterne er dog af en anden holdning. Her nævner flere, at de både synes det er smart kun at have ét login til det hele, samtidigt med at NemId gør det lettere for dem at logge sig på de forskellige instanser.

”Ja, jeg synes at det er fint at man kan bruge den samme id og komme ind på alle de forskellige offentlige ting der er på nettet. At man har den samme type login over det hele.”

Kenn Yamaue

”Først det med fleksibiliteten. At man kan logge på hvor som helst”

Alexander Minch

De fleste respondenter synes derudover, at NemId gør det lettere for dem at huske kodeordene, i og med der ikke længere er flere man skal huske, men kun et enkelt. For enkelte udmønter det sig i den nytteværdi, at de logger sig på deres netbank eller andre offentlige tjenester, flere gange end de gjorde tidligere. For andre har det dog den ulempe, at der netop sker det modsatte. Dette ser man eksempelvis i følgende debatindlæg på Jubii.

”Bruger du NetBank mere/mindre efter NemID?

Dengang jeg kunne logge på med det almindelige log-on tjekkede jeg min Netbank 3-4 gange om ugen - men nu hvor jeg skal bruge NemID er det max 3-4 gange om måneden... Er det kun mig der har et ændret mønster?”

Generelt kan de respondenter, som er tilfredse med NemId, se flere fordele ved NemId og dermed også en større nytteværdi.

Nytten af NemId bliver i de dybdegående interviews forvekslet med relative fordele. Dette gælder alle respondenter. Når respondenterne har beskrevet hvilke fordele de ser ved NemId, så har de på samme tid også besvaret hvilken nytte, NemId har for dem selv. Når respondenterne ser noget som er en fordel ved NemId, så er det automatisk også til nytte for respondenterne. Derfor vil der i internetundersøgelsen ikke blive spurgt til de relative fordele, men kun til ulemperne, da nytteværdien vil blive slået sammen med de relative fordele.

Oplevet brugevenlighed

NemIds brugevenlighed følger samme tendens som oplevet nytte. Ser man på de forskellige læserbreve og debatindlæg, er der ikke meget begejstring at spore hvad, angår brugervenligheden.

”Elendigt..

For sikkerhedens skyld, ja så er det vel egentligt OK...

MEN NEMID er bestemt ikke nemt at bruge! I disse digitale tider, burde der være smartere måder at gøre det nemt og sikkert på.

Værsgo, et papkort med koder?? Det havde man i 80’erne da dankortet blev introduceret for danskerne.

Nej, ud med NEMID - ind med gennemtænkte løsninger.”

Dalsgaard Odense, DK

Den primære negative kritik relaterer sig til selve NemIdkortet, som mange synes er meget gammeldags. Af positiv kritik bliver det faktum, at det er nemt nævnt, både i debatindlæg og af respondenterne. Respondenterne i de dybdegående interviews synes generelt, at det har været nemt at lære at bruge NemId. Dog mener bl.a. Kim Andersen, at det kan være svært at læse hvad der står på kortet.

”Når man er så gammel som jeg er og man sider og der er måske lidt lys, eller ikke dagslys, kan det faktisk være svært at se de små tal. Dvs. at jeg nogle gange må have hatten helt op i lampen og se hvad f... står der egentlig. Og så taster jeg forkert. Og så siger den, av min arm, og så er det om igen....”

Kim Andersen

Flere af respondenterne kan også se, at det for andre mennesker kan være et problem, at tyde hvad der står på NemIdkortet. Af de unge respondenter har Kristina Maruda eksempelvis haft det svært ved at forstå fremgangsmåden for anvendelsen af NemIdkortet.

”Ja, men alle de tal dem kunne jeg ikke finde hoved og hale i. Så jeg vidste ikke hvad der var nøglen og hvad der var det andet.”

Kristina Maruda

Ens for alle respondenter er, at på trods af deres manglende begejstring for NemIdkortet, synes de at selve login boksen som ses på skærmen, er en klar forbedring. Dette synes de, fordi den nu er ens hos de forskellige instanser.

4.3.6 Kvaliteten i kommunikationen

Det fremgår af debatindlæg, at der er noget forvirring omkring det, at få NemId til at fungere flere steder og ikke kun til Netbank. Mange opfatter kommunikationen fra DanId som mangelfuld og føler sig nødsaget til at tage kontakt til NemId Support.

”Husk dog følgende hvis du bestiller NEMID via banken, så skal du aktivere din NEMID via bankens netbank hvis du bestiller NEMID via NEMID. så skal du aktivere NEMID via deres hjemmeside. Du får det ikke at vide noget sted, da det er en hemmelighed. Men hvis du benytter det forkerte sted, så ser det ud til at det virker, men du bliver bedt om en ny kode og så er din engangskode brugt.. tilbage til start, vent 5-10 dage på at få en ny kode. Som sagt, det er en hemmelig feature ved NEMID...”

Thomas L. Skrevet d. 24 februar 2011 kl. 16:30

I nogle dybdeinterviews bliver der også udtrykt mangel på information. Den information som respondenterne synes at mangle er dog forskellig fra respondent til respondent. Kim Andersen manglede, at få informationer omkring hvem han skal kontakte i tilfælde af tvivlsspørgsmål. Ken og Mille Yamaue manglede praktisk information, omkring hvad de skulle gøre med deres gamle nøglekort og Tanja Maruda og Samir Halilovich manglede information om sikkerhed

og NemId-systemet generelt. Jævnfør teoriafsnittet skal det kommunikerede budskab være overbevisende, være til at stole på og være tydeligt. Dette er dog ikke tilfældet, hvis ikke forbrugerne føler, at de får den rigtige information. Langt de fleste respondenter synes, at de har manglet information dog af forskellig slags.

4.3.7 Færdigheder i at bruge computer

I dybdeinterviews er der blevet spurgt til, hvordan respondenterne selv opfatter deres egen tekniske formåen. De fleste respondenter karakteriserer sig selv som superbrugere. Samir Halilovich pointerer dog da han bliver stillet spørgsmålet om hans teknologiske kunnen:

”Der er en stor forskel på IT og IT-systemer. Når man siger IT så mener man PC. Det er jeg ikke ret god til. Men når vi snakker om IT-systemer, arkitektur, ja det har jeg forstand på.

Men PC, det bruger jeg ligesom dig.”

Samir Hallilovich

Derfor vil der blive brugt andre metoder i den kvantitative analyse for at få det rigtige billede af, respondenternes IT-færdigheder. Jeg vil spørge specifikt til hvad brugeren kan og ikke kan.

4.4 Delkonklusion

Jeg kan gennem mine observationer på internettet bekræfte, at forbrugerne generelt har meget forskellige holdninger til NemId, dog overvejende en negativ holdning. Dette kan bl.a. skyldes, at internettet bliver brugt til at komme af med de frustrationer, forbrugeren måtte have i forhold til NemId. At forbrugerne bruger nettet til at dele negative oplevelser, frem for gode oplevelser er meget normalt. Er en forbruger tilfreds med et produkt eller ydelse, er de tilfredse og det bliver holdt for dem selv. Har de derimod fået en dårlig behandling, eller er meget utilfredse med et produkt eller en ydelse, vil de gerne dele det med andre, evt. for at advare andre mod at bruge den samme udbyder eller ydelse.

Det er på internettet muligt at finde kommentarer om alle de i teoriafsnittet opstillede variable. Den generelle utilfredshed blandt forbrugerne skyldes selve NemIdkortet, som de fleste synes er meget irriterende og gammeldags. Mange forbrugere udtrykker deres bekymringer vedrørende sikkerheden i NemId, da de føler at deres personlige oplysninger ikke bliver beskyttet tilstrækkeligt af DanId. Nogle er derudover utrygge ved, at benytte en tredjepartsleverandør som Sun. Sun en leverandør af Java, som alle brugere skal have

installeret for at kunne logge på en netbank. Java installerer cookies på brugernes computere og flere mener, at disse kan spores eller videresende informationer til Sun.

Mange forbrugere mener derudover, at kommunikationen fra DanId har været mangelfuld, og at det er svært at finde ud af, hvordan man egentlig kommer i gang med at bruge NemId.

På trods af at det er svært at finde positive debatindlæg og læserbreve, er der nogle som udtrykker en positiv mening omkring NemId. Der er enkelte som kan se de fordele, NemId fører med sig. Kun en kode til det hele, samt login på alle computere også i udlandet. Der er også muligt at konstatere, at forbrugerne bliver mere positive overfor NemId, jo længere de benytter sig af løsningen. Dette stemmer overens med Reinders (Reinders et al., 2008) undersøgelse som slutter at det er svært at nedbryde gamle vaner, men efterhånden når de nye vaner begynder at sidde fast, er det ikke så slemt alligevel. Ved flere på logninger hvor forbrugerne oplever at NemId fungerer, bliver tilliden til, at det også fungerer næste gang større. Samtidig med at den opfattede risiko bliver reduceret og tilfredsheden øges.

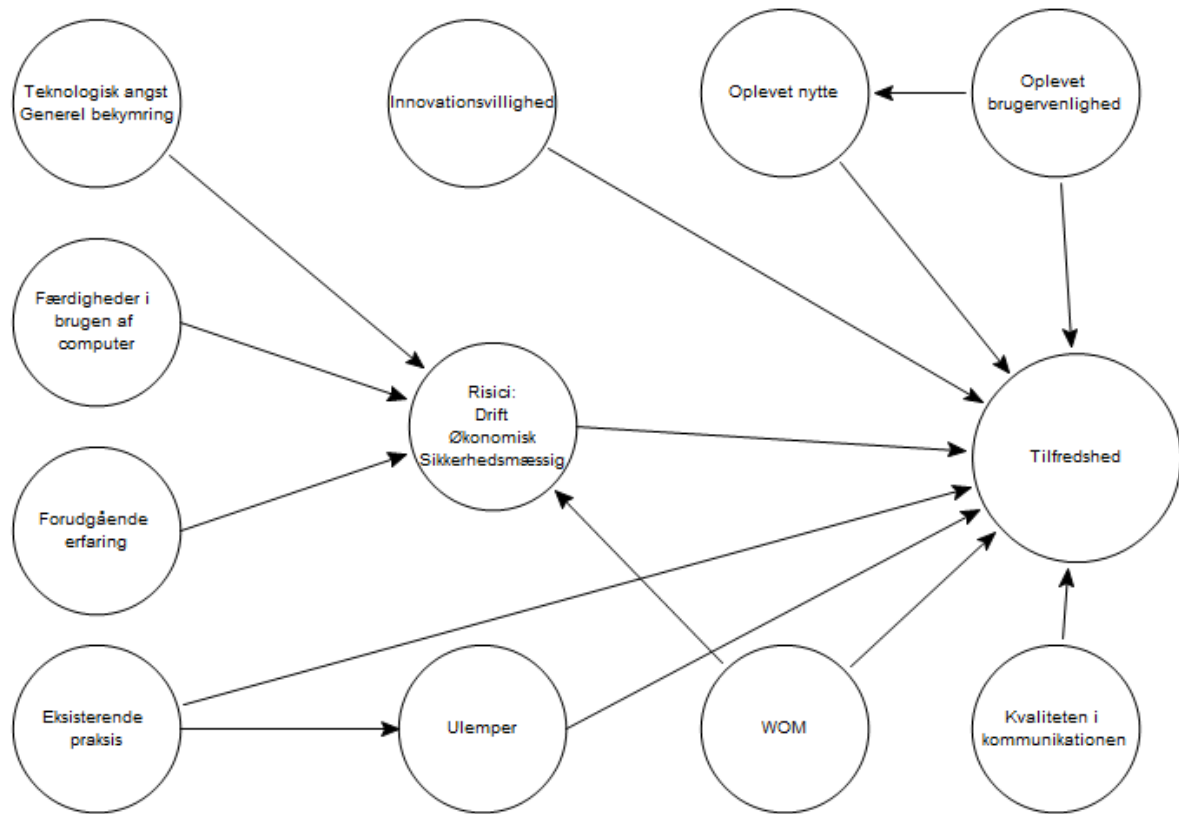
Som det fremgår af analysen, har dybdeinterviewsrespondenterne en mere positiv holdning til NemId, end hvad man kan læse på internettet. Dette kan forklares med at de anvendte læserbreve er af ældre datoer og derfor havde forbrugerne ikke haft lang tid til at vænne sig til NemId. Derudover bliver internettet ofte brugt til at komme af med de frustrationer forbrugerne har. For dybdeinterviewsrespondenterne kan det være svært at huske, hvordan deres tidligere holdning til NemId havde været. Dybdeinterviewsrespondenterne har haft mere tid til at prøve sig frem med anvendelsen af NemId og kan af den grund have opbygget en større tilfredshed med NemId. Respondenternes holdninger til NemId vurderes at være mere retvisende end de holdninger, som fremgår af internetindlæg.

Ud fra ovenstående analyse af de kvalitative data, kan det konkluderes, at betydningen af de valgte variable er forskellige fra respondent til respondent. Det er derfor ikke muligt, at påpege nogle specifikke variable som værende mere betydningsfulde end andre for tilfredsheden med NemId.

5 Opstilling af SEM

På baggrund af teorien samt analysen af de kvalitative interviews, ser min SEM således ud:

Figur 6. SEM Model



Kilde: Egen tilvirkning

Som det kan ses af figuren, forventes teknologisk angst, den generelle bekymring, færdigheder i brugen af computer samt forudgående erfaring, at have en indirekte virkning på den overordnede tilfredshed og en direkte virkning på den totale opfattede risiko. Denne hypotese er baseret på de dybdegående interviews. Som det fremgår af analysen af de dybdegående interviews, er de respondenter som eksempelvis har arbejdet med computer generelt og som har anvendt en computer gennem længere tid, mere tilfredse med NemId løsningen og ser færre risici forbundet med anvendelsen af NemId.

Den eksisterende praksis forventes både at have en direkte virkning på tilfredsheden men også en indirekte virkning gennem ulemperne. Ser man på de respondenter, som har haft en lignende løsning gennem deres netbank, kan disse ikke se nogen ulemper ved anvendelsen af NemId. Også de respondenter som hurtigt har vænnet sig til at benytte NemId, er mere tilfredse med løsningen end de respondenter som stadig ikke har opbygget den nye vane.

WOM forventes også både at have en direkte virkning på tilfredsheden og en indirekte virkning gennem den opfattede risiko. Dette begrundes med, at de respondenter som ikke er tilfredse med løsningen og mener at der er en risiko forbundet med brugen NemId, understøtter deres argumenter med at deres omgangskreds er af samme holdning.

Innovationsvilligheden forventes at have en direkte virkning på tilfredsheden. På trods af at denne antagelse ikke er bekræftet gennem analysen af de dybdegående interviews, er denne sammenhæng bekræftet gennem teorien.

Den oplevede kvalitet i kommunikationen forventes også at have en direkte virkning på tilfredsheden. Jævnfør analysen af de kvalitative data, føler flere brugere af NemId, at det kommunikerede budskab har været mangelfuldt, hvilket påvirker den overordnede tilfredshed med NemId negativt.

Den oplevede brugervenlighed forventes også at have en direkte og en indirekte virkning, gennem oplevet nytte, på tilfredsheden med NemId. På trods af at dette ikke kan bekræftes gennem analysen af de kvalitative data, er denne sammenhæng bekræftet gennem teorien.

6 Kvantitativ analyse

6.1 Kvantitative undersøgelser

Den kvantitative undersøgelse tager udgangspunkt i et standardiseret og struktureret interview, hvor spørgsmålene kommer i en bestemt rækkefølge, som på forhånd er fastlagt og er ens for alle respondenterne. (Malhotra & Birks, 2006 s. 224) Der er udarbejdet et spørgeskema, som respondenterne selv skal udfylde på internettet. Spørgeskemaet kan ses i Bilag 4. Der er udsendt et link til respondenterne, som henviser til undersøgelsen. Fordelene ved denne metode er, at den er billig, at den er mindre tidskrævende end de dybdegående interviews samt, at interviewerens ikke personligt kan påvirke respondenterne. Ulemperne ved en internetundersøgelse kan være, at mange forbrugere modtager forskellige spørgeskemaer dagligt og derfor kan være trætte af disse. Et incitament til at besvare kunne være en belønning for at have svaret på spørgeskemaet. På grund af økonomiske begrænsninger er det dog ikke muligt at tilbyde respondenterne dette. Det er heller ikke muligt, at kontrollere hvem der udfylder spørgeskemaet og hvorvidt respondenterne er seriøse med besvarelsen.

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er dette testet flere gange for, at undersøge om spørgsmålene er forståelige, og om der er andre problemer, som spørgeskemaet skal tilpasses efter. Pilotundersøgelsen blev sendt via et link til nært relaterede familiemedlemmer med det

formål, at teste både forståelsen af spørgeskemaet samt spørgeskemaets længde. Det viste sig, at spørgeskemaet var nemt at forstå og tog ca. 10 min. at udfylde. Derfor blev der ikke lavet ændringer i det endelige spørgeskema.

Spørgeskemaet blev lagt ud på Facebook som et event, hvor alle i omgangskredsen blev bedt om at invitere deres venner til at deltage. Derudover er spørgeskemaet blevet sendt til alle i omgangskredsen, som ikke har en profil på Facebook, via e-mail og disse er ligeledes blevet opfordret til at sende denne videre. Spørgeskemaet er desuden blevet lagt ud på LinkedIn, BlackMarket.dk, Sol.dk debat og to Google grupper, herunder dk.edb.sikkerhed samt dk.forbruger. Spørgeskemaet er også blevet lagt ud på SITEScape via linjens sekretariat.

6.2 Måling og skalering

Ved udarbejdelsen af spørgsmålene er det taget med i betragtningerne, at det er svært at måle respondenternes individuelle opfattelse af forskellige begreber. Variablene innovationsvillighed og teknologisk angst, kan ikke måles direkte gennem et spørgsmål. Derfor måles disse begreber gennem flere indirekte spørgsmål, hvilket tilsammen giver en forståelse for helheden af begrebet. Til at måle variable som ulempe ved anvendelsen af NemId, eksisterende praksis og risici, har jeg anvendt de begreber som respondenterne i dybdeinterviewene har brugt til at beskrive de pågældende variable.

Spørgeskemaet er udformet således, at respondenterne kun kan give ét svar til hvert spørgsmål. I størstedelen af spørgeskemaet benyttes likertskalaen (Malhotra & Birks, 2006 s. 304), hvor respondenterne skal angive en grad af enighed eller uenighed ud fra en række påstande.

Disse spørgsmål har en balanceret skala på fem kategorier, der rangerer fra helt enig til helt uenig. Der tilføjes dog en ekstra kategori, ”ved ikke”, da det ikke kan forventes, at alle respondenter har en mening om alle påstande. Hermed tvinges respondenterne ikke til at have en mening, som de ikke har, og misvisende data kan undgås. Der er anvendt en fem punktskala. Jeg har fravalgt en firepunktskala, da jeg vurderer at denne ikke vil give et tilstrækkeligt nuanceret datamateriale. En sekspunktskala vil tvinge respondenterne til at fortage et valg på trods af, at de kan være hverken enige eller uenige. Jeg fravælger en syvpunktskala, da jeg vurderer, at denne kan være svær at overskue. Ved at vælge en skala med syv punkter eller derover, vil man få et mere nuanceret billede af respondenternes holdninger. Dog vil det samtidigt gøre, at respondenterne ville have svært ved at adskille de mange kategorier (Malhotra & Birks, 2006 s. 308). For at sikre at respondenterne ikke blot

udtrykker den samme holdning til alle udsagn, er nogle af spørgsmålene stillet omvendt, forstået på den måde, at der er vekselvirkning mellem positive og negative udsagn. Før analyserne er skalaen blevet omkodet fra 1-5 skala til 0-100 punktskala for at lette fortolkningsarbejdet.

6.3 Rensning af data

Der er i alt kommet 597 besvarelser. Datasættet er blevet rensset for manglende besvarelser, hvor respondenterne er faldet fra under besvarelsen af spørgeskemaet, hvilket giver 440 gyldige besvarelser og et frafald på 26 %. Spørgsmålene vedrørende alder og postnummer er kodet om til nye kategorier, for dermed at lette analysearbejdet. Postnumrene er blevet inddelt i Post Danmarks ni postdistrikter. Jeg har dog valgt at lægge det indre København sammen med København og Frederiksberg da disse hænger geografisk sammen. Der er derfor kun otte postdistrikter i undersøgelsen. Yderligere ændres samtlige ”ved ikke” spørgsmål til missing values, da disse ellers ville give et misvisende resultat.

6.4 Beskrivende analyser

6.4.1 Frekvenstabeller over demografiske data

6.4.1.1 Repræsentativitet

Frekvenstabeller over demografiske data samt dennes repræsentativitet ses i Bilag 5.

I den første tabel ses fordelingen mellem mænd og kvinder. Det ses at 55,7 % af respondenterne er kvinder. Kønsfordelingen er lidt skæv i forhold til Danmarks befolkning hvor 50,42 % er kvinder.

Aldersfordelingen er ligeledes skæv i forhold til den danske befolkning. Det er meget naturligt at aldersgruppen 15 til 17 år er underrepræsenteret. De fleste af de meget unge har ikke en netbank på trods af, at det er muligt at få en Netbank når man fylder 15 år. Aldersgruppen 18-24 år er overrepræsenteret i undersøgelsen med 9,1 procentpoint, og aldersgruppen 25-35 er overrepræsenteret med hele 30,3 procentpoint. Den ældre del af befolkningen er underrepræsenteret i undersøgelsen, især gruppen 65 + år er underrepræsenteret. Dette kan bl.a. forklares med, at det generelt er brugere mellem 25 og 54 år som anvender netbank (Danmarks Statistik, 29. april 2011). Da det netop er denne gruppe som er overrepræsenteret i undersøgelsen vil resultaterne give et mere retvisende billede.

Indkomstfordelingen i undersøgelsen har flere skaleringer end det har været muligt at finde hos Danmarks Statistik. For at kunne sammenligne, er indkomsterne fra 500.000 kr. årligt og

derover lagt sammen. I undersøgelsen har det samtidigt været muligt ikke at oplyse den personlige indkomst. 13,9 % har benyttet sig af den svarmulighed.

Sammenligningsgrundlaget er derfor ikke optimalt. Alligevel kan man ud fra tabellerne se, at indkomsten fordeler sig nogenlunde jævnt. De største forskelle ser man i indkomsterne 100.000 – 199.999 kr. og 200.000 – 299.999 kr., hvor den førstnævnte er underrepræsenteret med 7,4 procentpoint og den anden er overrepræsenteret med 10,6 procentpoint. Når udsvingene ikke er større vil jeg vurdere, at indkomstfordelingen er repræsentativ for den danske befolkning.

Anderledes ser det dog ud med bopælsfordelingen. København, Frederiksberg og omegn er stærkt overrepræsenteret i undersøgelsen, med hele 32,6 procentpoint. Over halvdelen af de 440 besvarelser kommer fra københavnere. Syd-, Vest- og Nordjylland er stærkt underrepræsenterede i undersøgelsen, hvilket gør, at bopælsfordelingen ikke er repræsentativ for Danmark.

Yderligere er der en overrepræsentation af respondenter med en mellemlang og en lang videregående uddannelse som den sidst afsluttede uddannelse. Respondenter som kun har gennemført folkeskolen/realskolen eller en erhvervsuddannelse, er stærkt underrepræsenterede i undersøgelsen. Dette gør at uddannelsesfordelingen ikke er repræsentativ i forhold til den danske befolkning.

Det formodes at det primært har været studerende som har udfyldt spørgeskemaet. Dette begrundes med, at der i undersøgelsen er en overrepræsentation af unge med lav indkomst, bosiddende i Københavnsområdet, med relativt lange uddannelser. Dette stemmer dog overens med, at jeg har brugt mit eget netværk til udsendelse af spørgeskemaet.

6.4.1.2 Frekvenstabeller over tilfredshed/utilfredshed

Som det ses i Bilag 5 er der en overordnet tilfredshed med NemId. 58 % af respondenterne er enten meget tilfredse eller tilfredse med NemId. Jævnfør teoriafsnittet, burde flere brugere af NemId være utilfredse med løsningen.

6.4.2 Krydstabeller og Chi-square test

I Bilag 6 kan man se resultaterne af krydstabellerne samt Chi-square test.

Den første krydstabel har til formål, at undersøge om der er forskel i den overordnede tilfredshed mellem mænd og kvinder. Det ses ud fra tabellen at kvinder, generelt er mere tilfredse med NemId end mænd. Chi-square testen på data viser at sammenhængen er

signifikant med en p-værdi på 0,003. Cramer's V viser dog, at kun 3,7 % af variationen i tilfredsheden kan forklares af køn. Eftersom graden af tilfredsheden kan forklares af mange forskellige faktorer, vil jeg vurdere at, 3,7 % er en lille men betydningsfuld sammenhæng.

Krydstabellerne som viser sammenhæng mellem den overordnede tilfredshed og alder, uddannelse, indkomst, bopæl og beskæftigelse er ikke signifikante.

6.5 Faktoranalyse

Faktoranalyse er en strukturanalyse, som ved at undersøge de indbyrdes sammenhænge, har til formål at afdække mønstre i respondenternes svar. Faktoranalysen anvendes til tre formål; at reducere antallet af variable, at identificere underliggende dimensioner og at reducere problemer med multikollinearitet. De fleste variable i undersøgelsen måles ud fra flere målevariable, og formålet med faktoranalysen er derfor, at identificere underliggende dimensioner og samtidigt undersøge om disse med fordel kan reduceres til et mindre antal.

Der findes to tilgangsvinkler til faktoranalyse; konfirmativ og eksplorativ. Den konfirmative tilgang er en bekræftende analyseteknik, som grupperer variablene i de underliggende dimensioner ud fra en teori eller en opstillet hypotese. I den eksplorative tilgang dannes antallet af faktorer og sammensætningen af variablene på baggrund af datasættets struktur. For at opnå det mest retvisende resultat vil jeg benytte mig af begge teknikker.

Estimeringen af faktorerne foregår ud fra to forskellige metoder: Principal komponent metoden og Common faktor metoden. Hvis formålet med faktoranalysen er, at reducere antallet af variable og de dannede faktorer efterfølgende skal indgå i de videre analyser, anvendes principal komponent metoden. Denne bevarer mest muligt af variansen i datasættet. Jeg vil benytte mig af denne metode i den konfirmative faktoranalyse. Jeg vil i den eksplorative faktoranalyse, anvende common faktor metoden, som baserer sig på den varians, som variablerne deler med andre variable i datasættet. Denne metode er særdeles velegnet til at afdække de underliggende latente dimensioner. (Møller Jensen & Knudsen, 2006 s. 206)

For at tildele de enkelte faktorer mest muligt af variansen og samtidig minimere variansen, som er fælles mellem variablene og de øvrige faktorer, foretages analysen med Varimax rotation. Varimax rotation er en ortogonal rotationsmetode, som bevarer de ukorrelerede faktorer efter rotationen. (Møller Jensen & Knudsen, 2006 s. 211) Når den roterede løsning anvendes, vil estimeringen af yderligere faktorer foregå ud fra den tilbageværende varians, efter den første faktor er estimeret. Herved bevarer faktorerne deres indbyrdes uafhængighed.

For at vurdere datasættets egnethed, undersøges variablenes indbyrdes korrelationer ved hjælp af korrelationsmatricen, Bartlett's test of sphericity og Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) measure of sampling adequacy. Som udgangspunkt bør der som minimum forekomme høje korrelationer mellem flere af variablene i korrelationsmatricen for, at datasættet egner sig til faktoranalysen. Lave korrelationer vil være en indikation for, at en eller flere variable bør udelades af analysen. (Møller Jensen & Knudsen, 2006 s. 206-207) Bartlett's test of sphericity er overordnet et udtryk for, om korrelationerne er signifikante, og hvis signifikansen er større end 0,05, er datasættet anvendeligt til faktoranalysen. KMO er ligeledes et indeks for datasættets egnethed og kan både bruges i forhold til den overordnede korrelationsmatrix og i forhold til de enkelte variable. I dette tilfælde anvendes KMO i forhold til korrelationsmatricen og skal som minimum have en værdi på 0,5.

Der findes flere metoder til at fastlægge det optimale antal faktorer, som skal identificeres i faktoranalysen. To af de mest anvendte er Kaiser-kriteriet og Scree-plottet. Kaiser-kriteriet foreskriver, at man skal medtage det antal faktorer, som har egenverdier over gennemsnittet. Anvendelse af korrelationsmatricen, som udgangspunkt for faktoranalysen medfører, at gennemsnittet af egenverdierne er 1. Dvs. der medtages lige så mange faktorer som der er egenverdier over 1. Scree-plot kriteriet foreskriver, at der medtages det antal faktorer, som ligger før første knæk, eller der hvor "kurven" flader ud. I forbindelse med faktoranalyserne i afhandlingen foretages det optimale valg af antal faktorer med udgangspunkt i en komplementær anvendelse af Kaiser-kriteriet og scree-plottet.

6.5.1 Resultater af faktoranalysen konfirmativ tilgang

Resultaterne af den konfirmative faktoranalyse fremgår af Bilag 7.

KMO og Bartlett's test bekræfter dataenes egnethed til en faktoranalyse. KMO værdierne for de fleste variable ligger over de kritiske 0,5. Variablerne for driftsikkerhed og økonomisk risiko ligger lige akkurat på grænsen i KMO testen med en værdi på 0,5. Eksisterende praksis er den eneste variabel, som ikke egner sig til en faktoranalyse. Ud fra Bartlett's test kan jeg ikke afvise, at variablerne er ukorrelerede da værdien er på 0,355. Dette betyder, at der ikke er en sammenhæng mellem målevariablerne. For at der er en sammenhæng, skal Bartlett's test være signifikant på 5 % niveau. Eftersom der er et teoretisk belæg for at medtage eksisterende praksis i videre analyse, vælger jeg at gøre dette med en enkelt målevariabel. Denne bliver ”*Jeg har vænnet mig til at bruge NemId.*” Netop vane viste sig også i dybdegående interviews at være en stærk indikator for både ulemperne samt tilfredsheden med NemId.

I Communalities tabellen tjekkes at alle målevariable opnår værdier på 0,5, hvilket vil betyde, at der for alle målevariabler er bevaret mindst 50 % af variansen. De målevariable som ikke opnår en værdi på 0,5, frasorteres efter det hierarkiske princip, indtil alle variable opfylder kriteriet.

Antallet af estimerede faktorer fastlægges ud fra scree plottet, eigenvaluekriteriet og den kumulative varians. Alle faktorløsninger består af en enkel faktor, idet kurvene begynder at flade ud ved to faktorer. Ligeledes indeholder faktorløsningerne én faktor, når jeg anvender eigenvaluekriteriet. Eigenvaluekriteriet er sat til én i denne og den efterfølgende analyse, hvilket betyder, at løsningerne kun indeholder faktorer med eigenvalues på én eller derover. Formodningen om at der kun bør dannes en enkelt faktor for de forskellige variable, understøttes yderligere af den kumulative varians. Samtlige faktorer indeholder mindst 60 % af variansen i de oprindelige variable. (Møller Jensen & Knudsen, 2006 s. 216).

I Bilag 8 ses en oversigt over de endelige faktorløsninger samt deres loadings.

6.5.2 Reabilitetsanalyse

Da de fleste spørgsmål i undersøgelsen består af en sammensat skala, undersøger jeg, om spørgsmålene måler det samme begreb. Hertil anvendes Cronbachs alpha analyse, som tester den interne konsistens i svarene på skalaens spørgsmål. Den kritiske grænse for Cronbach's alpha er 0,6, mens værdier over 0,7 betragtes som gode målinger. (Møller Jensen & Knudsen, 2006)

I Bilag 9 kan man se resultaterne af Cronbachs alpha analysen for den konfirmative faktoranalyse.

På nær faktoren *Færdigheder i at bruge computer og internet* som har Cronbach's alpha på 0,573 og som hermed udgår fra den videre analyse, har samtlige faktorer en Cronbach's alpha på 0,6 eller derover.

Ifølge den konfirmative faktoranalyse beholdes der 39 målevariable inklusiv WOM til den videre analyse.

6.5.3 Resultater af eksplorativ faktoranalyse

Ved den eksplorative tilgang inddrages alle 53 variable i den indledende faktoranalyse, på nær WOM som kun består af en enkel målevariabel. Resultaterne af den eksplorative faktoranalyse ses i Bilag 10.

KMO og Bartlett's test bekræfter dataens egnethed til en faktoranalyse. KMO er på 0,860 og er langt over de kritiske 0,5. Bartlett's test er signifikant på 0,000, og jeg kan afvise at variablerne er ukorrelerede. I communalities tabellen fremgår det, at flere målevariable har en værdi på under 0,5 og dermed ligger under den kritiske grænse. Disse fjernes efter det hierarkiske princip indtil alle variable opnår værdier på 0,5 eller derover.

De resterende 29 variable er ud fra KMO og Bartlett's test fortsat egnede til faktoranalyse. Ingen af variablerne opnår communalities under 0,5 hvilket betyder, at der for hver variabel er bevaret mindst 50 % af variansen. Antallet af estimerede faktorer fastlægges ud fra scree plottet og eigenvaluekriteriet. Anvendes scree plotkriteriet indeholder faktorløsningen 9 faktorer, idet kurven begynder at flade ud ved ni faktorer.

Anvendes eigenvaluekriteriet indeholder faktorløsningen syv faktorer.

Ser man på den roterede faktor matrix i Bilag 10, kan man se, hvordan variablerne fordeler sig på de syv faktorer.

Faktor 1 indeholder hele fire forskellige variable. Disse er ulemper, oplevet nytte, oplevet brugervenlighed samt eksisterende praksis.

Faktor 2 består af fem variable som omhandler den sikkerhedsmæssige risiko og driftssikkerheden. Målevariablerne som undersøgte den økonomiske risiko, er alle udgået, da de ikke opnåede en værdi på 0,5 i communalities.

Faktor 3 består af tre målevariable, som alle omhandler den teknologiske angst.

Faktor 4 består af fire målevariable, som alle omhandler den forudgående erfaring.

Faktor 5 består af tre målevariable, som alle omhandler den generelle bekymring.

Faktor 6 består af tre målevariable, som alle omhandler innovationsvilligheden.

Faktor 7 består af to målevariable, som begge omhandler kvaliteten i kommunikationen.

Alle målevariable for færdigheder i brug af computer og internet udgår.

Ifølge den eksplorative faktoranalyse burde der beholdes 30 målevariable inklusiv WOM til den videre analyse.

Den eksplorative faktoranalysen inddeler langt de fleste målevariable under de samme faktorer, som jeg har defineret i min SEM. Faktoranalyserne understøtter dermed modellens variable som en fornuftig strukturering.

6.5.4 Diskussion af faktoranalyserne

I Bilag 11 kan man se de variable, som de to faktoranalyser giver belæg for at beholde.

Den eksplorative faktoranalyse har placeret fire variable under faktor 1. Disse er ulemper, oplevet nytte, oplevet brugervenlighed samt eksisterende praksis. Denne fordeling er ikke hensigtsmæssig, da der er teoretisk belæg for, at disse faktorer burde være adskilt. Ulemper ved anvendelsen af NemId bliver både i teorien og i de dybdegående interviews angivet til at være en vigtig variabel til at forklare tilfredsheden med NemId. Variablen ulempe kan derfor ikke lægges sammen med de øvrige tre faktorer og skal stå som en selvstændig faktor. Det samme gælder oplevet nytte, og oplevet brugervenlighed, som bør være to selvstændige faktorer, da disse er adskilte i teorien. Eksisterende praksis er både i teoriafsnittet og gennem den kvalitative analyse fundet til at have en stor effekt på tilfredsheden, og bør ligeledes stå selvstændigt.

Den eksplorative faktoranalysen beholder kun tre af de oprindelige fem ulempevariable, hvorimod den konfirmative faktoranalyse beholder fire ulempevariable. Målevariablen ”*Jeg er bange for at jeg ikke får mit nye NemId kort i tide før det første er løbet ud.*” udgår af begge analyser. Målevariablen ”*Jeg synes at det er besværligt at holde styr på NemId kortet hele tiden*” udgår kun af den eksplorative faktoranalyse. Både i de dybdegående interviews og gennem internetindlægene kan man se, at der fra respondenternes side bliver lagt vægt på besværligheden ved at holde styr på kortet. Det vil derfor ikke være hensigtsmæssigt, at undlade variablen og jeg vil medtage den i den videre analyse.

Der er ingen forskel på de variable indenfor oplevet nytte, som begge faktoranalyser giver belæg for at medtage i den videre analyse.

Der er dog meget stor forskel på hvilke brugervenlighedsvariable, som faktoranalyserne giver belæg for at medtage. I den konfirmative faktoranalyse indgår der tre målevariable og målevariablen ”*Jeg synes at det er blevet letter med den samme login boks over det hele.*” udgik. Omvendt ser det ud i den eksplorative faktoranalyse som kun beholder en enkel variabel, den samme som den første analyse undlader. I de dybdegående interviews syntes respondenterne, at netop den samme login boks til det hele var det som gjorde NemId

særdeles brugervenligt. Jeg vil derfor medtage samtlige brugevenlighedsvariable i min videre analyse, da de alle er yderst relevante.

Målevariablerne for den eksisterende praksis var ikke egnede til en faktoranalyse. Der er dog et teoretisk belæg for at medtage målevariablen ” *Jeg har vænnet mig til at bruge NemId.* ” med i den videre analyse. Denne variabel indgår også i den eksplorative faktoranalyse under faktor 1.

Variablerne for den sikkerhedsmæssige risiko er ens for begge analyser. I den eksplorative analyse er disse fire variable blevet lagt sammen med en enkelt driftsikkerhedsvariabel. I den konklusive faktoranalyse lå datasættets egnethed til faktoranalyse for variablerne driftsikkerhed og økonomisk risiko på grænsen, idet KMO værdierne kun var 0,500. Det vurderes derfor, at være mere hensigtsmæssigt at anvende resultaterne fra den eksplorative analyse i den videre undersøgelse.

Den konfirmative faktoranalyse beholder alle fire spørgsmål om den teknologiske angst, hvorimod den eksplorative faktoranalyse kun medtager tre af målevariablerne. Målevariablen ” *Jeg føler mig ængstelig når jeg bruger teknologi* ” udgik af den eksplorative analyse, men vurderes til at være relevant at medtage i den videre analyse.

Der er ingen forskel på faktoranalysernes resultater indenfor målevariablerne om forudgående erfaring, som alle tre vil indgå i den videre analyse.

Målevariablerne som omhandler den generelle bekymring, viste sig alle at være relevante i den konfirmative faktoranalyse. Målevariablen ” *Økonomisk tab som følge af misbrug af kreditkort til betalinger?* ” blev ekskluderet af den eksplorative faktoranalyse. Da målevariablen omhandler misbrug af kreditkort, vurderes denne til ikke at være relevant i forhold til undersøgelsens område og udgår dermed af den videre analyse.

Der er ingen forskel på de innovationsvillighedsvariable, som de to faktoranalyser begge giver belæg for at medtage.

Den eksplorative faktoranalyse undlod at medtage målevariablen ” *Jeg føler at jeg havde den nødvendige information om NemId før jeg gik i gang med at bruge det.* ”. Denne vurderes dog til at have en stor betydning, for hvordan brugerne af NemId oplever kvaliteten af kommunikationen. Jævnfør analysen af de kvalitative data, var der flere af respondenterne som ikke mente at de havde tilstrækkeligt med information, før de gik i gang med at bruge

NemId. Den konfirmative faktoranalyse giver også belæg for at medtage målevariablen i den videre undersøgelse.

Målevariablerne for færdigheder i at bruge computer og internet udgik af begge faktoranalyser.

Dette bliver til 36 målevariable inklusiv WOM, som vurderes at være relevante til at medtage i den videre analyse.

6.6 PLS-analyse

6.6.1 Målemodellens validitet

I Bilag 12 ses den opstillede model med tilhørende målevariable.

Det første jeg sikrer mig er, at målemodellens validitet er i orden. Jeg medtager kun de målevariable i PLS-modellen, som faktoranalyserne gav belæg for. Til at vurdere målemodellen, undersøges Item reliability, Composite reliability herunder; Chronbachs alpha, Composite reliability coefficient og Average Variance Extracted (AVE) og Discriminant validity.

Item reliability er et mål for, om målevariablene loader på den latente variabel, og en vurdering af disse foretages efter, at PLS algoritmen er udført. For at sammenhængen mellem målevariablene kan betragtes som signifikante, skal Item reliability være større end 0,7, mens målevariable der loader under 0,4, bør fjernes fra modellen. For variablerne WOM og eksisterende praksis er Item reliability 1, da disse kun består af en enkel målevariabel. To af målevariablerne opnår ikke en værdi på over 0,7. Disse er generel bekymring med målevariablen *"Økonomisk tab som følge af falske e-mails (phishing) eller bedrageriske hjemmesider (pharming), hvor svindlere forsøger at få fat på kreditkort- eller netbankoplysninger"*, som opnår en værdi på 0,6148 og teknologisk angst med målevariablen *"Jeg føler mig ængstelig når jeg bruger teknologi."*, som opnår en værdi på 0,6862. Jeg vælger at fjerne disse målevariable fra den videre analyse, da fjernelsen af disse ikke influerer på modellens validitet.

Som det ses i Bilag 13 ligger alle målevariablerne nu over 0,7.

Efterfølgende sikrer jeg mig at Composite reliability ligger over 0,7 for hver af de latente variable. Alle værdierne for Composite reliability, som kan ses i bilag 14, ligger mellem

0,8386 og 1. Cronbachs alpha værdierne skal ligeledes ligge over 0,7. Dette kriterium er ligeledes opfyldt.

Derefter sikres, at AVE er højere end 0,5. AVE måler forholdet mellem målevariablenes varians og målefejl i den latente variabel. Som det ses ud fra bilag 14, er samtlige AVE værdier højere end 0,5, hvilket betyder at variansen i den latente variabel opnår en acceptabel forklaringsgrad.

På baggrund af målemodellens Discriminat validity kan det vurderes, i hvor høj grad en latent variabel adskiller sig fra de øvrige latente variable. Ved at sammenligne kvadratroden af AVE for den pågældende latente variabel og korrelationerne mellem denne og de øvrige latente variable, kan forskellen mellem variablene vurderes. Hvis den kvadrerede AVE er større end de lodrette korrelationer, er dette et udtryk for, at den pågældende variabel adskiller sig fra de øvrige variable.

Som det fremgår af Bilag 15, er alle de latente variables kvadrerede AVE værdier større end korrelationerne. På baggrund af dette kan det konstateres, at modellens Diskriminant validitet er forholdsvis god.

Idet alle betingelser, for målemodellen er opfyldt og har værdier et godt stykke over de kritiske grænser, kan det konkluderes at målemodellens validitet er høj.

6.6.2 Estimering og test af modellen

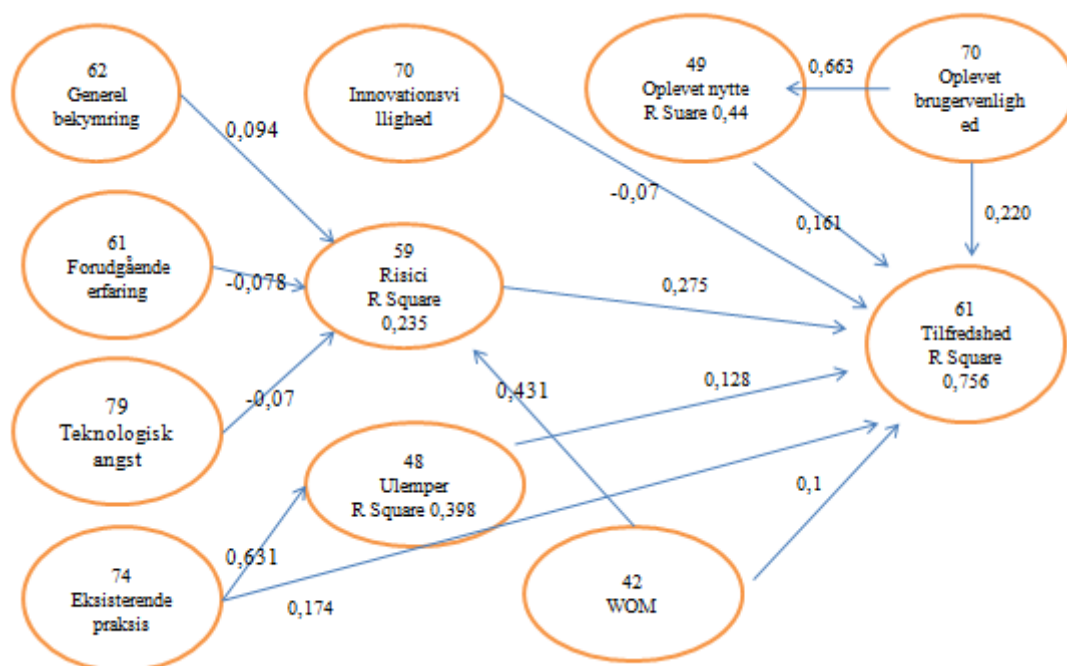
Formålet med at estimere modellen er, at undersøge om sammenhænge mellem de latente variable er signifikante. Dette gøres ud fra en t-test, hvor bootstrapping metoden anvendes til at beregne t-værdierne for variablenes sammenhænge. T-værdierne skal med et signifikansniveau på 95 % og 439 frihedsgrader være større end 1,645 (Malhotra & Birks, 2006 s. 719) for, at variablenes relationer er signifikante.

Nulhypotesen er, at der ingen sammenhæng er og denne hypotese forkastes dermed ved t-værdier over 1,645. Forud for denne test har jeg, udover de sammenhænge der har et teoretisk belæg, også tilføjet sammenhæng fra forudgående erfaring, generel bekymring og teknologisk angst, til tilfredshed. Dette er for at forhindre uventede sammenhænge i at blive overset. De relationer der ikke har en signifikant sammenhæng, frasorteres efter det hierarkiske princip, hvorefter processen gentages, indtil alle sammenhængene er signifikante. Efter trinvis at have fjernet alle sammenhænge med t-værdier under 1,645, ser den estimerede model ud som det fremgår af bilag 16.

Sammenhænge mellem forudgående erfaring, generel bekymring, teknologisk angst og tilfredshed viste sig ikke at være signifikante. Sammenhængen mellem kommunikationen og tilfredsheden viste sig ligeledes ikke at være signifikant. At variabelen kommunikation ikke opnår en signifikant sammenhæng er overraskende. Jævnfør både teoriafsnittet og analysen af de kvalitative data, burde kvaliteten i kommunikationen have påvirkning på en brugers tilfredshed med NemId. At denne sammenhæng ikke er signifikant kan skyldes tre ting. Brugerne har ikke længere behov for at vide hvem de skal kontakte i tilfælde af problemer, hvor de skal finde yderligere information og de kan ikke huske om de havde den nødvendige information inden de gik i gang med at bruge NemId.

Ud fra den estimerede model kan værdierne af de latente variable aflæses, som det fremgår af Bilag 17. Dette er respondenternes samlede vurdering af den latente variabel på en skala fra 0-100 hvor 100 er den højeste vurdering og 0 er den laveste vurdering. Ved pilene kan effekterne mellem de latente variable aflæses. Dette kan også ses i figur 7.

Figur 7. Estimeret model



Kilde: Egen tilvirkning

6.6.2.1 De latente variable

Variablerne oplevet nytte, WOM og ulemper opnår et lavt indekssværdi under 50. Dette betyder at respondenterne ikke oplever meget nytte ved NemId. De synes, at der er mange ulemper forbundet med anvendelsen af NemId samt, at deres omgangskreds primært omtaler

NemId i negative vendinger. De risici der er forbundet med anvendelsen af NemId, bliver af respondenterne ikke vurderet særlig højt. Den forudgående erfaring opnår et højt indekstal på 61 og kan være noget misvisende. Målevariablerne for forudgående erfaring spørger til, hvorvidt respondenterne opfatter NemId som en ny oplevelse, om NemId er anderledes at bruge og om NemId er forskellig fra andre løsninger. Respondenterne har primært været enige i de stillede spørgsmål, hvilket betyder, at indekstallet er højt, da respondenterne netop oplever NemId, som en ny løsning der er anderledes at bruge og som en løsning der ikke ligner noget de har prøvet før. Den overordnede tilfredshed opnår et indekstal på 61. Sammenligner man dette tal med de kundetilfredshedsindekstal for banker generelt, er 61 et tilfredsstillende tal. EPSI Danmark forskriver at gennemsnittet for virksomhederne findes normalt i området fra indeks 60 til 75. Virksomheder, som har et indeks på over 75 har en stærk position blandt sine kunder, mens virksomheder som har et indeks under 60 har en risiko for at miste sit kundeunderlag. (Hejgaard Kühl Hanne, 3. oktober 2011)

6.6.2.2 Effekterne

Ved pilene kan effekterne mellem de latente variable aflæses disse kan også ses i Bilag 18. En effekt-score udtrykker effekten, af en ændring i indeks, for en variabel på en anden variabel. For eksempel vil en ændring i opfattet brugervenlighed på 1 point, fra 70 til 71, medføre en direkte ændring på tilfredsheden med 0,220, som dermed vil stige til 61,220.

Ser man på de tre variable som har en effekt på risici, er to af disse negative. Forudgående erfaring og den teknologiske angst påvirker risici negativt med hhv. -0,078 og -0,07.

Hvis den forudgående erfaring forbedrer sit indeks med et point, vil det betyde at brugerne vil opleve NemId som en mere anderledes løsning, hvilket vil få risikoopfattelsen til at falde.

Respondenterne vil dermed mene at der er større risiko forbundet ved anvendelsen af NemId. Dette stemmer overens med min forventning.

Som det fremgår af teoriafsnittet, var det min forventning, at når en forbruger var bange for at anvende computer og internet generelt, vil denne frygt udmønte sig i den opfattede risiko, som derfor ville stige. Dette er ikke tilfældet. Af uforklarlige årsager er denne effekt negativ, hvilket betyder, at desto mindre teknologisk angst en bruger af NemId føler, desto større er risikoopfattelsen. Udover at dette ikke stemmer overens med min forventning er denne effekt også rationel forkert. Fjernes variabelen fra modellen, vil det ikke påvirke tilfredshedsforklaringsgraden, men forklaringsgraden for risikoopfattelsen vil falde fra 0,235 til 0,230. Dette er en meget lille ændring på kun 0,5 procentpoint. Da ændringen ikke er større

vil det være hensigtsmæssigt, at fjerne variabelen teknologisk angst fra den estimerede model og i stedet fortage flere analyser af den opfattede risiko, for at identificere andre variable som bedre forklarer variationen.

Den generelle bekymring påvirker den opfattede risiko positivt. Dette betyder, at har en forbruger generelle bekymringer ved anvendelsen af en computere, så oplever de samtidig en større risiko ved anvendelsen af NemId.

Innovationsvilligheden har ligeledes en negativ påvirkning på den overordnede tilfredshed. Dette stemmer ikke overens med min forventning. Jævnfør teoriafsnittet burde de innovationsvillige brugere af NemId være mere positivt indstillet over for NemId, hvilket ikke er tilfældet. Dette kan skyldes, at de respondenter som betragter sig selv som innovative, ikke ser NemId som en innovation.

Det ses i Figur 7, at eksisterende praksis påvirker ulemperne positivt. Dette stemmer godt overens med forventningen om, at når brugeren af NemId har vænnet sig til den nye løsning, vil de ikke se så mange ulemper ved anvendelsen af den.

De resterende variable har alle positive effekter på andre variable og på den overordnede tilfredshed, hvilket stemmer godt overens med mine forventninger.

6.6.2.3 Totale effekter

I nedenstående model ses de totale effekter. Disse er rangeret fra højest til lavest.

Tabel 1. Totale effekter

	Effekt på Tilfredshed
Oplevet brugervenlighed	0,3275
Risiko	0,2753
Eksisterende praksis	0,2550
WOM	0,2215
Oplevet nytte	0,1614
Ulemper	0,1279
Innovationsvillighed	-0,0669

Kilde: PLS output

Ser man på de totale effekter, kan man se, at de første fire variable har en relativ stor effekt på den generelle tilfredshed. Overraskende har ulemperne en relativ lille effekt på tilfredsheden på trods af, at variabelen af respondenterne bliver vurderet lavt.

Som det fremgår af teoriafsnittet, at hvis man gør et system nemt at bruge, vil det alt andet lige gøre systemet mere anvendeligt. Samme billede tegner sig i de totale effekter, hvor især brugervenligheden har en stor effekt på tilfredsheden.

6.6.3 Den strukturelle models validitet

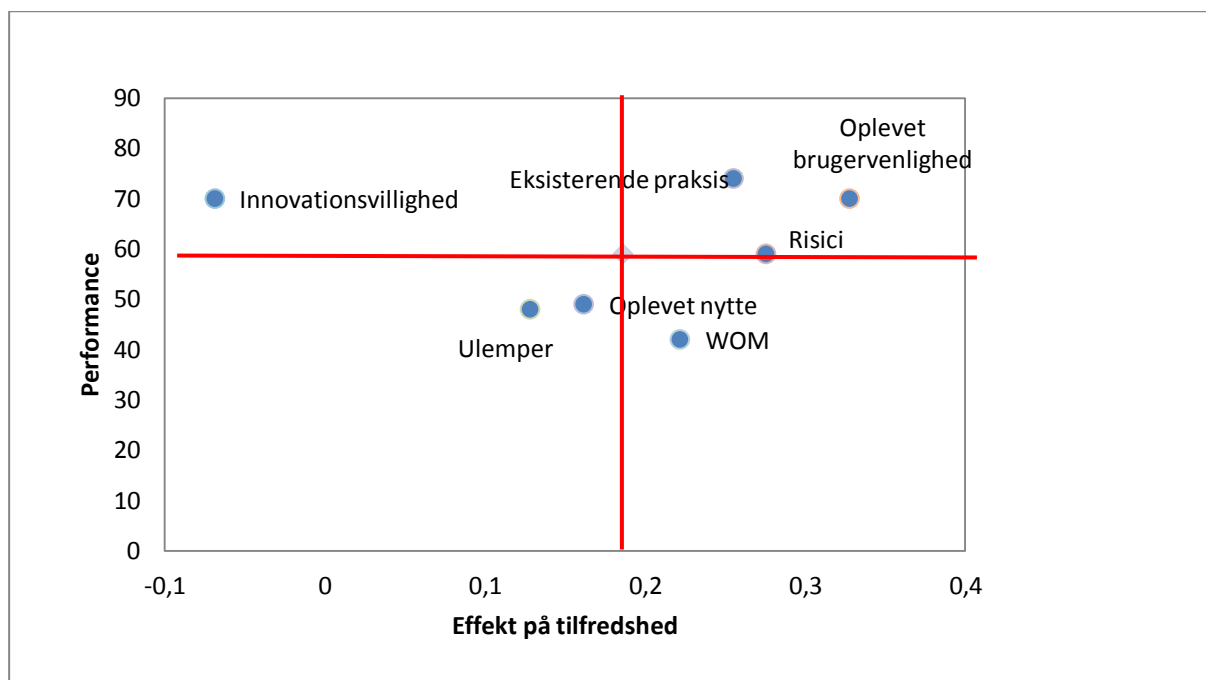
Den strukturelle models validitet afgøres ved at se på R²-værdien for modellen. Denne værdi er på 0,756 som det også fremgår af Bilag 19, hvilket betyder, at modellen forklarer 75,6 % af variationen i variabelen tilfredshed. Denne model er dermed af høj styrke. (Martelsen Anne, 2010) Ser man derimod på variabelen risici, har denne en lav forklaringsgrad på 0,235. Denne falder yderligere ved fjernelsen af den latente variabel teknologisk angst. Dette betyder, at de tre latente variable; generel bekymring, forudgående erfaring samt WOM, kun forklarer 23 % af variationen i variabelen risiko. Dette er ikke tilstrækkeligt og der bør derfor foretages yderligere undersøgelser af brugernes opfattelse af risiko.

Variablen ulemper har ligeledes en lav forklaringsgrad på 0,398. Der bør derfor også foretages yderligere undersøgelser af variabelen ulemper således, at denne opnår en højere forklaringsgrad. Som det ser ud nu, er variabelen ulemper kun forklaret af en enkel latent variabel, eksisterende praksis. Ved at identificere flere latente variabler som kan have en effekt på utilfredsheden, vil man ligeledes opnå en større forklaringsgrad af variabelen, ulempe.

Oplevet nytte bliver også forklaret af en enkelt variabel, oplevet brugervenlighed. Oplevet nytte opnår en forklaringsgrad på 0,44. Denne forklaringsgrad ønskes også højere, men disse variable, i den nuværende konstruktion, er hentet fra teorien hvor flere undersøgelser dokumenterer at sammenhængen er valid. Dette skal dog ikke være til hinder for, at foretage flere analyser af variabelen, oplevet nytte for at identificere flere underliggende variable, som kan være med til at forklare oplevet nytte.

6.6.4 De latente variables performance

Figur 8



I Figur 8 kan man se tilfredshed-driver scorecard. Dette viser de latentes variabelnes effekt på tilfredsheden ud af x-aksen og de latente variables performance ud af y-aksen. De røde linjer er lagt ind ved gennemsnittet for performance og effekt og inddeler diagrammet i fire områder. Dermed ses, at innovationsvilligheden og ulemper, effektmæssigt ligger i den lave ende, mens de øvrige variable ligger i den høje ende af effekten på tilfredsheden. Som man kan se, ligger eksisterende praksis og brugervenligheden performancemæssigt i den høje ende af skalaen og oplevet nytte samt WOM i den lave ende af skalaen.

Risici ligger på grænsen. Den har et performance indeks på 59, hvilket fortæller at respondenterne grundlæggende ikke synes, at der er nogen store risici forbundet med brugen af NemId.

De røde linjer, der inddeler tilfredsheds -driver scorcard-diagrammet i fire dele, placerer de syv variable i fire områder med tilhørende strategier. De fire strategier er henholdsvis: *Tilpas ressourcer*, *Observer position*, *Fortæt det gode arbejde* og *Primær indsats*.

Strategien *Tilpas ressourcer* gælder variable, placeret i feltet med høj performance og lav effekt. Under denne strategi er der en enkelt variabel: Innovationsvillighed. Strategien går her ud på at tilpasse ressourcer, som benyttes for at forbedre variabelens performance. Der er dog

ingen grund til at forbedre denne variabel eftersom innovationsvillighedens effekt på tilfredsheden er lav. Derudover har innovationsvillighed en negativ effekt på tilfredsheden.

Strategien *Observer position* relaterer sig til de latente variable; ulemper og oplevet nytte, der både har en lav performance og en lav effekt på tilfredsheden. På trods af at respondenterne vurderer, at der er mange ulemper forbundet med NemId, har de en lav effekt på den overordnede tilfredshed. Respondenterne vurderer ligeledes at NemId ikke har meget nytteværdi dog er denne effekt på tilfredsheden også relativ lille. Disse variablers position skal som udgangspunkt observeres. Jeg vil dog mene at variabelen, oplevet nytte er en af de variable som DanId bør sætte sit fokus på. Dette mener jeg fordi, variabelen effektmæssigt ligger tæt på den grænse som adskiller strategierne *Observer position* og *Primære indsats*. Som tidligere beskrevet i afsnittet kvalitativ analyse, bliver den oplevede nytte både forvekslet og sammenlignet med de fordele, som respondenterne ser ved NemId. Det vil sige, at DanId ikke har formået at kommunikere, de fordele der er ved anvendelsen NemId samt hvilken nytte, NemId har for den enkelte bruger.

Strategien *Fortsæt det gode arbejde* relaterer sig til latente variable; eksisterende praksis, brugervenlighed samt risici. Respondenterne har vurderet, at NemId er brugervenligt, og de har vænnet sig til at bruge det. Disse to variable har en høj effekt på tilfredsheden, men eftersom de har en høj performance, bør der ikke allokeres flere ressourcer til disse variable. Variabelen risici placerer sig ligeledes under strategien *Fortsæt det gode arbejde*. Denne variabel ligger dog på grænsen og jeg mener derfor at der fra DanIds side, også burde rettes en indsats for at forbedre variabelens performance.

Den *Primære indsats* skal rettes mod variable med lav performance og høj effekt. Variabelen WOM er placeret i denne kategori. Dette betyder, at en indsats for at ændre negativ WOM til positiv WOM vil det få en stor indflydelse på tilfredsheden.

6.6.4.1 Målevariablernes performance

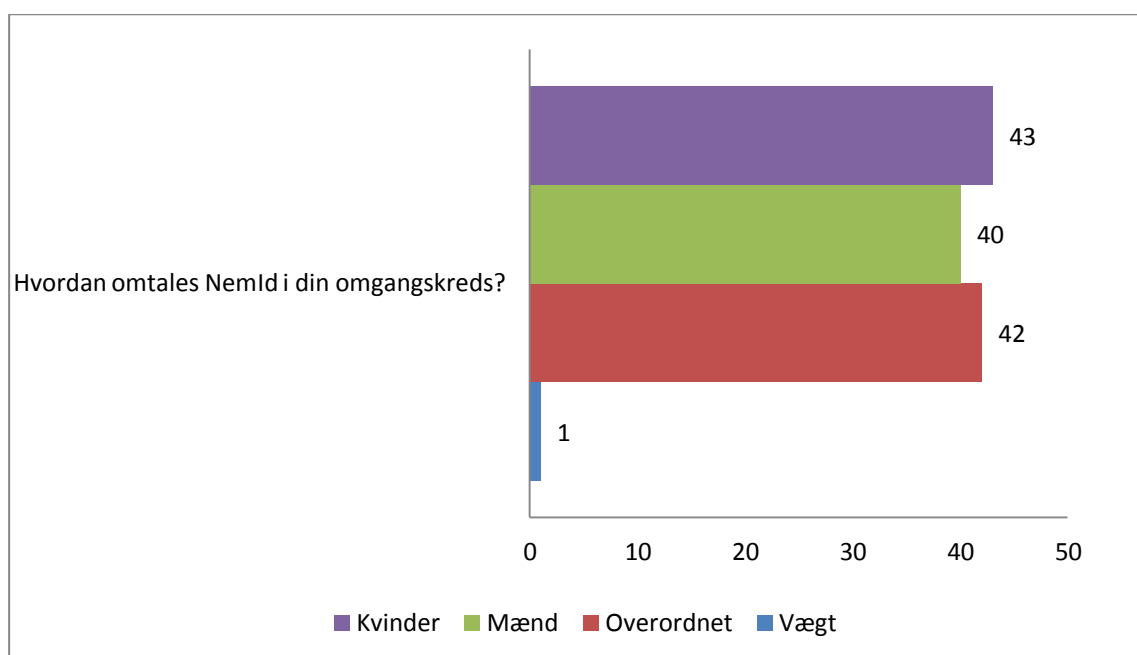
Udover at se på de latente variables performance, vil jeg også se på de enkelte målevariablernes performance.

Jeg vil samtidig se på forskelle i svarfordelingerne fordelt på køn. Dette gør jeg fordi, jeg har fundet signifikante forskelle i tilfredsheden fordelt på køn, men ikke umiddelbart i forbindelse

med nogle af de øvrige demografiske variable. Køn og tilfredshed har en signifikant sammenhæng med en p-værdi på 0,003. Dvs. 3 % sandsynlighed for at forskellen er tilfældig.

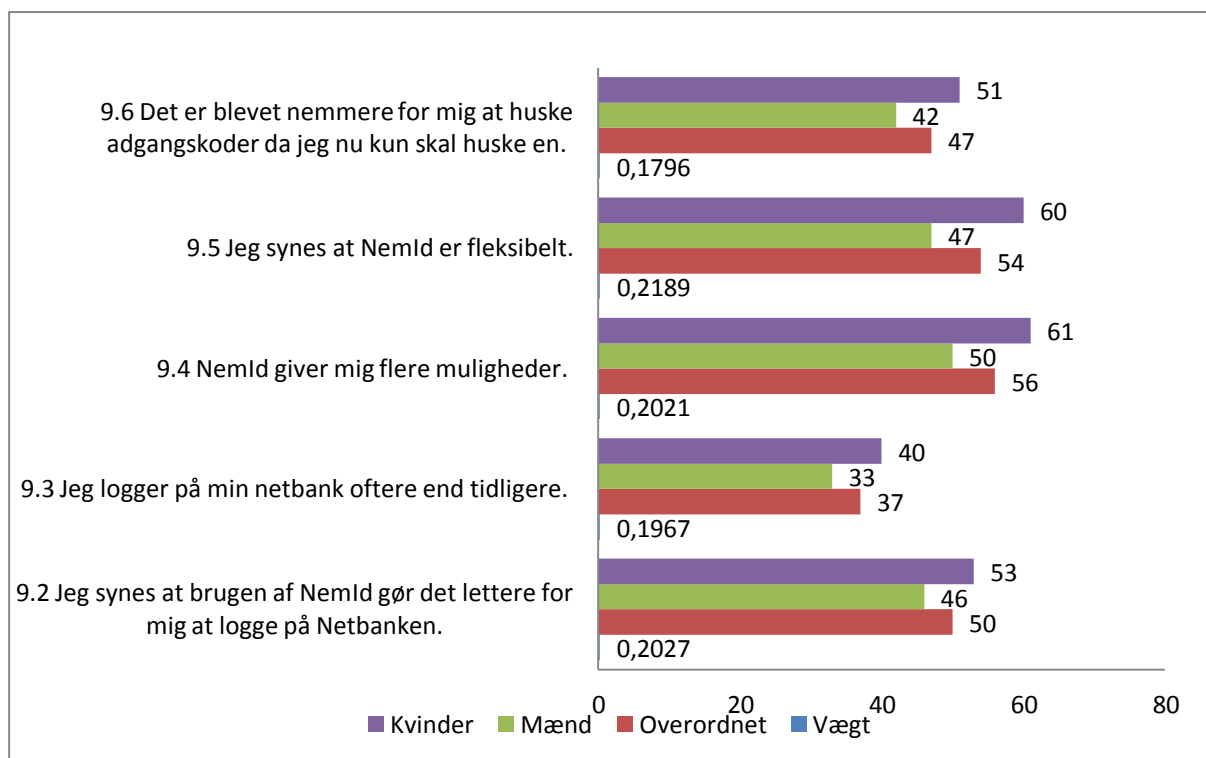
De angivne målevariables vægte stammer fra PLS-beregningerne, Bilag 20. Målene for performance er respondenternes gennemsnitsvurdering i en 0-100-skala.

Figur 9. WOM



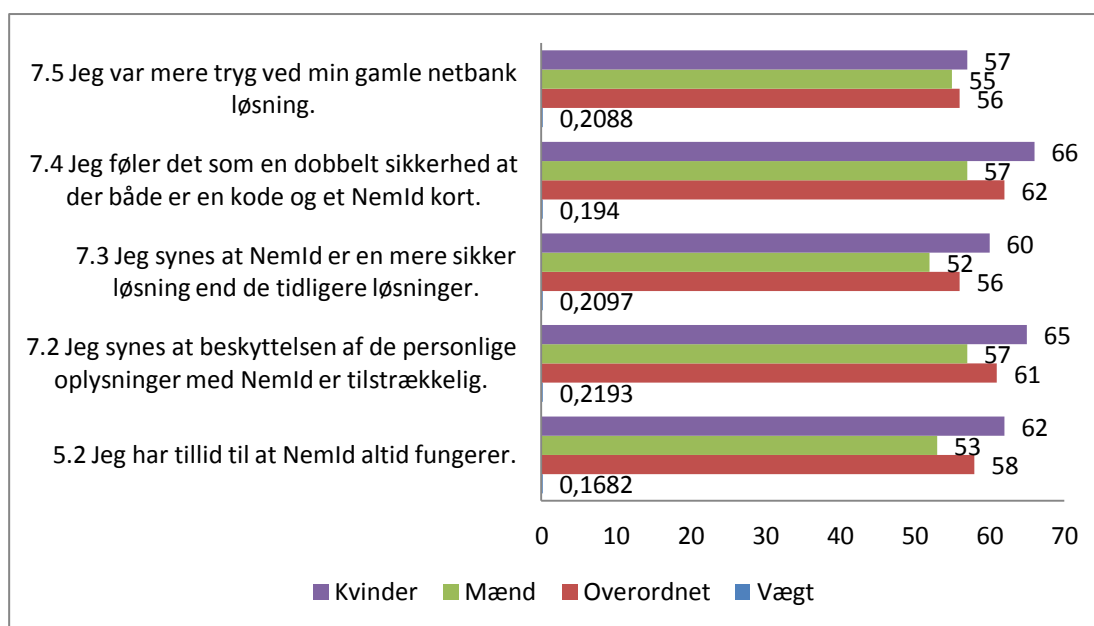
WOM består af en enkel målevariabel, som fortæller, hvordan NemId bliver omtalt i en respondents omgangskreds. Ud fra figuren kan man se, at NemId generelt bliver omtalt negativt både hos mænd og kvinder. Den negative WOM påvirker tilfredsheden ved NemId og ligger ligeledes i det kritiske område, hvor den primære indsats burde sættes ind. Det kan for DanId dog være svært, at ændre på den WOM som florerer omkring NemId. For at ændre på denne er det nødvendigt, at ændre den generelle holdning til NemId som meget gerne skulle være mere positiv. En forklaring på den negative WOM, kan som nævnt i teori afsnittet skyldes, at brugerne ikke taler om de positive oplevelser, men lægger fokus på deres negative oplevelser. På samme måde som det, for mig, har været svært at finde positive debatindlæg om NemId på internettet.

Figur 10. Oplevet nytte



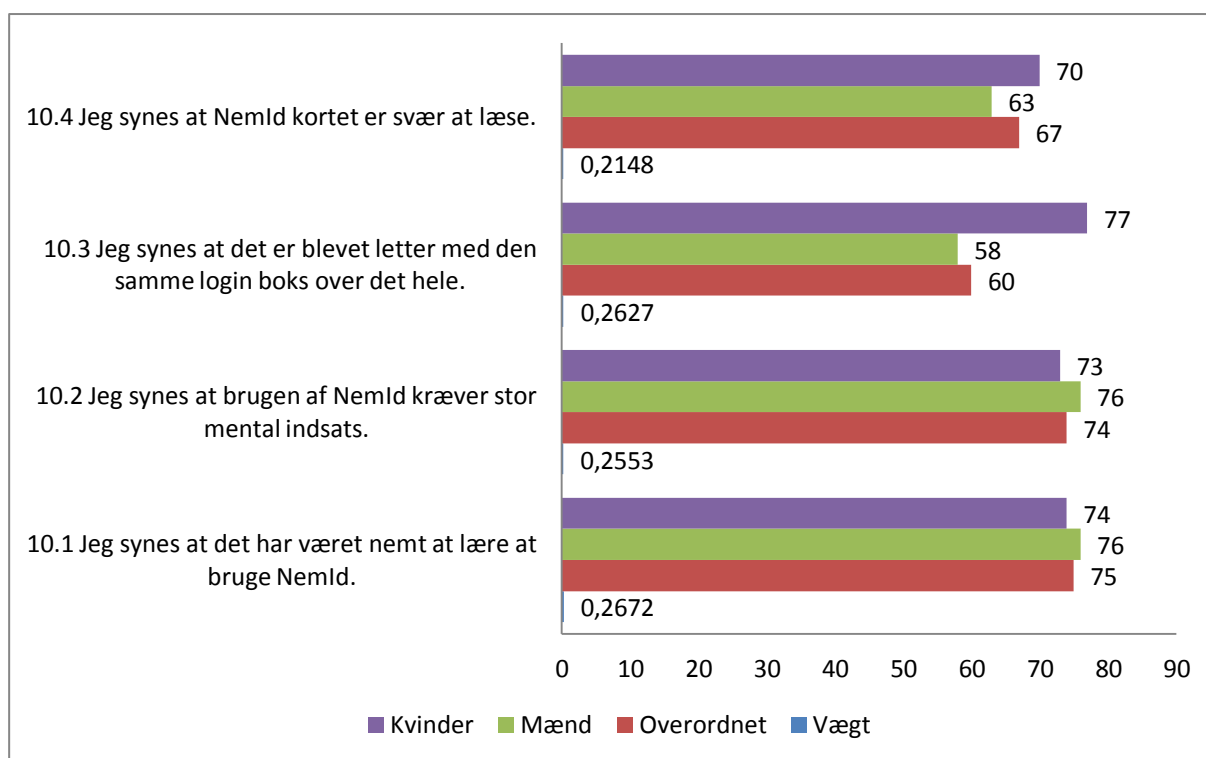
Oplevet nytte har en relativ lav effekt på den overordnede tilfredshed men ligger effektmæssigt tæt på den grænse som adskiller strategierne *Observer position* og *Primære indsats*. Målevariablen fleksibilitet udgør næsten 22 % af den latente variabel, oplevet nytte. Ellers er vægtene meget ligeligt fordelt. Man kan argumentere for, at der fra DanIds side, bør være mere fokus på fordelene og dermed også den nytteværdi, som NemId fører med sig. Ud fra figuren kan man også se, at respondenterne logger på deres netbank færre gange, end de gjorde tidligere. Dette kan skyldes at respondenterne generelt synes, at det også er blevet sværere at logge på. Af figuren ses det at kvinder generelt bedre til at se nytten ved NemId.

Figur 11. Risici



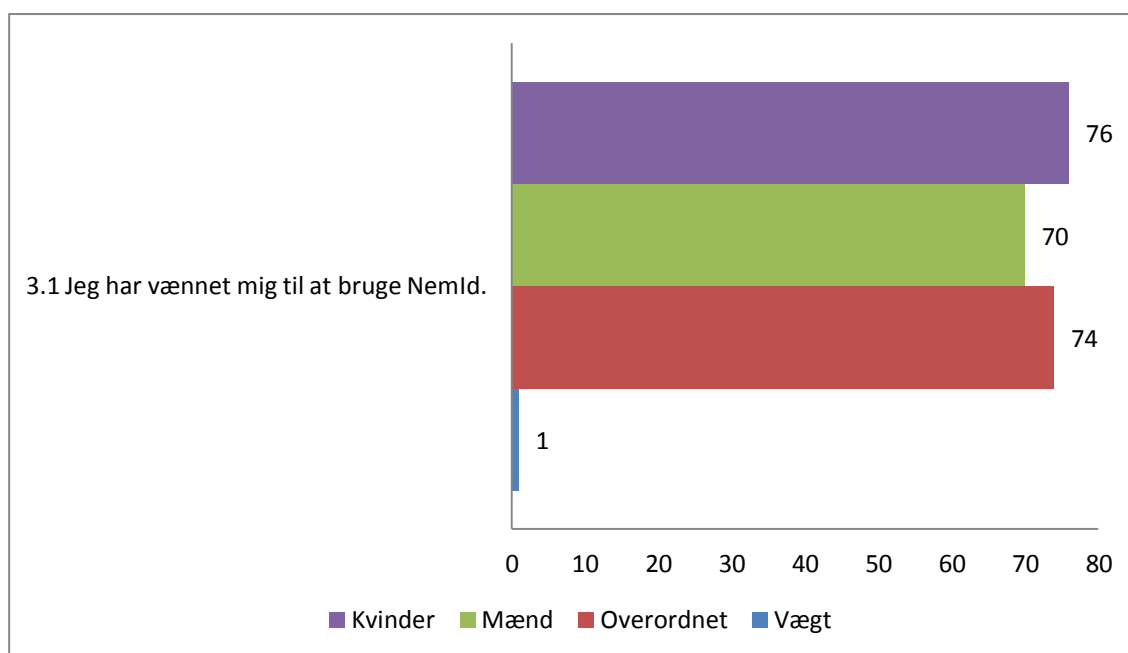
Som det ses af Figur 11, er det igen kvinder, som har en mere positiv holdning til den sikkerhed, som er forbundet med NemId. De oplever at beskyttelsen er tilstrækkelig og synes, at NemId fungerer som en dobbelt sikkerhed, i og med, at der både er et kort og en kode. Mænd er derimod ikke helt overbevist om sikkerheden. Beskyttelsen af de personlige oplysninger er den målevARIABLE, som har størst effekt på den generelle risikoopfattelse efterfulgt af tryghed ved den nye løsning. Dette stemmer godt overens med de udsagn, jeg fandt i forskellige debatindlæg. Her var mange brugere utilfredse med, at alle certifikater skulle ligge samlet et sted, hos DanId, og der blev sået tvivl om, hvorvidt DanId kunne yde en tilstrækkelig beskyttelse af disse certifikater. Som det også fremgik af de dybdegående interviews, kommenterede flere respondenter muligheden for hacking og dermed også risikoen for, at personlige oplysninger kom i de forkerte hænder. Enkelte respondenter ønskede netop flere oplysninger om sikkerheden ved NemId og om hvordan, DanId opbevarer de personfølsomme oplysninger.

Figur 12. Oplevet brugervenlighed



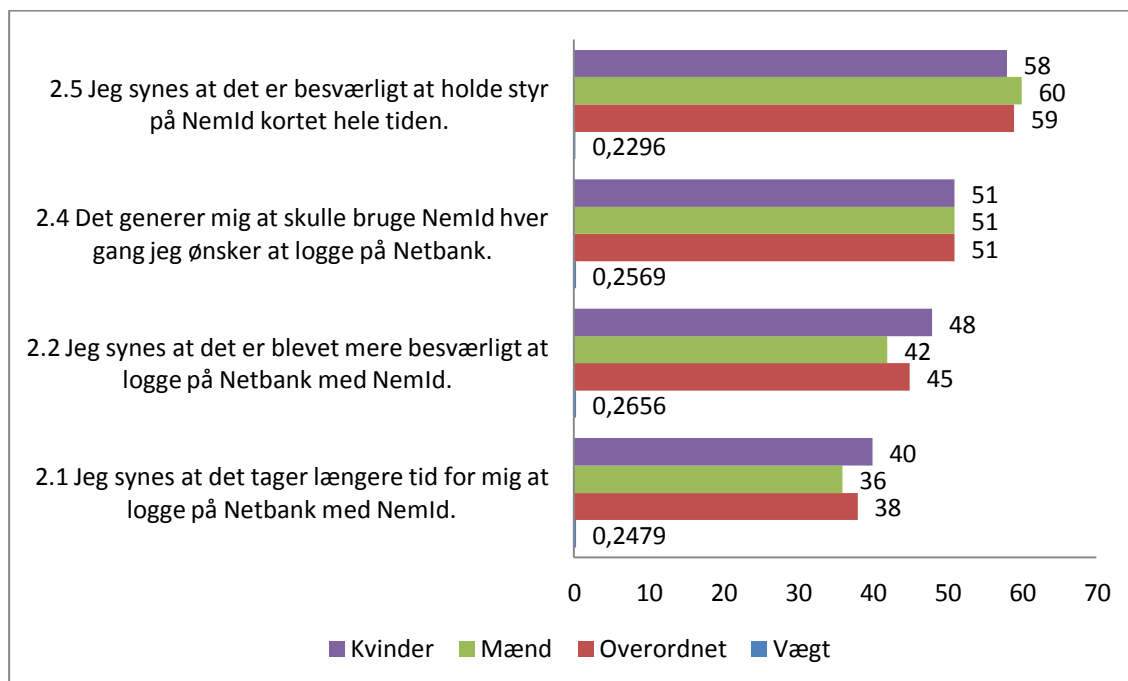
Oplevet brugervenlighed består af fire målevariable. Overordnet oplever respondenterne, at NemId er brugervenligt, hvilket også har en stor effekt på den generelle tilfredshed. Den oplevede brugervenlighed adskiller sig fra de andre figurer, i og med, at det er mændene som synes at det har været nemt at lære at bruge NemId. Det er lidt interessant i forhold til at det primært er kvinder som er mest tilfredse med NemId.

Figur 13. Eksisterende praksis



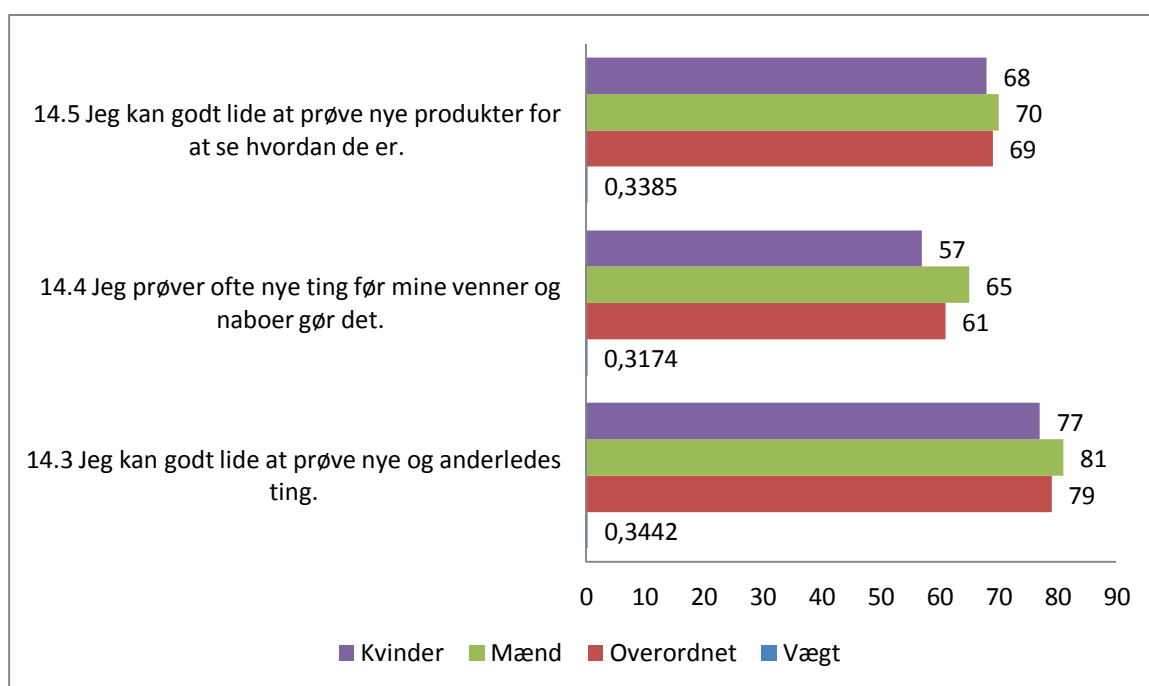
Eksisterende praksis består af en enkel målevariabel. Variablen har en høj effekt på den overordnede tilfredshed og bliver samtidigt af respondenterne opfattet som positiv. Igen er det kvinder der har vænnet sig mest til anvendelsen af NemId.

Figur 14. Ulemper



Respondenterne synes generelt, at der er ulemper forbundet med anvendelsen af NemId. Det er især besværligheden og tiden som vurderes negativt. Mænd vurderer disse målevariable mere negativt end kvinderne. Målevariablene gene og besvær er de variable som har størst effekt på variablen, ulempe, hvor tiden er den målevariabel som bliver vurderet mest negativt. Variablen ulempe bliver vurderet negativt på trods af at respondenterne har i høj grad vænnet sig til at bruge NemId.

Figur 15. Innovationsvillighed



Innovationsvilligheden består af tre målevariable og her er det mænd der primært karakteriserer sig selv som innovationsvillige. Innovationsvilligheden har en negativ effekt på den overordnede tilfredshed og har også en lille effekt. I og med at det primært er mænd som scorer højest på innovationsvillighedsskalaen, og det netop er mænd som generelt er mindre tilfredse med NemId, kan det være med til at forklare hvorfor variablen innovationsvillighed har en negativ effekt på den overordnede tilfredshed.

6.7 Delkonklusion på kvantitativ analyse

Ud fra frekvenstabellerne kan man se, at mine data ikke er helt repræsentative i forhold til Danmarks befolkning. Der er en lille overvægt af kvinder. Der er ligeledes en overvægt af unge mennesker med en lav indkomst, længerevarende uddannelser og som er bosiddende i københavnsområdet.

Modsat forventningerne, som tager baggrund i teori afsnittet og den kvalitative analyse, er størstedelen af respondenterne tilfredse med NemId.

På baggrund af krydstabeller og Chi Square test er det kun muligt, at inddеле de tilfredse og utilfredse brugere af NemId efter deres køn. Køn var den eneste variabel, som viste en signifikant sammenhæng med en p-værdi på 0,003. De andre demografiske variable var ikke signifikante. Jeg må på dette grundlag afvise min tidligere formodning om, at kunne give en karakteristik af den tilfredse bruger af NemId ud fra de demografiske variable.

De største påvirkninger på den overordnede tilfredshed viste sig at være oplevet brugervenlighed og eksisterende praksis. For variabelen oplevet brugevenlighed var det især målevariablerne nemhed og samme login boks over det hele, som havde de største effekter. Kvinderne vurderer, at det netop er den samme login boks over det hele, som gør, at brugervenligheden er høj. Mænd synes generelt, at brugervenligheden er høj, da det har været nemt at lære at bruge NemId. Variabelen eksisterende praksis, som består af en enkelt målevariabel: Vane, har ligeledes en stor effekt på den overordnede tilfredshed. Det er især kvinderne som har vænnet sig til at bruge NemId.

Den variabel hvor den primære indsats fra DanIds side burde sættes ind, er WOM. Den negative WOM har en stor effekt på den overordnede tilfredshed ved NemId. At NemId bliver omtalt negativt i omgangskredsen, er især gældende for kvinder.

På trods af, at det fremgår af driver-score-cardet, at der ikke bør allokeres flere ressourcer til oplevet nytte, mener jeg at DanId også bør gøre en indsats for at forbedre denne variabels performance. Brugere af NemId har svært ved at se nytteværdien med NemId og de fordele som NemId fører med sig. Respondenterne logger på deres netbank færre gange end tidligere og synes generelt, at det ikke er blevet mere fleksibelt. At der kun er en enkel kode til det hele, bliver af respondenterne heller ikke anset som nyttigt. Det er især mænd som ikke synes at det er blevet lettere, mere fleksibelt og har givet dem flere muligheder med NemId.

Variabelen, risici ligger på grænsen mellem strategierne *Fortsæt det gode arbejde* og *Primære indsats*. DanId bør derfor ligeledes gøre en indsats for at forbedre denne variabels performance indeks, for derved at forbedre den generelle tilfredshed med NemId.

7 anbefalinger til DanId

For at øge den danske befolknings tilfredshed med NemId, er der for DanId tre fokusområder. Disse er, at forhøje brugernes opfattelse af nytteværdien ved NemId, ændre den negative WOM til mere positiv WOM og yderligere minimere risikoopfattelsen.

Det fremgik af den kvalitative analyse, at den opfattede nytte, af respondenterne, bliver forvekslet, med de fordele NemId fører med sig. Da disse variabler er slået sammen i den kvantitative analyse vil jeg behandle dem sammen. På baggrund af analysen er det tydeligt, at DanId ikke har formået at kommunikere fordelene ved NemId på en hensigtsmæssig måde. Der er for DanId to måder at håndtere dette fokusområde. Det første scenarie er, at der afsættes midler til en ny kampagne, hvor der i høj grad bliver informeret om fordele ved anvendelsen af NemId. Det andet scenarie er ikke at fortage sig noget. Som det fremgik af den kvalitative analyse, har tiden en stor effekt på den overordnede tilfredshed. Langt de fleste respondenter i de dybdegående interviews kunne se flere fordele ved anvendelsen af NemId, hvorimod det var svært at finde positive udsagn og debatindlæg på forskellige hjemmesider. Respondenterne i dybdeinterview havde haft længere tid til at vænne sig til den nye løsning. Dermed havde de også tid til at eliminere den kognitive dissonans på en aktiv måde, ved at søge positive udsagn om NemId. Jeg vil dog anbefale, at DanId gør en aktiv indsats for at informere befolkningen om de fordele der er ved NemId, samt den nytte NemId fører med sig.

Som det fremgår af teorien Model of Innovation Resistance er det i introduktionsfasen af et produkt, vigtigt med en høj grad af markedskontrol i form af massemedier. Længere i udbredelsesprocessen er det mere forbrugerrelaterede udbredelsesmekanismer der skal træde i kraft, såsom word of mouth og forbrugerrapporter. Ser man på analysen af de kvantitative data, er den negative WOM mere udbredt. Dette kan skyldes, at denne ofte fungerer som en ventil for en forbrugers frustrationer. Forbrugere udtaler sig negativt for at komme af med frustrationer, men også for at advare andre forbrugere om eventuelle risici forbundet med brug af en ydelse. Der bliver i afhandlingen kun spurgt til den personlige WOM, da spørgsmålet omhandler omtale af NemId i omgangskredsen. Der er i afhandlingen ikke sat fokus på den elektroniske WOM.

Det kan være svært for DanId at gøre noget ved den mundtlige WOM ud over at forbedre den generelle tilfredshed. Dette vil automatisk bevirke en mere positiv WOM.

DanId har dog en rig mulighed for at påvirke den elektroniske WOM. Flere virksomheder er aktivt begyndt at bruge det elektroniske medie til at sprede positive budskaber om deres

virksomheder. Dette gøres bl.a. gennem hjemmesider som Trustpilot, hvor køberne af forskellige produkter eller ydelser bliver opfordret, af virksomheden, til at give en bedømmelse af virksomheden. Dette vil være en oplagt mulighed for DanId, som vil bevirke flere positive indlæg på internettet.

På trods af at respondenterne ikke synes, at der er store risici forbundet med anvendelsen af NemId, er der muligheder for forbedring. Risiko har den næststørste effekt på tilfredsheden, efter opfattet brugervenlighed og risici's performance indeks ligger på 59. Ved at øge performanceindekset for risici vil DanId samtidig øge den generelle tilfredshed med NemId. Ser man på de målevariable som har den største effekt på risici, er det især bekymringen omkring beskyttelsen af de personlige oplysninger. Af de målevariable som bliver vurderet lavest, er det trygheden og sikkerheden som DanId bør forbedre. Måden hvorpå DanId kan forbedre risikoopfattelsen er ved kommunikation. Ved at fortælle og forklare den danske befolkning, hvordan og hvor godt den enkeltes personlige oplysninger er beskyttet, samt hvilke tiltag DanId gør, for at sikre at beskyttelsen er tilstrækkelig, vil dette alt andet lige gøre at befolkningen bliver mere tryk.

8 Validitet, reliabilitet og generaliserbarhed

For at kunne afgøre den endelige konklusions styrker og begrænsninger, vil jeg i dette afsnit vurdere afhandlingens validitet, reliabilitet samt generaliserbarhed. Jeg vil her samle op på, hvad jeg har gjort for at sikre mig mod problemer i denne sammenhæng.

Reliabiliteten ved dybdeinterviews er generelt lav, da analysen af disse er subjektiv. Ved at foretage et stort antal interviews reduceres dette. Reliabiliteten ved spørgeskemaundersøgelsen er langt højere, idet spørgeteknikken og udformningen har været fuldkommen ens. Spørgeskemaet er blevet testet forud for udsendelsen og der blev ikke fundet tvetydige spørgsmål. Testrespondenterne opfattede desuden spørgeskemaet ens. Derudover bliver variablerne målt ved hjælp af sammensatte skalaer, og flere af spørgsmålene er omvendte for at undgå, at respondenterne sætter kryds i en enkel svarkategori for alle spørgsmål. Reliabiliteten for variablerne med en sammensat skala er også blevet testet ved hjælp af Cronbach's alpha. De variable som ikke opnåede en tilstrækkelig høj værdi, blev udeladt ved den efterfølgende undersøgelse.

Validiteten er sikret ved, at mange af de variable der måles på er udledt på baggrund af dybdeinterviews med respondenterne. De variable som ikke er udledt af dybdeinterviews, er

alle bekræftet i teorien med baggrund i andre undersøgelser. Risikoen for systematiske fejl er på den måde forsøgt reduceret.

Stikprøvens relativt store størrelse gør, at tilfældige fejl reduceres. Disse kan dog aldrig helt undgås, med mindre man inddrager hele populationen i undersøgelsen. Der forekommer, i stikprøven, bias i forhold til populationen. Denne er forbundet med, at stikprøven er indsamlet ved brug af eget netværk, hvorfor der er en overrepræsentation af unge mennesker med lav indkomst, længere uddannelse og som er bosiddende i københavnsområdet.

Til trods for ovenstående argumenter mod perfekt validitet, reliabilitet og generaliserbarhed, mener jeg dog, at afhandlingens resultater til en vis grad kan generaliseres til den danske befolkning. På trods af at der er overrepræsentation af den unge del af befolkningen, er det netop denne del som oftest anvender netbank.

Derudover er egne analyseresultater underbygget af sekundære datakilder samt teoretikere fra akademiske artikler.

Dermed har konklusionen en del styrker, om end den er ledsaget af nogle begrænsninger. I perspektivering vil jeg derfor behandle, hvad der fremover kræves af forskningen for at komme helt til bunds i det opstillede problem.

8.1 Kildekritik

Udover de primært indsamlede data, benytter jeg sekundært indsamlede data i form af lærebøger, artikler fra aviser og tidsskrifter, samt publikationer og debatindlæg. Dette er gjort for at opnå en forudgående og en uddybende viden om hvilke variable som kan påvirke tilfredsheden med et innovativt teknologisk produkt.

Disse data har hovedsageligt været forskningsdata, som er indsamlet af forskere i forbindelse med undersøgelser af lignende produkter og især i forbindelse med anvendelse af netbanker.

De to former for artikler som er anvendt i afhandlingen, er avisartikler samt artikler fra tidsskrifter. Avisartiklerne anses for at være brugbare. De debatindlæg som anvendes i forbindelse med avisartiklerne anses ligeledes for at være brugbare. De holdninger som afspejles i både artikler og debatindlæg, er subjektive og bruges kun til at bekræfte eksistensen af de i teorien opstillede variable. Disse bliver derefter genbekræftet gennem dybdeinterviews.

Artiklerne fra tidsskrifterne vurderes at være anvendelige, da der sættes krav til indhold og seriøsitet for, at disse kan publiceres. Herudover anvendes lærebøger/fagbøger, hvilke også anses for værende brugbare. Disse er udgivet af anerkendte forfattere/professorer, som har forskning bag sig samtidig med, at bøgerne har gennemgået en revidering for, at kunne blive anvendt af diverse institutter.

På baggrund af ovenstående vurderes reliabiliteten samt validiteten af de anvendte data at være høj.

9 Konklusion

For at DanId kan øge den generelle tilfredshed med NemId, er det for DanId nødvendigt at sætte fokus på en række variable. Disse er: Brugernes WOM, oplevet nytte ved anvendelsen af NemId samt den oplevede risiko ved anvendelsen af NemId.

NemId omtales primært negativt i brugernes omgangskreds. Ved at ændre den negative WOM til positiv WOM, vil tilfredsheden med NemId øges. Der bliver i afhandlingen ikke skelnet mellem WOM og den elektroniske WOM. Det kan for DanId være svært at ændre WOM, men DanId kan, med relativt få midler, påvirke den elektroniske WOM. For at øge den positive elektroniske WOM skal DanId opfordre alle brugere af NemId til at give en bedømmelse af NemId på forbrugerrelaterede hjemmesider, som eksempelvis Trustpilot.dk eller andre hjemmesider, hvor forbrugerne kan give deres mening til kende. På denne måde vil der komme flere positive debatindlæg af NemId, og den elektroniske WOM vil blive mere positiv.

Brugere af NemId har svært ved at se de fordele NemId fører med sig og nytten ved anvendelse af NemId. Ved at øge nytteopfattelsen og opfattelsen af de relative fordele, vil tilfredsheden med NemId ligeledes øges. Dette skal DanId gøre ved at oplyse brugerne om nytteværdien samt fordelene ved anvendelsen af NemId. DanId skal derfor tildele flere økonomiske midler til en ny oplysningskampagne som skal gå ud på at informere brugerne om, at NemId er fleksibilitet, NemId er let at bruge og at NemId giver flere muligheder.

Brugere af NemId synes generelt ikke, at der er en stor risiko forbundet ved anvendelsen af NemId. Risikoopfattelsen ved anvendelse af NemId har dog en stor effekt på den overordnede tilfredshed. Denne kan med fordel reduceres yderligere, hvilket vil få den overordnede tilfredshed til at stige. Dette skal også gøres gennem en oplysningskampagne, hvor DanId især lægger vægt på at informere brugerne om beskyttelsen af deres personlige oplysninger.

Der er mange variable som påvirker brugernes tilfredshed med NemId. Jeg har identificeret ni variable som påvirker tilfredsheden direkte eller indirekte. De variable som har en indirekte påvirkning på tilfredsheden er; generel bekymring og forudgående erfaring. De variable som har en direkte påvirkning på den overordnede tilfredshed er:

Oplevet brugervenlighed, hvor det er især den samme login boks over det hele og lethed ved at lære at bruge NemId, som forklarer variabelen.

Risici, hvor især beskyttelsen af de personlige oplysninger, er en vigtig målevARIABLE.

Eksisterende praksis, som består af en enkel forklarende målevARIABLE, vane.

WOM, som ligeledes består af en enkel målevARIABLE, omtale af NemId i omgangskredsen.

Oplevet nytte, hvor fleksibiliteten ved anvendelse samt flere muligheder ved anvendelse er de mest forklarende målevARIABLE.

Ulemper, hvor besværligheden og genen ved at skulle finde NemId kortet, hver gang en bruger ønsker at logge på en netbank, er de mest forklarende målevARIABLE.

Innovationsvillighed, hvor det faktum at brugeren kan lide at prøve nye og anderledes ting samt prøve nye produkter, er de målevARIABLE som er mest forklarende for innovationsvilligheden.

Variablerne er nævnt i den rækkefølge, hvor den første variabel har den største effekt på tilfredsheden.

Det har i afhandlingen ikke været muligt at finde ud af om graden af tilfredsheden varierer inden for befolkningen. Den eneste signifikante demografiske variabel er køn. Jeg kan udelukkende konkludere, at kvinder er mere tilfredse med NemId end mænd.

Derfor skal DanId målrette deres oplysningskampagne primært mod mænd.

Min afhandling giver retvisende resultater for, hvilke variable DanId skal rette fokus mod for, at forbedre den overordnede tilfredshed med NemId. Følges mine anbefalinger, vil tilfredsheden med NemId stige.

10 Perspektivering

Gennem de forskellige analyser i afhandlingen, var det for mig, muligt at opstille en model med en forklaringsgrad på 75,6 %. Dette betyder, at de valgte variable forklarer 75,6 % af variationen i tilfredsheden med NemId. Ved at have identificeret de variable, som påvirker den overordnede tilfredshed med NemId, var det også hensigten med afhandlingen, at kunne give en karakteristik af de brugere af NemId, som DanId skulle sætte ind overfor at øge den overordnede tilfredshed med NemId. Dette var ikke muligt at gøre ud fra de demografiske variable. Alene køn havde en signifikant betydning i forhold til tilfredsheden med NemId. Det vil derfor være nødvendigt med flere analyser, som kan undersøge om andre demografiske eller emotionelle faktorer, med fordel, kan bruges til at karakterisere den tilfredse bruger af NemId.

Et andet aspekt som ikke har været undersøgt i afhandlingen, men som er fundet vigtig gennem de kvalitative analyser, er tiden. Som det fremgår af den kvalitative analyse, har den tid som brugerne af NemId haft til at vænne sig til NemId, en afgørende betydning for tilfredsheden. For at bekræfte denne antagelse vil det være nødvendigt at gennemføre flere undersøgelser over tid for at undersøge om graden af tilfredsheden bliver større med tiden.

Som det fremgår af afhandlingen, har den oplevede brugervenlighed den største effekt på den overordnede tilfredshed. Netop brugervenlighed er i introduktionsfasen for NemId blevet kritiseret af mange forbrugere. Dette er ikke gået DanId forbi og derfor lancerer de en ny elektronisk NemId. På trods af den elektroniske NemId bliver brugerbetalt, vil det være relevant at undersøge hvordan denne vil påvirke den overordnede tilfredshed. Her vil det især være spændende at se på om mænds tilfredshed med NemId vil stige da netop mænd var mindre tilfredse med NemId.

En anden variabel som ikke er undersøgt i afhandlingen, men som bør undersøges er den elektroniske WOM. Den personlige WOM er fundet til at have en stor effekt på den overordnede tilfredshed og bør derfor suppleres med flere analyser som også inkluderer den elektroniske WOM.

Derudover bør man fortage yderligere analyser af flere af de latente variable. Som det fremgik af afhandlingen havde variablerne risiko, ulempe og oplevet nytte en forholdsvis lav forklaringsgrad. Der bør derfor indsamles yderligere kvalitative data for komme i dybden med netop de tre variable. Ved at identificere flere latente variable som har en påvirkning på de tre variable vil man kunne opnå en større forklaringsgrad.

Litteraturliste

- Ajzen, I. & Fishbein, M. (1980). Understanding attitudes and predicting social behavior. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179.
- Bearden, W. O., & Netemeyer, R. G. (1999). Handbook of marketing scales multi-item measures for marketing and consumer behavior research (2nded.). Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications.
- Bhatti, T. (2007). Exploring factors influencing the adoption of mobile commerce. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 12(3), 1.
- Chong Alain Yee-Loong , Darmawan Nathan. (2010). Adoption of 3G services among malaysian consumers: An empirical analysis. *International Journal of Mobile Communications*, 8(2), 129.
- Choudhury, V., & Karahanna, E. (2008). The relative advantage of electronic channels: A multidimensional view. *MIS Quarterly*, 32(1), 179-200.
- Danmarks Statistik. (29. april 2011). Befolkningens brug af internet 2010
- Davis, F. D. (1986). A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results. (Thesis (Ph. D.),
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982-1003.
- Haenlein, M., & Kaplan, A. M. (2004). A beginners guide to partial least squares analysis. *Understanding Statistics*, 3(4), 283-297.
- Hejgaard Kühl Hanne. (3. oktober 2011). Pressemeddelelse, bankbranchen 2011, EPSI rating
- Karahanna, E., Agarwal, R., & Angst, C. M. (2006). Reconceptualizing compatibility beliefs in technology acceptance research. *MIS Quarterly*, 30(4), 781-804.

- Kuisma, T., Laukkanen, T., & Hiltunen, M. (2007). Mapping the reasons for resistance to internet banking: A means-end approach. *International Journal of Information Management*, 27(2), 75-85.
- Laukkanen Tommi, Sinkkonen Suvi, Laukkanen Pekka and Kivijärvi Marke. (2008). Segmenting bank customers by resistance to mobile banking. *International Journal of Mobile Communications*, 6(3), 309.
- Laukkanen, P., Sinkkonen, S., & Laukkanen, T. (2008). Consumer resistance to internet banking: Postponers, opponents and rejectors. *International Journal of Bank Marketing*, 26(6), 440-455.
- Lee, M. (2009). Factors influencing the adoption of internet banking: An integration of TAM and TPB with perceived risk and perceived benefit. *Electronic Commerce Research & Applications*, 8(3), 130-141.
- Lippert, S. K., & Ojumu, E. B. (2008). Thinking outside of the ballot box: Examining public trust in E-voting technology. *Journal of Organizational & End User Computing*, 20(3), 57-80.
- Malhotra, N. K., & Birks, D. F. (2006). *Marketing research an applied approach* (2nd ed.). London: FT Prentice Hall.
- Martelsen Anne, G. L. (2004). Måling af brand equity
en ny model, resultater og praktisk anvendelse. Børsen Forum A/S, Børsen
Ledelseshåndbøger,
- Martelsen Anne, G. L. (2010). Measuring and managing brand equity. A study with focus on product and service quality in banking. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 2(3), 300-316.
- Meuter, M. L., Ostrom, A. L., Bitner, M. J., & Roundtree, R. (2003). The influence of technology anxiety on consumer use and experiences with self-service technologies. *Journal of Business Research*, 56(11), 899.
- Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling. (Juni 2010). *Digitale veje til vækst - videnskabsministeriets digitale arbejdsprogram*

- Møller Jensen, J., & Knudsen, T. (2006). *Analyse af spørgeskemadata med SPSS teori, anvendelse og praksis* (1. udgave ed.). Odense: Syddansk Universitetsforlag.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (1997). *OSLO manual the measurement of scientific and technological activities*
- Ram, S. (1987). A model of innovation resistance. *Advances in Consumer Research*, 14(1), 208-212.
- Ram, S., & Jung, H. (1991). "Forced" adoption of innovations in organizations: Consequences and implications. *Journal of Product Innovation Management*, 8(2), 117-126.
- Ram, S., & Sheth, J. N. (1989). Consumer resistance to innovations: The marketing problem and its solutions. *Journal of Consumer Marketing*, 6(2), 5.
- Reinders, M. J., Dabholkar, P. A., & Frambach, R. T. (2008). Consequences of forcing consumers to use technology-based self-service. *Journal of Service Research*, 11(2), 107-123.
- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of innovations* (4th ed.). New York: The Free Press.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). London: Simon & Schuster.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2004). *A beginner's guide to structural equation modeling* (2nd ed.). Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Wai Mun Lim. (2009). Alternative models framing UK independent hoteliers' adoption of technology. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21(5), 610.
- Ward, J. C., & Ostrom, A. L. (2006). Complaining to the masses: The role of protest framing in customer-created complaint web sites. *Journal of Consumer Research*, 33(2), 220-230.
- Wejnert, B. (2002). Integrating models of diffusion of innovations: A coceptual framework. *Annual Review of Sociology*, 28(1), 297-326.

Wetzer, I. M., Zeelenberg, M., & Pieters, R. (2007). "Never eat in that restaurant, I did!": Exploring why people engage in negative word-of-mouth communication. *Psychology & Marketing*, 24(8), 661-680.

Zhang, X., Prybutok, V., & Huang, A. (2006). An empirical study of factors affecting e-service satisfaction. *Human Systems Management*, 25(4), 279-291.

Bilag

Bilag1. Spørgerammen for dybdeinterview

Dybdeinterview

Kort gennemgang af hvad jeg undersøger.

Løs samtale

Innovation

Oplever du NemId som en ny løsning som ikke ligner noget du har brugt før?

Hvad var din første holdning til NemId da du først stiftede bekendtskab med det?

Har din holdning ændret sig siden? Hvorfor har den ændret sig?

Relative fordele:

Føler du at NemId er bedre eller nemmere end de gamle løsninger såsom netbank logind, fælles pinkode og Digital Signatur?

Hvordan kommer det til udtryk altså hvad er fordel/ulempen for dig?

Hvorfor synes du at det er en fordel/ulempe?

Fra en skala fra 1 til 7 hvor 1 er meget lille og 7 er meget stor, i hvor stor grad synes du da at det er en stor eller lille fordel/ulempe?

Kompatibilitet:

Oplever du at der er overensstemmelse med måden at bruge NemId og de tidligere løsninger såsom DG, FP og Netbank?

Hvorfor det?

Har du været nød til at ændre på din fremgangsmåde i forbindelse med logind i netbank eller hos det offentlige?

Hvad har du ændret?

Og er det en positiv eller en negativ ændring?

Føler du det er en stor eller en lille ændring på skala fra 1 til 7?

Risici:

Føler du at NemId er en driftsikker løsning? Driftsikker i den betydning at NemId fungerer og er ikke behæftet med fejl.

Hvad får dig til at føle det?

Påvirker denne følelse dig brug af NemId?

Hvordan?

På en skala fra 1 til 7 hvor driftsikker synes du NemId er?

Føler du at der er en økonomisk risiko forbundet med brug af NemId? Tab af penge.

Hvorfor har du det på den måde?

Påvirker denne følelse dig brug af NemId?

Hvordan?

På en skala fra 1 til 7 hvor stor økonomisk risiko føler du der er ved brug af NemId.

Føler du at dine personlige oplysninger er tilstrækkeligt beskyttet?

Hvad får dig til at føle det?

Påvirker denne følelse din brug af NemId?

Hvordan?

På en skala fra 1 til 7 synes du at dine personlige oplysninger er beskyttet tilstrækkeligt.

Social holdning

Er din overordnede holdning til NemId den samme som i din umiddelbare omgangskreds?

Hvis nej, hvordan adskiller den sig?

Bliver du påvirket af den holdning din omgangskreds har?

Er du tryk ved at tilkendegive din holdning over for din omgangskreds?

Hvorfor?

Hvis ja, hvorfor tror du at det er sådan?

På en skala fra 1 til 7, hvor vigtigt er det for dig at have den samme holdning som din omgangskreds?

Kompleksitet:

Oplevet nytte:

Føler du at NemId fremmer, hjælper eller forhindrer dit brug af Netbank eller de offentlige onlineløsninger?

Hvorfor synes du det?

Hvordan kommer det til udtryk?

På en skala fra 1 til 7, hvordan oplever du nytteværdien af NemId? Hvor 1 fremmer 4 hjælper og 7 forhindrer?

Hvor vigtigt er det for dig at du oplever NemId som nyttig?

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

Jeg synes at det er smart at kunne logge på med nemid fra hvilken som helst computer.

Jeg synes at brugen af NemId gør mig i stand til at logge på netbanken og andre offentlige hjemmesider hurtigere.

Jeg synes at brugen af NemId gør det lettere for mig at logge på Netbanken og andre offentlige hjemmesider.

Jeg synes at NemId er nyttig

Jeg synes at NemId er hensigtsmæssig.

Jeg logger på min netbank færre gange end tidligere.

NemId giver mig flere muligheder.

Overordnet synes jeg at brugen af NemId er fordelagtig.

Oplevet brugervenlighed:

Synes du at det med NemId er blevet lettere, uændret eller mere besværligt at benytte netbank og de offentlige onlinetjenester?

Hvad synes du om NemIds Layout?

Hvorfor synes du det?

Hvordan kommer det til udtryk?

På en skala fra 1 til 7, hvordan oplever du brugervenligheden af NemId? Hvor 1 er lettere 4 uændret og 7 besværligt?

Hvor vigtigt er det for dig at du oplever NemId som brugervenlig?

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn:

Jeg synes at det har været nemt at lære at bruge NemId.

Jeg synes at brugen af NemId kræver stor mental indsats.

Jeg synes at det er nemt at bruge NemId til at logge på netbanken og andre offentlige hjemmesider.

Jeg synes at det er blevet lettere med den samme login boks over det hele.

Kommunikation:

Føler du at du havde den nødvendige information om NemId før du gik i gang med at bruge den?

Hvor vigtigt er det for dig at have alle informationer før du går i gang med at bruge et produkt?

Ved du hvem du skal kontakte hvis du får problemer med NemId?

Demografi

Køn

Uddannelse:

Folkeskolen/realskolen

Almengymnasial uddannelse

Erhvervsgymnasial uddannelse

Erhvervsuddannelse

Kort videregående uddannelse (1-2år)

Mellemlang videregående uddannelse (3-4år)

Lang videregående uddannelse (5 + år)

Andet

Indkomst

0- 100.000 kr.

100.000 – 200.000 kr.

200.000 – 300.000 kr.

300.000 – 400.000 kr.

400.000 – 500.000 kr.

500.000 – 600.000 kr.

600.000 – 700.000 kr.

700.000 kr. eller mere

Alder

Socioøkonomisk status

Selvstændig

Topleder

Funktionær med lederansvar

Funktionær

Lønmodtager

Arbejdsløs

Pensionist

Studerende

Andet

Færdigheder i anvendelsen af computer og internet:

Hvordan vil du karakterisere dig selv som computerbruger?

Kan ikke finde ud af det 1 - 7 superbruger

Bilag 2. Dybdeinterviews

Dybdeinterview med Kim Andersen den 15. april 2011

Kim Andersen er 59 år, systemudvikler hos UnoX gennem 36 år, betegner sig selv som superbruger af IT. Senest gennemførte uddannelse er realskolen og indkomsten ligger mellem 600.000 og 700.000 kr. årligt.

Efter en kort gennemgang af hvad jeg undersøger blev Kim stillet spørgsmål i følgende kategorier.

Relative fordele/ulemper:

- **Føler du at der er nogle fordele ved brug af NemId, sammenlignet med de tidligere løsninger såsom fælles pinkode og den digitale signatur?**
- For mig er det frygtelig mere besværligt end de gamle løsninger. Fordi i de gamle løsninger, skulle du huske et kodeord og et password og det duede faktisk for alle instanser. Så kan man sige at der var en vis ulempe ved netbanker som skulle være installeret, med det var også den eneste ulempe. Ellers er det, det tredje element du skal have med dig hele tiden og det vil sige at det her kort, du kan have glemt det, det kan være tabt, det kan være stjålet, det kan være væk, i det øjeblik du ønsker at bruge et offentligt institution eller din bank. Så sider du: det skal jeg gøre nu. Jeg skal betale penge, hvor er mit kort, hunden har ædt det. Hvornår får jeg et nyt, ja, der går op til en uge og det sætte mig i et frygteligt dilemma. Jeg kan ikke bruge de funktioner. Det er mere besværligt og det er mere risikabelt. Fordi det kræver at jeg har helt styr på mit NemId kort og hvor det er.
- **Den ulempe du nævner med det tredje element som du hele tiden skal have på dig, hvor stor en ulempe er det på en skala fra 1 til 7 hvor 1 er en lille ulempe og 7 er en stor ulempe?**
- Så tager vi en 5. for det er en ulempe. Du skal have det på dig

- **Hvad med fordele, kan du se nogle fordele ved at benytte NemId?**

- Der er så den fordel at du kan benytte det på en hvilken som helst computer.

- **Men det kunne du jo også med andre løsninger.**

- Ja, men ikke med netbanken. Jo man kunne godt men så ville der også være det tredje element man skulle have på sig. Til gengæld kunne en usb nøgle kopieres. Det kan en NemId egentlig også, man kan tage en fotokopi.

- **Men det ville være ulovligt.**

- Ja, men. Jeg har ikke gjort det. Folk der svindler er ligeglade med at det er ulovligt. De gør det bare. Man kunne også gøre det, at man tog en kopi til sig selv så man var sikker på at man havde en derhjemme og en på arbejdet og en i skuffen. Det kunne man også gøre, men hvor er sikkerheden så henne?

- **Det at man kan logge på fra mange forskellige computere som du beskriver som en fordel. Hvis man tager det på en skala fra 1 til 7, hvor stor en fordel synes du det er?**

- Det er en 7, det er en stor fordel. Også hvis du igen, på ferie, hvis du er på biblioteket, på besøg hos svigerdatteren, så kan du gøre det. Klart en fordel men, på den anden side kunne du også gøre det før. Hvis du havde din digitale signatur hvis du bare kunne huske koden. Du skal stadigvæk kunne huske koden.

- **Er der andre fordele eller ulemper som du umiddelbart kan se ved NemId udover dem du har nævnt?**
- Ja, som jeg havde nævnt før, hvis jeg for eksempel er på jobbet og får lyst til at tjekke min bank, mens jeg lige sider og har fem minutter, så skal jeg til at finde min pung. Jeg skal finde mit kort. Og alle de andre de kan se at nu, går han på netbanken. Det er besværligt.

Kompatibilitet:

- **Føler du at NemId er en løsning ikke ligner noget du har brugt før?**
- Nej, for jeg er vant til at bruge token. Det er jo bare elektronisk NemId.
- **Så det er altså ikke en innovation for dig?**
- Nej, det har den samme ulempe at du skal have token på dig. Og ligger den ikke hvor du er så kan du ikke komme på.
- **Oplever du at der er en overensstemmelse med den måde man bruger NemId og de tidligere løsninger såsom digital signatur og fælles pinkode, netbank?**
- Det er stadig det samme. Du skal huske password og kode. Man kan så sige fordelene det er jo at, hvis du tidligere havde mange instanser, hvor der var forskellige password og forskellige koder. Nu er der kun en du skal huske. Det er så fordelene.

- **Har du været nød til at ændre på din fremgangsmåde i forbindelse med pålogging i din netbank eller hos det offentlige?**
- Nej, overhovedet ikke.

Risici:

- **Føler du at NemId er en driftsikker løsning? Og med driftsikker mener jeg at det fungerer og ikke er behæftet med fejl.**
- Det er det helt sikkert ikke. Der er ingen ting der er. Det er jo også, har jeg i hvert fald oplevet, at de har gået i udo. Plus er der mange mennesker der ikke kan finde ud af at bruge det. Fordi hvis de kommer lidt skævt ind på det, eller får tastet forkert nogle gange og er ikke selv i stand til at rydde op eller komme på, så skal man have fat i NemId. Og det er folk ikke klar over. De tror at de skal have fat i deres bank. Og så også hele det der moment, at man ikke kan være sikker på at man går som bruger, kan jeg også nu være sikker på at jeg når at få et kort inden at det andet løber ud. Og al sådanne ting som gør folk usikre. Hvor kommer det egentlig fra og hvor skal jeg henvende mig. Når tingene fungerer så er der ingen problemer. Men det øjeblik at det går i udo så har man et problem. Hvad nu. Hvad gør jeg så. Der har mange mennesker store problemer for de ved ikke hvad de skal gøre og hvor de skal henvende sig. Men ikke mig selv.
- **Den følelse at det kan gå i udo eller at kortet ikke kommer i tide, påvirker det dit brug af NemId?**
- Jo, for jeg har så for at gå med livrem og sele har jeg bestilt, så jeg har et ekstra liggende. Hvis nu såfremt at.. just in case. Hvilket var i øvrigt også besværligt. For så skulle jeg på nettet og finde ud af, hvor gør man det?! Fordi når netbank skriver til dig at, nu får du en NemId, så fremstår det som om det er et skriv fra banken. I forbindelse

med netbanken, hvilket det absolut ikke er! Så kunne man forledes til at tro at man skulle på sin netbank og bestille sit nye kort. Men det skal man ikke. Man skal hos NemId.

- **På en skal fra 1 til 7 hvor driftsikker synes du at NemId er?**

- 5.

- **Føler du at der er en økonomisk risiko forbundet med NemId?**

- Det er det samme risiko. NemId er hverken værre eller bedre end de andre former. Den risiko du bliver udsat for fra en svindler er ligeså stor der som ellers. I det øjeblik du bruger dit NemId kort på nettet så er der altid en risiko for at en svindler kommer ind og de kan gøre hvad som helst. En hjemmerøver kan jo komme og man kan på et eller andet måde få fat i min kode og så kan man tage et kopi af kortet og så kan bare gå i gang. Jeg vil ikke sige at det er mere sikkert men det er heller ikke mindre sikkert end de andre. På en skala fra et til 7 er det en 6er.

- **Føler du at dine personlige oplysninger er tilstrækkeligt beskyttet?**

- Ja, på samme måde. Ligeså sikkert som digital signatur.

- **Er du bekendt med at politiet og retsvæsenet kan med en dommerkendelse få adgang til din færden på nettet?**

- Det kan de på dem alle sammen. Der er ingen forskel. Det er det samme som det er nu. Politiet kan til enhver en tid, med en dommerkendelse henvende sig til din bank. Der er ingen forskel.
- **Hvor stor er din tillid på en skala fra et til syv at dine personlige oplysninger er tilstrækkelig beskyttet?**
- Det er en 7er. Fordi det er nøjagtig ligesom det plejer.

Social holdning og WOM:

- **Din overordnede holdning til NemId er den, den samme som i din omgangskreds?**
- Nej, fordi der er nogle der er meget begejstrede og nogen der kan slet ikke finde ud af at bruge det. Igen, det her skal ud til alle mennesker, og det er ikke noget man bliver spurgt om, det er tvang! Hvilket vil sige at man tvinger også folk der ikke er vant til at bruge det her og det kan folk ikke lide. Det er besværligt og gør jeg det nu rigtigt. Det er det samme da man afskaffede bankbogen i banken. Ja men altså, de kunder der er vant til at komme med deres bankbog, har svært ved at bruge netbank. Og det er jo ikke NemIds skyld. Jeg vil sige at jeg oplever meget divergerende holdninger. Jeg vil næsten sige at det har lidt med alder at gøre. Jo yngre man er jo mere begejstret, jo ældre jo mere besværligt og mere negativ er man.
- **Er du tryk ved at tilkendegive din egen holdning overfor din omgangskreds?**
- Fuldstændig. Det gør jeg med alting. Altså hvis folk synes noget andet end mig, så kan jeg enten lære noget af dem og blive klogere, ellers kan jeg lære dem hvordan man gør. Det gør man ikke hvis man skjuler sin mening.

Kompleksitet

- **Føler du at NemId fremmer hjælper eller forhindrer dit brug af netbank og andre offentlige sider?**

- Det hindrer det. Jeg benytter det ikke ligeså ofte som jeg ville havde gjort det. I og med at det er så besværligt.

- **Hvordan kommer det til udtryk?**

- At jeg tit og ofte ikke bruger instanser fordi jeg har lyst, og fordi jeg godt lige vil vide en ting. Så udsætter jeg det til det bliver mere nødvendigt. Fx jeg gør det ikke på jobbet, men venter til jeg kommer hjem, hvis jeg sidder ved computeren og min pung ligge ude i køkkenet, så er det ikke sikkert at jeg lige gider at rejse mig og hente den. Så bliver det på et andet tidspunkt. Jeg gør det ikke når jeg har lyst som jeg gjorde tidligere. Jeg skal gøre noget, jeg skal udføre en handling, og det er ikke sikkert at jeg har mulighed for det og det er ikke sikkert at jeg gider. Så jeg gør det ikke så ofte som jeg ville havde gjort det. Og igen som vi snakkede hvis det er vigtigt, hvis jeg skal betale regninger, så letter jeg røven og går ud og finder kortet. Hvis jeg bare skal se hvad der står på kontoen, så kan det godt vente.

- **På en skala fra et til 7, hvordan oplevet du nytteværdien af nem id?**

- Vi er helt oppe på en 6 for forhindrer. Fordi at du har stadig mulighed for at gøre det, hvor du end måtte være, bare du husker det satans kort. Og det vil sige at funktionen ligger hos dig, det er ikke således at andre har sagt: den computer kan du og den computer kan du ikke. Hvis du husker kortet så kan du. Også hvis du er på ferie.

- **Hvor vigtigt er det for dig at opleve NemId som nyttig?**

- Hvad mener du med nyttig?

- **At det enten fremmer eller hjælper dig. At det hjælper dig med at komme hurtigere i gang, eller hjælper dig med at udføre arbejdet på en bedre måde end før.**

- Det giver mig nogle muligheder jeg ikke havde før. Det fratager mig så også nogle muligheder.

- **Synes du at NemId er blevet nemmere uændret eller mere besværligt at bruge i forhold til brugervenlighed?**

- Altså selve funktionen og billedmæssigt så er det faktisk blevet bedre. Ens over det hele. Indgangsbilledet, portalen er ens. Det var den ikke før.

- **Synes du også at det er nemt at skrive dit cpr og kode ind? Den fremgangsmåde med de tre forskellige ting du skal udfylde, er den nem?**

- Det er mere besværligt. Fordi du skal finde kortet, du skal finde selve nummeret på kortet, og det andet det foregår på skærmen. Og der er lys på og der kan du vælge. Når man er så gammel som jeg er og man sider og der er måske lidt lys, eller ikke dagslys, kan det faktisk være svært at se de små tal. Dvs. at jeg nogle gange må have hatten helt op i lampen og se hvad f... står der egentlig. Og så taster jeg forkert. Og så siger den, av min arm, og så er det om igen. Det sker faktisk forholdsvis tit. Og det har noget med lyset at gøre. Det er det samme som med min token, som også er nogle

utrolig små tal som er svære at se. Så fast inventar ved min computer er en lommelygte. Det er jeg simpelthen nød til, for ellers kan jeg ikke se tallene. Jeg kunne forstille mig at ældre mennesker med endnu stærkere briller som skal have fat på de her små tal som stå i en lang stribe.

- **Man kan jo godt få NemId på en A4 ark.**

- Det kunne jeg godt forstille mig var smart for somme. Men igen så er de svære at holde styr på. Men det kunne jo blive nødvendigt. For svagtseende er der absolut ingen fordele her.

- **Hvis vi lige vender tilbage til din arbejdsrutiner, for der sagde du at, det var nogle lunde det samme. Men nu kan jeg altså forstå at du før i tiden kiggede du på skærmen som var oplyst og nu skal du bruge både en lommelygte og en stærk lampe eller bruge dagslys, kan man så sige at måden hvorpå du logger på netbank har ændret sig?**

- Altså så slemt er det nødvendigvis ikke. Men nogle gange er det. Helt klart mere besværligt. Det har været min generelle holdning hele tiden: NemId er besværligt. Generelt set er det positive er at, du har et større udnyttelsesgrad af det og du skal ikke huske 17 forskellige password. Og din portal er den samme. Det er fordelene. Og så kommer alle ulemperne jo.

- **Vil du blive gladere hvis det var en token man skulle bruge i stedet for?**

- Nej, det vil være det samme. Den skal være tilgængeligt for mig lige nu. Og token er endnu sværere at se.

- **Hvad ville den optimale løsning være, hvis du selv skulle vælge?**

- Jeg vil jo mene, men det er jo også fordi jeg har en grundholdning der siger at, efter at arbejdet med EDB i 36 år, så kan man sikre og sikre og uanset hvor meget du sikrer, så er det aldrig godt nok. Det er det samme som at du kan sætte 27 låse på din dør, men du er ikke tyverisikret. Hvis der kommer nogen der vil ind, så kommer de ind. Dvs. den sikkerhed vi har, den ekstra lille feature med numrene, den vil jeg faktisk hellere være foruden. Og sige ligesom den digitale signatur, du har et kodeord og du har password som du kender og det er faktisk i min verden sikkerhed nok for en normal person. Igen hvis der er nogen der gerne vil svindle, så kan de også svindle med NemId. Det er det samme som hvis man er på jobbet der skal vi skifte password en gang om måneden. Og det er hamrende besværligt fordi hvad var det nu, og så skal det også, og så må det ikke være det. Det var i sidste uge osv. Det er jo slet ikke nødvendigt. Nu har vi faktisk afskaffet det. Selvfølgelig skal det skiftes, men slet ikke med den gadance. Sikkerhedsmæssigt vil jeg sige at det andet vil være godt nok. Hvis det var digital signatur som virkede til alle instanser ville det være optimalt. Samme kodeord, samme portal, samme indgang til alle instanser. Kortet, glem det.

Dybdeinterview med Alexander Minch den 17. maj 2011

Alexander Minch er 18 år, studerende på gymnasium. Intet arbejde.

Efter en kort gennemgang af hvad jeg undersøger blev Alexander stillet spørgsmål i følgende emner:

Relative fordele og ulemper:

- **Føler du at NemId er bedre eller nemmere end de gamle løsninger såsom netbank logind, fælles pinkode og Digital Signatur?**
- Grunden til at jeg synes at det er nemmere med NemId er at du kan logge på andre computere. Altså, det er meget mere fleksibelt. Hvor før man var knyttet til kun en. Så på den måde synes jeg at det er meget nemmere.
- **Kan du se nogle andre fordele?**
- Ud over fleksibiliteten, nej det umiddelbart det jeg synes er en fordel.
- **Hvad med ulemper?**
- Nej, så meget ved jeg ikke om det. Jeg synes at det er bedre fordi det er mere fleksibelt.
- **Har du en netbank som du plejer at bruge? Bruger du den ofte?**
- Ja, kun i forbindelse med at jeg skal tjekke konto, eller hvis der er nogle overførelser.

- **Fra en skala fra 1 til 7 hvor 7 er meget lille fordel og 1 er meget stor, i hvor stor grad synes du da at det er en stor eller lille fordel at NemId er fleksibelt?**
- Det synes jeg er en meget stor fordel. Dvs. 1 – 2 stykker.

Kompatibilitet:

- **Oplever du NemId som en ny løsning som ikke ligner noget du har brugt før?**
- Jo det synes jeg. Jeg har ikke oplevet noget lignende. Det var dejligt.
- **Hvad var din første holdning til NemId da du først stiftede bekendtskab med det?**
- Jeg syntes at det var lidt mærkeligt. Først så fik jeg det her kort og der var en masse koder, og man har også sin egen kode. Jeg syntes det var lidt specielt. Det var meget anderledes.
- **Er det ligeså mærkeligt for dig nu?**
- Nej, nu har jeg jo vænnet mig til det. Det virker mere og mere normalt. Man passer sig til.
- **Oplever du at der er overensstemmelse med måden at bruge NemId og de tidligere løsninger såsom DG, FP og Netbank? Skal du nu gøre noget andet for at tjekke din konto?**

- Man skal jo gøre brug af kortet, finde det frem og taste det ind for at logge på med NemId og sådanne nogle ting. Det er klart, du skal igennem et trinbræt mere for at kunne se. Men det er sådan set det eneste. Det er jo ikke fordi at det tager så lang tid. Eller fylder så meget.
- **Det ekstra trin med at finde det, er det et irriterende trin eller er det bare, nå ja, sådan gør vi det bare?**
- Det er jo ligesom hvis du har et kreditkort eller alt muligt andet liggende sammen med dit NemId kort, det er ikke meget mere besværligt.
- **Hvis du skulle igen sætte det på en skala fra 1 til 7, hvor 1 er overhovedet ikke besværligt og 7 meget besværligt.**
- En 3- 4 stykker alligevel. Det er jo, frem for man bare kunne side ved computeren, så skal man jo til at finde kortet og en kode. Det er blevet en lille smule besværligere, men altså, så meget er det heller ikke. Det er ikke noget der generer.

Risici:

- **Føler du at NemId er en driftsikker løsning? Driftsikker i den betydning at NemId fungerer og er ikke behæftet med fejl.**
- Det ved jeg ikke hvad jeg skal sige til. De sidste par gange hvor jeg skulle bestille mit uddannelseskort, der har der været fejl under bestillingen, hvor jeg ikke har modtaget det osv. Hvor pengene var blevet trukket. Så jeg ved ikke om det er bare fordi generelt

at samfundet skal tilpasse sig et nyt system eller hvordan. Der har jeg oplevet at det har været lidt besværligt.

- **Føler du at problemet ligger hos NemId eller DSB?**
- Det ved jeg ikke rigtigt. Jeg ved bare at der skete en fejl. Det kan jo være at det skete hos DSB og at de skal tilpasse sig til. Jeg ved bare at der skete en fejl og jeg ikke fik mit kort. Og det er jo DSB der skal sende det. Jeg fik det efter et par gange. Efter et par bestillinger. Der var min mor også inde over det og prøve at bestille det. Det skal også lige siges at det var i forbindelse med at vi lige havde skiftet adresse. Men det havde vi lige fået ordnet.
- **Så du ved egentlig ikke hvis fejl det var?**
- Fejlen kunne ligge hvor som helst. Men efter vi havde fastlagt adressen, var der yderligere en fejl hvor de ikke afsendte kortet. Så jeg tror egentlig at det var hos DSB at fejlen har ligget.
- **Ud over den ene fejl har det ellers fungeret fint for dig?**
- Ja
- **På en skala fra 1 til 7 hvor driftsikker synes du NemId er? Hvor 1 er meget sikkert og 7 meget usikkert?**
- 1-2 stykker.

- **Føler du at der er en økonomisk risiko forbundet med brug af NemId? Tab af penge.**

- Ikke som sådan. Jeg kan ikke se hvordan man skulle kunne tabe penge. Jeg kan ikke se hvordan der skulle kunne være risiko. Jeg har jo ikke så synderlig meget forstand på det.

- **Føler du at dine personlige oplysninger er tilstrækkeligt beskyttet? Jeg ved ikke om du har fulgt med i debatten i medierne, men politiet kan indhente dine personlige oplysninger?**

- Det ser man jo over alt. Der kan fx tage Facebook eller Twitter, der bliver dine personlige oplysninger også lageret. Så jeg vil ikke sige at NemId er den største forskel, eller en decideret trussel mod ens privatliv, der er simpelthen så mange andre, internet hjemmesider som gør det samme. Eller gør det i højere grad. For så kunne man ligeså godt kritisere Facebook, eller gøre sig overvejelser om at Facebook skulle ombygges. Der skulle man tage fat i regeringsmagten og om man overhovedet skal have lov til at samle så mange informationer på den måde.

Social holdning/WOM

- **Er din overordnede holdning til NemId den samme som i din umiddelbare omgangskreds?**

- Det ved jeg ikke rigtig, udover selvfølgelig Kristina, så snakker jeg ikke rigtig om NemId. Jeg tror at det er noget personligt og det holder man for sig selv. Når det er noget der har med ens økonomi at gøre, så holder man det for sig selv. Så det er ikke noget vi snakker om.

Kompleksitet:

- **Føler du at NemId fremmer, hjælper eller forhindrer dit brug af Netbank eller de offentlige onlineløsninger?**

- Jeg vil måske sige at det fremmer. Fordi at, det er så nemt altså. Først det med fleksibiliteten. At man kan logge på hvor som helst. På den måde vil jeg sige at det fremmer lidt.

- **Synes du at NemId er en nyttig løsning, god for dig?**

- Jo, primært fordi det er mere tilgængeligt.

- **Synes du at det med NemId er blevet lettere, uændret eller mere besværligt at benytte netbank og de offentlige onlinetjenester?**

- Det er jo ikke mere besværligt end at man har et kort og sin kode, det har man jo også med så mange andre ting. Det havde du jo også med din netbank før i tiden. Jeg synes ikke at det er så meget ændret.

- **Hvad med layout? Er det godt at indgangsboksen er ens? Nem at forstå og nem at bruge?**

- Ja, det synes jeg. Jeg havde ikke problemer med det.

- **Hvad med den første installation? Skulle du bruge hjælp?**

- Ja, det var sådan set noget jeg ordnede sammen med min mor. Der havde jeg brug for lidt hjælp. Det er klart sådan er det jo altid med noget nyt og når man støder ind i noget fremmed, så skal man søge lidt hjælp. Det gør jeg i hvert fald.

- **Hvordan har du det med at søge hjælp?**

- Det har jeg det fint med. Hvis jeg ikke spørger så bliver jeg ikke klogere. Jeg er ikke bange for at spørge.

- **Hvordan fik du din NemId?**

- Det var noget min mor havde bestilt.

- **Vidste du hvad NemId var før du fik det?**

- Nej det vidste jeg ikke. Det skulle jeg snakke med min mor om.

- **Hvad med at, ringe til NemId eller til netbanken?**

- Nej det har jeg ikke gjort, jeg har spurgt min mor.

Kommunikation:

- **Hvor vigtigt er det for dig at have alle informationer før du går i gang med at bruge et produkt? Eksempelvis, læser du manualer før du går i gang med at bruge et produkt?**
- Det gør jeg. Hvis jeg vil vide noget så spørger jeg min mor ellers går jeg på nettet og læser omkring det. Men det er lidt forskelligt med hvilken viden man skal have. Nogle kilder er mere troværdige.
- **Men det her drejer sig trods alt din økonomi, måske ville man sætte sig lidt mere ind i det før man kaster sig ud i det. Er det tilstrækkeligt at det er ens forældre som giver oplysningerne?**
- Nej, jeg vil sige så længe jeg bor hjemme så er det altid meget rart at man har den mulighed for at spørge. Når jeg flytter, vil jeg selvfølgelig være tilbøjelig til selv at finde ud af det og benytte deres hotline hvis jeg skal vide noget. Eller søge hjælp der. Jeg finder på noget.
- **Hvad er din overordnede holdning til NemId?**
- Altså, helt ærligt så kan jeg ikke mærke at der er sket så mange store ændringer. Det er ikke fordi jeg synes at det er sådan en god fordel, men det er ikke fordi jeg har noget i mod det.
- **Hvad ville den optimale løsning være for dig?**
- Det ved jeg faktisk ikke.

Erfaring med IT?

- Jeg bruger meget IT. Alt fra computer til TV til spillekonsoller jeg har ingen problemer til at færdes med IT.

Dybdeinterview med Birthe Kristensen 6. maj 2011.

Birthe Kristensen er 61 år, ledig, erhvervsuddannet. Indkomst 300.000 – 400.000 kr. årligt.

Kort gennemgang af hvad jeg undersøger.

Løs samtale

Fordele/ulemper

- **Oplever du NemId som en ny løsning som ikke ligner noget du har brugt før?**

- Ikke for mig, men jeg har arbejdet med edb i over 40 år. Jeg vil ikke sige at det er en ny løsning. Det ligger lige for.

- **Er det fordi du har brugt noget der minder om det før?**

- Nej, men man har altid vidst at man skulle bruge et password for at komme ind alle steder. At man så laver en ekstra sikkerhed for det at man kan handle på nettet eller se nogle personlige oplysninger, det kommer ikke bag på mig.

- **Hvad med at det er blevet gjort ved et kort?**

- Det er ok.

- **Hvad var din første holdning til NemId da du først stiftede bekendtskab med det? Bestilte du det selv eller var det noget der kom med posten automatisk?**

- Jeg er altid gået ind i min bank på min egen måde med mit eget password. Og så kom det jo lige pludseligt. Det man skulle have det. Jeg fik det egentlig først da min bank tvang mig til det.

- **Kan du huske hvad du syntes om det?**

- Det er ok, det er nemt. Holdningen har ikke ændret sig. Jeg synes at det er nemt, meget nemt. Hvis man tager nogen steder så kan man altid komme ind.

- **Er det en fordel for dig at du altid kan komme ind?**

- Ja, for mig er det. Jeg tager væk nogle gange i nogle weekender. Eller andre steder.

- **Kan du se andre fordele ud over at du kan bruge det andre steder?**

- Altså, du kan jo også bruge det hvis du rejser på ferie til udlandet, ophold af længere varighed måske Jeg synes at det er ok.

- **Kan du se nogle ulemper ved det?**

- Ulempen er jo hvis man mister det så kan man ikke komme ind. Syvende i trettende har jeg aldrig mistet et kort, men man kunne jo godt gøre det. Og så kan man også miste det. Og det er ligeså vel det er irriterende at miste sit sygesikring, eller dankort, så ville det være irriterende at miste NemId kort. Fordi du er ligeså afhængig af det for at kunne bruge dine andre kort når du går ind og lave noget eller kigger. Derfor ville det føles ligeså irriterende hvis du ikke lige havde det. Hvis du tabte det eller

pungen blev stjålet hvis du gemmer det der. Så ved man selv hvor irriteret og ærgerlig man bliver over man miste kørekortet, sygesikring og alle andre kort og så også lige det der. Der har du adgang til alt på dit net.

- **Går du rundt og er bange for at miste din pung, i så fald du har din NemId der? Hvis før i tiden ville du blive irriteret over at tabe pungen med alle kort. Nu hvor du også har din NemId liggende der vil irritationen blive forstærket hvis du tabte det?**
- Nej, jeg er aldrig bange. Og det er det samme.

Kompatibilitet:

- **Oplever du at der er overensstemmelse med måden at bruge NemId og de tidligere løsninger såsom DG, FP og Netbank? Gør du noget anderledes nu?**
- Nej.
- **Hvad med at, skulle finde kortet frem og finde pungen frem?**
- Mange gange når jeg bruger min bank så skal jeg alligevel finde min pung og mit kort frem. Når jeg går på SKAT så bruger jeg ikke NemId. Jeg har jo oprettet mig selv på en anden måde derinde. Og den bruger jeg stadigvæk.
- **Digitale signatur?**
- Nej, det er med password. Jeg ved ikke hvad det heder men det er et almindeligt password. Og det bruger jeg stadigvæk. Så jeg vælger jo. Noget bruger jeg til NemId og nogle andre tin bruger jeg det ikke.

- **Hvorfor har du adskilt det på den måde?**
- Det er ikke noget jeg har adskilt, det er bare en vane. Det ligger i mine fingre når jeg taster. Nok fordi jeg har brugt det så meget. Det er ikke fordi det er besværligt at bruge NemId eller noget. Men jeg ville bruge det hvis jeg fx var ude et andet sted. Skulle bruge en anden computer. Så ville jeg bruge NemId.
- **På et eller andet tidspunkt vil de jo lukke for den adgang du har med kodeordet.**
- Så bruger vi det bare derfra. Det vil ikke genere mig.

Risici:

- **Føler du at NemId er en driftsikker løsning? Driftsikker i den betydning at NemId fungerer og er ikke behæftet med fejl.**
- Jeg kan jo ikke vurdere om det er behæftet med fejl. Jeg har ikke oplevet nogen. Men jeg vil da også sige om det er sikkert. Altså, det kommer an på, det skal nok ikke ligge i min pung sammen med mit kort og alle mine personlige oplysninger. På min sygesikring. Det er nok ikke det sikreste sted. Og der er jo en risiko der. Men det er jo så ikke systemets risiko, det er min risiko. Fordi, ligesom man gemmer sin pinkode skal man også gemme sin NemId. At det ikke er bare tilgængeligt sammen med alt det andet.
- **Men jeg tænker mere på, når du logger dig på din netbank med NemId. Tænker du nogle gange at det måske ikke fungerer?**
- Nej, det tænker jeg ikke på.

- **Føler du at der er en økonomisk risiko forbundet med brug af NemId? Tab af penge. Her tænker jeg på at hvis dine koder er løbet ud og at du ikke kan nå at få nyt NemId i tide og derfor ikke kan nå at betale dine regninger?**

- Jeg føler mig ikke utryk ved det. Fordi, hvis NemId løber ud så hvis jeg husker rigtigt, så bliver det vel sendt ud i god tid. Det bliver ikke sendt når man har brugt den sidste. Så hvorfor skulle det være det. Jeg regner med at systemet fungerer. Det ved man jo med alt EDB, man kan altid tjekke op på alt. Der kan de jo også tjekke op at nu har du brugt, og nu mangler du fem numre, jeg ved ikke hvor mange de har taget højde for, men nu sender vi et nyt. Nogen bruger vel to numre om dagen andre måske fem. Det er vel meget forskelligt. Det der med at man får misbrugt sin konto, det er noget der hele tiden ligger der. Det er jo ikke noget nyt. Jeg synes ikke at risikoen er blevet større. Jeg føler at den er blevet mindre. At de kan misbruge det.

- **Hvorfor mindre?**

- Fordi du skal bruge noget andet for at komme ind. Jeg har jo også en pinkode, den kender de jo ikke. Det står ikke nogen steder.

- **Føler du at dine personlige oplysninger er tilstrækkeligt beskyttet? Certifikaterne til NemId bliver jo opbevaret kun et sted nu.**

- Ja. Jeg er ikke usikker på sådan noget.

- **Har du også haft den tillid til dine gamle løsninger, såsom din gamle netbank?**

- Altid.

- **Kan din tillid til NemId skyldes at du også havde tillid til de gamle løsninger?**

- Hvorfor jeg har så stor en tillid er nok fordi jeg selv har været indenfor EDB, og arbejdet med med EDB og har været med til at teste EDB også. Nye programmer og systemer. Og kender selvfølgelig også registerloven. Så jeg ved godt hvad det er man skal have registreret. Selvfølgelig kan det altid gå galt. Men det er altid kun menneskeligt. Det er mennesker vi har med a gøre og mennesker fejler. Men jeg har tillid til at de krav, som der bliver stillet, prøver man så vidt muligt at de også fungerer 100 procent. Det kan smutte, det kan det. Og så har jeg også tillid til at hvis det smutter, så opdager man det så hurtigt, så der er ikke noget der går galt. Jeg har ikke den stor skræk for EDB, jeger ikke bange for at handle på nettet eller bruge NemId.

Social holdning/WOM

- **Er din overordnede holdning til NemId den samme som i din umiddelbare omgangskreds?**

- Jeg har et barnebarn på snart 21. hun har lige fået sin NemId. Hun har lidt svært ved det men hun har heller ikke rigtigt siddet ved computer og arbejdet med det som jeg har. Jeg tror at det er noget med at man lærer at arbejde med systemerne. Jo mere man arbejder med systemerne jo større tillid har man til det. Jo mere sikker er man også på det. Hun er usikker på det. Hun er usikker på, hvad skal jeg nu, hvor skal jeg gå hen. Men hun har da prøvet det. Og overført penge til mig. Det synes jeg er da positivt. At hun har prøvet det på den måde, uden at have nogen til at sidde ved siden af sig. Jeg tror at hun bliver ligeså sikker i det, når hun har prøvet det nogle gange. Og føler at hun ved hvad hun sidder og laver. Jeg tror ikke at det er noget med NemId at gøre. Jeg tror at det er noget med personer selv at gøre.

- **Er du tryk ved at tilkendegive din holdning over for din omgangskreds og dit barnebarn?**

- Ja, vi fortæller hvorfor vi har det. Hvis der er noget så fortæller jeg hende hvilke fordele der og selvfølgelig med hvad hun skal passe på. Det kan blive ulempe.

- **Hvad fortæller du til hende af ulemper?**

- At hun ikke bare skal lade det ligge og flyde. Og tænke på hvor hun gemmer sine ting. Og så skal man ikke bare lade alle gå ind på det jo. Det skal man altså ikke. Det er en privat sag. Meget privat sag. Derfor fik hende også selv til at gå ind i banken og få det oprettet. I stedet for at hendes mor og far skulle hen over det. Det sagde jeg at, det skal du ikke. Det er dine penge, det er dine private ting der går ind der. Og det gjorde hun så. Fordi jeg sagde at det er meget privat. For du har også adgang til e-konto og du kan se dine lønsedler. Og alt muligt, din skat det er meget privat og det skal du selv gøre. Og det gik jo fint for hun gik hjem og prøvede det af ved at overføre penge til mig. At der er så nogle begyndervanskeligheder, men det skal nok komme.

- Det eneste jeg har det lidt svært ved, det er at jeg sider og tænker på at der er nogle der er talblinde. Det må være svært for dem. Det er det eneste der er negative ved det. Såvel som der er nogle som er ordblinde er der nogle der er talblinde. Der kan det måske være et problem. Man skulle måske have noget med bogstaver på også. Til de talblinde, hvis der er nogen der siger at det kan jeg ikke finde ud af fordi jeg er talblind. Så ror jeg at man bliver nervøs og fravælger nogle muligheder som kunne være positive for dem. Så kunne det måske være meget godt at man kan se nogle muligheder hvis man er talblind og man har det dårligt med det at der måske kunne komme noget med bogstaver. Det synes jeg kunne være smart.

Kompleksitet

- **Føler du at NemId er bedre eller nemmere end de gamle løsninger såsom netbank logind, fælles pinkode og Digital Signatur?**
- Jeg ved ikke om det fremmer noget, for jeg har jo altid kunne bruge mine ting. Men altså, jeg tror at fremover om fem ti år, så tror jeg man har noget mere der går hen over, og man skal bruge NemId. Det tør jeg, at man mere og mere fra offentligheden og måske, som jeg ved at min svigersøn og mit barnebarn får lønsedler på e-post, det har jeg jo aldrig gjort. Men jeg tror fremover at der kommer mere hvor man skal bruge NemId. Jeg tror at det fremmer det. Som jeg sige at når jeg en gang skal på alderdomshjem så skal man jo ikke sørge for el-vask så skal man jo sørge for et computerstik. Så man kan komme på nettet. Så sider de på nettet og spiller.
- **Vil du synes at det var en god ide at alt overgik til NemId?**
- Jeg tror at det er for tidligt. Jeg tror at man skal vente nogle år før alt går over. Fordi, hvis man går ud og kigger på hos de ældre og på plejehjem. De ved ikke hvad det drejer sig om. De er bange for det. Nogle er interesserede men de andre er ikke. Det er lidt op og ned. Det er en stillingstagen og kommer lidt an på hvordan familien og ens omgangskreds er. Der er nogle som siger at det tør vi ikke. Og hvad er det for noget og hvad skal vi med det. Men så har man det jo heller ikke. Adgangen. Der er jo en generation der er begyndt at vokse op med det, og så bliver det nemmere. Men dem der ikke er vokset op med det, de føler mange gange at det er noget mærkeligt noget. De synes bare det er noget underligt noget. De kan lige så godt gå ned i banken og ordne deres ting som de altid har gjort. De vil jo ikke engang have et kort hvor der er en kode på så de kan hæve. Jeg tror vist at der lige skal gå nogle år endnu. Ti femten år endnu, så er vi hjemme.
- **Jeg vil gerne stille dig nogle udsagn hvor du skal på en skala fra et til syv fortælle mig hvor enig eller uenig du er. 1 er helt uenig og 7 er helt enig i udsagnet.**

- **Jeg synes at det er smart at kunne logge på med NemId fra hvilken som helst computer.**

- 7

- **Jeg synes at brugen af NemId gør mig i stand til at logge på netbanken og andre offentlige hjemmesider hurtigere.**

- 5, jeg ved ikke om det er hurtigere.

- **Jeg synes at brugen af NemId gør det lettere for mig at logge på Netbanken og andre offentlige hjemmesider.**

- 5

- **Jeg synes at NemId er nyttig. Her må du meget gerne starte med at give en forklaring af hvordan du tolker begrebet nyttig.**

- Noget man kan få noget ud af det. Sikkerhed kan jeg få ud af det, jeg er nu ikke så usikker i sådanne nogle ting men nogen vil få mere sikkerhed ud af det så 6

- **Jeg synes at NemId er hensigtsmæssig i forhold til andre løsninger. Her må du meget gerne starte med at give en forklaring af hvordan du tolker begrebet hensigtsmæssigt i forhold til andre løsninger.**

- Hvis man vender tilbage til min kommentar om talblinde. Nogle er talblinde for dem er det ikke hensigtsmæssigt. For mig er det meget hensigtsmæssigt. Så 6

- **Jeg logger på min netbank færre gange end tidligere.**

- Nej, det er det samme, jeg gør det efter behov. 7

- **NemId giver mig flere muligheder.**

- Jeg har ikke brugt dem endnu, jeg kan jo bruge det i udlandet. 6

- **Overordnet synes jeg at brugen af NemId er fordelagtig.**

- Ja, den er 6

- **Layout. Her især selve kortet, synes du at det er blevet nemmere at logge på med kortet. Har du evt. det svært ved at se tallene?**

- Jeg ved der er nogen har svært at se tallene. Det er jo fordi de ikke kan se systemet og hvordan det er bygget op at man starter med de lave tal og så går op ad. Så synes jeg at det kan være lidt svært fordi det er lidt blankt i det. Nogle gange kan det godt give genskær. Så man skal ligesom dreje lidt på det for at kigge på det. Det er nok fordi hvis man bruge briller eller solen skinner. Der er noget med at det kan være lidt svært på grund af at det er lidt blankt.

- **Hvad med på computeren, er NemId boksen nem at bruge? Altså er den brugevenlig?**
- Ja, den flytter sig selv fra det ene felt til det andet og det skal man altså lige vænne sig til. For mig er den.
- **Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn:**
- **Jeg synes at det har været nemt at lære at bruge NemId.**
- Jeg synes at det er skide nemt. 7
- **Jeg synes at brugen af NemId kræver stor mental indsats.**
- Nej nej, 1
- **Jeg synes at det er nemt at bruge NemId til at logge på netbanken og andre offentlige hjemmesider.**
- Det er nemt og brugevenligt. 7
- **Jeg synes at det er blevet letter med den samme login boks over det hele.**
- Ja det er det. 7

Kommunikation:

- **Føler du at du havde den nødvendige information om NemId før du gik i gang med at bruge den?**

- Jeg satte mig ikke ind i det før jeg skulle bruge det. Så derfor bliver du heller ikke så forvirret. Man så mange reklamer for det men jeg tænkte at, jeg skal ikke bruge det nu, så jeg venter med at læse om det. Ellers kan man godt gå og måske blive irriteret og tænke hvad er det for noget og blive lidt irriteret over det måske. Fordi, man har ikke noget konkret og prøve det på. Så jeg sagde jeg venter til den dag jeg skal bruge det. Så kan jeg læse om det og så ud fra det så bruger jeg det.

- **Så da du fik det af banken så gik du på forskellige hjemmesider og læste om det?**

- Ikke forskellige hjemmesider, jeg gik ind og læste hvordan bruger man det her. Og sådan gjorde jeg så. Og det gjorde jeg i min bank.

- **Havde du behov for at ringe til dem?**

- Nej. Jeg synes det er nemt nok at finde ud af. Også fordi hvis du prøver dig frem efterhånden som det står der, så står det der hvordan, og så skal du taste din kode ind. Altså hvis man prøver sig frem efter hvad der står, så er det nemt nok at gå i gang med at bruge det. Hvis man læser det. Man skal selvfølgelig læse det. Man skal ikke bare sige, det kan jeg ikke finde ud af.

- **Hvor vigtigt er det for dig at have alle informationer før du går i gang med at bruge et produkt?**

- Jeg havde ikke alle informationer før jeg gik i gang med at bruge det. Det kom den dag jeg faktisk gik i gang med at bruge det.
- **Plejer du at have alle informationer om et produkt liggende før du fx skifter et telefonselskab eller lignede?**
- Ja, jeg overgår jo ikke til noget der er dårligere. Men det er jo frivilligt. Det her jo noget der er pålagt en.
- **Hvordan har du det egentlig med at det er pålagt dig?**
- Det er fint nok. De gør det jo ud fra at øge sikkerheden. Hvis du altså tror på det. Det er jo ikke alle der gør.
- **Ved du hvem du skal kontakte hvis du får problemer med NemId.**
- Jeg tror at jeg vil kontakte min bank. Det er der jeg har fået det fra.
- **Men det er jo ikke banken der administrer det.**
- Nej, men så ville de nok fortælle mig hvad jeg skal gøre.

Erfaring med It:

- Jeg er ikke bange for EDB så superbruger.

Dybdeinterview med Ellinor Madsen 5. maj 2011

Ellinor Madsen er funktionær, 59 år. Har en indkomst mellem 200.000 og 300.000 kr. årligt. Højest gennemførte uddannelse er grundskole.

Kort gennemgang af hvad jeg undersøger.

Løs samtale

- **Oplever du NemId som en ny løsning som ikke ligner noget du har brugt før?**
- Ja, jeg vil nok sige at det er nyt for mig. Jeg har tidligere bare haft en kode hvor man taster ind når man skulle på e-banken. Nu kan jeg tage den med mig rundt. Hvor jeg kan komme ind alle steder. Hvilken som helst computer.
- **Det var der vel også mulighed for før?**
- Ja, men det var mere besværligt. Nu er det nemt fordi man bare har et kort man kan tage med sig, og så har man adgang til det. Tidligere så skulle man have det på en USB og man skulle sikre sig for at installere et program så man kunne få lov til at komme på netbank på andres computere.
- **Hvad var din første holdning til NemId da du først stiftede bekendtskab med det?**
- Jo, jeg var vel lidt negativ for jeg syntes at, nu var man vant til at man bare skulle teste en enkel kode, og det andet var lidt besværligt. Men jo mere jeg bruger det jo mere glad bliver jeg for det. Og jeg synes at det er nemt at man kan komme ind alle vejene. Man kan komme ind i skat, man kan komme ind på sin e-boks. Man skal ikke huske fem forskellige kodeord og password.
- **Kan du huske hvordan du fik det?**

- Jeg fik det med posten for jeg havde en netbank i forvejen. De skrev at det kom automatisk.

Relative fordele og ulemper:

- **Ser du det som en fordel at du kan komme ind mange steder?**
- Ja.
- **På en skala fra 1 til 7 hvor 1 er meget lille og 7 er meget stor, i hvor stor grad synes du da at det er en stor eller lille fordel?**
- En 5.
- **Kan du se andre fordele ved NemId?**
- Det kan jeg faktisk ikke rigtig svare på, fordi jeg er nok ikke en person som bruger det i så stor en udstrækning. Den eneste fordel er jo at hvis man nu lige er kommet hjemmefra og har glemt at overføre penge enten måske til en anden konto eller til nogen. Så kan jeg jo lige tage mit kort frem og så kan jeg gå og overføre de penge med det samme. I stedet for at man skal vente, hvis man nu skulle være væk i to tre dage, så skulle man vente til man var kommet hjem. Så det er klart en fordel.
- **Kan du se nogen ulemper ved NemId?**
- Jeg har jo ikke nogen ulemper. Jeg kan ikke rigtig se nogen ulemper for mit vedkommende. Jeg har heller ikke oplevet nogen.

Kompatibilitet:

- **Oplever du at der er overensstemmelse med måden at bruge NemId og de tidligere løsninger såsom DG, FP og Netbank? Gør du nu noget anderledes for at logge på?**
- Jeg ved ikke om jeg gør noget anderledes, men jeg gør det nu i dagtimerne. Altså hvor jeg er på mit job. Fx, hvis jeg lige skal tjekke min skatteseddel eller min e-boks. Hvor jeg før gjorde det når jeg var hjemme tidligere, har jeg mulighed for at gøre det.
- **Har du været nød til at ændre på din fremgangsmåde i forbindelse med logind i netbank eller hos det offentlige?**
- Nej det tror jeg faktisk ikke.
- **Grunden til at jeg jo spørger er fordi der er mange som synes at det er besværligt med det ekstra kort.**
- Man er opmærksom på det de første par gange man logger på, men ellers så nej. Så tænker jeg ikke over at der er sket noget. Jeg er meget glad for det.

Risici

- **Føler du at NemId er en driftsikker løsning? Driftsikker i den betydning at NemId fungerer og er ikke behæftet med fejl.**
- Jeg vil mene at det er en driftsikker løsning. Jeg har ikke oplevet nogen fejl. Nu har jeg jo brugt det siden november 2010, og jeg har ikke oplevet at der har været nogen fejl.
- **På en skala fra 1 til 7 hvor driftsikker synes du NemId er?**

- Jeg har fuld tillid til det så det får et 7 tal.
- **Føler du at der er en økonomisk risiko forbundet med brug af NemId? Tab af penge.**
- Ikke større risiko end den tidligere løsning. Der vil jo altid være folk som kan misbruge ens computer. Men det kunne de jo også med de gamle systemer.
- **Hvad med når du har opbrugt dine koder, har du tillid til at du vil modtage et nyt kort i tide?**
- Ja
- **Føler du at dine personlige oplysninger er tilstrækkeligt beskyttet?**
- Jeg har været ude og prøve at komme ind på det her info, kommunerne har, og det har jeg ikke helt fundet ud af hvordan det rigtigt fungerer. Jeg har så heller ikke brugt det så meget. Men jeg tror at hvis man sætter sig ned og undersøge det, så tror jeg at det kan blive en meget god.. altså hvis man går ind på den der info side så kan man se sine.. ja borger.dk så kan man se sine skatteblanketter man kan se, flere forskellige ting. Men som sagt jeg har ikke rigtig fået undersøgt de muligheder endnu.
- **Men det var nu ikke det jeg mente. De oplysninger som bliver lageret hos DanId, mener du de er tilstrækkeligt beskyttet?**
- Ja.
- **Er det fordi det er det samme som før?**
- De oplysninger som jeg ser når jeg logger mig på med NemId er jo stort set de samme oplysninger som var hvor jeg brugte en kode eller et password. Så jeg har ikke oplevet at det skulle blive mindre sikkert. Og de oplysninger der ligger på.. jeg tror at alt kan misbruges, men jeg føler ikke, eller har mistillid til det.

Social holdning

- **Er din overordnede holdning til NemId den samme som i din umiddelbare omgangskreds?**

- Ja.
- **Snakker i om det?**
- Ja, altså. Inde på mit arbejde har vi snakket om det og jeg har bl.a. en kollega som ikke har en computer hjemme. Og hun er jo fantastisk glad for det system her at, bare kunne komme ind og se sine oplysninger og få brug for det på den her måde. Så hun er meget begejstret for det. Jeg har også andre kollegaer som synes at det er en god ordning.
- **Er du tryk ved at tilkendegive din holdning over for din omgangskreds?**
- Det har jeg det godt med. Jeg har ikke noget imod at rose systemet for jeg synes at det fungerer fint.
- **Også for dem der måske ikke synes at det fungerer så fint?**
- Ja, jeg har jo hørt om folk der har været lidt negative eller folk der er bange for at det skulle gå galt. Der har jo været lidt skrivelser i medierne, at nogen har haft.. kommet ind på en forkert bank eller sådan noget. Jeg synes at det er lidt svært at være negativ når man aldrig selv har oplevet fejl i systemet. Det har jeg ikke i forhold til brug af netbank. Jeg har brugt netbank nu i 15 år.

Kompleksitet:

- **Føler du at NemId fremmer, hjælper eller forhindrer dit brug af Netbank eller de offentlige onlineløsninger?**
- Jeg synes at det fremmer mit brug af offentlige ydelser.
- **Hvorfor synes du det?**
- Netop fordi, man kan komme ind og se sine muligheder. Man kan gå ind i sin skattemappe eller gå ind i sin e-boks, gå ind på borger.dk. nu har jeg brugt det en del for at se min pension og ATP og der er det nemt. Når man bare har det ene kort man skal bruge. Hvor man før skulle have et password til alle forskellige instanser for at komme ind og se.

- **Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn på en skala fra 1 til 7 hvor 1 er helt uenig og 7 er meget enig?**
- **Jeg synes at det er smart at kunne logge på med NemId fra hvilken som helst computer.**
- 7
- **Jeg synes at brugen af NemId gør mig i stand til at logge på netbanken og andre offentlige hjemmesider hurtigere.**
- 7
- **Jeg synes at brugen af NemId gør det lettere for mig at logge på Netbanken og andre offentlige hjemmesider.**
- 7
- **Jeg synes at NemId er nyttig**
- Ja, ordet nyttig skal jeg lige forstå rigtigt. At det er noget der hjælper mig. Så det hjælper mig, så det er 7.
- **Jeg synes at NemId er hensigtsmæssig.**
- Hensigtsmæssigt i forhold til andre løsninger, 7
- **Jeg logger på min netbank færre gange end tidligere.**
- 1
- **NemId giver mig flere muligheder.**
- 7
- **Overordnet synes jeg at brugen af NemId er fordelagtig.**
- 7

- **Synes du at det med NemId er blevet lettere, uændret eller mere besværligt at benytte netbank og de offentlige onlinetjenester hvis man tænker på layout?**
- Meget nemt at forstå. Jeg har en enkel lille ting. Og det er at det der program skal køres ind inden at man kan lave noget. Men det er også noget der ikke betyder noget for mig. I starten var det lidt irriterende, at man skulle sidde og vente lidt på det. Men nu laver man bare noget andet imens.
- **Hvor enig er du i følgende udsagn igen på en skala fra 1 til 7?**
- **Jeg synes at det har været nemt at lære at bruge NemId.**
- 7
- **Jeg synes at brugen af NemId kræver stor mental indsats.**
- 1
- **Jeg synes at det er nemt at bruge NemId til at logge på netbanken og andre offentlige hjemmesider.**
- 7
- **Jeg synes at det er blevet lettere med den samme login boks over det hele.**
- 7

Kommunikation:

- **Føler du at du havde den nødvendige information om NemId før du gik i gang med at bruge den?**
- Jo, jeg fik en fin orientering fra min bank. Hver gang jeg loggede på min netbank tidligere så stod der: husk nu at læse det her. Og der vil jeg sige at lidt en egen skyld hvis man ikke går ind og læser de informationer. Når man bruger internet meget, så har jeg været inde og læse det. Jeg har måske ikke forstået det fuldt ud. Men da kortet kom og jeg så syntes jeg at det var ganske nemt.
- **Du har ikke skulle ringe til banken eller til NemId?**
- Nej

- **Har du også lagt mærke til de reklamer der har været i tv og aviser?**
- Nej.
- **Hvor vigtigt er det for dig at have alle informationer før du går i gang med at bruge et produkt?**
- Det synes jeg er rimelig vigtigt. Fordi at, jo mere du ved om produktet jo nemmere har du ved at bruge det. Jeg læser altid manualer, måske ikke altid først, men i hvert fald samtidigt med.
- **Hvad synes du om at den her løsning er vedtaget uden at du havde noget at skulle have sagt.**
- Nej, det har jeg faktisk ikke noget imod. Jeg er ikke så meget imod at det hele bliver digitaliseret. Men jeg kan godt se at der er måske nogen der bliver.. det kan være en ulempe hvis man ikke har en computer til rådighed. Jeg har ikke tænkt så meget over det.

Færdigheder i anvendelsen af computer og internet:

- **Hvordan vil du karakterisere dig selv som computerbruger?**
- **Kan ikke finde ud af det 1 - 7 superbruger**
- 5 ikke superbruger, men kan godt.

Dybdeinterview med Kenn Yamaue den 19. april 2011

Kenn Yamaue er 32 år, er pædagog med en årlig indkomst mellem 200.000 og 300.000 kr.

Kort gennemgang af hvad jeg undersøger.

Kompleksitet:

- **Føler du at NemId fremmer, hjælper eller forhindrer dit brug af Netbank eller de offentlige onlineløsninger?**
- Jeg plejer at bruge det til skat og sådan noget. Det synes jeg er nemmere. Jeg synes at det er nemt. Fordi, det er nok mest fordi det er lidt det samme system som der var i min netbank før i tiden så det er jeg vant til at bruge. Det er nok vanens magt. Det er det man er vant til. Det er det der har gjort at det er nemt at bruge.
- **Ser du nogen nytteværdi i det?**
- Ja, jeg synes at det er fint at man kan bruge den samme id og komme ind på alle de forskellige offentlige ting der er på nettet. At man har den samme type log ind over det hele.
- **Hvor vigtigt er det for dig at det er den samme type logind på en skala fra 1 til 7 hvor 1 er overhovedet ikke vigtigt og 7, meget vigtigt?**
- Ja, der synes jeg for brugevenlighedens skyld så er det en 7. netop fordi det er brugevenligt. At alt er tilgængeligt via NemId.
- **Er det anderledes for dig at bruge?**
- Nej, for jeg har ikke rigtig brugt internettet på den måde end til netbank. Det er først efter at jeg har fået NemId at jeg netop har brugt skat. Der er jeg begyndt at bruge nettet for at ordne skat i stedet for at gøre det manuelt. Som man gjorde det i gamle dage.
- **Kan du se andre fordele?**
- Nu kan man jo sige at, nu er man jo begyndt at få lønsedler via e-posten. Og det er jo nemt og overskueligt at have det hele samlet på internettet. I stedet for at have det i mapper og store bunker. Nu har jeg været ansat samme sted i 10 år og det bliver efterhånden til nogle store bunker. Og nogle af dem bliver måske smidt ud eller mistet

undervejs. Og der vil man jo igennem NemId eller via e- posten kunne gå tilbage, hvis man skulle søge nyt job og vise at man har været ansat. Der skal man jo typisk have tre tidligere lønsedler. Der er det jo super nemt at finde dem og så bare printe ud.

- **Kan du se nogle ulemper ved det?**

- Nej altså, ulemper det tror jeg er mere konspirationsteorier om at det kunne være nemt at krakke det og misbrug. Men altså, som udgangspunkt så stoler jeg på at det er et system der virker og indtil andet er bevist så stoler jeg på det 100 procent.

- **Hvor kommer din tillid fra?**

- Den kommer nok bare igennem at jeg stoler på systemet. Det er måske sådan at jeg er opdraget. At man skal stole på systemet og samfundet som udgangspunkt. Stole på at retssystemet virker, stole på at politiet er som de er osv. Så må man også stole på at når man lancerer noget som NemId at det er sgu sikkert indtil andet er bevist så går jeg ud fra de finder en løsning på det. Og jeg er helt tryk ved at bruge det fordi jeg går også ud fra at, kommer man ud for misbrug af et eller andet art. Hvis der er nogen der kommer ind på din netbank så er der noget forsikring. Så på den måde er jeg 100% tryk ved det.

- **Kan du huske din første holdning til NemId da du fik det?**

- Ja, jeg syntes at det var skide smart. Jeg synes at det var en genial tanke at have et eller andet form for lidt ala dit personnummer hvor du har adgang til dine ting. Og som hvor du med dit personnummer og NemId kan nu komme ind på det hvad man nu skal ind på. Om det er det ene det andet eller det tredje.

- **Har du aldrig brugt digital signatur eller fælles pinkode?**

- Nej, det nåede jeg aldrig. En lille smule med det firma som jeg har sammen med min kammerat. Men det var kun fordi han brugte det. Og han havde styr på det. Ellers har jeg aldrig gjort det. Kun nøglekort.

Risici:

- **Føler du at NemId er en driftsikker løsning? Driftsikker i den betydning at NemId fungerer og er ikke behæftet med fejl.**

- Indtil videre, ja. Men det er som vi har været inde på tidligere, indtil det modsatte er bevist.
- **Du har ikke oplevet fejl med det?**
- Nej.
- **Kender du nogen der har oplevet fejl med det?**
- Nej.
- **Og jeg kan forstå at du heller ikke synes at der er et økonomisk risiko forbundet med NemId på grund af firsikring**
- Ja.
- **Føler du at dine personlige oplysninger er tilstrækkeligt beskyttet?**
- Jeg har ikke noget at skjule så..
- **Men ser du det som et problem der er jo nogen som påstår at de personlige oplysninger er blevet mere tilgængelige?**
- Ja, men der har jo den holdning at, hvis en tilfældig person som synes at det er sjovt at krakke de her ting, det finder de ud af at det kan de gøre. Men hvad får de ud af at gå ind på folks personlige oplysninger for det første. Hvis det så endelig er at, autoriteter misbruger det så at sige så ser jeg ikke noget problem i det. Jeg har ren mel i posen så det er jeg ikke nervøs for. Og jeg har det sådan at, hvis andre føler at det kan være personkrænkende eller andet. At det er, måske blevet nemmere at komme ind på personfølsomme oplysninger, så må det være fordi de ikke har ren mel i posen. Det er lidt det samme som med videoovervågning på gaden, altså, hvis man har ren mel i posen så sker der jo ikke noget at man bliver filmet. Men hvis man ikke har det, ja så...

Social holdning

- **Er din overordnede holdning til NemId den samme som i din umiddelbare omgangskreds?**

- Det tror jeg da som udgangspunkt, jeg har ikke hørt noget andet vil jeg sige. Jeg har ikke hørt at der var nogen der havde problemer. Det har været meget det, netop konspirationsteorier, med hvad nu hvis at folk kan gå ind og se mine personfølsomme oplysninger og sådan noget. Som har haft nogle spekulationer omkring det, men altså det eneste jeg kan sige til det er: hvad så. Hvis man har ren mel i posen er det jo fløjtnde ligegyldigt.
- **Taler du om NemId med din omgangskreds?**
- Ikke andet end praktiske ting. At, nu kan man via sin NemId gå ind og se sine lønsedler. Gå ind og ordne sin skat. Det har været meget praktisk.
- **Har du søgt hjælp til hvordan NemId fungerer hos dine venner?**
- Ja. I forhold til min e-post. Hvordan man får det oprettet og sådan nogle ting.

Brugevenlighed:

- **Hvad synes du om NemIds layout?**
- For mit vedkommende har det været nemt nok at forså. Jeg havde lidt problemer fordi, jeg havde et eller andet flash ting som noget teknisk med computeren der er i 64 bit og ikke i 32 bit. Havde jeg fået downloadet begge flash programmer som så gik lidt klinch med hinanden sådan så min NemId ikke fungerede. Hvor jeg så måtte ind og afinstallere den ene af dem før det virkede. Det er sådan set de eneste problemer jeg har haft med NemId. Jeg synes at det er sådan set layoutet er nemt at forstå. Det er nemt at komme til.
- **Hvordan fandt du ud af hvordan dit problem skulle løses?**
- Jeg har en god kammerat, der har forstand på computere.
- **Hvorfor ringede du ikke til NemId hotline?**
- Fordi jeg viste at min kammerat havde styr på det. Han havde også svaret med det samme.
- **Det ville de nok også have styr på derinde.**
- Det havde de nok, det ligger ikke så meget til mig at ringe til.. og det er egentlig forkert, men det gør jeg mig ikke så meget i. At ringe til selve support. Hvad enten det

har med telefon eller med computer at gøre. Jeg gør det ikke. Det er et eller andet stolthed tror jeg. Det klarer jeg selv. Når jeg ikke selv kan så ringer jeg til min kammerat. Det er nok en mandeting.

Kommunikation:

- **Hvordan fik du dit NemId?**
- Det var noget min kære kone bestilte. Det er også derfor at jeg ikke bruge det så meget igen. For det er hende der er økonomiminister. Det er hende der bruger det primært.
- **Skulle du bruge din kones hjælp da du skulle logge på første gang?**
- Nej, det fremgik fint af layoutet som vi snakkede om. Der var en ikon der enten hed NemId eller.. ja. Også tryk på NemId og så står der hvad man skal skrive personnummer..
- **Vidste du hvad NemId var da du modtog det?**
- Ja.
- **Hvor fik du den information fra?**
- Man havde jo set bl.a. i Tv at, nu var det det man skulle til osv. Men altså, så var det jo min kone der sørgede for det.
- **Hvor vigtigt er det for dig at have alle informationer før du går i gang med at bruge et produkt?**
- Det er overhovedet ikke vigtigt. Jeg springer bare ud i det.
- **Men det her er jo personfølsomme oplysninger. Din bank, din skat osv.**
- Ja, men jeg synes at det er så brugervenligt de gange jeg har brugte. Jeg føler ikke at jeg havde behov for at gå nærmere ind i det.

Færdigheder i anvendelsen af computer og internet:

Hvordan vil du karakterisere dig selv som computerbruger?

Kan ikke finde ud af det 1 - 7 superbruger

- 6-7 kommer an på hvilket niveau man tænker. Jeg kan ikke programmere. Men at bruge en computer eller en PC i almindelig dagligdag så er det en 7.
- **Hvordan har du det med at det her er en løsning som du egentlig har fået trukken hen over hovedet?**
- Det har jeg ikke spekuleret på. Nok også fordi jeg har været så positiv fra starten omkring ideen ved det. Jeg synes bare fra starten at det var en genial løsning.
- **Mange er utilfredse med papkortet.**
- Det har jeg det fint med.
- **Ville du have gjort tingene på en anden måde hvis du skulle bestemme?**
- Det har jeg slet ikke overvejet. Jeg har lidt svært ved at se hvordan man ellers skille kunne gøre det sikkert. Forstået på den måde at, man bruger jo en forskellig talrække hver gang. Det er aldrig det samme. Så på den måde hvordan skal man ellers kunne få oplysninger end det tilsendte kort.

Løs samtale

Dybdeinterview med Mille Yamaue den 19. maj 2011

Mille Yamaue er 28 år, veterinær sygeplejerske, og har en årlig indkomst mellem 200.000 og 300.000 kr.

Kort gennemgang af hvad jeg undersøger.

Kompatibilitet:

- **Føler du at NemId er et nyt produkt, ligner det noget du har brugt før?**

- Det minder jo lille smule om det nøglekort man havde til sin netbank. I Jyske bank.

- **Så for dig er det bare det samme?**

- Ja, men jeg føler at der er mere sikkerhed ved NemId end der er ved det andet.

- **Hvad var din første holdning til NemId da du modtog det?**

- Ikke så meget, jeg syntes at det var meget nemt at gå til.

- **Har din holdning ændret sig siden?**

- Nej. Jeg synes at det er smart at man kan bruge det til både skat og e-boks og netbank og det synes jeg er rigtig godt.

Kompleksitet:

- **Føler du at NemId fremmer, hjælper eller forhindrer dit brug af Netbank eller de offentlige onlineløsninger?**

- Det fremmer. Altså, det var også nemt med nøglekort, jeg synes bare at det er smart at man har det kort, NemId med nøgler på, til det hele. I stedet for at så havde man nøglekort til netbank, og så havde man koder til ditten og datten. Nu er det bare ligesom den samme man bruger og det er sgu nemt.

- **Er det nyttigt for dig?**

- Ja, det synes jeg.

- **På en skala fra 1 til 7 hvor 1 er overhovedet ikke nyttigt og 7 er meget nyttigt, hvor nyttigt er det så for dig?**

- 7

- **Synes du at det med NemId er blevet lettere, uændret eller mere besværligt at benytte netbank og de offentlige onlinetjenester?**

- Det er nemmere. Netop fordi det bare er det samme kort man har.

- **Hvad med det layout kortet har og layout på computeren?**

- Det var jo egentlig meget nemt. Fordi der stod at brugernavn kunne bare være ens cpr. Nummer ligesom det var til netbank. Og så skulle man selv vælge en kode og der kunne man så vælge at bruge den man havde fået fra banken, til sin netbank. Så det gør jeg bare.
- **På en skala fra 1 til 7 hvor 1 er overhovedet ikke brugervenligt til 7 meget brugervenligt, hvor vil du placere NemIds brugervenlighed?**
- 7

Relative fordele og ulemper:

- **Kan du se nogle andre fordele eller ulemper ved NemId, bortset fra dem du allerede har nævnt?**
- Umiddelbart kan jeg ikke se nogen ulemper ved NemId. nej, jeg har overhovedet ikke haft bøvnl med det på noget tidspunkt. Det hørte man ellers meget om. Folk de brokkede sig helt vildt over at der var bøvnl med det. Jeg har ikke haft bøvnl med det en eneste gang.
- **Hvad synes du om det at, folk har brokket sig over det. Har du kunne forstå det?**
- Nej, for det folk de siger er: det virker ikke. Det kan jeg jo ikke forstå, det har altid virket for mig.
- **Hvor stor en fordel synes du det er at det er det samme logind over det hele på en skala fra 1 til 7?**

- Så bliver det 7 igen.

Kompatibilitet

- **Du har jo haft Jyske bank så du er vel vant til at bruge sådan et kort til din netbank. Men hvad med de andre sider, har du ændret noget på den fremgangsmåde du logger på der?**
- Jeg har haft det der fælles pinkode, jeg ved ikke hvad det hedder. I hvert fald til det SKAT kan jeg huske, brugernavn var ens personnummer og så skulle man selv finde på en kode. Og det var sådan noget det skulle man selvfølgelig huske at få skrevet op, fordi det går man måske ikke og husker på hele tiden. Og hvor har man så det stående? Det kan man ikke lige huske. Så igen at det er samlet, det gør det altså meget nemmere.

Risici:

- **Føler du at NemId er en driftsikker løsning? Driftsikker i den betydning at NemId fungerer og er ikke behæftet med fejl. Du fortæller selv at du har hørt mange snakke om at det ikke virker, smitter det af på dig?**
- Nej, jeg synes det. At for mig virker det meget sikkert. Fordi man har et kodeord man skal skrive og så er der alle de der nøgler til. Jeg føler det som en dobbelt sikkerhed.
- **Føler du at der er en økonomisk risiko forbundet med brug af NemId? Tab af penge. Eksempelvis hvis du ikke modtager dit nye kort i tide?**
- Altså, du tænker på at når dit nøglekort udløber. Det har jeg ikke tænkt over. Fordi jeg sådan set ikke har fået nogen. Jeg har kun fået det ene som ikke er brugt op endnu. Men jeg mener, at have hørt eller læst et eller andet sted, at når der er 20 nøgler tilbage, vil der automatisk blive sendt et nyt. Det går jeg stærkt ud fra. Ellers kan det selvfølgelig godt være et problem. Så kan man jo ikke rigtig logge ind.

- **Men du føler altså at det er sikkert nok?**

- Ja, helt sikkert.

- **Du føler ikke at der er nogen der kan komme ind og stjæle dine penge?**

- Med mindre de selvfølgelig får fat i mit nøglekort. Og min kode.

- **Føler du at dine personlige oplysninger er tilstrækkeligt beskyttet? Her tænker jeg på at dine certifikater bliver opbevaret kun et sted hvor før i tiden havde du dit eget certifikat liggende på din egen computer.**

- Nej, det vidste jeg ikke. Det tænker jeg ikke over. Det er ikke noget der generer mig i hvert fald.

Social holdning/WOM

- **Er din overordnede holdning til NemId den samme som i din umiddelbare omgangskreds?**

- Altså, nu kan vi tage min mor og far. De synes det er fantastisk. Min søster er ved at brække sig over det. Hun synes ikke at det virker. Men igen, jeg kan ikke forstå hvad der er ikke virker, fordi det virker altid for mig. Det eneste der har været på Kenns computer, det var at der var noget bøvl med det der Java der skulle være installeret. Men det var sådan set fordi han ikke havde fundet ud af ordentligt hvordan han skulle

sætte det til. Så lige så snart det kom over på hans computer også, så virkede det også uden problemer.

- **Har du nogle problemer ved at tilkendegive din holdning over for din omgangskreds, din søster som har den præcist modsatte holdning til NemId?**
- Nej, det har jeg ikke. Vi bliver ikke enige, for hun bliver sur og tvær.

Kommunikation:

- **Jeg ved ikke om du husker da du fik dit NemId, var du en af dem der bestilte det selv?**
- Nej, banken sendte det til mig.
- **Da du modtog det, kom det som et chok for dig eller vidste du godt hvad det var?**
- Nej, de havde varslet det.
- **Føler du at du havde den nødvendige information om NemId før du gik i gang med at bruge den?**
- Altså, jeg snakkede med min bank om det. Og hun forklarede det til mig og sagde jo at det var tæt på noget af det samme som de nøglekort som man normalt har brugt til Jyske netbank.

- **Så du kontaktede altså din egen bank for at skaffe yderligere oplysninger?**

- Ja, bare for at være sikker. Det var også mere for at få at vide om det nøglekort vi havde i forvejen, dur det ikke mere, skal vi bare brænde det, smide det væk? Og det kunne man så vælge at bruge fuldt ud og når man så var klar så var der, når man loggede på netbank, så spurgte den så automatisk, har du fået din NemId og vil du logge på med det nu. Så det var nemt. Og det havde hun også forklaret mig.

- **Så det fremgik egentlig ikke så tydeligt af det brev du modtog fra banken, siden du måtte ringe?**

- Nej, det fremgik ikke at, om jeg skulle bruge det gamle op før jeg kunne bruge det andet.

- **Søgte du informationer hos andre end din bank?**

- Nej.

- **Hvor vigtigt er det for dig at have alle informationer før du går i gang med at bruge et produkt?**

- Når det lige drejer sig om netbank for eksempel, så er det vigtigt. Fordi jeg er meget inde på netbank, og kan godt lide at holde styr på hvad står der og hvad står der ikke. Så det betød meget at det var klar og jeg ikke begyndte at lave fejl. Og lige pludseligt ikke kunne komme ind og se om alt var som det skulle være.

Erfaring med It.

- **Hvor teknisk mindet synes du selv er? På en skala fra 1 til 7 hvor 7 er superbruger?**
- 5 tor jeg.
- **Har du fulgt med på nettet eller i Tv om NemId.**
- Måske lidt i starten. Hvor det har været lidt i Tv, der hørte man lidt efter, men igen fordi jeg ikke havde noget bøvl så lukkede jeg af for det.
- **Hvad synes du om at det her NemId er blevet påtvunget dig?**
- Når du siger det sådan kan det godt virke lidt voldsomt. Men det har jeg det egentlig fint med. Ellers kunne man da blive ved med at side med sin bankbog. Og gå ind i banken for at sætte penge ind. Man må være med på noderne.

Dybdeinterview med Samir Hallilovic den 4. maj 2011

Samir Halillovic er 39 år, erhvervsuddannet, selvstændig og har en indkomst mellem 500.000 og 600.000 kr. årligt.

Kort gennemgang af hvad jeg undersøger.

- **Oplever du NemId som en ny løsning som ikke ligner noget du har brugt før? Er det en innovation for dig?**
- Både ja og nej. Innovation hvis jeg kan lide det. Hvis jeg kan lide den nye løsning så er det en innovation. Hvis jeg ikke kan lide den så er det en ulempe. Så dropper jeg det med det samme.
- **Men du har ikke mulighed for at droppe NemId.**
- Nej men altså, NemId er en innovation, positiv for mig. Fordi det hjælper mig med mit arbejde. Altså, jeg kan hurtigt overføre penge, jeg kan hurtigt se om der er kommet penge til mig. Det sker nu hurtigt på grund af netbank. Så det er en innovation.
- **Men du kunne jo også tidligere logge dig på netbank du havde jo også en netbank før du fik NemId.**
- Det er korrekt. Jeg synes at man med NemId det er nemmere fordi, man har kun en kode. Mens før var der to forskellige kort som jeg brugte. Jeg havde nøglekort i forvejen hvor man skulle taste sin kode og så bagefter, fra her og så, det var lidt mere kompliceret at komme på netbanken. Nu kan man komme med det samme fordi at man taster kun en kode.
- **Hvilken bank havde du før?**

- Jyske bank.

- **Hvad var din første holdning til NemId da du først stiftede bekendtskab med det?**

- Det var ok, altså meget positivt. Fordi det hjælper. Fordi det hele er standardiseret og man skal ikke bruge flere koder. Altså mixet er minimeret og det er meget vigtigt.

- **Hvad med at du kan logge på alle steder med NemId?**

- Det er jo det, standardisering. Jeg skal ikke bruge flere koder.

- **Kan du se nogen ulemper ved NemId?**

- Ja men altså, ulemper det er jo it systemerne, men det er jo en risiko som man altid har levet med. Det er sikkerhedsmæssigt systemerne, drifts systemerne fordi det heller ligger på... og det firma opdaterer systemerne med det samme og hvor hurtigt de kan gøre det og al den slags ting. Men det er altså risikoen.

- **Er det en risiko du altid har skulle leve med eller er det en ny form for risiko?**

- Risikoen har altid været der, mere eller mindre.

- **Føler du så at risikoen er blevet mindre med NemId?**

- Set med mine øjne, jeg arbejder med IT produkter og kender IT produkter så, systemer kan svigte alle steder. Der er ingen garanti på det.

- **Har du oplevet fejl med NemId, at det ikke har fungeret?**

- Nej. Jo, hvis it systemerne ikke kører optimalt så kan man ikke logge på. Det sker.

- **Når du skal logge på med NemId på din netbank, er du bange for at nu skal du bruge det og om lidt fungerer det ikke?**

- Det er det, risikoen er der.

- **Er det noget du tænker over i din hverdag?**

- Ja, nogle gange er jeg også pessimistisk fordi det kunne godt være at du er heldig eller uheldig. At de ikke kan få systemerne til at køre optimalt. Men det er en snad katastrofe hvis de ikke kan få systemerne til at køre. Det er det der er det svageste punkt. Så det er meget vigtigt for dem der står bag projektet NemId, at forklare folk hvordan deres it infrastruktur omkring NemId, er opbygget. Jeg synes at det kan give en tryghed.

- **Det synes du ikke at du har fået?**

- Absolut ikke. Aldrig, der er ingen der har sagt til mig. De er meget vigtigt at man giver besked. At man sige ok, jeg har sådan og sådan en infrastruktur, den er sikret på

den måde, på den måde og på den måde. Og det giver en mening fordi, folk ved jo godt, i vores verden er der jo en masse folk der har forstand på it struktur. Så folk ved med det samme, hvad det er for noget. Er det bare et system som man bare har valgt på grund af økonomi. Altså mere information. Fordi information giver tryghed. Jo mere information jo mere tryghed.

- **Føler du så at du havde nødvendig information om NemId før du gik i gang med at bruge det? Og har du været ude og søge yderligere information?**
- Nej, intet.
- **Du har fået et brev fra banken og der har været meget om NemId i medierne, har det måske været noget forkert information? Hvad er din holdning til den information der har været?**
- Det er et godt spørgsmål, fordi det kan godt være at de har tilsendt information, men man skulle jo også fange den på fjernsynet.
- **Det har du ikke gjort?**
- Det husker jeg ikke.

Kommunikation:

- **Er det vigtigt for dig at have alle informationer før du går i gang med at bruge et produkt?**

- Altså, det er ikke et almindeligt produkt. Det er det som jeg vil sige. Det er et produkt der betyder rigtig meget. NemId er jo noget man kan drifte sin dagligdag med. Sådan er situationen sådan ligger landet så det er en vigtig ting i vores hverdag. Det er ikke et almindeligt produkt vi snakker om. Det er ikke den samme holdning som man kan have til et almindeligt produkt. Det er to forskellige ting. Almindelige produkter det er sko, mobiltelefon, fordi det er noget som du let kan erstatte. Men NemId det er ikke en nem ting at erstatte. Hvis du har tabt dit kort så kan det godt være at det tager helt op til en uge før du får en anden en.

- **Hvordan har du det med den tid det tager at få en ny en?**

- Altså, jeg synes ikke at det fungerer godt. Jeg har tilmeldt mig til at få et nyt kort i sidste uge, og den er ikke kommet.

- **Hvorfor bestilte du et nyt kort?**

- Det gjorde systemet automatisk. Systemet fortæller dig at nu har du så mange og så meget tilbage, vi sender til dig en ny. Og så snyder du og venter som den dumme dumme. Men den kommer ikke.

- **Hvorfor tror du det, er det Post Danmark den er gal med?**

- Post Danmark fungerer fint.

- **Er der en økonomisk risiko forbundet med det for dig, at du ikke får dit kort i tide?**

- Sagtens. Det er ikke godt. Men jeg har back up fra banken. Fordi den servicemedarbejder, der er koblet til mig, har sagt: Samir hvis du løber tør for koder, så skal du bare sige til, jeg gør det hele for dig. Det løser problemerne, men ikke helt. Fordi jeg er jo vant til at arbejde selv.

- **Har du selv taget kontakt til din bankmand eller er det noget han selv har tilbudt dig?**

- Det er jo en anden ting. Nu snakker vi om NemId og hvordan systemet fungerer. Hvis vi skal forholde os til det. Det hele i konceptet at man skal klare sig selvstændigt, man skal klare sig selv. Det er det der er koncept med NemId. Godt. Nå man har sagt det, så skal man også have sørget for det i praksis. Altså, driftssystemet, den skulle være 100 procent katastrofeforberedt. Og det vil så sige, at i løbet af to timer, de skulle have et beredskab så de kan stille akkurat de samme typer maskiner og så driften kan være akkurat den samme. Selv om der sker brand, selvom det hele brænder ned. Det er nogle servicekontrakter som er ganske almindelige i IT branchen og det er sådan man hæfter sig. Man har udstyret stående i containere, hvis der sker oversvømmelse, eller brand, så stiller man med det samme containerne med strøm og med det hele. Og så er man operativ i løbet af to timer.

- **Er man det?**

- Det ved jeg ikke. De har jo ikke sagt en skid om det. Det er derfor jeg siger det. Information. Man ved slet ikke hvad det er for nogle platforme de kører på. Er det Windows, er det Java eller hvad f... kører de på. Jeg går ud fra at de kører på Java, men altså hvor godt er Java. Hvor godt kender vi til Java.

- **Når nu du ikke ved de her ting, hvordan er dit tillid til det så?**

- Tillid det er minimalt.

- **Ville din tillid være større til DanId hvis du fik alle de her ting at vide?**

- Det kommer an på hvad det er for nogle informationer. Men det ville skabe en meget mere åbenhed. For det er et nationalt projekt. Hvis, min kære ven, du er i gang med et national projekt, så skal du have den brede del af befolkningens opbakning. Sådan fungere det jo.

- **Hvad med dine personlige oplysninger, de bliver formodentlig lageret i systemet når du logger på.**

- Jeg har det fint med det a de lagere mine personlige oplysninger. Vi i Danmark, der har vi dataloven og dataloven stille krav, tydelige krav om brug af personlige oplysninger fra det offentlige. En anden ting er om dataloven overholdes. Fordi, det som praksis er, at der ofte er sket sjusk. Der er for eksempel masser af computere som blev brugt hos det offentlige og som havde personlige oplysninger, er dukket op i Afrika eller i de Baltiske lande hvor de blev solgt. Uden at man har sørget for at de personlige oplysninger destrueres. Så, dataloven er ok den sikrer. Men overholdes dataloven. Fordi sjusk kan ske, altså.

- **Jeg kan forstå, at du har en lidt blandet holdning til NemId. På den ene side synes du at det er blevet hurtigere og mere standardiseret, og på den anden side..**

- Ideen og konceptet, ja. Men når man bruger de hurtige spørgsmål, så er der noget man kan ønske bedre gjort. Altså fuldbyrdende information omkring platforme, sikkerhed osv. En garanti fra det offentlige om dataloven eksekveres fyldest når man piller af fra de gamle platforme og installerer nye platforme. Det er sådanne nogle ting. Alle ved jo

godt at dataloven er der, men erfaring viser at den overholdes ikke. Simpelthen. Der sker sjusk.

Social holdning/ WOM

- **Er din overordnede holdning til NemId den samme som i din umiddelbare omgangskreds?**

- Nej. Det kommer an på hvad de laver og hvad de arbejder med. Jeg har altså forstand på IT systemer. Men altså hvis man ikke har forstand på it systemer så vil man aldrig stille sådanne spørgsmål. Fordi, for dig for eksempel, er alle it systemer ens. Og hvad betyder det for dig at platformen de kører på er Java, eller ZVM eller Dos eller Windows eller Linux. For mig det betyder meget. Det siger mig det hele.

- **Så du stiller nogle lidt andre spørgsmål ved NemId.**

- Ja det gør jeg. Fordi de er banditter. I virkeligheden er vi jo ikke spor dumme, vi ved jo godt at når man går i gang med at lave sådan et projekt så er formålet at tjene penge. Så føler jeg at DanId ikke har gjort det hele for at give en gave til danskerne. De vil bare tjene kassen. Og det er det som de gør. Helt fint. Men. Når man gør det, skal man huske hvad Marx har sagt i sin tid. "hvis en kapitalist kommer til at tjene 30 %, så er han meget risikovillig. Hvis han kommer til at tjene 100% så er han næsten ikke til at stoppe. Og hvis han kommer til at tjene 300 % så gælder alle ting." DanId er kapitalister. Hvorfor skulle man have en særlig undtagelse for dem. Selvfølgelig, hvis de kan spare på nogen ting fordi de har fået en samlet pris på projektet, så de kan spare på nogle ting. Det vil de meget gerne gøre fordi, så tjener de mere. Klart. Og jo mere de tjener, desto bedre for dem. Spørgsmålstegn. Hvor kan vi ende på den måde. Er der nogen kontrol fra offentlig side. Er der nogen klare linjer som det offentlige har sørget for når de fik lavet aftalen med NemId. At det skulle være sådan og sådan. Sådan skal det system være så hurtigt skal det genetableres. Driftssikkerheden skal optimeres på

det her niveau. Det vil så sige at, fordi det er et nationalt projekt så har det offentlige fuldstændig ret til at blande sig og kontrollere.

- **Hvad synes du om brugervenligheden?**

- Den er ok. Det er nemt at bruge. Det er jo typisk. Brugervenlighed stige jo mere standardiseret det er. Når man standardiserer en ting så er det klart at brugervenligheden vil stige. Fordi, man anvender de samme principper alle steder. Det vil så sige at, man skal ikke tænke på hvordan f... var det her. Og her lidt anderledes. Det er ens. Og det giver dig optimal brugervenlighed.

Erfaring med IT

- **Hvordan betegner du dig selv som it bruger?**

- Der er en stor forskel på it og it systemer. Når man siger it så mener man PC. Det er jeg ikke ret god til. Men når vi snakker om IT systemer, arkitektur, ja det har jeg forstand på. Men Pc, det bruger jeg ligesom dig.

Dybdeinterview med Tanja Maruda den 4. maj 2011

Tanja Maruda er 47 år, har en kort videregående erhvervsuddannelse og en indkomst på 300.000 kr. årligt.

Kort gennemgang af hvad jeg undersøger.

Relative fordele/ulemper

- **Oplever du NemId som en ny løsning som ikke ligner noget du har brugt før?**

- Nej, det tror jeg ikke. Jeg har jo haft netbank i forvejen. Der var ikke nogen problemer for mig i forvejen til at komme ind på mine andre sider som skat osv. Der var ingen problemer.

- **Hvad med at du nu skal gøre det med et kort, NemId, er det noget nyt for dig?**

- Ja det er nyt for mig. Men jeg kan ikke se at det er blevet nemmere for mig med NemId fordi, fx hvis jeg bruger skat så tager jeg ikke NemId. Jeg går ind med mine gamle metoder. Det er kun netbanken jeg bruger NemId på.

- **Hvad var din første holdning?**

- Meget negativ. Jeg ville ikke bruge det. Jeg troede at det ville være mere kompliceret end det var i forvejen.

- **Har du stadig den samme holdning eller har den ændret sig?**

- Jeg har stadigvæk den samme holdning, fordi jeg har oplevet flere gange med NemId, når jeg slår den seks cifrede kode ind, så siger de at der er fejl. Men der må ikke være

nogen fejl fordi jeg har tastet dem korrekt. Selvfølgelig det gør, ikke kun mig men jeg tror også andre, nervøs. Hvad er det for noget. Men det har jeg oplevet. Det er jeg meget ked af. Fordi man bliver jo nervøs når man ser det, hvad er det for noget. Er det min NemId der er blevet hacket og ændret eller, der kommer forskellige tanker med det samme. Så prøver jeg flere gange og flere gange kan man ikke komme ind med det samme. Jeg ved det ikke, måske var der noget farligt med deres system.

- **Synes du at de gamle løsninger var bedre?**

- For mig, ja.

- **Hvad synes du så er ulempen med NemId?**

- Først og fremmest, det der kort som man har. Man er bange for at miste det. For et par dage kunne jeg ikke finde det, så jeg blev igen forskrækket, hvor blev den af? Og igen det tager måske tid, jeg har fundet det men, det tager tid at prøve at kontakte kommunen eller dem der udleverer den. Så jeg synes at det er lidt kompliceret. Det tager tid for mig og det tager også tid for de andre mennesker.

- **Ud over tid som du er bange for at det vil tage, hvorfor synes du ellers at sådan et kort er en ulempe? Du har selv sagt at du er bange for at det bliver stjålet.**

- Ja, det er det. Det er jeg også. Fordi jeg synes, jeg tager aldrig den ud. Den ligger kun hjemme. Så det vil sige at det er det der er usikkerheden. Måske er det kun min holdning at være bange for at tabe det, eller at det bliver stjålet. Man kan ikke være 100 procent sikker. Hvis den bliver stjålet fra tasken.

- **Kan du se at der kunne være nogle fordele ved NemId?**
- Afskaf det. Nej, for mig, nej.
- **Det at du føler dig bange for at miste det, er det en stor ulempe, på en skala fra 1 til 7, hvor 1 er en meget lille ulempe og 7 er en meget stor ulempe?**
- Det ligger omkring 4 – 5.

Kompatibilitet:

- **Oplever du at der er overensstemmelse med måden at bruge NemId og de tidligere løsninger såsom DG og Netbank? Har du været nød til at ændre noget?**
- Ja, det synes jeg. Fordi jeg skal taste flere ting. Det tager lidt mere tid.
- **Skal du finde det først eller har du det liggende samme sted?**
- Jeg ligger det et sted hvor jeg kan finde det. Igen, det er angst for at tabe det. Men jeg synes ikke at der er blevet ændret drastisk på det system som vi har haft i forvejen. Slet ikke.
- **Den tid, som du siger, har ændret sig mest, betyder det meget for dig? På en skala fra 1 til 7?**

- Nej, for mig betyder det meget om det virker eller ej. Fordi, når man har prøvet flere gange og systemet siger at du har tastet forkert.

- **Hvor mange gange kan du taste forkert?**

- Det er kun tre gange.

- **Hvad synes du om det, er det nok?**

- Ja, jeg synes at det er nok. Tre gange det er nok.

- **Er det fordi du ikke kan se på kortet hvad der står? Når du taster forkert så er det vel forkert.**

- Nej, jeg bruger altid mine briller. Ellers kan jeg ikke se noget.

- **Hvad med før i tiden, der tastede du jo også dit kodeord til netbanken?**

- Ja, bare kodeord. Der var ingen problemer.

- **Er det fordi at du skulle bruge tastaturet?**

- Ja, der brugte jeg tastatur, jeg kunne huske det hele med det samme. Det var automatisk.

Risici:

- **Føler du at NemId er en driftsikker løsning? Driftsikker i den betydning at NemId fungerer og er ikke behæftet med fejl.**
- Nej. Det ved jeg ikke. Jeg føler mig ikke sikker med den der NemId. Det har jeg også sagt. Kortet kan blive stjålet.
- **Hvad med den kode du har i dit hoved, som er personlig?**
- Selvfølgelig, den kan også blive hacket. I dag lever vi i meget information. Der er masser af hackere som kan bruge sikkerhedskoder til banker og alt muligt. De hacker alt. Det der NemId, det tager ikke så lang tid for dem til at hacke det.
- **Hvad med når du skal logge dig på, føler du at det vil fungere når du skal bruge det?**
- Nej, aldrig. Jeg ved ikke hvorfor. Det er meget sjældent at man logger på og alt fungerer med det samme. Nogle gange kan man slet ikke logge på.
- **Så du har oplevet mange fejl?**
- Desværre, det har jeg. Måske er det kun mig. Jeg er aldrig 100 procent sikker på at den kommer og fungerer med det samme.
- **Du nævner selv hackere og det at tabe NemId, er det fordi du er bange for at dine penge skal forsvinde?**

- Ja, selvfølgelig. Jeg vil ikke have at mine penge forsvinder.

- **Hvad med betaling af regninger?**

- Jeg betaler regninger med netbank, selvfølgelig. Der skal være 100 procent sikkerhed. Så derfor skal man føle sig tryk. Og det er jeg ikke. Men det kan også godt være at jeg lidt gammeldags.

- **Føler du at dine personlige oplysninger er tilstrækkeligt beskyttet?**

- Nej. Jeg har aldrig følt mig 100 procent sikker med alle de der koder og netbanker og NemId. Jeg kan ikke forklare det nærmere, men jeg synes at sikkerhed via net den er for dårlig. Lige meget hvilke programmer du køber, de beskyttende programmer og antivirus.

- **På et eller andet tidspunkt så virker dit Digitale Signatur ikke mere, og der er flere og flere virksomheder som overgår til NemId. det er således at når du logger på med NemId, bliver dine oplysninger lageret hos DanId. De oplysninger der bliver lageret, føler du at de er tilstrækkeligt beskyttet?**

- Nej. Faktisk føler jeg mig fuldstændig overvåget eller hvordan skal jeg sige det. Jeg synes at enhver menneske er bange for at deres identitet skal blive stjålet. Det er det som jeg er bange for.

Social holdning/ WOM

- **Er din overordnede holdning til NemId den samme som i din umiddelbare omgangskreds?**

- Vi snakker ikke så meget om det men, fra min omgangskreds er der måske ca. 70% som synes at det ikke er en særlig god ide. Faktisk en af mine veninder, har tabt sin NemId, hendes pung blev stjålet. Hun gik fuldstændig i panik. Og det kan jeg godt forstå. Selvfølgelig har hun spærret alt med det samme, men der er ingen garanti.

- **I snakker alligevel lidt om det, har du det godt med at fortælle hvad du synes til dine venner?**

- Ja selvfølgelig, hvorfor ikke. Jeg siger altid de ting som jeg mener.

- **Er der nogen i din omgangskreds der har en positiv holdning til NemId?**

- Ja, det har de også.

- **Og du har det fint med at fortælle dem at du er utilfreds?**

- Ja, det har jeg. Fra første gang jeg fik det kort, lagde jeg det langt væk. Og da min netbank blev stoppet så blev jeg nød til at installere det. Ellers har jeg ikke haft lyst til det. Jeg synes at det gør mit liv mere kompliceret.

Kommunikation:

- **Føler du at du havde den nødvendige information om NemId før du gik i gang med at bruge den?**

- Nej. Det tror jeg ikke fordi, der blev ikke informeret meget om sikkerheden. På hvilket program det NemId er blevet bygget op. Og hvor stor sikkerhed. De har installeret den og flere gange blev den brudt eller faldt ned så folk ikke kunne komme ind.

- **Men havde du ikke modtaget breve fra banken eller set noget om NemId i fjernsynet?**

- Jeg har modtaget brev, men der stod ikke så meget om det. Kun om hvordan du kommer ind og installerer det.

- **Er det vigtigt for dig at have alle informationer om et produkt før du går i gang med at bruge det?**

- Ja, selvfølgelig. Jeg skal være sikker.

- **Ved du hvem du skal kontakte hvis du får problemer med NemId?**

- Banken. I hvert fald, hvis der er noget med det så lukker jeg mine konti. Ellers ved jeg ikke hvad jeg skal gøre.

- **Har du haft problemer med NemId?**

- Ja, jeg kunne ikke logge på, på det seneste. Der er mange fejl, så jeg er bange.

- **Hvem kontaktede du?**

- Ingen. Jeg har bare lukket min netbank og ventet et par dage for at komme ind. Men selvfølgelig har jeg haft lyst til at ringe til dem og spørge, hvad er det for noget. Jeg taster min kode som de giver, rigtigt og den siger til mig, forkert kode. Det kan ikke passe, synes jeg. Så min første tanke var: åhh det er blevet hakket.

- **Plejer du generelt at være nervøs, var du også nervøs over din gamle netbank løsning?**

- Nej. Jeg ved ikke hvorfor. Måske fordi det var min kode og jeg var 100 procent sikker på det som jeg havde tastet. Det var min personlige kode. Og jeg har haft den i mit hoved.

- **Men du har da også en kode i dit hoved nu.**

- Ja, min, men det der kort, nej. Jeg kan ikke huske så mange koder.

- **Er du også nervøs over at bruge digital signatur og er bange for at det også bliver stjålet?**

- Ja, selvfølgelig. Faktisk bruger jeg det kun til netbank, når jeg logger på skat bruger jeg min gamle kode som jeg kan huske.

Erfaring med It. På en skala fra 1 til 7.

- Jeg er ikke super bruger men jeg bruger det så mellem 3 og 4.

Dybdeinterview med Kristina Maruda 11. maj. 2011

Kristina Maruda er 17 år, går på gymnasium, intet arbejde.

Kort gennemgang af hvad jeg undersøger.

- **Oplever du NemId som en ny løsning som ikke ligner noget du har brugt før?**
- Ja, det gør jeg. Idet man kan komme over alt, på en måde. Det kan man bruge til alting og det hjælper mig.
- **Du har aldrig prøvet at komme ind på det hele med kun en løsning?**
- Nej det har jeg ikke.
- **Hvad havde du tidligere?**
- Der havde vi jo en almindelig netbank og en kode. Som ikke havde nogen adgang til andet end netbank. Og da jeg var lille konto-kik.
- **Kan du huske din første holdning til NemId da du fik det?**
- Jeg syntes at det var noget værre rod. At man skulle rende rundt med et nøglekort og hvad nu hvis man mistede det. Så jeg syntes at det var noget værre møg. Det var det der at vene sig til noget nyt. Det var nok det. Men ligeså snart man får det brugt og set fordele ved det så er det jo udmærket.
- **Hvad er fordele ved det?**
- Det er netop at du kan komme på alt ud fra en enkel ting, nemlig dit nøglekort og din kode som bare følger dig over alt. Så har du ikke behov for at huske flere koder eller brugernavne, når du er i forvejen er dårlig til det. Så det er jo mega smart.
- **Kan du se andre fordele ud over at det kun er en kode som du skal huske?**

- Ja, at du kan logge dig på på andre computere fx ud over din egen. Det er jo fedt. Når du fx sidder på skolen og ikke har din egen computer med så kan man logge på andre.
- **Fordi, det har du ofte brug for?**
- Det er meget rart lige at kunne vide, eller overføre nogle penge hvis det det. Så har man ikke behov for at tage hele vejen hjem. Fordi den er specialiseret til kun en computer. Det er jo åndsvagt.
- **Kan du se nogen ulemper ved NemId?**
- Ja, hacking for eksempel. Nu ved jeg ikke hvor udbredt det er, og har heller ikke hørt nogen hacking problemer med hensyn til Nordea eller noget som jeg har, men det kunne jo godt ske. Fordi du netop har adgang til alle computere og hvis, i tilfælde af du går ind offentligt, på skole eller biblioteket eller et andet sted. Så kan der sagtens være at nogen kommer ind, er der ikke det? Der er større chancer for det.
- **Føler du at der er en større chance?**
- Ja, det føler jeg, at det godt kunne ske.

Risici

- **Fordi at der kunne være en økonomisk risiko forbundet med det?**
- Ork, ja. Det er der i hvert fald. Bange for at tabe penge hvis der er nogen der hacker mig.
- **Hvad med dine personlige oplysninger fx på borger.dk du har jo ikke længere dit eget certifikat liggende på din egen computer.**
- Det er selvfølgelig rigtigt. Men jeg har tiltro til staten og at de bevarer mine oplysninger fortroligt.

- **Hvad med om det er en driftsikker løsning, føler du når du skal logge på at det også vil fungere?**
- Ja. Jeg har jo oplevet fejl. Ikke decideret fejl på hjemmesiden, men fejl med at jeg ikke lige kan logge på. Den har vist blankt. Ikke rigtig svaret og siger at der opstår en fejl. Det er jeg ikke den eneste der har oplevet. Min mor har også oplevet det. Og nej, det har ikke haft noget at gøre med at man skulle slette cookies eller noget. Sådan var det bare. Så tænker jeg en gang i mellem at det er helt nede.
- **Hvordan har du det med det?**
- Det er jo mega ærgerligt. Når man gerne vil se hvor meget man har fået i løn og ikke har mulighed for det. Jo, selvfølgelig via e-boks, men altså hvis man gerne vil tjekke nogle kontooplysninger så kan man ikke idet at det er nede. Det hele afhænger jo af at netbank, det kører.
- **Føler du noget bestemt når du sider der og skal bruge det men det fungerer ikke?**
- Jeg bliver skide irriteret. Meget irriteret. Skide ærgerligt, men der er jo ikke noget at gøre.
- **Påvirker den følelse af irritation din brug af NemId?**
- Nej, det gør den ikke. Jeg bruger NemId fordi det er det eneste der er. Det er den eneste mulighed.
- **Hvordan har du det med at det er den eneste mulighed?**
- Det har jeg faktisk ikke tænkt meget over. Der har altid været en ting ved netop det der netbank og så det det. Og nu er vi gået over til konto kig og om et par år kan det være noget helt tredje. Det har jeg sådan set ikke noget problem med.

Kompatibilitet:

- **Oplever du at der er en overensstemmelse med den måde du bruger NemId og de tidligere løsninger. Gør du noget anderledes nu?**
- Nej, egentlig ikke. Jeg beholder mit kort et sted hvor jeg altid har det. Det er i mit månedskort, hvor jeg har alle mine andre kort. Så det er der jeg har det.
- **Synes du at det er irriterende at skulle finde det frem?**
- Jo, det er det med at finde det frem. Det gør at man skal rejse sig op en enkel gang. Og gå hen for at tage det og tilbage igen for at taste de skide nøgle halløj ind. Det er lidt nederen. Men igen, det er en vane sag. Og det viser bare at det er vores samfund der er doven. At vi ikke lige gider at, rejse os op og tage et skide nøglekort.
- **Og du har vænnet dig til det?**
- Ja, jeg har vænnet mig til det.
- **Har det givet dig noget irritation tidligere?**
- Ja, det har det. Fordi jeg enten ikke havde vidst hvor jeg havde lagt det, så man skal bare ligge det et sted. Hvor man ved man har det, hvor man altid har det. Det er meget vigtigt ellers så skal du til at lede efter det.

Social holdning

- **Er din overordnede holdning til NemId den samme som i din umiddelbare omgangskreds?**
- Det er ikke noget vi yderligere har diskuteret. Det er ikke noget vi tage en stilling til i fællesskab, sammen overhovedet. Men altså alle bruger det. Også dem fra min klasse. De kommenterer det ikke.

Kompleksitet:

Oplevet nytte:

- **Føler du at NemId fremmer, hjælper eller forhindrer dit brug af Netbank eller de offentlige onlineløsninger?**
- Jeg synes at det har været sådan som også at have netbank. Altså, jeg synes ikke at det har gjort den kæmpe store forskel. Ikke andet end layout osv.
- **Hvad syes du om layout hvis vi tager selve kortet?**
- Det er forståeligt. Der er ikke noget der. Det er bare at finde en tal kombination og så er det det.
- **Hvad med logindboksen på skærmen har du problemer der?**
- Overhovedet ikke. Det havde jeg til at starte med. Ja, men alle de tal dem kunne jeg ikke finde hoved og hale i. Så jeg vidste ikke hvad der var nøglen og hvad der var det andet.
- **Er det fordi det ikke fremgår tydeligt?**
- Nej, det synes jeg faktisk ikke at det gør. For ellers kunne jeg havde fundet ud af det til at starte med.
- **Brugte du nogle af hjælpemidlerne på din netbank videoer eller vejledninger?**
- Nej jeg så faktisk ikke at der var videoer. Jeg så bare at der var vedhæftet papirer i min post der jeg fik NemId. Og det kunne jeg ikke rigtig forstå. Det kan være at det bare er mig, men jeg læste det faktisk og prøvede at forstå det, men kunne ikke finde rundt i alle de tal. Det var det der gjorde mig forvirret.
- **Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? På en skala fra 1 til 7 hvor 1 er meget uenig og 7 er meget enig.**

- **Jeg synes at det er smart at kunne logge på med NemId fra hvilken som helst computer.**
- 7
- **Jeg synes at brugen af NemId gør mig i stand til at logge på netbanken og andre offentlige hjemmesider hurtigere.**
- Nej, det er nok 2. idet man skal finde det frem og ikke altid har det på sig.
- **Jeg synes at brugen af NemId gør det lettere for mig at logge på Netbanken og andre offentlige hjemmesider.**
- 7
- **Jeg synes at NemId er nyttig, og her må du gerne forklare hvordan du tolker nyttig.**
- 6. Før i tiden brugte jeg ikke så mange af de hjemmesider som var tilkoblet til NemId som fx borgerservice, e-boks osv. Det brugte jeg ikke så meget indtil jeg fik NemId og rent faktisk kunne se hvor mange muligheder der var for at logge på med det. Fordi, jeg kunne jo godt huske min kode, så er trin to bare at taste nøglekort. Det åbnede mange nye døre for mit vedkommende.
- **Jeg synes at NemId er hensigtsmæssig i forhold til andre løsninger? Og her må du meget gerne forklare hvordan du tolker hensigtsmæssig.**
- Pas, jeg ved ikke hvad hensigtsmæssig er.
- **Jeg logger på min netbank færre gange end tidligere.**
- 4. Det er mere fordi man en gang i mellem ikke orker at finde kortet frem.
- **NemId giver mig flere muligheder.**

- 6.

Oplevet brugervenlighed:

- **Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn:**
- **Jeg synes at det har været nemt at lære at bruge NemId.**
- 1. Lige til at starte med. Det synes jeg i hvert fald. Det var kun talkoderne der gjorde det.
- **Jeg synes at brugen af NemId kræver stor mental indsats.**
- Nej 0 1
- **Jeg synes at det er nemt at bruge NemId til at logge på netbanken og andre offentlige hjemmesider.**
- 7
- **Jeg synes at det er blevet letter med den samme login boks over det hele.**
- 7

Kommunikation:

- **Da du fik NemId gik du så i gang med at bruge det med det samme?**
- Nej, det gjorde jeg i hvert fald ikke. Jeg ventede til at udløbsdatoen til netbank den gik.
- **Synes du at du havde den nødvendige information om NemId før du gik i gang med at bruge den?**

- Nej. Det synes jeg ikke at jeg havde. Ellers ville jeg havde brugt det med det samme.
- **Havde du ikke lagt mærke til reklamerne i aviser og TV?**
- Jo det havde jeg, men nu havde jeg jo vænnet mig til netbank så, det var jo ikke noget jeg var interesseret i. jeg tror at jeg er meget konservativ på det punkt. Jeg holder mig til et, og sådan er det bare.
- **Hvor har du så været inde og indhente information?**
- Jeg har faktisk fået meget af min information fra familie.
- **Er det vigtigt for dig at have alle informationer før du går i gang med at bruge et produkt?**
- Ja.
- **Og det er derfor du har søgt information gennem familie og venner?**
- Ja, det har jeg.
- **Hvorfor ringede du ikke til deres support?**
- Jeg synes bare at det virker meget lettere at henvende sig til nogen man kender og har tillid til. Det er bare at tage sig sammen til at ringe til nogen når nu der er i sine nære omgivelser er nogen der kender til det og har brugt det.
- **Ved du hvem du skal kontakte hvis du får problemer med NemId?**
- Så skal jeg vel kontakte min egen bank.

Færdigheder i anvendelsen af computer og internet:

- **Hvordan vil du karakterisere dig selv som computerbruger?**

- **Kan ikke finde ud af det 1 - 7 superbruger**
- Jeg er ikke superbruger, men jeg bruger det jo hver dag så selvfølgelig har man noget kendskab til det. Hvad det er for nogle programmer man snakker om. Jeg vil sige 6, for man kan jo altid forbedre sig.

Bilag 3. Observationer på internettet

Ekstrabladet, Nationen:

Artikel på ekstrabladet fra d. 24. feb. 2011 kl 15:51

<http://ekstrabladet.dk/nationen/article1509067.ece>

"Kurser i at bruge NemId er revet væk" af Thomas Harder

- Det er super nemt at bruge NemID, det er der ingen tvivl om. Det er nemt lige indtil du løber ind i et problem med det. For så er sikkerheden med det så crazy at det tager en evighed at få rodet bod på det... Det virkede fint for mig, men da der opstod problemer tog det lige over en måned at få deaktiveret mit bruger ID, få det genoprettet og modtage et nyt nøglekort... Det er simpelthen et stort BØVL! For at sige det på godt dansk! Men men men, det virker igen nu og er rigtig nemt!

Kommentar Anders N Skrevet d. 24 februar 2011 kl. 16:26

Som svar på kommentaren fra Anders N.

- Husk dog følgende hvis du bestiller NEMID via banken, så skal du aktivere din NEMID via bankens netbank hvis du bestiller NEMID via NEMID. så skal du aktivere NEMID via deres hjemmeside. Du får det ikke at vide noget sted, da det er en hemmelighed. Men hvis du benytter det forkerte sted, så ser det ud til at det virker, men du bliver bedt om en ny kode og så er din engangskode brugt.. tilbage til start, vent 5-10 dage på at få en ny kode.

Som sagt, det er en hemmelig feature ved NEMID...

Thomas L. Skrevet d 24. februar 2011 kl. 16:30

- Synes du at det er nemt at bruge NemID?

Ja, det er nemt, men pisse irriterende med det lorte nøgle-kort

Jan C Skrevet d. 24 februar 2011 kl. 16:15

- Enig!!

Det irriterer også mig hver eneste gang man skal på netbank!

H. B. Skrevet d. 24 februar 2011 kl. 16:17

- NemID= SurID

Jeg har gennem mange år benyttet mig af digitalsignatur når man skulle netbanke eller andre ting. Det god/ulempen er at man kun kunne gøre det fra en PC. Jeg kunne rejse jorden rundt men skulle bare have, som man jo altid har sin bærebare med. Jeg har endnu aldrig være udsat for misbrug, selv ikke her i Rusland. Når man ikke bor i DK med har konto, er det et helvede med at skaffe ny kort, koder mm.

Flemming K. Skrevet d. 24 februar 2011 kl. 22:30

- Ja til Nem ID = ja til overvågningsamfundet

Nem ID er ikke svært at bruge, men det er besværligt at bruge, og så åbner det op for, at myndighederne kan kontrollere alt hvad brugerne foretager sig, for efterhånden som systemet udrulles til flere og flere tjenester, så vil det blive sådan, at man alle vejene skal identificere sig med Nem ID.

Jeg synes ikke det rager myndighederne, at jeg har købt en bog i en netbutik, eller at jeg har solgt mit gamle komfur via Den Blå Avis.

Nem ID har en funktion som gør, at den hjemmeside som man besøger og identificerer sig over for, den skal kunne overføre software (en Java applet) til ens computer, og den Java applet kan snage i alt indhold på brugerens harddisk, og sende oplysningerne tilbage til serviceudbyderen.

Se link: http://www.itpol.dk/nemid_bagdoer

Og alene af den grund, så skal jeg ikke ha' Nem ID

Niels R. Skrevet d. 25 februar 2011 kl. 09:53

Kommentar til andre artikler om NemId

- Hvem er det paphoved der besluttede at vi i 2010 skulle have et smart nyt digitalt login som var totalt afhængige af :Post Danmark.

Det er totalt uforståeligt at vi nu er tilbage ved teknologi som sidst blev brugt i 1980'erne til at piratbeskytte computerspil på commodore amiga 500..

Specielt latterligt er det når man ved at der findes så mange smartere alternativer som er fuldt digitale ...

Henrik M. Skrevet d. 14 januar 2011 kl. 15:47

- Mit kort hænger hjemme på min opslagstavle ved siden af min computer.... min pung ligger altid i min taske og gider sgu ikke finde den frem hver gang jeg skal online... Før i tiden loggede jeg på netbank flere gange ugentligt, nu er det kun 2-3 gange om måneden fordi der pludselig er så meget besvær. Før skulle jeg finde en nøgle på min computer og skrive EN kode, nu skal jeg pludselig skrive mit CPR-nummer, en kode OG sidde og lege find Holger med et plastikkort og tydeligt markere når jeg har fundet det tal jeg leder efter.

I julen var jeg på besøg hos min far og ville overføre penge hos ham. Jeg havde taget min bærbar med, men hov... mit Nem-ID kort hang jo derhjemme, så han måtte lige vente en uge med at få de penge overført. Det er simpelthen et ynkeligt påfund. Det er et samarbejde med Post DK. De er sure over at de mister arbejde ved at alt digitaliseres, men nu kan de pludselig sende breve igen når folk skal have nye nøglekort tilsendt.

Kære Danmark: Send dog en USB-nøgle rundt til folket, hvor der ligger nøgle med kodebeskuttelse i stedet. Det lortepapkort kan ikke være nogle steder, men ALLE har sgu et nøglebund der kan hænge en USB-key i med IKKE FYSISKE koder, og så kan den sandelig også bruges til andre ting.

Morten J Skrevet d. 14 januar 2011 kl. 16:20

Debatindlæg fra Computerworld

"NemID: Endelig nerve i it-debatten" af Henrik Egede

Publiceret d. 22. september 2010 kl. 09.35

<http://www.computerworld.dk/blog/finansbloggen/101562>

- Før NemID kom på gaden (for ca. 3 år siden). Blev jeg indkaldt til sådan en testgruppe hvor de ville høre om hvad os "almindelige" folk syntes om ideen.

Det var enstemmigt fra testpersoner at de hellere ville have at deres mobil modtog koden til at logge ind på banken med. Istedet for en dum papskive. Naturligvis kombineret med et personligt brugernavn/password.

S-more har lavet det i en simpel version <http://www.s-more.dk/> (...)

23. september 2010 kl. 14.45 af Brian Rasmussen

- Hvis du endelig skal lave en sammenligning med en storebæltsbro, så burde vi måske komme ind til sagens kerne. En bro er bygget efter byggetekniske forskrifter, regler og love. Derefter er der kompetente mennesker der godkender at regler og krav er overholdt. Der bliver jævnligt gennemført øvelser der tester og forbedrer sikkerheden.

Alt dette er tiltag der gør at vi tror og stoler på leverandøren af ydelsen kan levere varen - i dette tilfælde muligheden for at komme over storebælt.

Så er der NemID - Stoler vi på dem? Mit svar er NEJ! NemID drives af PBS (eller Nets som de nu skal hedde), med det ene formål at tjene penge. Det introducer et gigantisk single point of failure og det på en måde så vi kan blive udelukket fra store dele af vores liv, ikke kun bankforretninger, men Skat, kommunen, køb/salg af bolig etc.

Morten Bulskov 24. september 2010 kl. 12.54

- Igennem flere år har vi været brugere af Netbank i forskellige afskygninger, da vi for et par år siden lagde vores netbank ind på vores MAC'er fik vi et Active-card, det virkede helt fint, ingen problemer, MEN da batteriet var opbrugt skulle vi så have et nyt Active-card, og det meget godt men vores bank sagde vi skulle bruge NemId, og så begyndte problemerne, først fik vi at vide at NemId ikke understøttede Safari, så prøvede med Firefox, det gik heller ikke så kunne vi måske prøve Camino, det gik heller ikke, og da vi ikke har tiltro til Microsofts produkter virker optimalt på en MAC.

Vores styresystem var måske for gammelt, nå vi købte et nyt styresystem, og selvfølgelig skulle vi have mere ram, som også blev købt, lige meget hjalp det resultatet blev det samme igen adgang, men en medarbejder hos NemId sagde at det måske var vores processor, PowerPC, der var problemet.

Hvis det er rigtigt så er alle MAC-brugere med en PowerPC udelukket for at bruge NemId, vi skal med andre ord ud at købe en ny maskine, men hvad vi har jo penge nok eller ?

Det burde være en total ommer fra DanIds-side, det kan ikke være rigtigt at man ikke har undersøgt hvilke typer computere det er solgt i Danmark inden for de sidste 3 til 4 år.

Og ja vi ved godt at der er folk i Danmark som ikke har eller ønsker at have en computer.

Men de har hellere ikke haft den NemId eller ej.

Niels Oxfeldt 28. september 2010 kl. 09.47

- En IT-løs har ikke NemID. Jeg har ikke NemID. Derfor er jeg i samme situation som en IT-løs.

Da jeg skulle skrive min ældste op til en plads i vuggestuen, var det et krav at man skulle have digital signatur. Fair nok, de har sikkert oplevet en hel masse der svindler

med at skrive børn op til vuggestuepladser, og den slags skal der sættes en stopper for. Eller nej!?

Forleden skulle jeg overføre nogle penge til en anden, og netbanken var blevet spærret med NemID, så gik jeg bare ned i banken, og fik damen skranken til at gøre det.

Banken er lige ved siden af, så det er ikke meget besvær for mig. Denne gang var det gratis, men der kommer nok et gebyr på, for den slags "narrestreger".

Jeg føler mig helt overbevist om at jeg kan klare mig uden NemID. Måske kommer jeg til at betale lidt ekstra her og der, men heller det end at sælge ud af mit privatliv om min frihed.

PS: Jeg medgiver at Engberg kan være svær at forstå, men han har ret.

Hans Schou 30. september 2010 kl. 13.55

- Carsten: du forestiller dig, der kommer gebyrer? Måske. Men det virker ikke på mig, som om det er tankegangen. I forhold til den digitale signatur har vi jo som borgere ret til at henvende os til det offentlige uden gebyr. Netbank og Dankort er jo også i de fleste sammenhænge uden gebyr. Gevinsten ved en digital løsning af den rigtige type er jo netop, at banken/forvaltningen bliver mere effektiv ved at gøre kunden/borgeren mere effektiv.

Henrik Egede 7. oktober 2010 kl. 11.18

Debatindlæg fra Version 2

"NemID -- Har I drukket af natpotten?" Af Poul-Henning Kamp

tirsdag 17. aug 2010 kl. 09:35

<http://www.version2.dk/artikel/15872-nemid--har-i-drukket-af-natpotten>

- NemID = SSO, men hvad så?

Hvis NemID alene blev markedsført som et SSO til offentlige tjenester til erstatning for KMD pinkoden og SKAT TastSelv, så ville jeg også se udvidelsen med OTP som en forbedring, der giver mig som borger bedre sikkerhed. Om man så ønsker at blande sit offentlige server-baserede SSO sammen med andre ting er en [helt] anden sag.

Men der er nogle situationer hvor vi har brug for mere end et server-basret SSO. Lov om digital tinglysning forudsætter en digital signatur, som enten følger lov om elektroniske signaturer (det gør NemID ikke), eller lever op til tilsvarende krav (jeg kan ikke huske den eksakte formulering fra lovens bemærkninger, men det er noget i den retning).

Derfor er det i virkeligheden en meget alvorlig kritik af NemID at sige at det kun er et SSO og ikke en digital signatur.

Den digital "signatur" er i øvrigt min eneste tilgang til tinglysningssystemet, medmindre jeg vil give andre fuldmagt til at råde over min ejendom. Jeg kan indgive en papirselvangivelse hvis jeg ikke gider NemID hos det offentlige, men jeg kan ikke som i de gode gamle dage troppe op på tinglysningskontoret med et papirdokument til tinglysning. Så jeg synes faktisk ikke at det er hysterisk at forlange en digital signatur hvor den private nøgle er under min, og kun min, fulde kontrol. Gerne i et hardware device som er beskyttet med en 12-cifret pin eller anden best practice.

af Jesper Lund, 17. august 2010 11:34

- Stadig ingen, der faktisk tør/vil forholde sig til kritikken?

Der er vist ingen, der har rost den tidligere signaturs antagelse om at folk kunne administrere deres computer godt nok til at den private nøgle var sikker. På det punkt ER NemID faktisk en forbedring. Den tidligere signatur VAR noget makværk.

Vi er også helt enige om at pap-kort og engangsnøgler er en betydelig forbedring.

Men derudover, så er det sørgeligt at se PHK stille sig op i rækken af folk, der hellere vil snakke om de nemme spørgsmål end forholde sig til en egentlige kritik.

Jeg har intet imod et single-sign-on system. Jeg har heller ikke noget imod et single-sign-on system til alt PBS-relateret. Jeg har heller ikke noget imod at stole på dem jeg vælger at stole på. Jeg har da også eksekveret lignende applets fra f.eks. min bank.

Men jeg har noget imod at blive tvunget til at bruge et single-sign-on system som om det var en digital signatur og i sammenhænge, der ikke har noget som helst med udbyderen af det single-sign-on system at gøre. Og jeg har noget imod at blive tvunget til at stole på en bestemt 3. part uden at kunne tage et valg.

I dag er det sådan at hvis jeg ikke stoler på (f.eks. Nordea), så kan jeg vælge (f.eks.) Jyske Bank og være fri for Nordeas applet.

Det er også sådan at jeg kan vælge at blande min bank helt uden om mit login til (f.eks.) Telmore.

Men når man laver et single-sign-on system, tvinger brugerne til at bruge det som digital signatur og tvinger dem til at stole på leverandøren og der ikke er noget valg, så hopper kæden af.

Hvis NemID ville sikre at jeg ikke var forpligtet til at bruge det i andet end SSO til PBS/Netbank og hvis de iøvrigt ville open-source deres applet med mulighed for at verificere koden, så havde jeg intet imod det.

af Peter Mogensen, 17. august 2010 11:37

- Mere kaffe galt i halsen

PHK, der gav du mig lige en omgang kaffe galt i halsen.

Først læser man overskriften

NemID -- Har I drukket af natpotten ?og tænker, nu kommer PHK med noget kritik der kan bruges til noget, men nej. Hvad har du drukket/spist i morges? Ja papkortet er smart, men det er hele NemID designet ikke.

Jeg har ikke MIN nøgle hos mig, den ligger hos DanID.

Jeg skal bruge en Java applet, så jeg kan ikke bruge min Android til at gå på netbank eller skat.dk

Jeg har DanID som man-in-the-middle.

Jeg kan ikke vælge at bruge en anden løsning end NemID, fordi staten tilbyder kun EN løsning.

Hvor er muligheden for at benytte alternativer?

Hvor er muligheden for at se kildekoden til den Java applet? Security by obscurity er jo set utallige af gange som værende en meget stakkels frist.

Så er det fløjtende ligegyldigt, hvor smart det papkort er, hvis resten af kæden er svag. Kæden er jo ikke stærkere end det svageste led. Her er der desværre mange svage led.

af Rene Madsen, 17. august 2010 12:05

- Re: Stadig ingen, der faktisk tør/vil forholde sig til kritikken?

Borgeren har intet valg om afsender MÅ sende vedkommendes lønseddel til eBoks.

Det er samme problem som NemId. Ingen sikkerhed - Ingen valgfrihed - ingen tilpasningsevne - bare totalcentralisering, planøkonomi, pengemaskiner og elitært magtmisbrug.

af Stephan Engberg, 17. august 2010 12:46

Debatindlæg på Daily Rush

<http://www.dailyrush.dk/boards/1460/topics/90069/>

- Du kan bare ringe til din bank, hvis du mener dine nøgler slipper op før det nye ankommer.

Og jeg er glad for nemid trods alt. Glad for at have det hele samlet.

Keane 07-10-2010 19:03

Debatindlæg på Jubii Debatforum

<http://dindebat.dk/penge-privatokonomi-forsikring/745408-bruger-du-netbank-mere-mindre-efter-nemid.html>

- **Bruger du NetBank mere/mindre efter NemID?**

Dengang jeg kunne logge på med det almindelige log-on tjekkede jeg min Netbank 3-4 gange om ugen - men nu hvor jeg skal bruge NemID er det max 3-4 gange om måneden... Er det kun mig der har et ændret mønster?

Superwoman KBH 17. marts 2011, 17:47

- Jeg bruger netbank som jeg plejer det har ikke ændret sig.

Anja Kreutz 17. marts 2011, 17:54

- Meget sjældnere.. Synes det er alt for besværligt at skulle finde nøglekort frem, hvis det bare lige er en hurtig ting jeg vil tjekke (som jeg altid har gjort meget før)..

Lykkefordi 17. marts 2011, 18:07

- Jeg har ikke aktiveret mit nemID endnu, og min bank tillader man kører videre på den gamle måde endnu.

Bambilicius 17. marts 2011, 18:10

- Cirka det samme. Jeg har fotograferet nøglekortet, så det ligger på min telefon, og den har jeg jo altid ved mig, så selvom jeg finder det en anelse mere bøvlet med NemID, så har det ikke fået mig til at øge eller mindste forbruget.

20Princeight 17. marts 2011, 18:43

Anmeldelse på Trustpilot

<http://www.trustpilot.dk/review/www.nemid.nu>

DÅRLIGT

3.6 af 10 stjerner

105 kundeanmeldelser

Bilag 4. Internetspørgeskema

Udformningen af spørgeskemaet er fortaget med baggrund i litteraturen og dybdegående interviews.

Spørgsmål 1 er indledning som samtidigt fungerer som en teaser der fortæller respondenterne hvad de kan forvente.

Spørgsmål 2 omhandler ulemperne ved anvendelsen af NemId. De anvendte udtryk er nogle respondenterne i dybdeinterviews har brugt, til at beskrive de ulemper NemId har for dem selv.

Spørgsmål 3 omhandler eksisterende praksis. Kilde: (Karahanna et al., 2006) samt egen tilvirken.

Spørgsmål 4 omhandler forudgående erfaring. Kilde: (Karahanna et al., 2006).

Spørgsmål 5 omhandler driftssikkerhed. Kilde: (Kuisma et al., 2007; Laukkanen et al., 2008) og egen tilvirke.

Spørgsmål 6 omhandler økonomisk risiko. Kilde: (Kuisma et al., 2007) (Laukkanen et al., 2008) og egen tilvirke.

Spørgsmål 7 omhandler sikkerhedsmæssig risiko. Egen tilvirke, spørgsmålene er formuleret med baggrund i dybdegående interviews.

Spørgsmål 8 omhandler generel bekymring. Kilde: (Danmarks Statistik, 29. april 2011).

Spørgsmål 9 omhandler oplevet nytte. Spørgsmålene er konstrueret på baggrund af dybdegående interviews dog med inspiration fra Davis, (Davis, 1986).

Spørgsmål 10 omhandler oplevet brugervenlighed. Spørgsmålene er konstrueret på baggrund af dybdegående interviews dog med inspiration fra Davis, (Davis, 1986).

Spørgsmål 11 omhandler Social holdning/WOM. Spørgsmålene er egen tilvirke og er formuleret med baggrund i dybdegående interviews.

Spørgsmål 12 omhandler kommunikation. Spørgsmålene er udarbejdet på baggrund af dybdegående interviews.

Spørgsmål 13 omhandler den overordnede tilfredshed med NemId. Spørgsmålet er egen tilvirke.

Spørgsmål 14 omhandler innovationsvilligheden. Kilde: (Bearden & Netemeyer, 1999).

Spørgsmål 15 omhandler færdigheder i at bruge computer og internet. Kilde: (Danmarks Statistik, 29. april 2011).

Spørgsmål 16 omhandler teknologisk angst. Kilde: (Meuter et al., 2003).

Spørgsmål 17 til 23 omhandler demografiske faktorer. Egen tilvirkning.

0% 0%		100%				
1 af 23. Velkommen		⚠ Billedet kan ikke vises. Computeren har muligvis ikke hukommelse nok til at åbne billedet, eller billedet er muligvis blevet beskadiget. Genstart computeren, og åbn derefter filen igen. Hvis det rode x stadig vises, skal du muligvis slette billedet og indlæse det igen.				
Kære deltager Da jeg er i gang med min kandidatafhandling på Copenhagen Business School, har jeg brug for din hjælp til min spørgeskemaundersøgelse. Undersøgelsen har til formål at afdække holdninger til NemId. Besvarelsen tager maksimalt 10 min og er helt anonym. Du skal have prøvet at anvende NemId til din Netbank for at kunne deltage i spørgeskemaundersøgelsen. På forhånd tak for hjælpen Med venlig hilsen Julie Andersen						
0% 4%		100%				
2 af 23.		⚠ Billedet kan ikke vises. Computeren har muligvis ikke hukommelse nok til at åbne billedet, eller billedet er muligvis blevet beskadiget. Genstart computeren, og åbn derefter filen igen. Hvis det rode x stadig vises, skal du muligvis slette billedet og indlæse det igen.				
Ulemper ved anvendelsen af NemId						
I forhold til din gamle logind løsning til Netbank, hvor enig er du i følgende udsagn? *						
Kun ét svar i hver linje						
	Helt enig	Enig	Hverken eller	Uenig	Helt uenig	Ved ikke
Jeg synes at det tager længere tid for mig at logge på Netbank med NemId.						

Jeg synes at det er blevet mere besværligt at logge på Netbank med NemId.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg er bange for at jeg ikke får mit nye NemId kort i tide før det første er løbet ud.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Det generer mig at skulle bruge NemId hver gang jeg ønsker at logge på Netbank.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg synes at det er besværligt at holde styr på NemId kortet hele tiden.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

0%

9%

100%

3 af 23.

Eksisterende praksis

Hvor enig er du i følgende udsagn? *

Kun ét svar i hver linje

Billedet kan ikke vises. Computeren har muligvis ikke hukommelse nok til at åbne billedet, eller billedet er muligvis blevet beskadiget. Genstart computeren, og åbn derefter filen igen. Hvis det stadig ikke virker, skal du muligvis slette billedet og indlæse det igen.

	Helt enig	Enig	Hverken eller	Uenig	Helt uenig	Ved ikke
Jeg har vænnet mig til at bruge NemId.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg har ændret min logindroutine efter jeg har fået NemId.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

0%

13%

100%

4 af 23.

Forudgående erfaring

Hvor enig er du i følgende udsagn? *

Kun ét svar i hver linje

Billedet kan ikke vises. Computeren har muligvis ikke hukommelse nok til at åbne billedet, eller billedet er muligvis blevet beskadiget. Genstart computeren, og åbn derefter filen igen. Hvis det stadig ikke virker, skal du muligvis slette billedet og indlæse det igen.

	Helt enig	Enig	Hverken eller	Uenig	Helt uenig	Ved ikke
NemId er anderledes at bruge end andre software programmer jeg har brugt tidligere.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
At bruge NemId er en ny oplevelse for mig.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Brugen af NemId er forskellig fra de metoder jeg tidligere brugte for at logge på Netbank.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

0%

18%

100%

5 af 23.

Billedet kan ikke vises. Computeren har muligvis ikke hukommelse nok til at åbne billedet, eller billedet er muligvis blevet beskadiget. Genstart computeren, og åbn derefter filen igen. Hvis det stadig ikke virker, skal du muligvis slette billedet og indlæse det igen.

Driftssikkerhed			
Hvor enig er du i følgende udsagn? *			
Kun ét svar i hver linje			
	Helt enig Enig Hverken eller Uenig Helt uenig Ved ikke		
Når jeg bruger NemId er jeg bange for at forbindelsen svigter eller forsvinder helt.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐		
Jeg har tillid til at NemId altid fungerer.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐		
0%		100%	
6 af 23.		defgo.net®	
Økonomisk risiko			
Hvor enig er du i følgende udsagn? *			
Kun ét svar i hver linje			
	Helt enig Enig Hverken eller Uenig Helt uenig Ved ikke		
Jeg er bange for at taste NemId koderne forkert og dermed lide økonomisk tab.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐		
Jeg er bange for at jeg taber min NemId og at den ender i de forkerte hænder.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐		
0%		100%	
7 af 23.		defgo.net®	
Sikkerhedsmæssig risiko			
Hvor enig er du i følgende udsagn? *			
Kun ét svar i hver linje			
	Helt enig Enig Hverken eller Uenig Helt uenig Ved ikke		
Jeg tænker meget over hvor godt mine personlige oplysninger er beskyttet.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐		
Jeg synes at beskyttelsen af de personlige oplysninger med NemId er tilstrækkelig.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐		
Jeg synes at NemId er en mere sikker løsning end de tidligere løsninger.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐		
Jeg føler det som en dobbelt sikkerhed at der både er en kode og et NemId kort.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐		

Jeg var mere tryk ved min gamle netbank løsning.							
0% 100%							
8 af 23. Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? * Kun ét svar i hver linje							
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">Meget bekymret</td> <td style="width: 16.6%;">Bekymret</td> <td style="width: 16.6%;">Slet ikke bekymret</td> <td style="width: 16.6%;">Ønsker ikke at svare</td> <td style="width: 16.6%;">Ved ikke</td> </tr> </table>	Meget bekymret	Bekymret	Slet ikke bekymret	Ønsker ikke at svare	Ved ikke	
Meget bekymret	Bekymret	Slet ikke bekymret	Ønsker ikke at svare	Ved ikke			
Computervirus eller andre skadelige programtyper fx orme, trojanske heste, bagdøre, adware og spyware, der medfører tab af informationer eller tab af tid?							
Misbrug af personoplysninger på internettet eller /og andre former for krænkelse af privatlivets fred fx billeder, videoer, følsomme personoplysninger mv.?							
Økonomisk tab som følge af falske e-mails (phishing) eller bedrageriske hjemmesider (pharming), hvor svindlere forsøger at få fat på kreditkort- eller netbankoplysninger?							
Økonomisk tab som følge af misbrug af kreditkort til betalinger?							
0% 100%							
9 af 23. Oplevet nytte Hvor enig er du i følgende udsagn? * Kun ét svar i hver linje							
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">Helt enig</td> <td style="width: 16.6%;">Enig</td> <td style="width: 16.6%;">Hverken eller</td> <td style="width: 16.6%;">Uenig</td> <td style="width: 16.6%;">Helt uenig</td> <td style="width: 16.6%;">Ved ikke</td> </tr> </table>	Helt enig	Enig	Hverken eller	Uenig	Helt uenig	Ved ikke
Helt enig	Enig	Hverken eller	Uenig	Helt uenig	Ved ikke		
Jeg synes at det er smart at kunne logge på Netbank med NemId fra hvilken som helst computer.							
Jeg synes at brugen af NemId gør det lettere for mig at logge på Netbanken.							
Jeg logger på min netbank oftere end tidligere.							
NemId giver mig flere muligheder.							
Jeg synes at NemId er fleksibelt.							
Det er blevet nemmere for mig at huske adgangskoder da jeg nu kun skal huske en.							

0% 100%							
10 af 23. Oplevet brugervenlighed <i>Hvor enig er du i følgende udsagn? *</i> Kun ét svar i hver linje							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 16.6%; padding: 5px;">Helt enig</td> <td style="width: 16.6%; padding: 5px;">Enig</td> <td style="width: 16.6%; padding: 5px;">Hverken eller</td> <td style="width: 16.6%; padding: 5px;">Uenig</td> <td style="width: 16.6%; padding: 5px;">Helt uenig</td> <td style="width: 16.6%; padding: 5px;">Ved ikke</td> </tr> </table>		Helt enig	Enig	Hverken eller	Uenig	Helt uenig	Ved ikke
Helt enig	Enig	Hverken eller	Uenig	Helt uenig	Ved ikke		
Jeg synes at det har været nemt at lære at bruge NemId.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐						
Jeg synes at brugen af NemId kræver stor mental indsats.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐						
Jeg synes at det er blevet letter med den samme login boks over det hele.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐						
Jeg synes at NemId kortet er svært at læse.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐						
0% 100%							
11 af 23. Social holdning <i>Hvordan omtales NemId i din omgangskreds?</i> Kun ét svar							
☐ Overvejende positivt							
☐ Overvejende negativt							
☐ Både positivt og negativt							
☐ Jeg diskuterer aldrig NemId med min omgangskreds.							
0% 100%							
12 af 23. Kommunikation <i>Hvor enig er du i følgende udsagn? *</i>							

Kun ét svar i hver linje												
	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center; font-size: 0.8em;"> <tr> <td>Helt enig</td> <td>Enig</td> <td>Hverken eller</td> <td>Uenig</td> <td>Helt uenig</td> <td>Ved ikke</td> </tr> </table>						Helt enig	Enig	Hverken eller	Uenig	Helt uenig	Ved ikke
Helt enig	Enig	Hverken eller	Uenig	Helt uenig	Ved ikke							
Jeg føler at jeg havde den nødvendige information om NemId før jeg gik i gang med at bruge det.	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td> </tr> </table>						☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐							
Jeg ved hvem jeg skal kontakte hvis jeg får problemer med NemId.	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td> </tr> </table>						☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐							
Jeg ønsker mere information omkring sikkerheden ved NemId.	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td> </tr> </table>						☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐							
Jeg ved hvor jeg skal finde yderligere information om NemId.	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td> </tr> </table>						☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐							
0% 100%												
13 af 23. Tilfredshed <i>Overordnet hvor tilfreds er du med NemId?</i>												
Kun ét svar												
☐	Meget tilfreds											
☐	Tilfreds											
☐	Hverken eller											
☐	Utilfreds											
☐	Meget utilfreds											
☐	Ved ikke											
0% 100%												
14 af 23. Innovationsvillighed <i>Hvor enig er du i følgende udsagn? *</i>												
Kun ét svar i hver linje												
	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center; font-size: 0.8em;"> <tr> <td>Helt enig</td> <td>Enig</td> <td>Hverken eller</td> <td>Uenig</td> <td>Helt uenig</td> <td>Ved ikke</td> </tr> </table>						Helt enig	Enig	Hverken eller	Uenig	Helt uenig	Ved ikke
Helt enig	Enig	Hverken eller	Uenig	Helt uenig	Ved ikke							
Jeg vil gerne have et arbejde hvor der er mange forskellige opgaver.	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td> </tr> </table>						☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐							

Hvis mennesker holdt op med at spille deres tid med at eksperimentere, vil der blive udrettet meget mere.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg kan godt lide at prøve nye og anderledes ting.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg prøver ofte nye ting før mine venner og naboer gør det.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg kan godt lide at prøve nye produkter for at se hvordan de er.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg kan godt lide at tage chancer.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

--

0%	63%	100%
----	-----	------

15 af 23. Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: *	
☐ Kun ét svar i hver linje	

	☐ Ja ☐ Nej ☐ Ved ikke		
oprette en emailkonto?	☐	☐	☐
sende e-post med bilag/vedhæftede filer?	☐	☐	☐
skrive beskeder i chat-rum, på debatforum, online nyhedsgrupper?	☐	☐	☐
bruge internettet til at foretage telefonopkald?	☐	☐	☐
bruge fildeling for at dele film, videoer eller musik?	☐	☐	☐
installere programmer på computeren?	☐	☐	☐

--

0%	68%	100%
----	-----	------

16 af 23. Teknologisk angst Hvor enig er du i følgende udsagn? *	
☐ Kun ét svar i hver linje	

	☐ Helt enig ☐ Enig ☐ Hverken eller ☐ Uenig ☐ Helt uenig ☐ Ved ikke
--	--

Jeg føler mig ængstelig når jeg bruger teknologi.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Teknologiske termer lyder som forvirrende jargon for mig.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Jeg undgår teknologi som jeg ikke kender.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Jeg tøver med at bruge de fleste former for teknologi, i frygt for at lave fejl jeg ikke kan rette.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

0%

72%

100%

17 af 23. Hvad er dit køn?

defgo.net®

☐ Kun ét svar

☐ Mand

☐ Kvinde

0%

77%

100%

18 af 23.

defgo.net®

Alder

*I hvilket år er du født, eks. 1975? **

Indtast et tal

0%

81%

100%

19 af 23.

defgo.net®

Uddannelse

Hvad er din sidst afsluttede uddannelse?

☐ Kun ét svar

☐ Ingen

☐ Folkeskolen/realskolen

☐ Almengymnasial uddannelse

☐	Erhvervsgymnasial uddannelse
☐	Erhvervsuddannelse
☐	Kort videregående uddannelse (1-2 år)
☐	Mellemlang videregående uddannelse (3-4 år)
☐	Lang videregående uddannelse (5 + år)
☐	Andet

0% 100%	
20 af 23. I hvilket postnummer bor du?	
Indtast et tal	defgo.net®

0% 100%	
21 af 23.	
Beskæftigelse	
Hvad er din beskæftigelse?	
Kun ét svar	defgo.net®

☐	Selvstændig
☐	Topleder
☐	Funktionær med ledelsesansvar
☐	Funktionær
☐	Lønmodtager
☐	Arbejdsløs
☐	Pensionist
☐	Studerende
☐	Andet
☐	Ønsker ikke at oplyse

0%		95%		100%	
22 af 23. Hvad er din personlige årlige indkomst?				defgo.net®	
Kun ét svar					
☐	0 -99.999 kr.				
☐	100.000 -199.999 kr.				
☐	200.000 -299.999 kr.				
☐	300.000 -399.999 kr.				
☐	400.000 -499.999 kr.				
☐	500.000 -599.999 kr.				
☐	600.000 -699.999 kr.				
☐	700.000 - eller mere.				
☐	Ønsker ikke at oplyse.				
0%		100%		100%	
23 af 23. Tak for din besvarelse				defgo.net®	
Dine svar bliver registreret når du trykker afslut.					
17-09-2011 10:55:18 surveyId(1287573) userId(null)				Åbn i MS Word Udskriv	

Bilag 5. Frekvenstabeller

Alle tal er udregnet på baggrund af hvorledes aldersfordelingen skulle havde været i selve besvarelsen. Jeg har udelukkende medtaget aldersgruppen fra 15 til 100, for at give et billede af hvordan de forholder sig til min egen stikprøve.

Repræsentativitet:

Køn

Køn	Stikprøven	Danmarks Statistik
Mænd	44,3 %	49,55 %
Kvinder	55,7 %	50,42 %

Kilde: Danmarks Statistik 2011

Alder

Aldersfordelingen	Stikprøven	Danmarks Statistik
15-17 år	0,5 %	4,7 %
18-24 år	19,6 %	10,5 %
25-34 år	44,5 %	14,2 %
35-44 år	15,8 %	17,2 %
45-54 år	8,2 %	17,1 %
55-64 år	8,4 %	15,4 %
65 + år	3 %	20,8 %

Kilde: Danmarks Statistik 2011

Indkomst

Indkomst	Stikprøven	Danmarks Statistik
0-99.999 kr.	17,3 %	13,3 %
100.000-199.999 kr.	19,1 %	26,5 %
200.000-299.999 kr.	12 %	22,6 %
300.000-399.999 kr.	18,4 %	20,1 %
400.000-499.999 kr.	9,3 %	9,3 %
500.000 og derover	10 %	8,2 %
Ønsker ikke at oplyse	13,9 %	

Kilde: Danmarks Statistik 2010

Bopæl

Bopæl	Stikprøven	Danmarks Statistik
København, Frederiksberg og omegn	54,4 %	21,8 %
Nordsjælland og Bornholm	4,6 %	8,8 %
Sjælland	8,1 %	14,7 %
Fyn	12,2 %	8,7 %
Syddjælland	2,8 %	12,8 %
Vestjylland	2,8 %	7,6 %
Østjylland	11,5 %	15 %
Nordjylland	3,7 %	10 %

Kilde: Danmarks Statistik 2011

Uddannelse

Uddannelse	Stikprøven	Danmarks Statistik
Ingen	0,2 %	0,2 %
Folkeskolen/realskolen	10,9 %	30,6 %
Almengymnasial uddannelse	15,9 %	6,1 %
Erhvervsgymnasial uddannelse	2 %	2,3 %
Erhvervsuddannelse	10,7 %	31,7 %
Kort videregående uddannelse (1-2 år)	11,6 %	4,8 %
Mellemlang videregående uddannelse (3-4 år)	26,4 %	14,1 %
Lang videregående uddannelse	18,2 %	6,8 %
Uoplyst	4,1 %	3,4 %

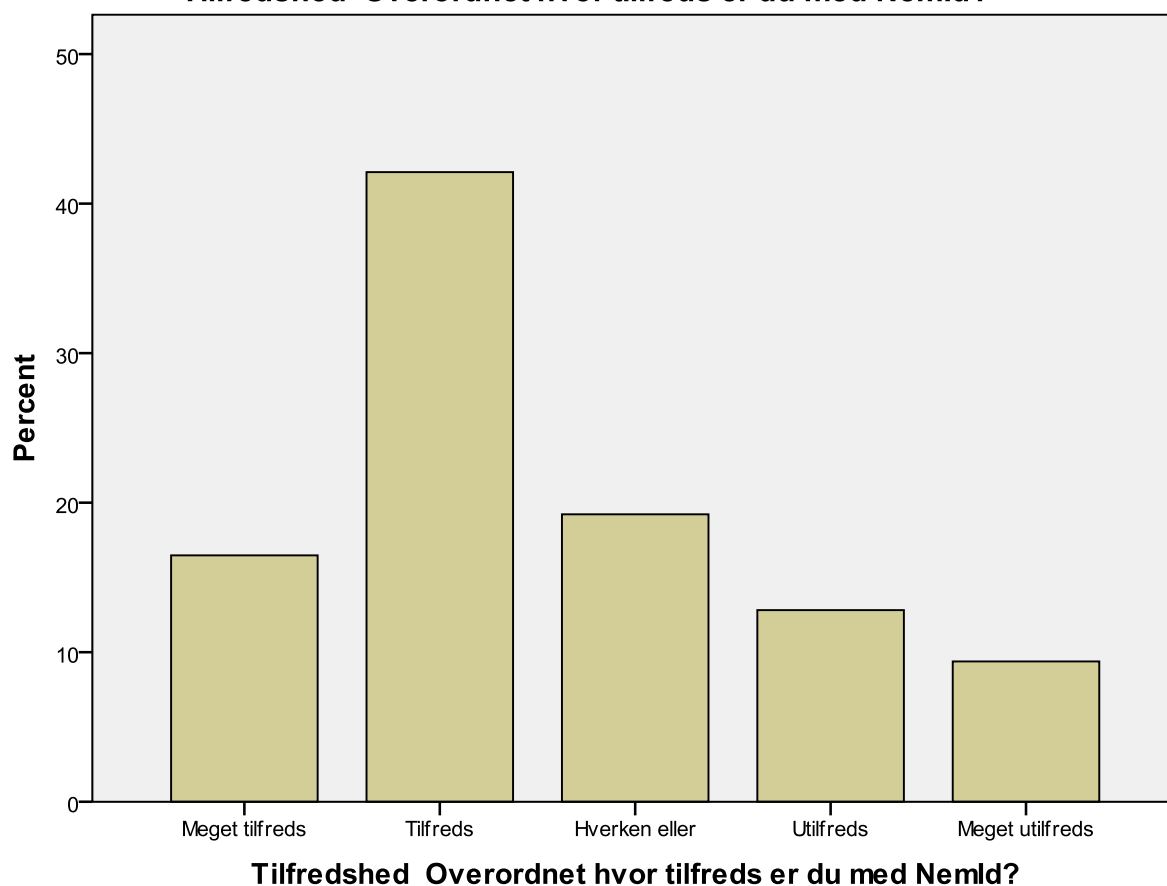
Kilde Danmark Statistik 2010

Overordnet tilfredshed

Tilfredshed Overordnet hvor tilfreds er du med NemId?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Meget tilfreds	72	16,4	16,5	16,5
	Tilfreds	184	41,8	42,1	58,6
	Hverken eller	84	19,1	19,2	77,8
	Utilfreds	56	12,7	12,8	90,6
	Meget utilfreds	41	9,3	9,4	100,0
	Total	437	99,3	100,0	
Missing	6,00	2	,5		
	System	1	,2		
	Total	3	,7		
Total		440	100,0		

Tilfredshed Overordnet hvor tilfreds er du med NemId?



Bilag 6. Krydstabeller og Chi-square test

Tilfredshed og køn

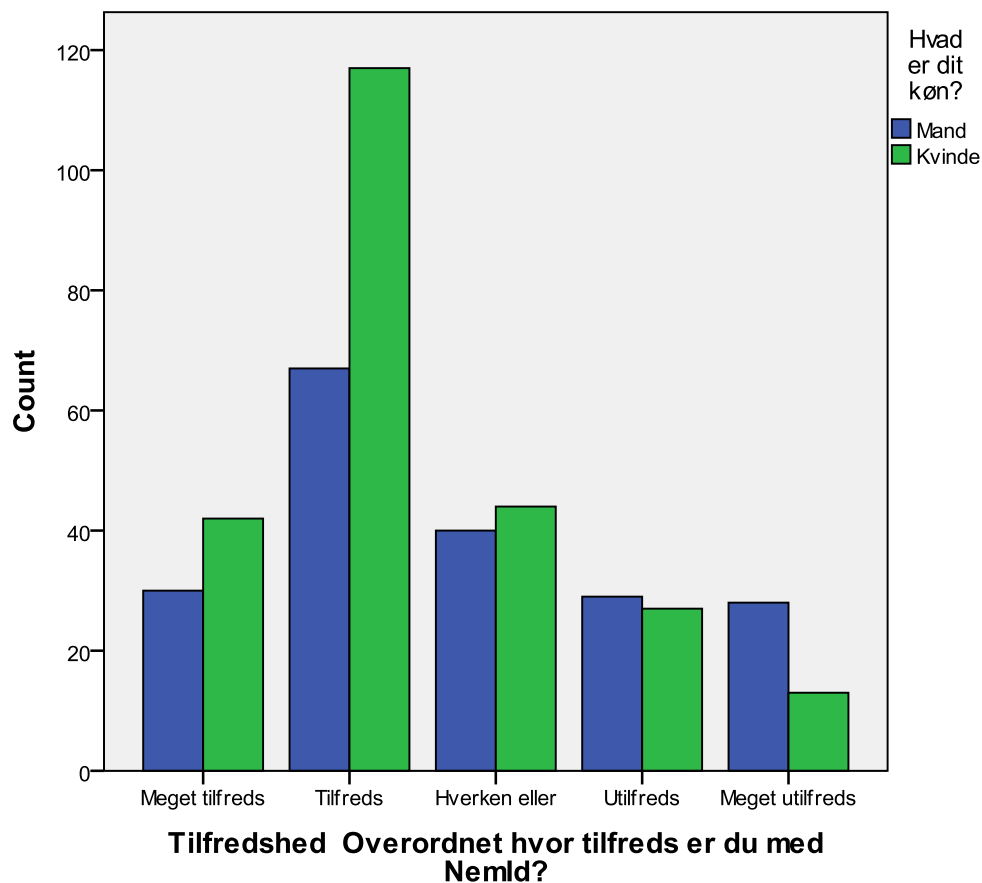
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16,044 ^a	4	,003
Likelihood Ratio	16,142	4	,003
Linear-by-Linear Association	11,894	1	,001
N of Valid Cases	437		

Symmetric Measures

		Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi	,192	,003
	Cramer's V	,192	,003
N of Valid Cases		437	

Bar Chart



Tilfredshed og alder

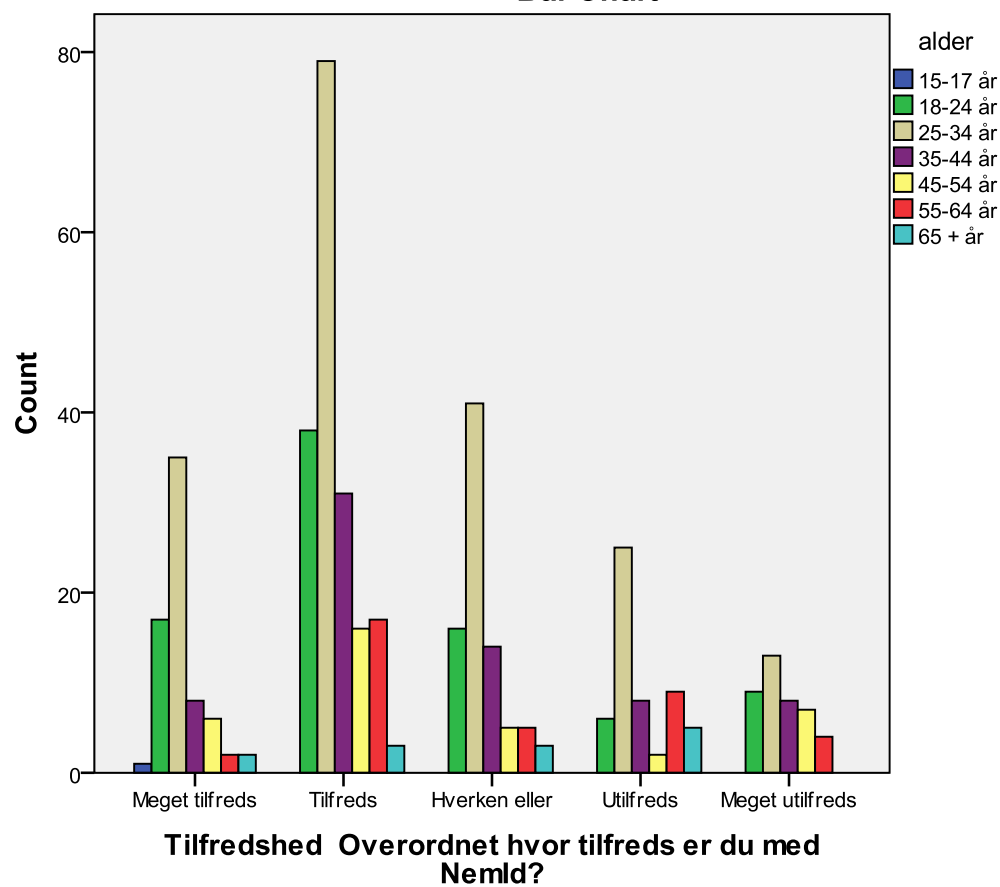
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	34,670 ^a	24	,073
Likelihood Ratio	32,481	24	,115
Linear-by-Linear Association	6,055	1	,014
N of Valid Cases	435		

Symmetric Measures

	Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal Phi	,282	,073
Cramer's V	,141	,073
N of Valid Cases	435	

Bar Chart



Tilfredshed og uddannelse

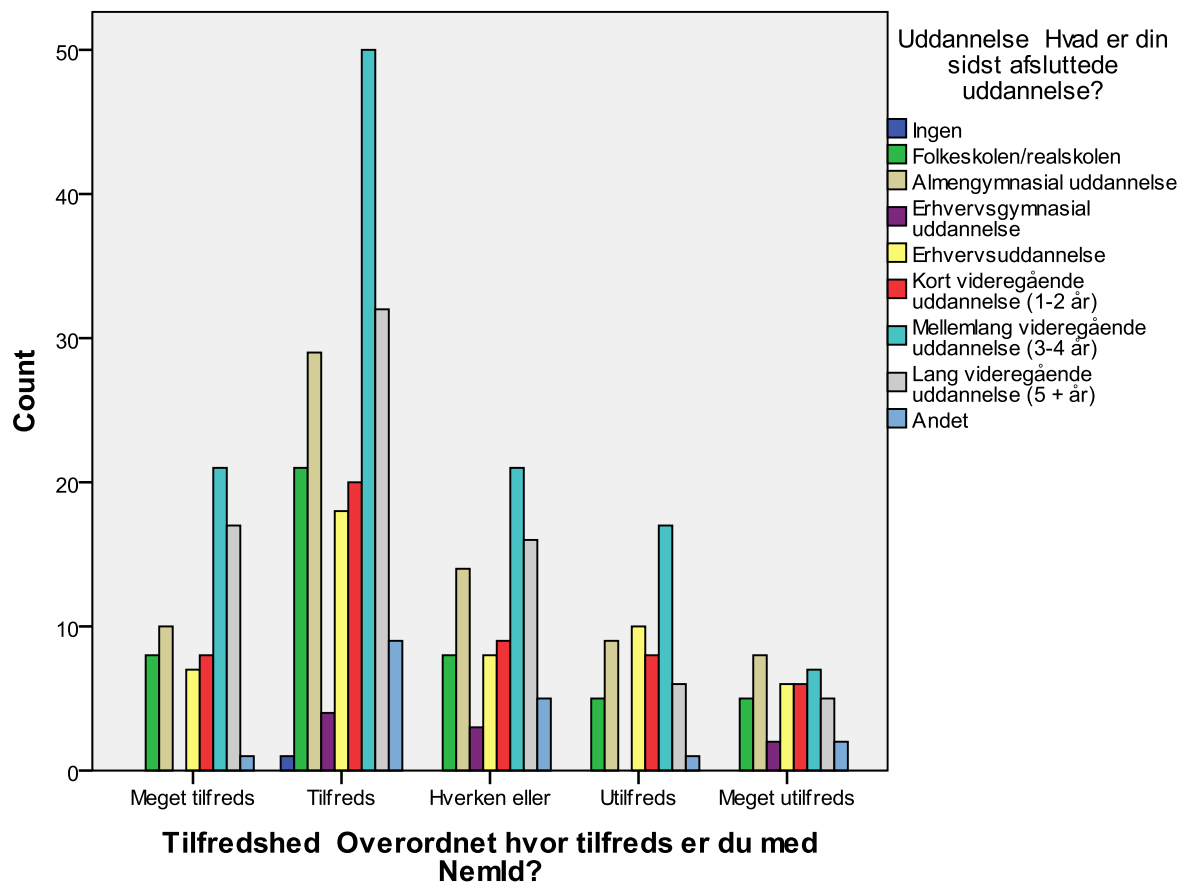
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	20,525 ^a	32	,942
Likelihood Ratio	23,394	32	,866
Linear-by-Linear Association	1,651	1	,199
N of Valid Cases	437		

Symmetric Measures

	Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal Phi	,217	,942
Cramer's V	,108	,942
N of Valid Cases	437	

Bar Chart



Tilfredshed og bopæl

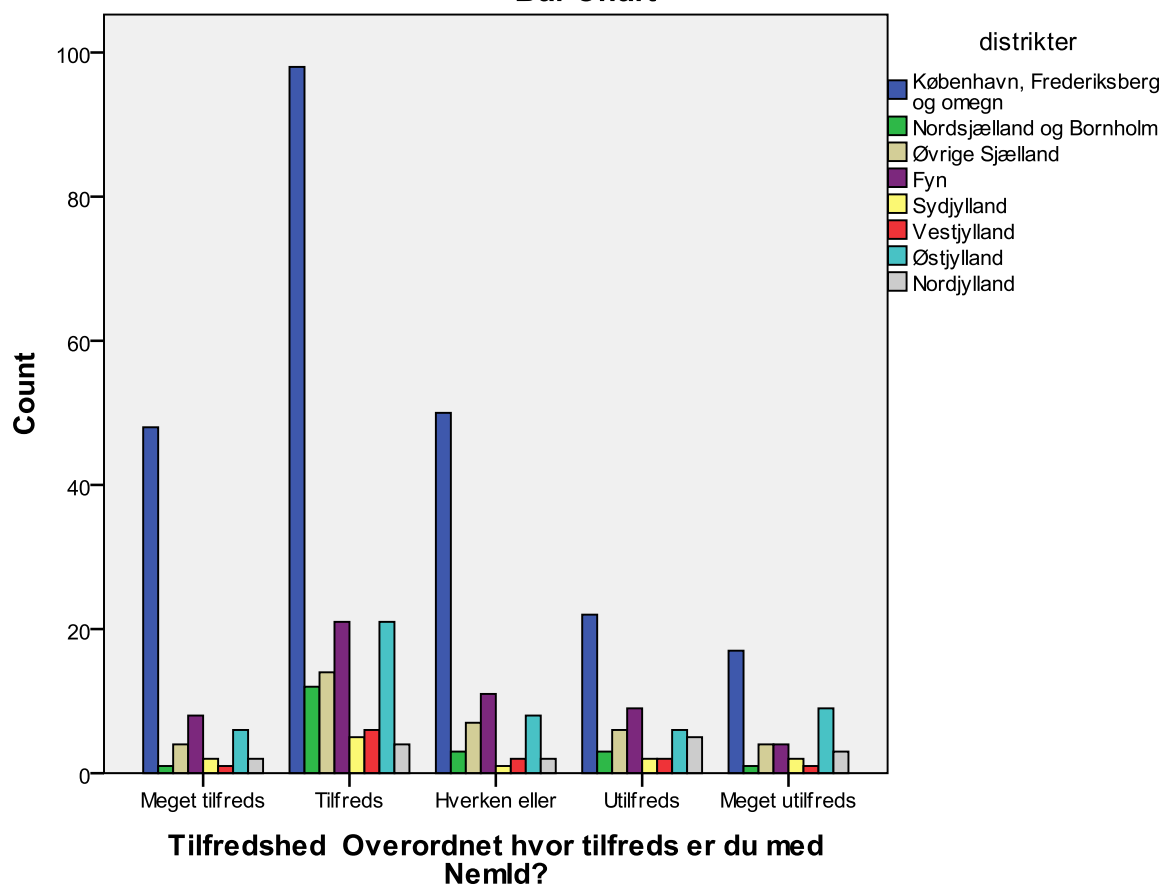
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	26,823 ^a	28	,528
Likelihood Ratio	25,580	28	,596
Linear-by-Linear Association	10,263	1	,001
N of Valid Cases	433		

Symmetric Measures

	Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal Phi	,249	,528
Cramer's V	,124	,528
N of Valid Cases	433	

Bar Chart



Tilfredshed og beskæftigelse

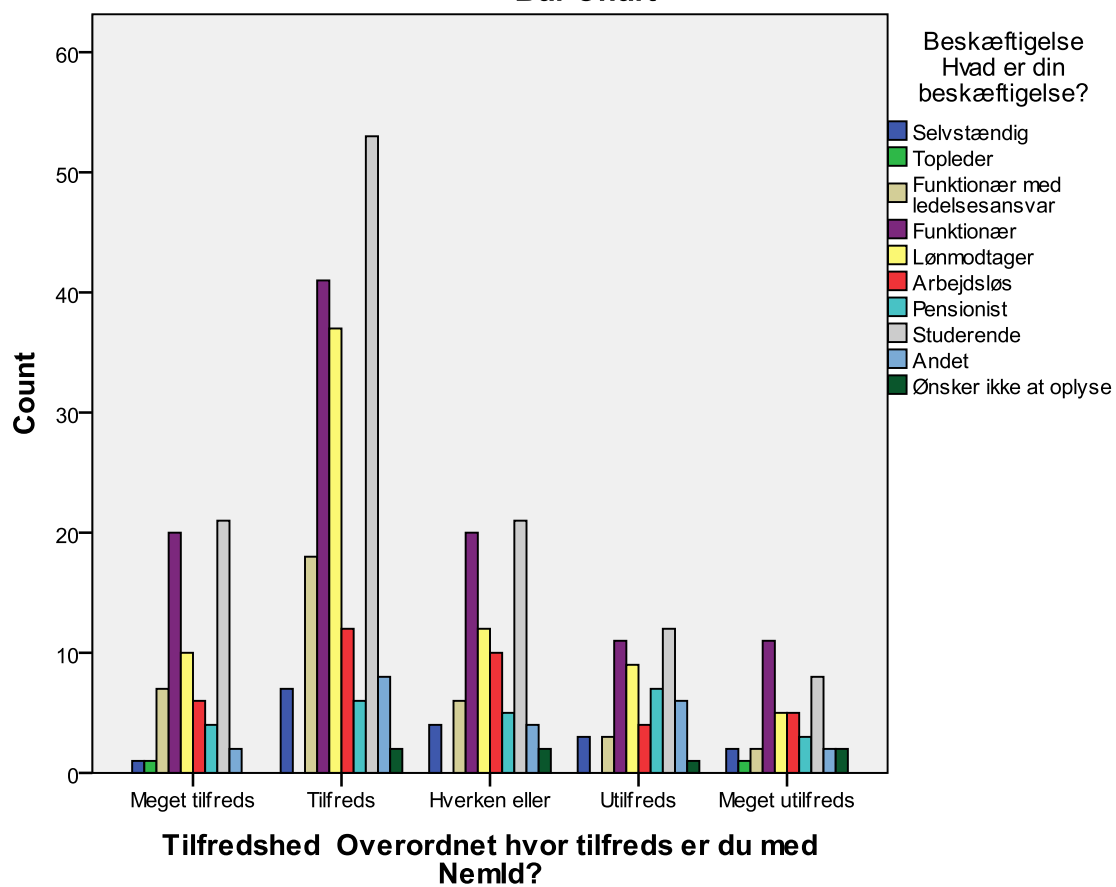
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	34,128 ^a	36	,558
Likelihood Ratio	32,385	36	,641
Linear-by-Linear Association	,386	1	,534
N of Valid Cases	437		

Symmetric Measures

	Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal Phi	,279	,558
Cramer's V	,140	,558
N of Valid Cases	437	

Bar Chart



Tilfredshed og indkomst

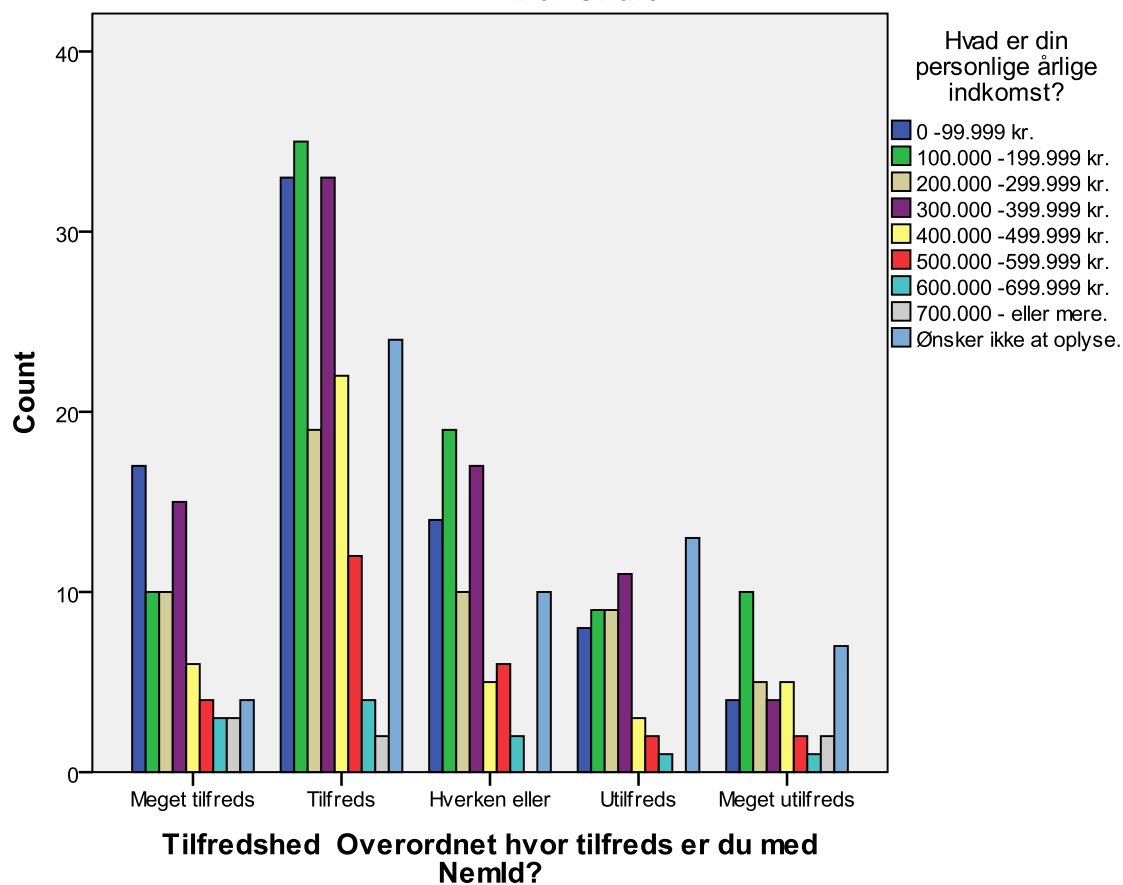
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	31,269 ^a	32	,503
Likelihood Ratio	32,286	32	,453
Linear-by-Linear Association	3,177	1	,075
N of Valid Cases	435		

Symmetric Measures

	Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal Phi	,268	,503
Cramer's V	,134	,503
N of Valid Cases	435	

Bar Chart



Bilag 7. Resultater af konfirmativ faktoranalyse

Ulemper

Correlation Matrix

		Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det tager længere tid for mig at logge på Netbank med NemId.	Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det er blevet mere besværligt at logge på Netbank med NemId.	Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg er bange for at jeg ikke får mit nye NemId kort i tide før det første er løbet ud.
Correlation	Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det tager længere tid for mig at logge på Netbank med NemId.	1,000	,817	,249
	Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det er blevet mere besværligt at logge på Netbank med NemId.	,817	1,000	,322
	Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg er bange for at jeg ikke får mit nye NemId kort i tide før det første er løbet ud.	,249	,322	1,000
	Ulemper ved anvendelsen af NemId Det generer mig at skulle bruge NemId hver gang jeg ønsker at logge på Netbank.	,636	,768	,409
	Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det er besværligt at holde styr på NemId kortet hele tiden.	,471	,580	,423

Correlation Matrix

	Ulemper ved anvendelsen af NemId Det generer mig at skulle bruge NemId hver gang jeg ønsker at logge på Netbank.	Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det er besværligt at holde styr på NemId kortet hele tiden.
Correlation		
Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det tager længere tid for mig at logge på Netbank med NemId.	,636	,471
Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det er blevet mere besværligt at logge på Netbank med NemId.	,768	,580
Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg er bange for at jeg ikke får mit nye NemId kort i tide før det første er løbet ud.	,409	,423
Ulemper ved anvendelsen af NemId Det generer mig at skulle bruge NemId hver gang jeg ønsker at logge på Netbank.	1,000	,710
Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det er besværligt at holde styr på NemId kortet hele tiden.	,710	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,779
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1175,638
	df	10
	Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det tager længere tid for mig at logge på Netbank med NemId.	1,000	,671
Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det er blevet mere besværligt at logge på Netbank med NemId.	1,000	,809
Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg er bange for at jeg ikke får mit nye NemId kort i tide før det første er løbet ud.	1,000	,292
Ulemper ved anvendelsen af NemId Det generer mig at skulle bruge NemId hver gang jeg ønsker at logge på Netbank.	1,000	,810
Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det er besværligt at holde styr på NemId kortet hele tiden.	1,000	,639

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Correlation Matrix

	Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det tager længere tid for mig at logge på Netbank med NemId.	Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det er blevet mere besværligt at logge på Netbank med NemId.	
Correlation	Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det tager længere tid for mig at logge på Netbank med NemId.	1,000	,812
	Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det er blevet mere besværligt at logge på Netbank med NemId.	,812	1,000
	Ulemper ved anvendelsen af NemId Det generer mig at skulle bruge NemId hver gang jeg ønsker at logge på Netbank.	,632	,769
	Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det er besværligt at holde styr på NemId kortet hele tiden.	,465	,583

Correlation Matrix

	Ulemper ved anvendelsen af NemId Det generer mig at skulle bruge NemId hver gang jeg ønsker at logge på Netbank.	Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det er besværligt at holde styr på NemId kortet hele tiden.
--	--	--

Correlation	Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det tager længere tid for mig at logge på Netbank med NemId.	,632	,465
	Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det er blevet mere besværligt at logge på Netbank med NemId.	,769	,583
	Ulemper ved anvendelsen af NemId Det generer mig at skulle bruge NemId hver gang jeg ønsker at logge på Netbank.	1,000	,711
	Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det er besværligt at holde styr på NemId kortet hele tiden.	,711	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,752
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	1153,049
	df
	6
	Sig.
	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det tager længere tid for mig at logge på Netbank med NemId.	1,000	,712
Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det er blevet mere besværligt at logge på Netbank med NemId.	1,000	,848

Ulemper ved anvendelsen af NemId Det generer mig at skulle bruge NemId hver gang jeg ønsker at logge på Netbank.	1,000	,815
Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det er besværligt at holde styr på NemId kortet hele tiden.	1,000	,620

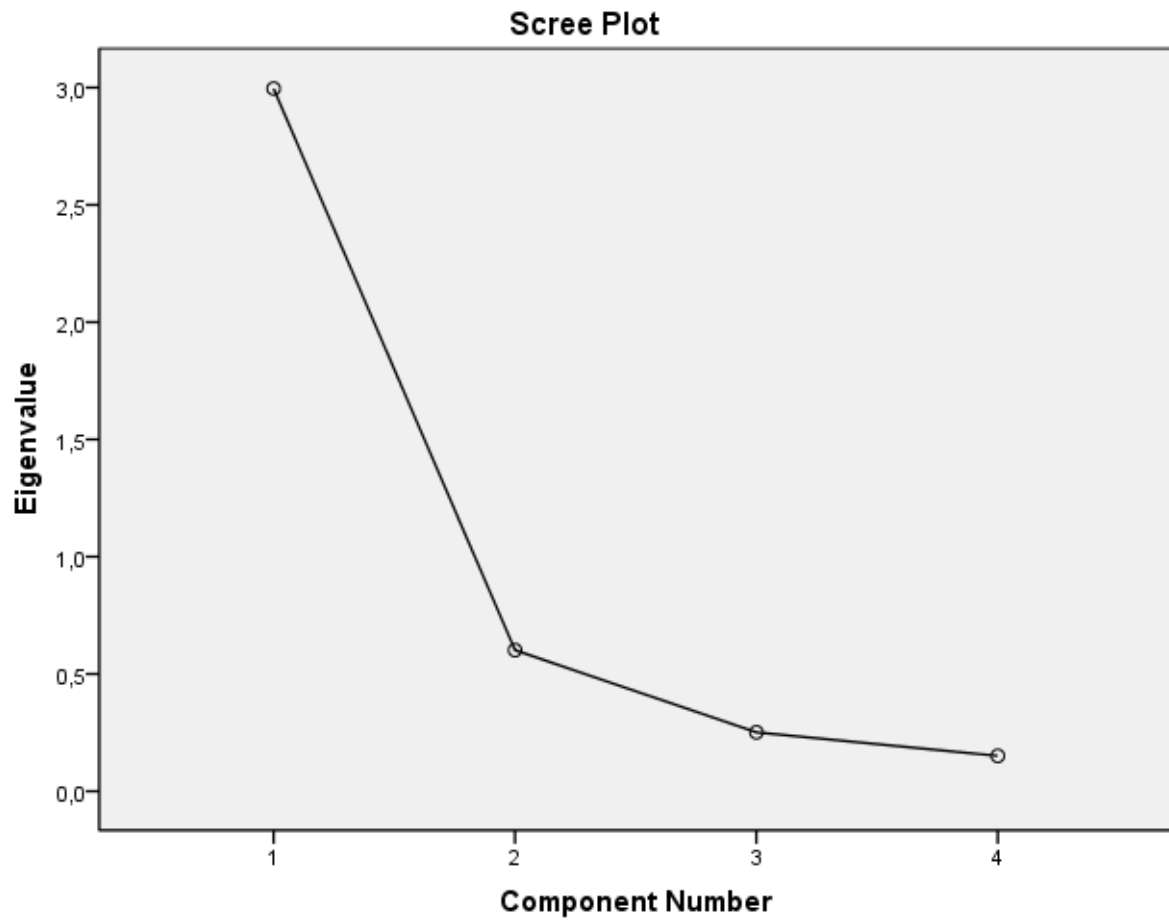
Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained				
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	2,996	74,899	74,899	2,996
2	,602	15,044	89,943	
3	,251	6,285	96,228	
4	,151	3,772	100,000	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained		
Component	Extraction Sums of Squared Loadings	
	% of Variance	Cumulative %
1	74,899	74,899
2		
3		
4		

Extraction Method: Principal Component Analysis.



Component Matrix^a

	Componen t
	1
Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det er blevet mere besværligt at logge på Netbank med NemId.	,921
Ulemper ved anvendelsen af NemId Det generer mig at skulle bruge NemId hver gang jeg ønsker at logge på Netbank.	,903

Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det tager længere tid for mig at logge på Netbank med NemId.	,844
Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det er besværligt at holde styr på NemId kortet hele tiden.	,787

Extraction Method: Principal Component

Analysis.

a. 1 components extracted.

Eksisterende praksis

Correlation Matrix

	Eksisterende praksis Jeg har vænnet mig til at bruge NemId.	Eksisterende praksis Jeg har ændret min logindroutine efter jeg har fået NemId.
Correlation		
Eksisterende praksis Jeg har vænnet mig til at bruge NemId.	1,000	,045
Eksisterende praksis Jeg har ændret min logindroutine efter jeg har fået NemId.	,045	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,500
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	df
	Sig.
	,854
	1
	,355

Communalities

	Initial	Extraction
Eksisterende praksis Jeg har vænnet mig til at bruge NemId.	1,000	,522
Eksisterende praksis Jeg har ændret min logindroutine efter jeg har fået NemId.	1,000	,522

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Forudgående erfaring

Correlation Matrix

	Forudgående erfaring NemId er anderledes at bruge end andre software programmer jeg har brugt tidligere.	Forudgående erfaring At bruge NemId er en ny oplevelse for mig.	Forudgående erfaring Brugen af NemId er forskellig fra de metoder jeg tidligere brugte for at logge på Netbank.
Correlation Forudgående erfaring NemId er anderledes at bruge end andre software programmer jeg har brugt tidligere.	1,000	,623	,488
Forudgående erfaring At bruge NemId er en ny oplevelse for mig.	,623	1,000	,550
Forudgående erfaring Brugen af NemId er forskellig fra de metoder jeg tidligere brugte for at logge på Netbank.	,488	,550	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,691
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	346,005
	df	3
	Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Forudgående erfaring NemId er anderledes at bruge end andre software programmer jeg har brugt tidligere.	1,000	,709
Forudgående erfaring At bruge NemId er en ny oplevelse for mig.	1,000	,758
Forudgående erfaring Brugen af NemId er forskellig fra de metoder jeg tidligere brugte for at logge på Netbank.	1,000	,643

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

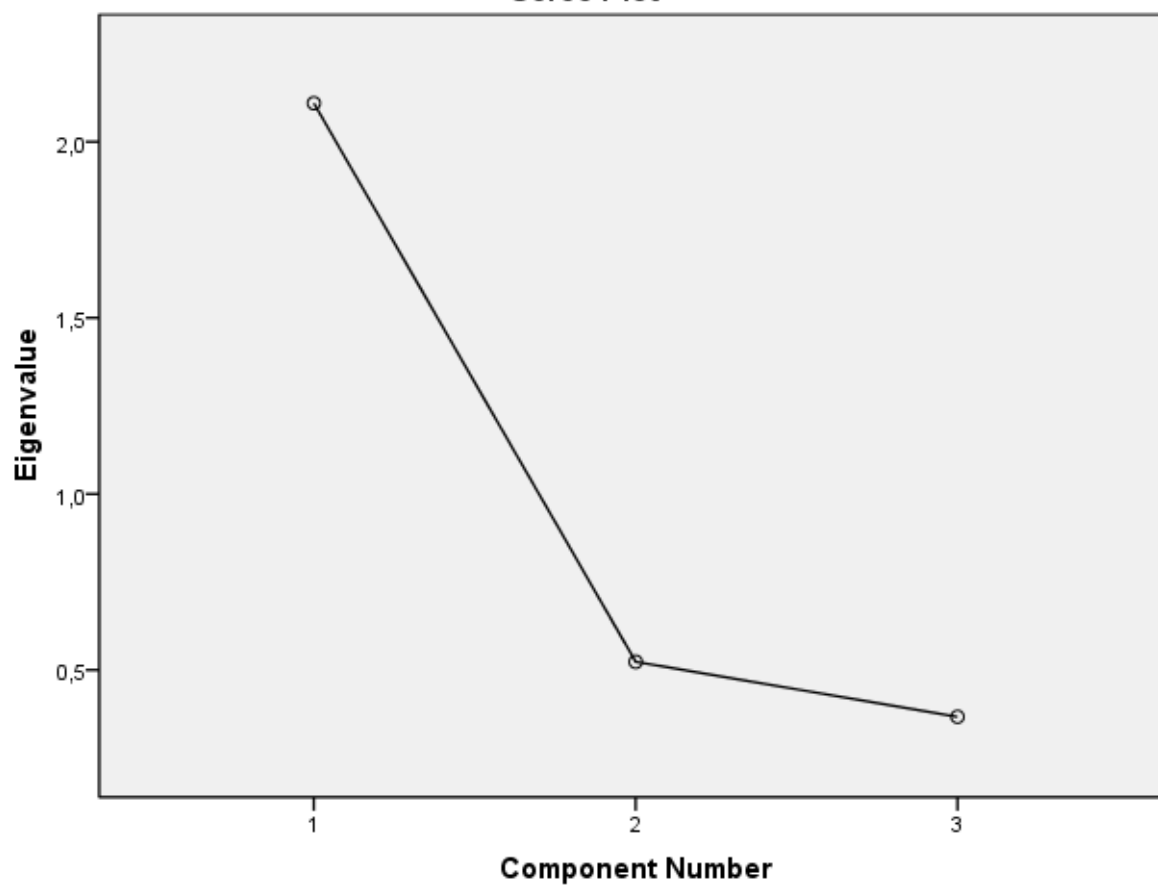
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	2,109	70,315	70,315	2,109
2	,523	17,448	87,763	
3	,367	12,237	100,000	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Extraction Sums of Squared Loadings	
	% of Variance	Cumulative %
1	70,315	70,315
2		
3		

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Scree Plot**Component Matrix^a**

	Componen t
	1
Forudgående erfaring At bruge NemId er en ny oplevelse for mig.	,871

Forudgående erfaring NemId er anderledes at bruge end andre software programmer jeg har brugt tidligere.	,842
Forudgående erfaring Brugen af NemId er forskellig fra de metoder jeg tidligere brugte for at logge på Netbank.	,802

Extraction Method: Principal Component

Analysis.

a. 1 components extracted.

Driftssikkerhed

Correlation Matrix

	Driftssikkerhed Når jeg bruger NemId er jeg bange for at forbindelsen svigter eller forsvinder helt.	Driftssikkerhed Jeg har tillid til at NemId altid fungerer.
Correlation	1,000	,496
Driftssikkerhed Når jeg bruger NemId er jeg bange for at forbindelsen svigter eller forsvinder helt.		
Driftssikkerhed Jeg har tillid til at NemId altid fungerer.	,496	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,500
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	120,944
	df
	1
	Sig.
	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Driftssikkerhed Når jeg bruger NemId er jeg bange for at forbindelsen svigter eller forsvinder helt.	1,000	,748
Driftssikkerhed Jeg har tillid til at NemId altid fungerer.	1,000	,748

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	1,496	74,795	74,795	1,496
2	,504	25,205	100,000	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Extraction Sums of Squared Loadings	
	% of Variance	Cumulative %
1	74,795	74,795
2		

Extraction Method: Principal Component Analysis.



Component Matrix^a

	Componen t
	1
Driftssikkerhed Jeg har tillid til at NemId altid fungerer.	,865
Driftssikkerhed Når jeg bruger NemId er jeg bange for at forbindelsen svigter eller forsvinder helt.	,865

Extraction Method: Principal Component
Analysis.

a. 1 components extracted.

Økonomisk risiko

Correlation Matrix

	Økonomisk risiko Jeg er bange for at taste NemId koderne forkert og dermed lide økonomisk tab.	Økonomisk risiko Jeg er bange for at jeg taber min NemId og at den ender i de forkerte hænder.
Correlation	1,000	,504
Økonomisk risiko Jeg er bange for at taste NemId koderne forkert og dermed lide økonomisk tab.		
Økonomisk risiko Jeg er bange for at jeg taber min NemId og at den ender i de forkerte hænder.	,504	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,500
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	125,064
	df
	1
	Sig.
	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Økonomisk risiko Jeg er bange for at taste NemId koderne forkert og dermed lide økonomisk tab.	1,000	,752
Økonomisk risiko Jeg er bange for at jeg taber min NemId og at den ender i de forkerte hænder.	1,000	,752

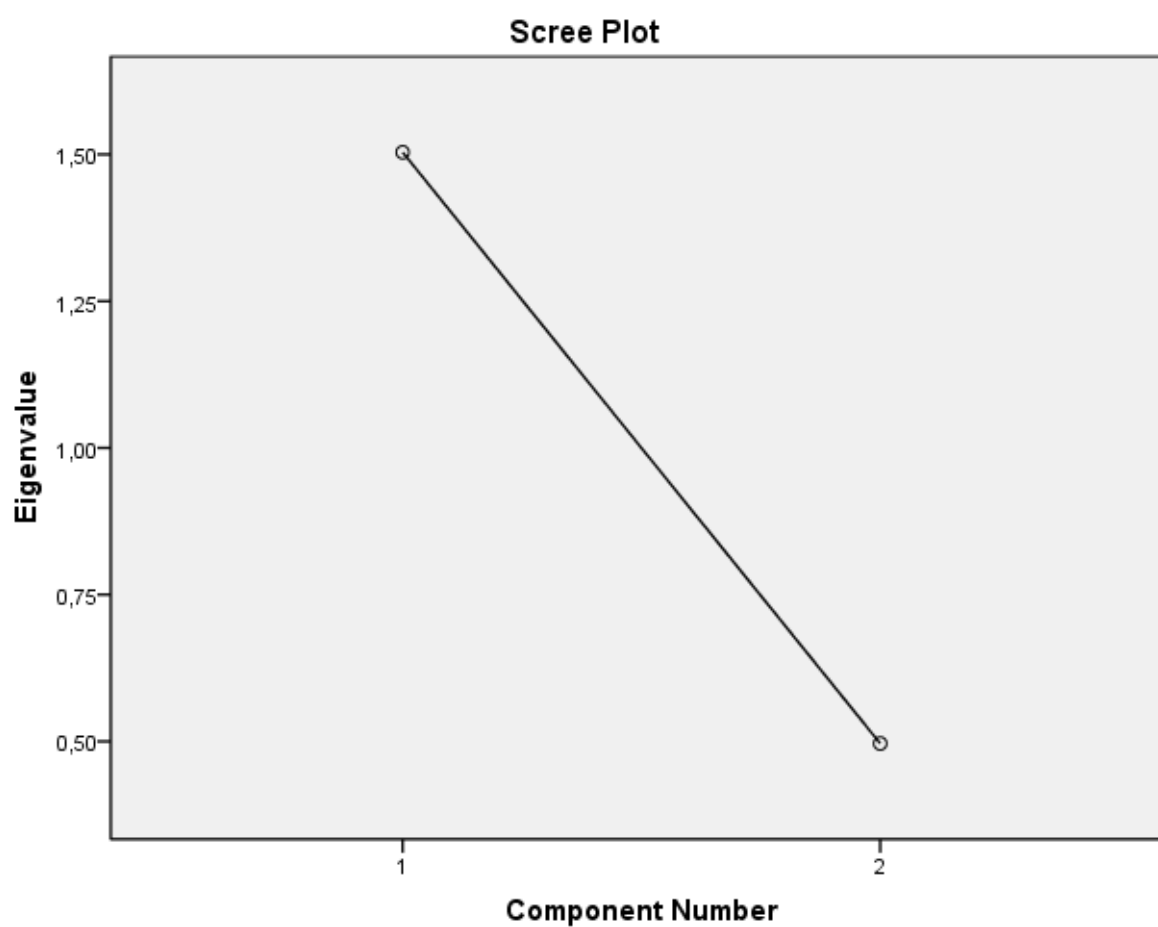
Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained				
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	1,504	75,181	75,181	1,504
2	,496	24,819	100,000	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained		
Component	Extraction Sums of Squared Loadings	
	% of Variance	Cumulative %
1	75,181	75,181
2		

Extraction Method: Principal Component Analysis.



Component Matrix^a

	Component 1
Økonomisk risiko Jeg er bange for at taste NemId koderne forkert og dermed lide økonomisk tab.	,867
Økonomisk risiko Jeg er bange for at jeg taber min NemId og at den ender i de forkerte hænder.	,867

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Sikkerhedsmæssig risiko

Correlation Matrix

	Sikkerhedsmæssig risiko Jeg tænker meget over hvor godt mine personlige oplysninger er beskyttet.	Sikkerhedsmæssig risiko Jeg synes at beskyttelsen af de personlige oplysninger med NemId er tilstrækkelig.	Sikkerhedsmæssig risiko Jeg synes at NemId er en mere sikker løsning end de tidligere løsninger.
Correlation	1,000	,285	,230
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg tænker meget over hvor godt mine personlige oplysninger er beskyttet.			
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg synes at beskyttelsen af de personlige oplysninger med NemId er tilstrækkelig.	,285	1,000	,724

Sikkerhedsmæssig risiko Jeg synes at NemId er en mere sikker løsning end de tidligere løsninger.	,230	,724	1,000
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg føler det som en dobbelt sikkerhed at der både er en kode og et NemId kort.	,215	,601	,729
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg var mere tryk ved min gamle netbank løsning.	,261	,596	,681

Correlation Matrix

	Sikkerhedsmæssig risiko Jeg føler det som en dobbelt sikkerhed at der både er en kode og et NemId kort.	Sikkerhedsmæssig risiko Jeg var mere tryk ved min gamle netbank løsning.
Correlation		
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg tænker meget over hvor godt mine personlige oplysninger er beskyttet.	,215	,261
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg synes at beskyttelsen af de personlige oplysninger med NemId er tilstrækkelig.	,601	,596
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg synes at NemId er en mere sikker løsning end de tidligere løsninger.	,729	,681
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg føler det som en dobbelt sikkerhed at der både er en kode og et NemId kort.	1,000	,557
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg var mere tryk ved min gamle netbank løsning.	,557	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,823
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	820,222
	df	10
	Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Sikkerhedsmæssig risiko	1,000	,166
Jeg tænker meget over hvor godt mine personlige oplysninger er beskyttet.		
Sikkerhedsmæssig risiko	1,000	,723
Jeg synes at beskyttelsen af de personlige oplysninger med NemId er tilstrækkelig.		
Sikkerhedsmæssig risiko	1,000	,820
Jeg synes at NemId er en mere sikker løsning end de tidligere løsninger.		
Sikkerhedsmæssig risiko	1,000	,688
Jeg føler det som en dobbelt sikkerhed at der både er en kode og et NemId kort.		
Sikkerhedsmæssig risiko	1,000	,670
Jeg var mere tryk ved min gamle netbank løsning.		

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Correlation Matrix

		Sikkerhedsmæssig risiko Jeg synes at beskyttelsen af de personlige oplysninger med NemId er tilstrækkelig.	Sikkerhedsmæssig risiko Jeg synes at NemId er en mere sikker løsning end de tidligere løsninger.
Correlation	Sikkerhedsmæssig risiko Jeg synes at beskyttelsen af de personlige oplysninger med NemId er tilstrækkelig.	1,000	,725
	Sikkerhedsmæssig risiko Jeg synes at NemId er en mere sikker løsning end de tidligere løsninger.	,725	1,000
	Sikkerhedsmæssig risiko Jeg føler det som en dobbelt sikkerhed at der både er en kode og et NemId kort.	,603	,731
	Sikkerhedsmæssig risiko Jeg var mere tryk ved min gamle netbank løsning.	,599	,683

Correlation Matrix

		Sikkerhedsmæssig risiko Jeg føler det som en dobbelt sikkerhed at der både er en kode og et NemId kort.	Sikkerhedsmæssig risiko Jeg var mere tryk ved min gamle netbank løsning.
Correlation	Sikkerhedsmæssig risiko Jeg synes at beskyttelsen af de personlige oplysninger med NemId er tilstrækkelig.	,603	,599
	Sikkerhedsmæssig risiko Jeg synes at NemId er en mere sikker løsning end de tidligere løsninger.	,731	,683

Sikkerhedsmæssig risiko Jeg føler det som en dobbelt sikkerhed at der både er en kode og et NemId kort.	1,000	,559
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg var mere tryk ved min gamle netbank løsning.	,559	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,817
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	792,243
df	6
Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg synes at beskyttelsen af de personlige oplysninger med NemId er tilstrækkelig.	1,000	,726
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg synes at NemId er en mere sikker løsning end de tidligere løsninger.	1,000	,843
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg føler det som en dobbelt sikkerhed at der både er en kode og et NemId kort.	1,000	,708
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg var mere tryk ved min gamle netbank løsning.	1,000	,677

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

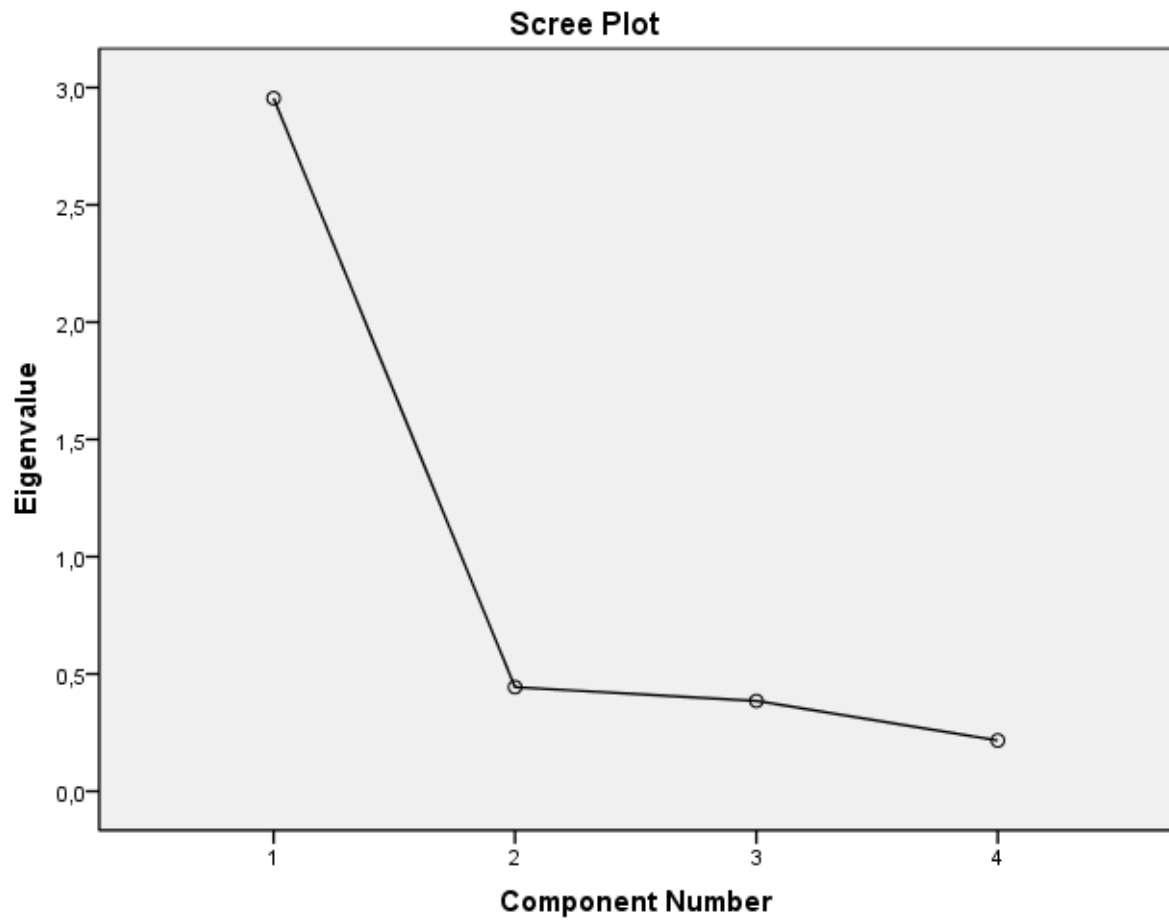
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	2,955	73,867	73,867	2,955
2	,444	11,098	84,966	
3	,385	9,626	94,591	
4	,216	5,409	100,000	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Extraction Sums of Squared Loadings	
	% of Variance	Cumulative %
1	73,867	73,867
2		
3		
4		

Extraction Method: Principal Component Analysis.



Component Matrix^a

	Componen
	t
	1
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg synes at NemId er en mere sikker løsning end de tidligere løsninger.	,918
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg synes at beskyttelsen af de personlige oplysninger med NemId er tilstrækkelig.	,852
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg føler det som en dobbelt sikkerhed at der både er en kode og et NemId kort.	,842

Sikkerhedsmæssig risiko	,823
Jeg var mere tryk ved min gamle netbank løsning.	

Extraction Method: Principal Component

Analysis.

a. 1 components extracted.

Generel bekymring

Correlation Matrix

	Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? Computervirus eller andre skadelige programtyper fx orme, trojanske heste, bagdøre, adware og spyware, der medfører tab af informationer eller tab af tid?	Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? Misbrug af personoplysning er på internettet eller /og andre former for krænkelse af privatlivets fred fx billeder, videoer, følsomme personoplysning er mv.?
Correlation	1,000	,582

Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? Misbrug af personoplysninger på internettet eller /og andre former for krænkelse af privatlivets fred fx billeder, videoer, følsomme personoplysninger mv.?	,582	1,000
Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? Økonomisk tab som følge af falske e-mails (phishing) eller bedrageriske hjemmesider (pharming), hvor svindlere forsøger at få fat på kreditkort- eller netbankoply	,552	,511
Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? Økonomisk tab som følge af misbrug af kreditkort til betalinger?	,520	,449

Correlation Matrix

		Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? Økonomisk tab som følge af falske e-mails (phishing) eller bedrageriske hjemmesider (pharming), hvor svindlere forsøger at få fat på kreditkort- eller netbankoply	Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? Økonomisk tab som følge af misbrug af kreditkort til betalinger?
Correlation	Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? Computervirus eller andre skadelige programtyper fx orme, trojanske heste, bagdøre, adware og spyware, der medfører tab af informationer eller tab af tid?	,552	,520
	Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? Misbrug af personoplysninger på internettet eller /og andre former for krænkelse af privatlivets fred fx billeder, videoer, følsomme personoplysninger mv.?	,511	,449

Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? Økonomisk tab som følge af falske e-mails (phishing) eller bedrageriske hjemmesider (pharming), hvor svindlere forsøger at få fat på kreditkort- eller netbankoply	1,000	,574
Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? Økonomisk tab som følge af misbrug af kreditkort til betalinger?	,574	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,791
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	543,708
df	6
Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? Computervirus eller andre skadelige programtyper fx orme, trojanske heste, bagdøre, adware og spyware, der medfører tab af informationer eller tab af tid?	1,000	,685

Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? Misbrug af personoplysninger på internettet eller /og andre former for krænkelse af privatlivets fred fx billeder, videoer, følsomme personoplysninger mv.?	1,000	,618
Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? Økonomisk tab som følge af falske e-mails (phishing) eller bedrageriske hjemmesider (pharming), hvor svindlere forsøger at få fat på kreditkort- eller netbankoply	1,000	,674
Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? Økonomisk tab som følge af misbrug af kreditkort til betalinger?	1,000	,618

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained				
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	2,595	64,882	64,882	2,595
2	,580	14,504	79,386	
3	,421	10,513	89,899	
4	,404	10,101	100,000	

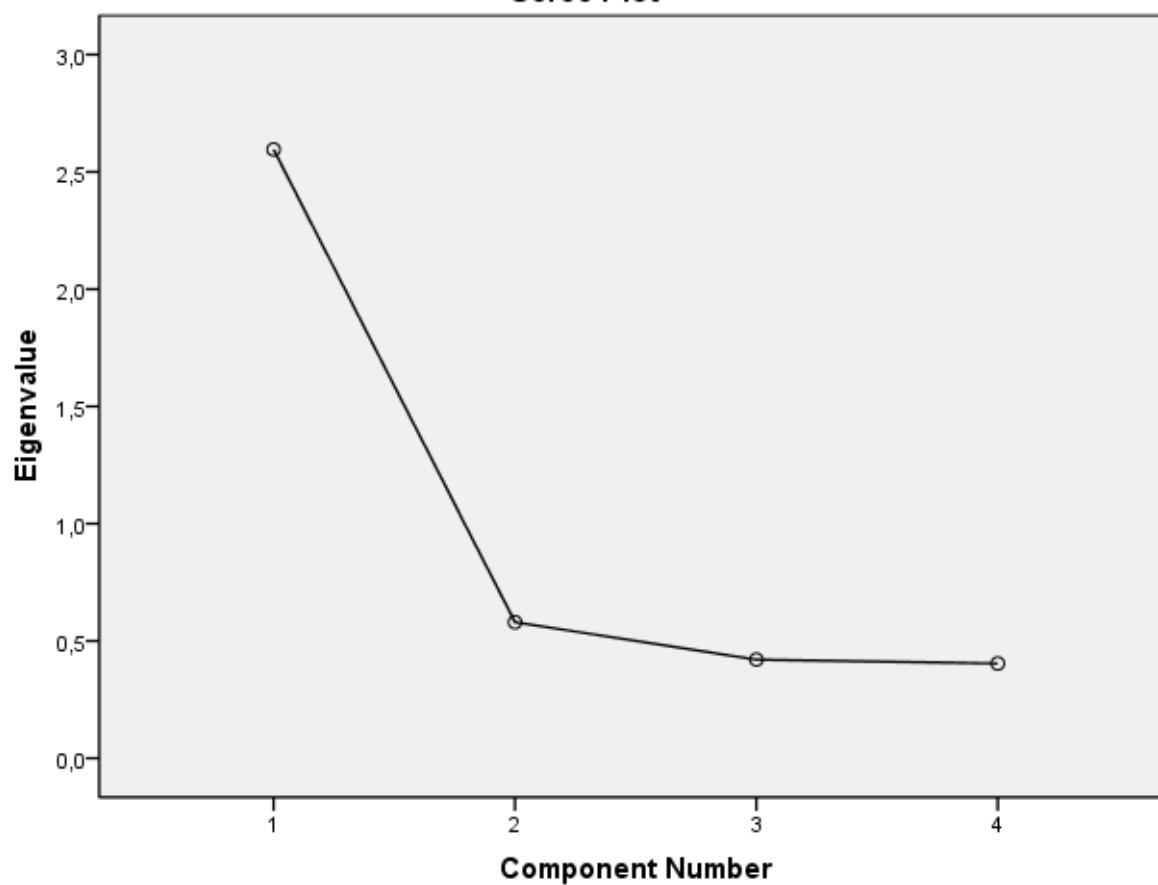
Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Extraction Sums of Squared Loadings	
	% of Variance	Cumulative %
1	64,882	64,882
2		
3		
4		

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Scree Plot



Component Matrix^a

	Componen t
	1
Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? Computervirus eller andre skadelige programtyper fx orme, trojanske heste, bagdøre, adware og spyware, der medfører tab af informationer eller tab af tid?	,827
Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? Økonomisk tab som følge af falske e-mails (phishing) eller bedrageriske hjemmesider (pharming), hvor svindlere forsøger at få fat på kreditkort- eller netbankoply	,821
Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? Økonomisk tab som følge af misbrug af kreditkort til betalinger?	,786

Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? Misbrug af personoplysninger på internettet eller /og andre former for krænkelse af privatlivets fred fx billeder, videoer, følsomme personoplysninger mv.?	,786
---	------

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Oplevet nytte

Correlation Matrix

	Oplevet nytte Jeg synes at det er smart at kunne logge på Netbank med NemId fra hvilken som helst computer.	Oplevet nytte Jeg synes at brugen af NemId gør det lettere for mig at logge på Netbanken.	Oplevet nytte Jeg logger på min netbank oftere end tidligere.
Correlation Oplevet nytte Jeg synes at det er smart at kunne logge på Netbank med NemId fra hvilken som helst computer.	1,000	,522	,394
Oplevet nytte Jeg synes at brugen af NemId gør det lettere for mig at logge på Netbanken.	,522	1,000	,675
Oplevet nytte Jeg logger på min netbank oftere end tidligere.	,394	,675	1,000
Oplevet nytte NemId giver mig flere muligheder.	,446	,580	,553

Oplevet nytte Jeg synes at NemId er fleksibelt.	,519	,678	,582
Oplevet nytte Det er blevet nemmere for mig at huske adgangskoder da jeg nu kun skal huske en.	,362	,593	,522

Correlation Matrix

	Oplevet nytte NemId giver mig flere muligheder.	Oplevet nytte Jeg synes at NemId er fleksibelt.	Oplevet nytte Det er blevet nemmere for mig at huske adgangskoder da jeg nu kun skal huske en.
Correlation Oplevet nytte Jeg synes at det er smart at kunne logge på Netbank med NemId fra hvilken som helst computer.	,446	,519	,362
Oplevet nytte Jeg synes at brugen af NemId gør det lettere for mig at logge på Netbanken.	,580	,678	,593
Oplevet nytte Jeg logger på min netbank oftere end tidligere.	,553	,582	,522
Oplevet nytte NemId giver mig flere muligheder.	1,000	,776	,618
Oplevet nytte Jeg synes at NemId er fleksibelt.	,776	1,000	,653
Oplevet nytte Det er blevet nemmere for mig at huske adgangskoder da jeg nu kun skal huske en.	,618	,653	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,866
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	1302,351
df	15
Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Oplevet nytte Jeg synes at det er smart at kunne logge på Netbank med NemId fra hvilken som helst computer.	1,000	,428
Oplevet nytte Jeg synes at brugen af NemId gør det lettere for mig at logge på Netbanken.	1,000	,719
Oplevet nytte Jeg logger på min netbank oftere end tidligere.	1,000	,605
Oplevet nytte NemId giver mig flere muligheder.	1,000	,700
Oplevet nytte Jeg synes at NemId er fleksibelt.	1,000	,786
Oplevet nytte Det er blevet nemmere for mig at huske adgangskoder da jeg nu kun skal huske en.	1,000	,617

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Correlation Matrix

	Oplevet nytte Jeg synes at brugen af NemId gør det lettere for mig at logge på Netbanken.	Oplevet nytte Jeg logger på min netbank oftere end tidligere.	Oplevet nytte NemId giver mig flere muligheder.
Correlation Oplevet nytte Jeg synes at brugen af NemId gør det lettere for mig at logge på Netbanken.	1,000	,675	,580
Oplevet nytte Jeg logger på min netbank oftere end tidligere.	,675	1,000	,553

Oplevet nytte NemId giver mig flere muligheder.	,580	,553	1,000
Oplevet nytte Jeg synes at NemId er fleksibelt.	,678	,582	,776
Oplevet nytte Det er blevet nemmere for mig at huske adgangskoder da jeg nu kun skal huske en.	,593	,522	,618

Correlation Matrix

		Oplevet nytte Det er blevet nemmere for mig at huske adgangskoder da jeg nu kun skal huske en.
Correlation	Oplevet nytte Jeg synes at brugen af NemId gør det lettere for mig at logge på Netbanken.	,678
	Oplevet nytte Jeg logger på min netbank oftere end tidligere.	,582
	Oplevet nytte NemId giver mig flere muligheder.	,776
	Oplevet nytte Jeg synes at NemId er fleksibelt.	1,000
	Oplevet nytte Det er blevet nemmere for mig at huske adgangskoder da jeg nu kun skal huske en.	,653
		1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,844
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	1148,404
df	10
Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Oplevet nytte Jeg synes at brugen af NemId gør det lettere for mig at logge på Netbanken.	1,000	,712
Oplevet nytte Jeg logger på min netbank oftere end tidligere.	1,000	,627
Oplevet nytte NemId giver mig flere muligheder.	1,000	,717
Oplevet nytte Jeg synes at NemId er fleksibelt.	1,000	,789
Oplevet nytte Det er blevet nemmere for mig at huske adgangskoder da jeg nu kun skal huske en.	1,000	,653

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	3,497	69,947	69,947	3,497
2	,561	11,216	81,163	
3	,412	8,249	89,412	
4	,326	6,525	95,936	
5	,203	4,064	100,000	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

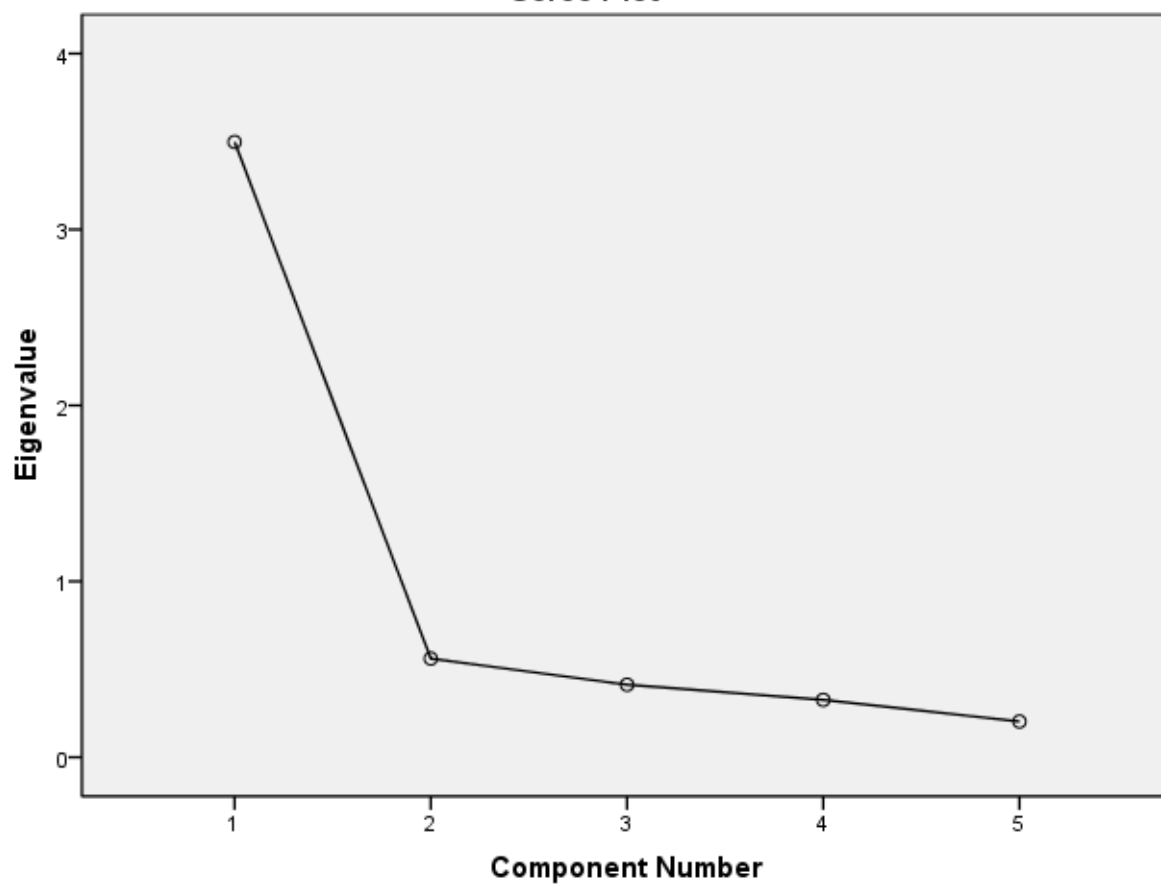
Component	Extraction Sums of Squared Loadings	
	% of Variance	Cumulative %
1	69,947	69,947
2		
3		
4		
5		

Total Variance Explained

Component	Extraction Sums of Squared Loadings	
	% of Variance	Cumulative %
1	69,947	69,947
2		
3		
4		
5		

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Scree Plot



Component Matrix^a

	Componen
	t
	1

Oplevet nytte Jeg synes at NemId er fleksibelt.	,888
Oplevet nytte NemId giver mig flere muligheder.	,847
Oplevet nytte Jeg synes at brugen af NemId gør det lettere for mig at logge på Netbanken.	,844
Oplevet nytte Det er blevet nemmere for mig at huske adgangskoder da jeg nu kun skal huske en.	,808
Oplevet nytte Jeg logger på min netbank oftere end tidligere.	,792

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Oplevet brugervenlighed

Correlation Matrix

	Oplevet brugervenlighed Jeg synes at det har været nemt at lære at bruge NemId.	Oplevet brugervenlighed Jeg synes at brugen af NemId kræver stor mental indsats.
Correlation Oplevet brugervenlighed Jeg synes at det har været nemt at lære at bruge NemId.	1,000	,598
Oplevet brugervenlighed Jeg synes at brugen af NemId kræver stor mental indsats.	,598	1,000
Oplevet brugervenlighed Jeg synes at det er blevet lettere med den samme login boks over det hele.	,448	,327

Correlation Matrix

		Oplevet brugervenlighed Jeg synes at det har været nemt at lære at bruge NemId.	Oplevet brugervenlighed Jeg synes at brugen af NemId kræver stor mental indsats.
Correlation	Oplevet brugervenlighed Jeg synes at det har været nemt at lære at bruge NemId.	1,000	,598
	Oplevet brugervenlighed Jeg synes at brugen af NemId kræver stor mental indsats.	,598	1,000
	Oplevet brugervenlighed Jeg synes at det er blevet letter med den samme login boks over det hele.	,448	,327
	Oplevet brugervenlighed Jeg synes at NemId kortet er svær at læse.	,397	,446

Correlation Matrix

		Oplevet brugervenlighed Jeg synes at det er blevet letter med den samme login boks over det hele.	Oplevet brugervenlighed Jeg synes at NemId kortet er svær at læse.
Correlation	Oplevet brugervenlighed Jeg synes at det har været nemt at lære at bruge NemId.	,448	,397
	Oplevet brugervenlighed Jeg synes at brugen af NemId kræver stor mental indsats.	,327	,446
	Oplevet brugervenlighed Jeg synes at det er blevet letter med den samme login boks over det hele.	1,000	,377

Correlation Matrix

	Oplevet brugervenlighed Jeg synes at det er blevet letter med den samme login boks over det hele.	Oplevet brugervenlighed Jeg synes at NemId kortet er svær at læse.
Correlation		
Oplevet brugervenlighed Jeg synes at det har været nemt at lære at bruge NemId.	,448	,397
Oplevet brugervenlighed Jeg synes at brugen af NemId kræver stor mental indsats.	,327	,446
Oplevet brugervenlighed Jeg synes at det er blevet letter med den samme login boks over det hele.	1,000	,377
Oplevet brugervenlighed Jeg synes at NemId kortet er svær at læse.	,377	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,716
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	417,974
df	6
Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Oplevet brugervenlighed Jeg synes at det har været nemt at lære at bruge NemId.	1,000	,675

Oplevet brugervenlighed Jeg synes at brugen af NemId kræver stor mental indsats.	1,000	,634
Oplevet brugervenlighed Jeg synes at det er blevet letter med den samme login boks over det hele.	1,000	,476
Oplevet brugervenlighed Jeg synes at NemId kortet er svær at læse.	1,000	,520

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Correlation Matrix

	Oplevet brugervenlighed Jeg synes at det har været nemt at lære at bruge NemId.	Oplevet brugervenlighed Jeg synes at brugen af NemId kræver stor mental indsats.	Oplevet brugervenlighed Jeg synes at NemId kortet er svær at læse.
Correlation			
Oplevet brugervenlighed Jeg synes at det har været nemt at lære at bruge NemId.	1,000	,601	,400
Oplevet brugervenlighed Jeg synes at brugen af NemId kræver stor mental indsats.	,601	1,000	,440
Oplevet brugervenlighed Jeg synes at NemId kortet er svær at læse.	,400	,440	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,655
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	302,913
	df
	3
	Sig.
	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Oplevet brugervenlighed Jeg synes at det har været nemt at lære at bruge NemId.	1,000	,698
Oplevet brugervenlighed Jeg synes at brugen af NemId kræver stor mental indsats.	1,000	,729
Oplevet brugervenlighed Jeg synes at NemId kortet er svær at læse.	1,000	,540

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

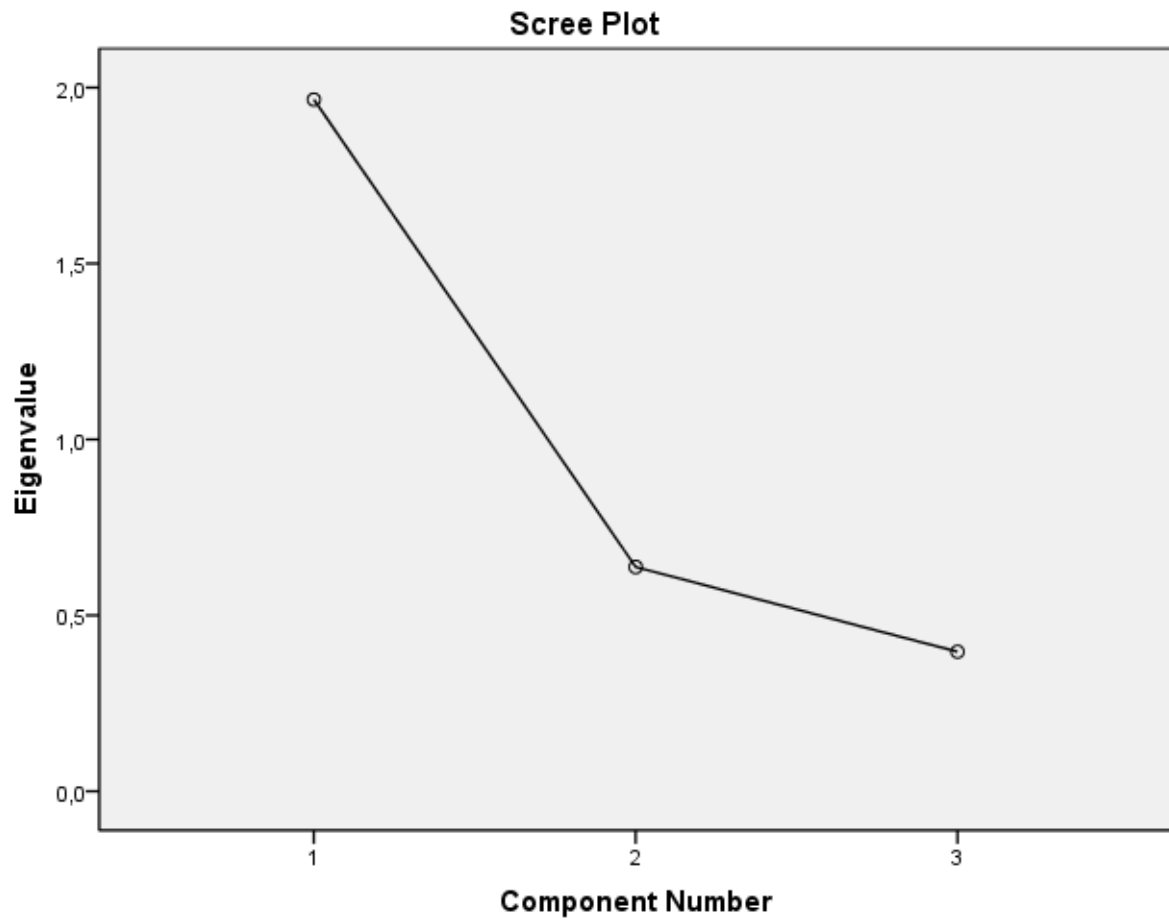
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	1,966	65,537	65,537	1,966
_ 2	,637	21,242	86,780	
3	,397	13,220	100,000	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Extraction Sums of Squared Loadings	
	% of Variance	Cumulative %
1	65,537	65,537
_ 2		
3		

Extraction Method: Principal Component Analysis.



Component Matrix^a

	Componen t
	1
Oplevet brugervenlighed Jeg synes at brugen af NemId kræver stor mental indsats.	,854
Oplevet brugervenlighed Jeg synes at det har været nemt at lære at bruge NemId.	,835
Oplevet brugervenlighed Jeg synes at NemId kortet er svær at læse.	,735

Extraction Method: Principal Component
Analysis.

Component Matrix^a

	Componen t
	1
Oplevet brugervenlighed Jeg synes at brugen af NemId kræver stor mental indsats.	,854
Oplevet brugervenlighed Jeg synes at det har været nemt at lære at bruge NemId.	,835
Oplevet brugervenlighed Jeg synes at NemId kortet er svær at læse.	,735

Extraction Method: Principal Component
Analysis.

a. 1 components extracted.

Kvaliteten i kommunikationen

Correlation Matrix

		Kommunikation Jeg føler at jeg havde den nødvendige information om NemId før jeg gik i gang med at bruge det.	Kommunikation Jeg ved hvem jeg skal kontakte hvis jeg får problemer med NemId.
Correlation	Kommunikation Jeg føler at jeg havde den nødvendige information om NemId før jeg gik i gang med at bruge det.	1,000	,437
	Kommunikation Jeg ved hvem jeg skal kontakte hvis jeg får problemer med NemId.	,437	1,000

Kommunikation Jeg ønsker mere information omkring sikkerheden ved NemId.	,380	,248
Kommunikation Jeg ved hvor jeg skal finde yderligere information om NemId.	,431	,675

Correlation Matrix

	Kommunikation Jeg ønsker mere information omkring sikkerheden ved NemId.	Kommunikation Jeg ved hvor jeg skal finde yderligere information om NemId.
Correlation Kommunikation Jeg føler at jeg havde den nødvendige information om NemId før jeg gik i gang med at bruge det.	,380	,431
Kommunikation Jeg ved hvem jeg skal kontakte hvis jeg får problemer med NemId.	,248	,675
Kommunikation Jeg ønsker mere information omkring sikkerheden ved NemId.	1,000	,351
Kommunikation Jeg ved hvor jeg skal finde yderligere information om NemId.	,351	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,681
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	429,022
df	6
Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Kommunikation Jeg føler at jeg havde den nødvendige information om NemId før jeg gik i gang med at bruge det.	1,000	,546
Kommunikation Jeg ved hvem jeg skal kontakte hvis jeg får problemer med NemId.	1,000	,660
Kommunikation Jeg ønsker mere information omkring sikkerheden ved NemId.	1,000	,368
Kommunikation Jeg ved hvor jeg skal finde yderligere information om NemId.	1,000	,709

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Correlation Matrix

	Kommunikation Jeg føler at jeg havde den nødvendige information om NemId før jeg gik i gang med at bruge det.	Kommunikation Jeg ved hvem jeg skal kontakte hvis jeg får problemer med NemId.	Kommunikation Jeg ved hvor jeg skal finde yderligere information om NemId.
Correlation	1,000	,446	,443
Kommunikation Jeg føler at jeg havde den nødvendige information om NemId før jeg gik i gang med at bruge det.			
Kommunikation Jeg ved hvem jeg skal kontakte hvis jeg får problemer med NemId.	,446	1,000	,678

Correlation Matrix

	Kommunikation Jeg føler at jeg havde den nødvendige information om NemId før jeg gik i gang med at bruge det.	Kommunikation Jeg ved hvem jeg skal kontakte hvis jeg får problemer med NemId.	Kommunikation Jeg ved hvor jeg skal finde yderligere information om NemId.
Correlation	1,000	,446	,443
Kommunikation Jeg føler at jeg havde den nødvendige information om NemId før jeg gik i gang med at bruge det.	,446	1,000	,678
Kommunikation Jeg ved hvem jeg skal kontakte hvis jeg får problemer med NemId.	,443	,678	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,654
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	360,513
df	3
Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Kommunikation Jeg føler at jeg havde den nødvendige information om NemId før jeg gik i gang med at bruge det.	1,000	,539
Kommunikation Jeg ved hvem jeg skal kontakte hvis jeg får problemer med NemId.	1,000	,758

Kommunikation Jeg ved hvor jeg skal finde yderligere information om NemId.	1,000	,755
--	-------	------

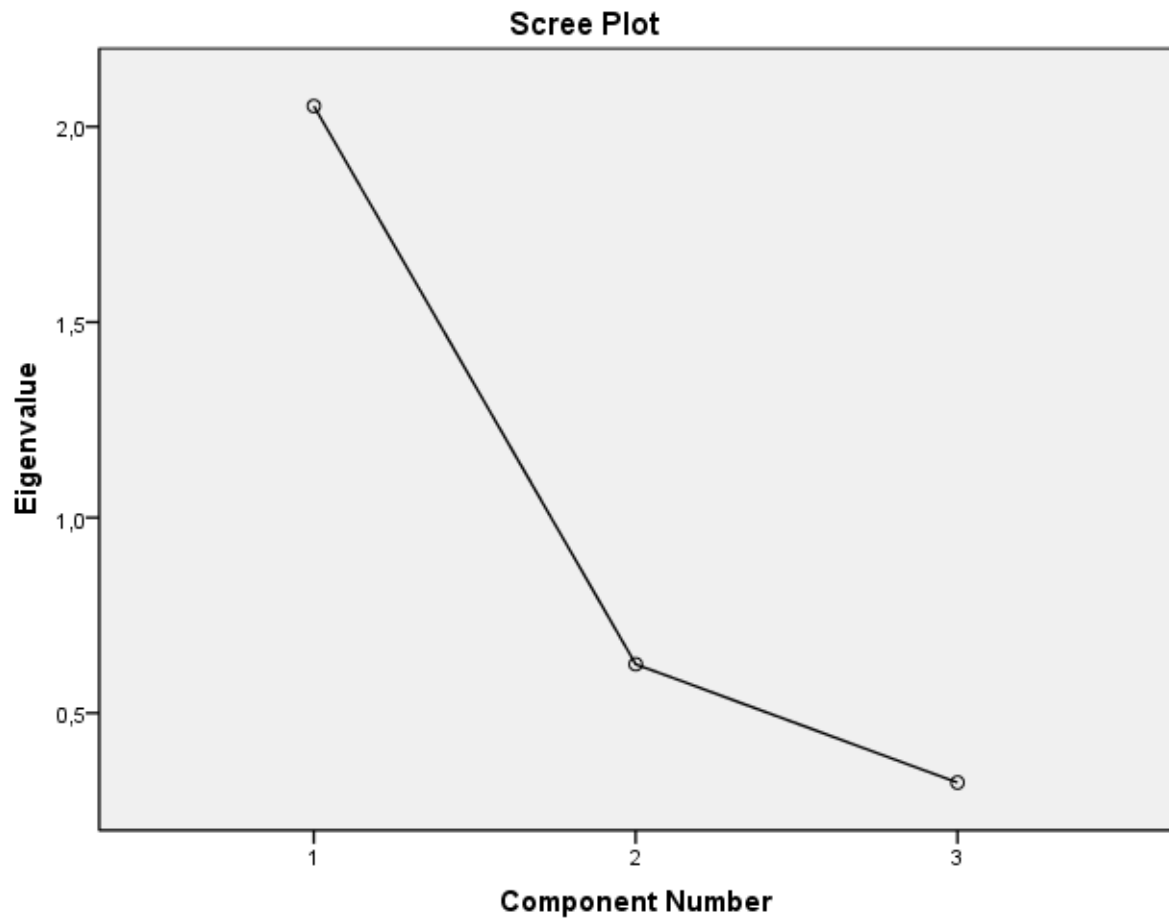
Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained				
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	2,053	68,428	68,428	2,053
_ 2	,625	20,828	89,256	
3	,322	10,744	100,000	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained		
Component	Extraction Sums of Squared Loadings	
	% of Variance	Cumulative %
1	68,428	68,428
_ 2		
3		

Extraction Method: Principal Component Analysis.



Component Matrix^a

	Componen t
	1
Kommunikation Jeg ved hvem jeg skal kontakte hvis jeg får problemer med NemId.	,871
Kommunikation Jeg ved hvor jeg skal finde yderligere information om NemId.	,869
Kommunikation Jeg føler at jeg havde den nødvendige information om NemId før jeg gik i gang med at bruge det.	,734

Innovationsvillighed

Correlation Matrix

		Innovationsvillighed Jeg vil gerne have et arbejde hvor der er mange forskellige opgaver.	Innovationsvillighed Hvis mennesker holdt op med at spille deres tid med at eksperimentere, vil der blive udrettet meget mere.	Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye og anderledes ting.
Correlation	Innovationsvillighed Jeg vil gerne have et arbejde hvor der er mange forskellige opgaver.	1,000	-,214	,398
	Innovationsvillighed Hvis mennesker holdt op med at spille deres tid med at eksperimentere, vil der blive udrettet meget mere.	-,214	1,000	-,200
	Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye og anderledes ting.	,398	-,200	1,000
	Innovationsvillighed Jeg prøver ofte nye ting før mine venner og naboer gør det.	,261	-,148	,523
	Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye produkter for at se hvordan de er.	,263	-,152	,480
	Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at tage chancer.	,261	-,160	,440

Correlation Matrix

		Innovationsvillighed Jeg prøver ofte nye ting før mine venner og naboer gør det.	Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye produkter for at se hvordan de er.	Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at tage chancer.
Correlation	Innovationsvillighed Jeg vil gerne have et arbejde hvor der er mange forskellige opgaver.	,261	,263	,261
	Innovationsvillighed Hvis mennesker holdt op med at spille deres tid med at eksperimentere, vil der blive udrettet meget mere.	-,148	-,152	-,160
	Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye og anderledes ting.	,523	,480	,440
	Innovationsvillighed Jeg prøver ofte nye ting før mine venner og naboer gør det.	1,000	,535	,322
	Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye produkter for at se hvordan de er.	,535	1,000	,353
	Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at tage chancer.	,322	,353	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,795
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	501,515
	df
	15
	Sig.
	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Innovationsvillighed Jeg vil gerne have et arbejde hvor der er mange forskellige opgaver.	1,000	,337
Innovationsvillighed Hvis mennesker holdt op med at spilde deres tid med at eksperimentere, vil der blive udrettet meget mere.	1,000	,137
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye og anderledes ting.	1,000	,653
Innovationsvillighed Jeg prøver ofte nye ting før mine venner og naboer gør det.	1,000	,557
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye produkter for at se hvordan de er.	1,000	,549
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at tage chancer.	1,000	,418

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Correlation Matrix

	Innovationsvillighed Jeg vil gerne have et arbejde hvor der er mange forskellige opgaver.	Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye og anderledes ting.	Innovationsvillighed Jeg prøver ofte nye ting før mine venner og naboer gør det.
Correlation Innovationsvillighed Jeg vil gerne have et arbejde hvor der er mange forskellige opgaver.	1,000	,395	,262

Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye og anderledes ting.	,395	1,000	,529
Innovationsvillighed Jeg prøver ofte nye ting før mine venner og naboer gør det.	,262	,529	1,000
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye produkter for at se hvordan de er.	,260	,479	,541
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at tage chancer.	,256	,441	,335

Correlation Matrix

	Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye produkter for at se hvordan de er.	Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at tage chancer.
Correlation		
Innovationsvillighed Jeg vil gerne have et arbejde hvor der er mange forskellige opgaver.	,260	,256
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye og anderledes ting.	,479	,441
Innovationsvillighed Jeg prøver ofte nye ting før mine venner og naboer gør det.	,541	,335
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye produkter for at se hvordan de er.	1,000	,363
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at tage chancer.	,363	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,786
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	487,931
	df	10
	Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Innovationsvillighed Jeg vil gerne have et arbejde hvor der er mange forskellige opgaver.	1,000	,318
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye og anderledes ting.	1,000	,663
Innovationsvillighed Jeg prøver ofte nye ting før mine venner og naboer gør det.	1,000	,589
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye produkter for at se hvordan de er.	1,000	,572
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at tage chancer.	1,000	,433

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Correlation Matrix

	Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye og anderledes ting.	Innovationsvillighed Jeg prøver ofte nye ting før mine venner og naboer gør det.
Correlation		
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye og anderledes ting.	1,000	,532
Innovationsvillighed Jeg prøver ofte nye ting før mine venner og naboer gør det.	,532	1,000

Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye produkter for at se hvordan de er.	,482	,542
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at tage chancer.	,446	,341

Correlation Matrix

	Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye produkter for at se hvordan de er.	Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at tage chancer.
Correlation		
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye og anderledes ting.	,482	,446
Innovationsvillighed Jeg prøver ofte nye ting før mine venner og naboer gør det.	,542	,341
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye produkter for at se hvordan de er.	1,000	,366
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at tage chancer.	,366	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,758
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	df
	Sig.
	419,783
	6
	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye og anderledes ting.	1,000	,656
Innovationsvillighed Jeg prøver ofte nye ting før mine venner og naboer gør det.	1,000	,636
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye produkter for at se hvordan de er.	1,000	,616
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at tage chancer.	1,000	,456

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Correlation Matrix

	Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye og anderledes ting.	Innovationsvillighed Jeg prøver ofte nye ting før mine venner og naboer gør det.	Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye produkter for at se hvordan de er.
Correlation			
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye og anderledes ting.	1,000	,532	,482
Innovationsvillighed Jeg prøver ofte nye ting før mine venner og naboer gør det.	,532	1,000	,542
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye produkter for at se hvordan de er.	,482	,542	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,694
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	311,531
	df	3
	Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye og anderledes ting.	1,000	,659
Innovationsvillighed Jeg prøver ofte nye ting før mine venner og naboer gør det.	1,000	,711
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye produkter for at se hvordan de er.	1,000	,668

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

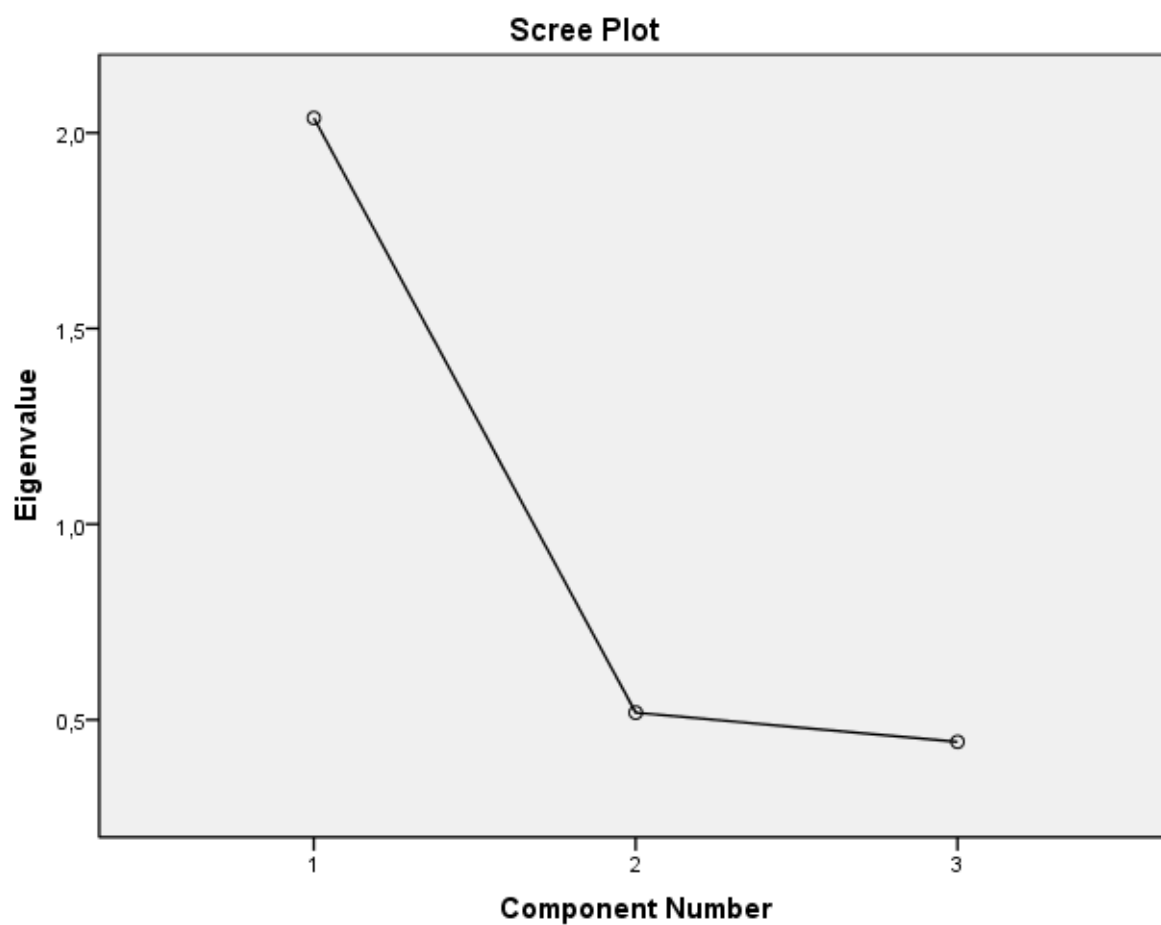
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	2,038	67,930	67,930	2,038
_ 2	,518	17,279	85,208	
3	,444	14,792	100,000	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Extraction Sums of Squared Loadings	
	% of Variance	Cumulative %
1	67,930	67,930
_ 2		
3		

Extraction Method: Principal Component Analysis.



Component Matrix^a

	Componen t
	1
Innovationsvillighed Jeg prøver ofte nye ting før mine venner og naboer gør det.	,843
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye produkter for at se hvordan de er.	,817
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye og anderledes ting.	,812

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
Innovationsvillighed Jeg prøver ofte nye ting før mine venner og naboer gør det.	,843
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye produkter for at se hvordan de er.	,817
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye og anderledes ting.	,812

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Færdigheder i at bruge computer og internet

Correlation Matrix

		Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: oprette en emailkonto?	Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: sende e-post med bilag/vedhæftede filer?	Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: skrive beskeder i chat-rum, på debatforum, online nyhedsgrupper?
Correlation	Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: oprette en emailkonto?	1,000	,108	,246
	Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: sende e-post med bilag/vedhæftede filer?	,108	1,000	,155

Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: skrive beskeder i chat-rum, på debatforum, online nyhedsgrupper?	,246	,155	1,000
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: bruge internettet til at foretage telefonopkald?	,178	,094	,165
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: bruge fildeling for at dele film, videoer eller musik?	,167	,086	,238
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: installere programmer på computeren?	,401	,143	,327

Correlation Matrix

	Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: bruge internettet til at foretage telefonopkald?	Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: bruge fildeling for at dele film, videoer eller musik?	Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: installere programmer på computeren?
Correlation	Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: oprette en emailkonto?	Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: sende e-post med bilag/vedhæftede filer?	Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: skrive beskeder i chat-rum, på debatforum, online nyhedsgrupper?
	,178	,167	,401
	,094	,086	,143
	,165	,238	,327

Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: bruge internettet til at foretage telefonopkald?	1,000	,347	,200
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: bruge fildeling for at dele film, videoer eller musik?	,347	1,000	,322
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: installere programmer på computeren?	,200	,322	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,705
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	265,875
df	15
Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: oprette en emailkonto?	1,000	,380
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: sende e-post med bilag/vedhæftede filer?	1,000	,113
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: skrive beskeder i chat-rum, på debatforum, online nyhedsgrupper?	1,000	,380
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: bruge internettet til at foretage telefonopkald?	1,000	,301

Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: bruge fildeling for at dele film, videoer eller musik?	1,000	,403
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: installere programmer på computeren?	1,000	,533

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Correlation Matrix

		Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: skrive beskeder i chat-rum, på debatforum, online nyhedsgrupper?	Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: bruge internettet til at foretage telefonopkald?
Correlation	Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: oprette en emailkonto?	1,000	,246
	Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: skrive beskeder i chat-rum, på debatforum, online nyhedsgrupper?	,246	1,000
	Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: bruge internettet til at foretage telefonopkald?	,178	,165

Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: bruge fildeling for at dele film, videoer eller musik?	,167	,238	,347
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: installere programmer på computeren?	,401	,327	,200

Correlation Matrix

	Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: bruge fildeling for at dele film, videoer eller musik?	Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: installere programmer på computeren?
Correlation Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: oprette en emailkonto?	,167	,401
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: skrive beskeder i chat-rum, på debatforum, online nyhedsgrupper?	,238	,327
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: bruge internettet til at foretage telefonopkald?	,347	,200
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: bruge fildeling for at dele film, videoer eller musik?	1,000	,322
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: installere programmer på computeren?	,322	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,692
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	249,724
	df	10
	Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: oprette en emailkonto?	1,000	,391
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: skrive beskeder i chat-rum, på debatforum, online nyhedsgrupper?	1,000	,376
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: bruge internettet til at foretage telefonopkald?	1,000	,313
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: bruge fildeling for at dele film, videoer eller musik?	1,000	,424
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: installere programmer på computeren?	1,000	,544

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Correlation Matrix

		Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: oprette en emailkonto?	Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: skrive beskeder i chat- rum, på debatforum, online nyhedsgrupper?
Correlation	Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: oprette en emailkonto?	1,000	,246
	Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: skrive beskeder i chat-rum, på debatforum, online nyhedsgrupper?	,246	1,000
	Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: bruge fildeling for at dele film, videoer eller musik?	,167	,239
	Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: installere programmer på computeren?	,401	,327

Correlation Matrix

		Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: bruge fildeling for at dele film, videoer eller musik?	Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: installere programmer på computeren?
Correlation	Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: oprette en emailkonto?	,167	,401

Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: skrive beskeder i chat-rum, på debatforum, online nyhedsgrupper?	,239	,327
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: bruge fildeling for at dele film, videoer eller musik?	1,000	,322
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: installere programmer på computeren?	,322	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,672
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	186,270
df	6
Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: oprette en emailkonto?	1,000	,448
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: skrive beskeder i chat-rum, på debatforum, online nyhedsgrupper?	1,000	,430
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: bruge fildeling for at dele film, videoer eller musik?	1,000	,366

Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: installere programmer på computeren?	1,000	,618
--	-------	------

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Correlation Matrix

		Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: skrive beskeder i chat-rum, på debatforum, online nyhedsgrupper?	Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: installere programmer på computeren?
Correlation	Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: oprette en emailkonto?	1,000	,246
	Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: skrive beskeder i chat-rum, på debatforum, online nyhedsgrupper?	,246	1,000
	Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: installere programmer på computeren?	,401	,327
			1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,614
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	133,118
	df
	3
	Sig.
	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: oprette en emailkonto?	1,000	,555
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: skrive beskeder i chat-rum, på debatforum, online nyhedsgrupper?	1,000	,462
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: installere programmer på computeren?	1,000	,636

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Correlation Matrix

		Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: oprette en emailkonto?	Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: installere programmer på computeren?
Correlation	Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: oprette en emailkonto?	1,000	,401
	Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: installere programmer på computeren?	,401	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,500
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	76,431
	df	1
	Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: oprette en emailkonto?	1,000	,701
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: installere programmer på computeren?	1,000	,701

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

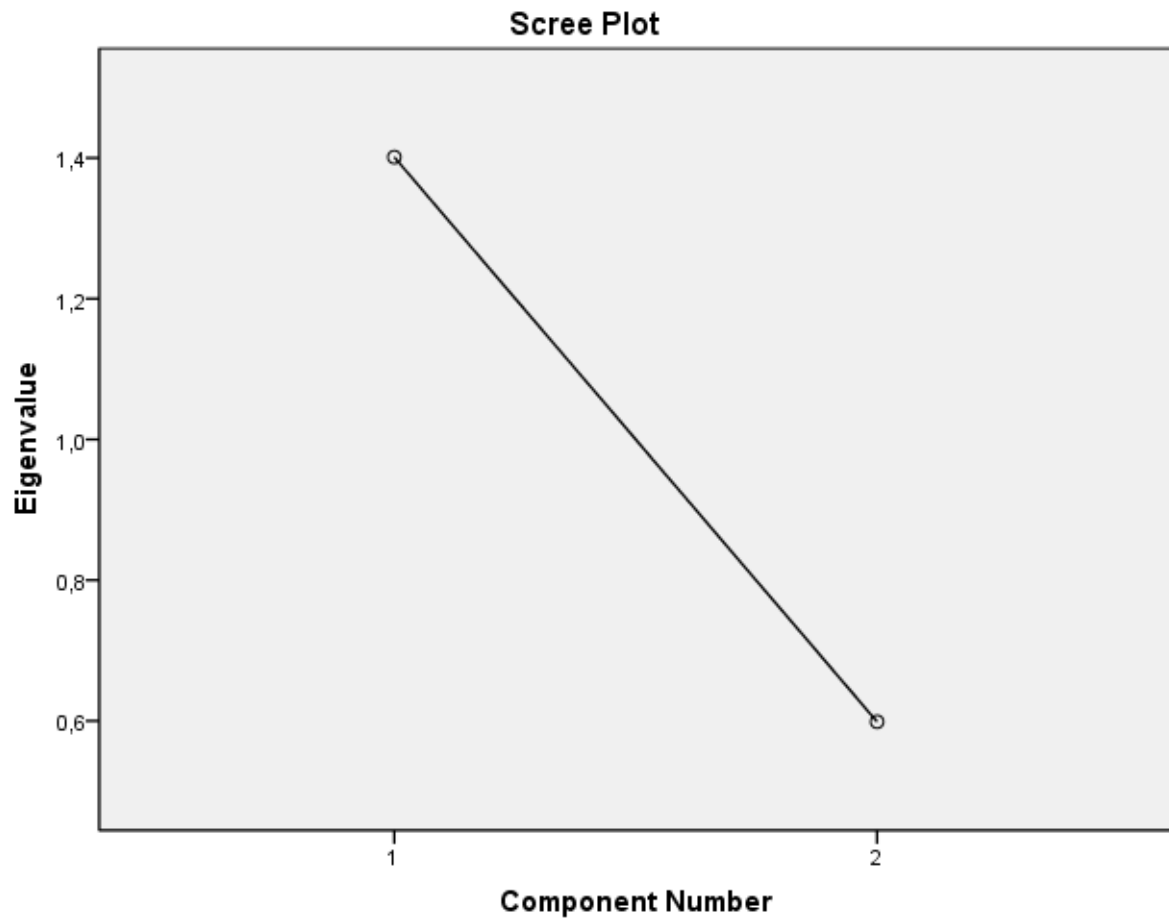
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	1,401	70,060	70,060	1,401
2	,599	29,940	100,000	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Extraction Sums of Squared Loadings	
	% of Variance	Cumulative %
1	70,060	70,060
2		

Extraction Method: Principal Component Analysis.



Component Matrix^a

	Componen t
	1
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: installere programmer på computeren?	,837
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: oprette en emailkonto?	,837

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Teknologisk angst

Correlation Matrix

		Teknologisk angst Jeg føler mig ængstelig når jeg bruger teknologi.	Teknologisk angst Teknologiske termer lyder som forvirrende jargon for mig.
Correlation	Teknologisk angst Jeg føler mig ængstelig når jeg bruger teknologi.	1,000	,621
	Teknologisk angst Teknologiske termer lyder som forvirrende jargon for mig.	,621	1,000
	Teknologisk angst Jeg undgår teknologi som jeg ikke kender.	,530	,726
	Teknologisk angst Jeg tøver med at bruge de fleste former for teknologi, i frygt for at lave fejl jeg ikke kan rette.	,587	,695

Correlation Matrix

		Teknologisk angst Jeg undgår teknologi som jeg ikke kender.	Teknologisk angst Jeg tøver med at bruge de fleste former for teknologi, i frygt for at lave fejl jeg ikke kan rette.
Correlation	Teknologisk angst Jeg føler mig ængstelig når jeg bruger teknologi.	,530	,587
	Teknologisk angst Teknologiske termer lyder som forvirrende jargon for mig.	,726	,695

Teknologisk angst Jeg undgår teknologi som jeg ikke kender.	1,000	,807
Teknologisk angst Jeg tøver med at bruge de fleste former for teknologi, i frygt for at lave fejl jeg ikke kan rette.	,807	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,790
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	1041,346
df	6
Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Teknologisk angst Jeg føler mig ængstelig når jeg bruger teknologi.	1,000	,605
Teknologisk angst Teknologiske termer lyder som forvirrende jargon for mig.	1,000	,778
Teknologisk angst Jeg undgår teknologi som jeg ikke kender.	1,000	,798
Teknologisk angst Jeg tøver med at bruge de fleste former for teknologi, i frygt for at lave fejl jeg ikke kan rette.	1,000	,809

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	2,991	74,777	74,777	2,991
2	,520	13,010	87,786	
3	,307	7,683	95,469	
4	,181	4,531	100,000	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Extraction Sums of Squared Loadings	
	% of Variance	Cumulative %
1	74,777	74,777
2		
3		
4		

Extraction Method: Principal Component Analysis.



Component Matrix^a

	Componen t
	1
Teknologisk angst Jeg tøver med at bruge de fleste former for teknologi, i frygt for at lave fejl jeg ikke kan rette.	,900
Teknologisk angst Jeg undgår teknologi som jeg ikke kender.	,893
Teknologisk angst Teknologiske termer lyder som forvirrende jargon for mig.	,882

Teknologisk angst Jeg føler mig ængstelig når jeg bruger teknologi.	,778
---	------

Extraction Method: Principal Component
Analysis.

a. 1 components extracted.

Bilag 8 Faktor loadings

Ulemper	
Jeg synes at det er blevet mere besværligt at logge på Netbank med NemId.	0,921
Det generer mig at skulle bruge NemId hver gang jeg ønsker at logge på Netbank.	0,903
Jeg synes at det tager længere tid for mig at logge på Netbank med NemId.	0,844
Jeg synes at det er besværligt at holde styr på NemId kortet hele tiden.	0,787
Forudgående erfaring	
At bruge NemId er en ny oplevelse for mig.	0,871
NemId er anderledes at bruge end andre software programmer jeg har brugt tidligere.	0,842
Brugen af NemId er forskellig fra de metoder jeg tidligere brugte for at logge på Netbank.	0,802
Driftssikkerhed	
Jeg har tillid til at NemId altid fungerer.	0,865
Når jeg bruger NemId er jeg bange for at forbindelsen svigter eller forsvinder helt.	0,865
Økonomisk risiko	
Jeg er bange for at jeg taber min NemId og at den ender i de forkerte hænder.	0,867
Jeg er bange for at taste NemId koderne forkert og dermed lide økonomisk tab.	0,867
Sikkerhedsmæssig risiko	
Jeg synes at NemId er en mere sikker løsning end de tidligere løsninger.	0,918
Jeg synes at beskyttelsen af de personlige oplysninger med NemId er tilstrækkelig.	0,852
Jeg føler det som en dobbelt sikkerhed at der både er en kode og et NemId kort.	0,842
Jeg var mere tryk ved min gamle netbank løsning	0,823
Generel bekymring for	
Computervirus eller andre skadelige programtyper fx orme, trojanske heste, bagdøre, adware og spyware, der medfører tab af informationer eller tab af tid?	0,827
Økonomisk tab som følge af falske e-mails (phishing) eller bedrageriske hjemmesider (pharming), hvor svindlere forsøger at få fat på kreditkort- eller netbankoplysninger?	0,821
Misbrug af personoplysninger på internettet eller /og andre former for krænkelse af privatlivets fred fx billeder, videoer, følsomme personoplysninger mv.?	0,786
Økonomisk tab som følge af misbrug af kreditkort til betalinger?	0,786
Oplevet nytte	
Jeg synes at NemId er fleksibelt.	0,888
NemId giver mig flere muligheder.	0,847
Jeg synes at brugen af NemId gør det lettere for mig at logge på Netbanken.	0,844

Det er blevet nemmere for mig at huske adgangskoder da jeg nu kun skal huske en.	0,808
Jeg logger på min netbank oftere end tidligere.	0,792
Oplevet brugervenlighed	
Jeg synes at brugen af NemId kræver stor mental indsats.	0,854
Jeg synes at det har været nemt at lære at bruge NemId.	0,835
Jeg synes at NemId kortet er svær at læse.	0,735
Kommunikation	
Jeg ved hvem jeg skal kontakte hvis jeg får problemer med NemId.	0,871
Jeg ved hvor jeg skal finde yderligere information om NemId.	0,869
Jeg føler at jeg havde den nødvendige information om NemId før jeg gik i gang med at bruge det.	0,734
Innovationsvillighed	
Jeg prøver ofte nye ting før mine venner og naboer gør det.	0,843
Jeg kan godt lide at prøve nye produkter for at se hvordan de er.	0,817
Jeg kan godt lide at prøve nye og anderledes ting.	0,812
Færdigheder i at bruge computer og internet	
Installere programmer på computeren	0,837
Oprette en emailkonto	0,837
Teknologisk angst	
Jeg tøver med at bruge de fleste former for teknologi, i frygt for at lave fejl jeg ikke kan rette	0,900
Jeg undgår teknologi som jeg ikke kender	0,893
Teknologiske termer lyder som forvirrende jargon for mig	0,882
Jeg føler mig ængstelig når jeg bruger teknologi	0,778

Bilag 9 Resultaterne af Cronbachs alpha analysen

Ulemper

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,887	,887	4

Forudgående erfaring

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,788	,788	3

Driftsikkerhed

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,653	,663	2

Økonomisk risiko

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,634	,670	2

Sikkerhedsmæssig risiko/beskyttelsen af de personlige oplysninger

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,882	,881	4

Generel bekymring

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,817	,819	4

Oplevet nytte

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,891	,892	5

Oplevet brugervenlighed

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,727	,735	3

Kvaliteten af kommunikationen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,764	,766	3

Innovationsvillighed

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,759	,764	3

Færdigheder i at bruge computer og internet

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,542	,573	2

Teknologisk angst

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,885	,886	4

Bilag 10. Resultater af eksplorativ faktoranalyse

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,860
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	7348,755
df	1378
Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det tager længere tid for mig at logge på Netbank med NemId.	,749	,747
Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det er blevet mere besværligt at logge på Netbank med NemId.	,821	,854
Ulemper ved anvendelsen af NemId Det generer mig at skulle bruge NemId hver gang jeg ønsker at logge på Netbank.	,787	,725
Eksisterende praksis Jeg har vænnet mig til at bruge NemId.	,646	,597
Forudgående erfaring NemId er anderledes at bruge end andre software programmer jeg har brugt tidligere.	,572	,566
Forudgående erfaring At bruge NemId er en ny oplevelse for mig.	,626	,779

Forudgående erfaring	,562	,595
Brugen af NemId er forskellig fra de metoder jeg tidligere brugte for at logge på Netbank.		
Driftssikkerhed Jeg har tillid til at NemId altid fungerer.	,648	,627
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg synes at beskyttelsen af de personlige oplysninger med NemId er tilstrækkelig.	,729	,790
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg synes at NemId er en mere sikker løsning end de tidligere løsninger.	,779	,756
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg føler det som en dobbelt sikkerhed at der både er en kode og et NemId kort.	,704	,702
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg var mere tryk ved min gamle netbank løsning.	,631	,591
Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? Computervirus eller andre skadelige programtyper fx orme, trojanske heste, bagdøre, adware og spyware, der medfører tab af informationer eller tab af tid?	,561	,563

Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? Misbrug af personoplysninger på internettet eller /og andre former for krænkelse af privatlivets fred fx billeder, videoer, følsomme personoplysninger mv.?	,577	,602
Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? Økonomisk tab som følge af falske e-mails (phishing) eller bedrageriske hjemmesider (pharming), hvor svindlere forsøger at få fat på kreditkort- eller netbankoply	,615	,622
Oplevet nytte Jeg synes at brugen af NemId gør det lettere for mig at logge på Netbanken.	,741	,731
Oplevet nytte Jeg logger på min netbank oftere end tidligere.	,631	,560
Oplevet nytte NemId giver mig flere muligheder.	,729	,706
Oplevet nytte Jeg synes at NemId er fleksibelt.	,767	,755
Oplevet nytte Det er blevet nemmere for mig at huske adgangskoder da jeg nu kun skal huske en.	,667	,671
Oplevet brugervenlighed Jeg synes at det er blevet lettere med den samme login boks over det hele.	,697	,690

Kommunikation Jeg ved hvem jeg skal kontakte hvis jeg får problemer med NemId.	,582	,618
Kommunikation Jeg ved hvor jeg skal finde yderligere information om NemId.	,601	,678
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye og anderledes ting.	,584	,701
Innovationsvillighed Jeg prøver ofte nye ting før mine venner og naboer gør det.	,555	,505
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye produkter for at se hvordan de er.	,584	,677
Teknologisk angst Teknologiske termer lyder som forvirrende jargon for mig.	,720	,723
Teknologisk angst Jeg undgår teknologi som jeg ikke kender.	,783	,844
Teknologisk angst Jeg tøver med at bruge de fleste former for teknologi, i frygt for at lave fejl jeg ikke kan rette.	,776	,761
Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg er bange for at jeg ikke får mit nye NemId kort i tide før det første er løbet ud.	,479	,445
Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det er besværligt at holde styr på NemId kortet hele tiden.	,664	,669
Eksisterende praksis Jeg har ændret min logindroutine efter jeg har fået NemId.	,302	,196

Driftssikkerhed Når jeg bruger NemId er jeg bange for at forbindelsen svigter eller forsvinder helt.	,585	,574
Økonomisk risiko Jeg er bange for at taste NemId koderne forkert og dermed lide økonomisk tab.	,455	,483
Økonomisk risiko Jeg er bange for at jeg taber min NemId og at den ender i de forkerte hænder.	,583	,602
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg tænker meget over hvor godt mine personlige oplysninger er beskyttet.	,402	,356
Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? Økonomisk tab som følge af misbrug af kreditkort til betalinger?	,566	,554
Oplevet nytte Jeg synes at det er smart at kunne logge på Netbank med NemId fra hvilken som helst computer.	,576	,524
Oplevet brugervenlighed Jeg synes at det har været nemt at lære at bruge NemId.	,666	,699
Oplevet brugervenlighed Jeg synes at brugen af NemId kræver stor mental indsats.	,556	,546
Oplevet brugervenlighed Jeg synes at NemId kortet er svært at læse.	,508	,531
Kommunikation Jeg føler at jeg havde den nødvendige information om NemId før jeg gik i gang med at bruge det.	,550	,520

Kommunikation Jeg ønsker mere information omkring sikkerheden ved NemId.	,534	,508
Innovationsvillighed Jeg vil gerne have et arbejde hvor der er mange forskellige opgaver.	,407	,370
Innovationsvillighed Hvis mennesker holdt op med at spilde deres tid med at eksperimentere, vil der blive udrettet meget mere.	,373	,338
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at tage chancer.	,414	,314
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: oprette en emailkonto?	,304	,249
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: sende e-post med bilag/vedhæftede filer?	,325	,284
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: skrive beskeder i chat-rum, på debatforum, online nyhedsgrupper?	,232	,097
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: bruge internettet til at foretage telefonopkald?	,429	,421
Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: bruge fildeling for at dele film, videoer eller musik?	,408	,364

Færdigheder i at bruge computer og internet Har du prøvet at: installere programmer på computeren?	,394	,499
Teknologisk angst Jeg føler mig ængstelig når jeg bruger teknologi.	,514	,424

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,874
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	4909,003
	df	406
	Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det tager længere tid for mig at logge på Netbank med NemId.	,703	,629
Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det er blevet mere besværligt at logge på Netbank med NemId.	,797	,733
Ulemper ved anvendelsen af NemId Det generer mig at skulle bruge NemId hver gang jeg ønsker at logge på Netbank.	,703	,639
Eksisterende praksis Jeg har vænnet mig til at bruge NemId.	,555	,503

Forudgående erfaring NemId er anderledes at bruge end andre software programmer jeg har brugt tidligere.	,526	,601
Forudgående erfaring At bruge NemId er en ny oplevelse for mig.	,563	,759
Forudgående erfaring Brugen af NemId er forskellig fra de metoder jeg tidligere brugte for at logge på Netbank.	,480	,523
Driftssikkerhed Jeg har tillid til at NemId altid fungerer.	,550	,539
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg synes at beskyttelsen af de personlige oplysninger med NemId er tilstrækkelig.	,661	,719
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg synes at NemId er en mere sikker løsning end de tidligere løsninger.	,754	,759
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg føler det som en dobbelt sikkerhed at der både er en kode og et NemId kort.	,654	,613
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg var mere tryk ved min gamle netbank løsning.	,550	,533
Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? Computervirus eller andre skadelige programtyper fx orme, trojanske heste, bagdøre, adware og spyware, der medfører tab af informationer eller tab af tid?	,505	,619

Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? Misbrug af personoplysninger på internettet eller /og andre former for krænkelse af privatlivets fred fx billeder, videoer, følsomme personoplysninger mv.?	,444	,551
Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? Økonomisk tab som følge af falske e-mails (phishing) eller bedrageriske hjemmesider (pharming), hvor svindlere forsøger at få fat på kreditkort- eller netbankoply	,448	,526
Oplevet nytte Jeg synes at brugen af NemId gør det lettere for mig at logge på Netbanken.	,714	,740
Oplevet nytte Jeg logger på min netbank oftere end tidligere.	,548	,549
Oplevet nytte NemId giver mig flere muligheder.	,674	,567
Oplevet nytte Jeg synes at NemId er fleksibelt.	,743	,688
Oplevet nytte Det er blevet nemmere for mig at huske adgangskoder da jeg nu kun skal huske en.	,647	,593
Oplevet brugervenlighed Jeg synes at det er blevet lettere med den samme login boks over det hele.	,649	,627
Kommunikation Jeg ved hvem jeg skal kontakte hvis jeg får problemer med NemId.	,543	,744

Kommunikation Jeg ved hvor jeg skal finde yderligere information om NemId.	,531	,644
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye og anderledes ting.	,418	,501
Innovationsvillighed Jeg prøver ofte nye ting før mine venner og naboer gør det.	,448	,560
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye produkter for at se hvordan de er.	,471	,601
Teknologisk angst Teknologiske termer lyder som forvirrende jargon for mig.	,611	,619
Teknologisk angst Jeg undgår teknologi som jeg ikke kender.	,744	,841
Teknologisk angst Jeg tøver med at bruge de fleste former for teknologi, i frygt for at lave fejl jeg ikke kan rette.	,727	,782

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

Total Variance Explained

Factor	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	8,456	29,158	29,158	8,090	27,897	27,897
2	3,552	12,249	41,408	3,232	11,145	39,042
3	2,350	8,104	49,512	1,980	6,828	45,870
4	2,063	7,113	56,625	1,648	5,683	51,553
5	1,724	5,946	62,571	1,366	4,711	56,265
6	1,456	5,020	67,591	1,131	3,900	60,165
7	1,193	4,115	71,706	,855	2,947	63,112
8	,904	3,116	74,822			
9	,667	2,302	77,124			
10	,560	1,930	79,054			

11	,525	1,809	80,863			
12	,513	1,770	82,633			
13	,486	1,676	84,309			
14	,447	1,540	85,849			
15	,431	1,487	87,336			
16	,392	1,352	88,688			
17	,388	1,339	90,027			
18	,348	1,201	91,228			
19	,329	1,135	92,363			
20	,322	1,109	93,472			
21	,293	1,011	94,483			
22	,264	,912	95,395			
23	,240	,829	96,224			
24	,231	,797	97,021			
25	,226	,780	97,801			
26	,205	,707	98,508			
27	,159	,550	99,058			
28	,150	,516	99,574			
29	,124	,426	100,000			

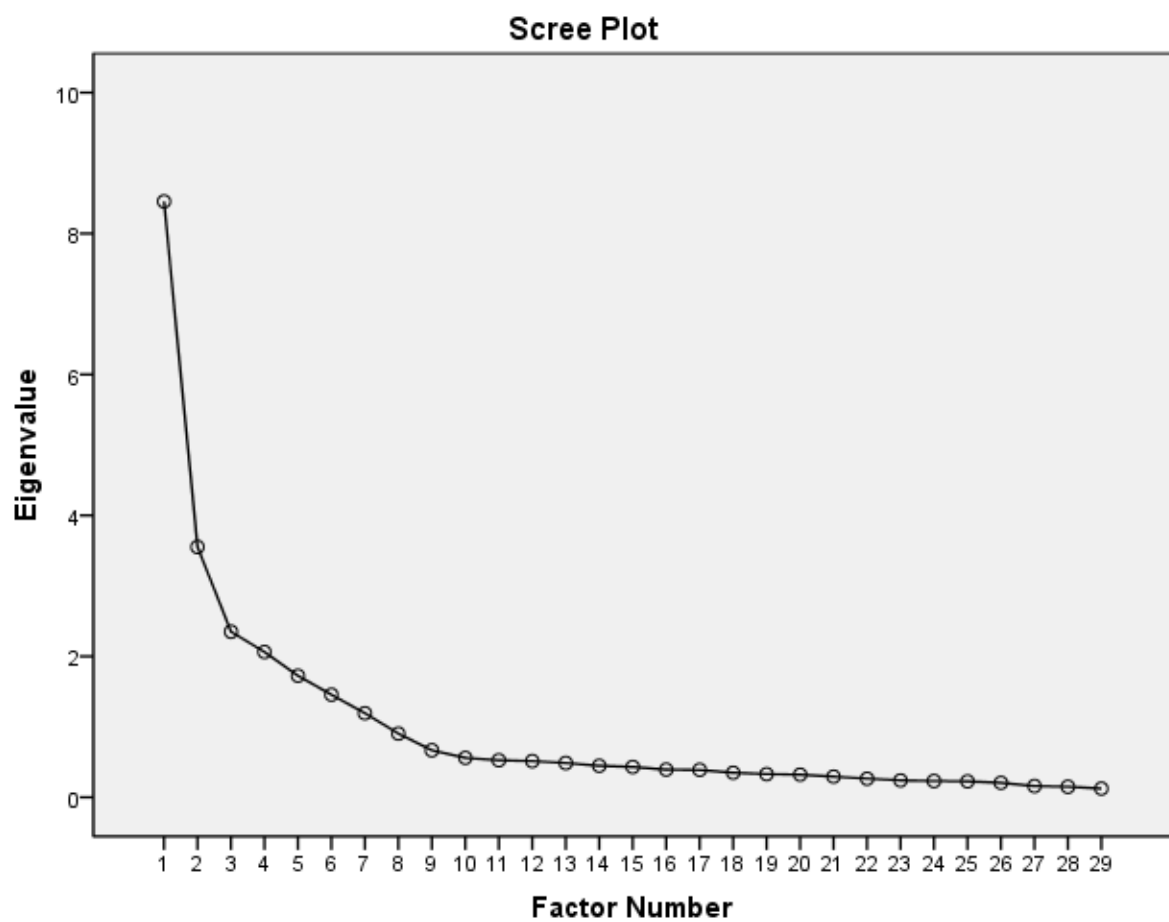
Extraction Method: Principal Axis Factoring.

Total Variance Explained

Factor	Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,240	18,070	18,070
2	3,842	13,249	31,319
3	2,298	7,924	39,243
4	1,893	6,526	45,769
5	1,813	6,251	52,020
6	1,733	5,974	57,994
7	1,484	5,118	63,112
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				

Extraction Method: Principal Axis Factoring.



Factor Matrix^a

	Factor						
	1	2	3	4	5	6	7
Oplevet nytte Jeg synes at NemId er fleksibelt.	,821						
Oplevet nytte Jeg synes at brugen af NemId gør det lettere for mig at logge på Netbanken.	,809			,147	,216	,107	
Oplevet brugervenlighed Jeg synes at det er blevet lettere med den samme login boks over det hele.	,777					-,103	
Ulemper ved anvendelsen af NemId Det generer mig at skulle bruge NemId hver gang jeg ønsker at logge på Netbank.	,746	,208	-,132		,116		
Oplevet nytte Det er blevet nemmere for mig at huske adgangskoder da jeg nu kun skal huske en.	,743	-,140					
Oplevet nytte NemId giver mig flere muligheder.	,737			,138			
Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det er blevet mere besværligt at logge på Netbank med NemId.	,711	,127	-,250		,354		,134
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg synes at NemId er en mere sikker løsning end de tidligere løsninger.	,697		,392	-,175	-,184	-,227	
Eksisterende praksis Jeg har vænnet mig til at bruge NemId.	,692	,124					
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg føler det som en dobbelt sikkerhed at der både er en kode og et NemId kort.	,671		,237			-,303	

Oplevet nytte Jeg logger på min netbank oftere end tidligere.	,664			,143	,241	,107	
Driftssikkerhed Jeg har tillid til at NemId altid fungerer.	,626	,101	,187	-,188	-,242		
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg var mere tryk ved min gamle netbank løsning.	,626		,291	-,108	-,134	-,147	
Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det tager længere tid for mig at logge på Netbank med NemId.	,625	,124	-,278		,348	,101	,118
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg synes at beskyttelsen af de personlige oplysninger med NemId er tilstrækkelig.	,601	,157	,401	-,225	-,287	-,161	-,118
Teknologisk angst Jeg undgår teknologi som jeg ikke kender.	-,235	,784		,109		-,151	,358
Teknologisk angst Jeg tøver med at bruge de fleste former for teknologi, i frygt for at lave fejl jeg ikke kan rette.	-,208	,765		,113	-,122	-,223	,275
Teknologisk angst Teknologiske termer lyder som forvirrende jargon for mig.	-,282	,673					,277
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye produkter for at se hvordan de er.	-,198	,386	,354	,341	,295	-,101	-,272
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye og anderledes ting.		,382	,244	,366	,281		-,279
Forudgående erfaring At bruge NemId er en ny oplevelse for mig.	-,139	-,425	,597		,188	,164	,369

Forudgående erfaring Brugen af NemId er forskellig fra de metoder jeg tidligere brugte for at logge på Netbank.	-,312	-,173	,573			,137	,198
Forudgående erfaring NemId er anderledes at bruge end andre software programmer jeg har brugt tidligere.	-,287	-,312	,555	,149	,169	,127	,218
Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? Misbrug af personoplysninger på internettet eller /og andre former for krænkelse af privatlivets fred fx billeder, videoer, følsomme personoplysninger mv.?		,325	,113	-,556	,170	,235	-,178
Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? Computervirus eller andre skadelige programtyper fx orme, trojanske heste, bagdøre, adware og spyware, der medfører tab af informationer eller tab af tid?		,446		-,535	,267	,237	

Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? Økonomisk tab som følge af falske e-mails (phishing) eller bedrageriske hjemmesider (pharming), hvor svindlere forsøger at få fat på kreditkort- eller netbankoply	-,117	,440		-,498	,210	,144	
Innovationsvillighed Jeg prøver ofte nye ting før mine venner og naboer gør det.	-,181	,352	,338	,380	,277		-,261
Kommunikation Jeg ved hvem jeg skal kontakte hvis jeg får problemer med NemId.	,320	,240		,254	-,411	,585	
Kommunikation Jeg ved hvor jeg skal finde yderligere information om NemId.	,197	,356		,266	-,379	,508	

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

a. 7 factors extracted. 20 iterations required.

Rotated Factor Matrix^a

	Factor						
	1	2	3	4	5	6	7
Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det er blevet mere besværligt at logge på Netbank med NemId.	,822	,104		-,168	,132		
Oplevet nytte Jeg synes at brugen af NemId gør det lettere for mig at logge på Netbanken.	,784	,308	-,120				,118

Ulemper ved anvendelsen af NemId Jeg synes at det tager længere tid for mig at logge på Netbank med NemId.	,760			-,179	,132		
Oplevet nytte Jeg logger på min netbank oftere end tidligere.	,695	,177	-,170				
Ulemper ved anvendelsen af NemId Det generer mig at skulle bruge NemId hver gang jeg ønsker at logge på Netbank.	,689	,313		-,205			,107
Oplevet nytte Jeg synes at NemId er fleksibelt.	,668	,432	-,154	-,111			
Oplevet nytte Det er blevet nemmere for mig at huske adgangskoder da jeg nu kun skal huske en.	,650	,334	-,174		-,116	-,105	
Oplevet brugervenlighed Jeg synes at det er blevet lettere med den samme login boks over det hele.	,595	,495			-,114		
Oplevet nytte NemId giver mig flere muligheder.	,587	,399	-,124		-,136		,151
Eksisterende praksis Jeg har vænnet mig til at bruge NemId.	,516	,446		-,113			,150
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg synes at beskyttelsen af de personlige oplysninger med NemId er tilstrækkelig.	,134	,818			,128		,120
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg synes at NemId er en mere sikker løsning end de tidligere løsninger.	,290	,817					
Sikkerhedsmæssig risiko Jeg føler det som en dobbelt sikkerhed at der både er en kode og et NemId kort.	,349	,684					-,105

Sikkerhedsmæssig risiko Jeg var mere tryk ved min gamle netbank løsning.	,293	,664					
Driftssikkerhed Jeg har tillid til at NemId altid fungerer.	,261	,622			,130	-,103	,210
Teknologisk angst Jeg undgår teknologi som jeg ikke kender.			,879	-,101	,108	,165	
Teknologisk angst Jeg tøver med at bruge de fleste former for teknologi, i frygt for at lave fejl jeg ikke kan rette.	-,126		,834	-,139		,204	
Teknologisk angst Teknologiske termer lyder som forvirrende jargon for mig.	-,145		,725		,185	,151	
Forudgående erfaring At bruge NemId er en ny oplevelse for mig.			-,143	,851			
Forudgående erfaring NemId er anderledes at bruge end andre software programmer jeg har brugt tidligere.	-,155			,721	-,128	,151	
Forudgående erfaring Brugen af NemId er forskellig fra de metoder jeg tidligere brugte for at logge på Netbank.	-,268			,664			
Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? Computervirus eller andre skadelige programtyper fx orme, trojanske heste, bagdøre, adware og spyware, der medfører tab af informationer eller tab af tid?			,139		,769		

Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? Misbrug af personoplysninger på internettet eller /og andre former for krænkelse af privatlivets fred fx billeder, videoer, følsomme personoplysninger mv.?		,130			,728		
Hvor bekymret er du for følgende problemer i forbindelse med internetbrug til private formål? Økonomisk tab som følge af falske e-mails (phishing) eller bedrageriske hjemmesider (pharming), hvor svindlere forsøger at få fat på kreditkort- eller netbankoply			,202		,689		
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye produkter for at se hvordan de er.			,163			,746	
Innovationsvillighed Jeg prøver ofte nye ting før mine venner og naboer gør det.			,121			,723	
Innovationsvillighed Jeg kan godt lide at prøve nye og anderledes ting.			,123			,693	
Kommunikation Jeg ved hvem jeg skal kontakte hvis jeg får problemer med NemId.	,164	,135					,835
Kommunikation Jeg ved hvor jeg skal finde yderligere information om NemId.			,143				,773

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Factor Transformation Matrix							
Factor	1	2	3	4	5	6	7
1	,760	,589	-,154	-,154	-,010	-,097	,138
2	,032	,080	,721	-,314	,418	,380	,233
3	-,216	,512	-,010	,725	,081	,390	,080
4	,203	-,231	,095	,006	-,749	,505	,284
5	,479	-,400	-,130	,217	,329	,421	-,511
6	,149	-,383	-,261	,237	,352	-,092	,758
7	,288	-,153	,601	,499	-,160	-,503	-,069

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Bilag 11. Sammenligning af resultaterne for faktoranalyserne

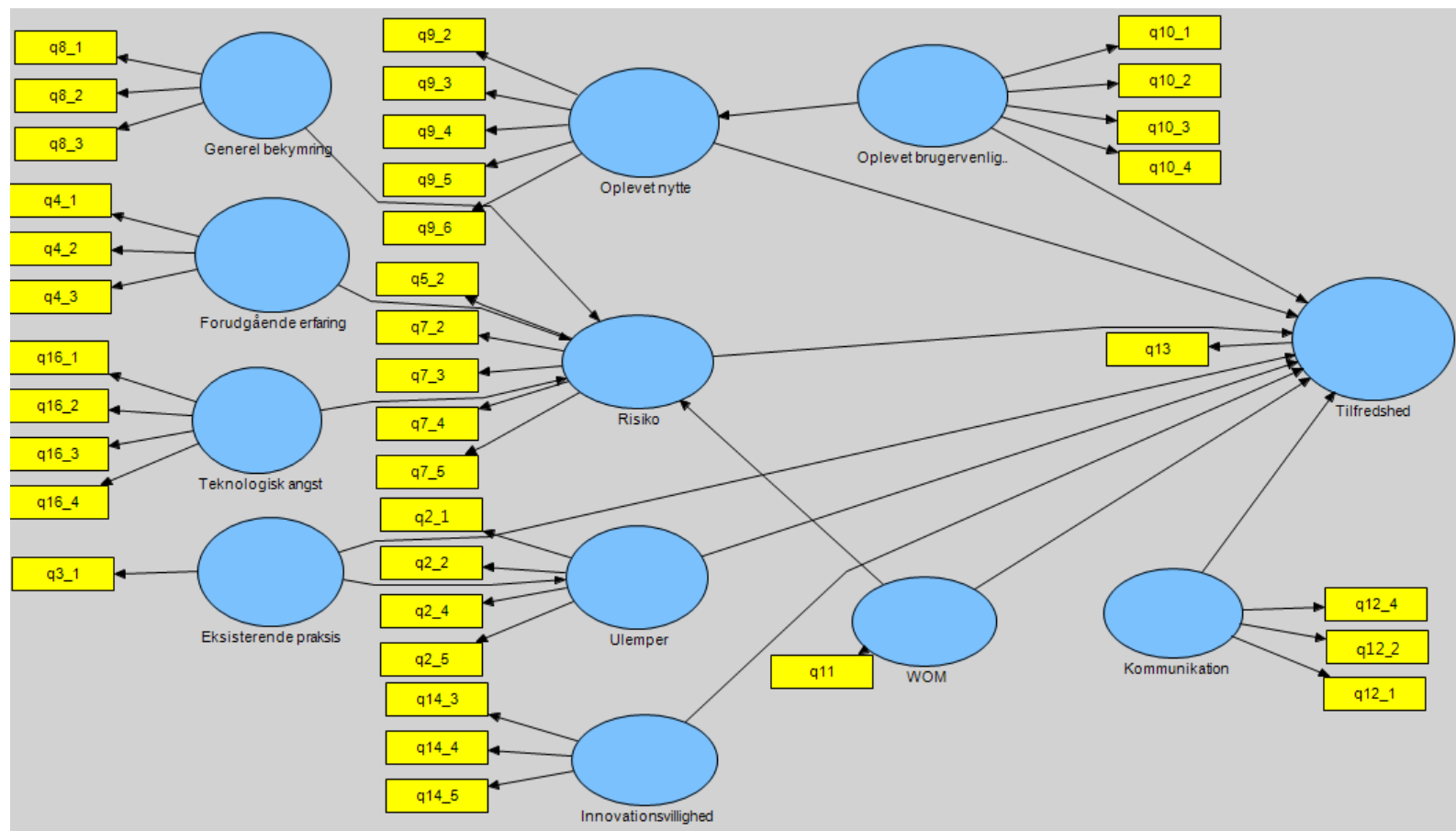
Konfirmativ faktoranalyse	Eksplorativ faktoranalyse
Oplevet nytte	Oplevet nytte
Jeg synes at brugen af NemId gør det lettere for mig at logge på Netbanken.	Jeg synes at brugen af NemId gør det lettere for mig at logge på Netbanken.
Jeg logger på min netbank oftere end tidligere.	Jeg logger på min netbank oftere end tidligere.
NemId giver mig flere muligheder.	NemId giver mig flere muligheder.
Jeg synes at NemId er fleksibelt.	Jeg synes at NemId er fleksibelt.
Det er blevet nemmere for mig at huske adgangskoder da jeg nu kun skal huske en.	Det er blevet nemmere for mig at huske adgangskoder da jeg nu kun skal huske en.
WOM	WOM
Hvordan omtales NemId i din omgangskreds?	Hvordan omtales NemId i din omgangskreds?
Sikkerhedsmæssig risiko	Risiko
Jeg synes at beskyttelsen af de personlige oplysninger med NemId er tilstrækkelig.	Jeg har tillid til at NemId altid fungerer.
Jeg synes at NemId er en mere sikker løsning end de tidligere løsninger.	Jeg synes at beskyttelsen af de personlige oplysninger med NemId er tilstrækkelig.
Jeg føler det som en dobbelt sikkerhed at der både er en kode og et NemId kort.	Jeg synes at NemId er en mere sikker løsning end de tidligere løsninger.

Jeg var mere tryk ved min gamle netbank løsning.	Jeg føler det som en dobbelt sikkerhed at der både er en kode og et NemId kort.
	Jeg var mere tryk ved min gamle netbank løsning.
Driftssikkerhed	
Når jeg bruger NemId er jeg bange for at forbindelsen svigter eller forsvinder helt.	
Jeg har tillid til at NemId altid fungerer.	
Økonomisk risiko	
Jeg er bange for at jeg taber min NemId og at den ender i de forkerte hænder.	
Jeg er bange for at taste NemId koderne forkert og dermed lide økonomisk tab.	
Oplevet brugervenlighed	Oplevet brugervenlighed
Jeg synes at det har været nemt at lære at bruge NemId.	Jeg synes at det er blevet lettere med den samme login boks over det hele.
Jeg synes at brugen af NemId kræver stor mental indsats.	
Jeg synes at NemId kortet er svært at læse.	
Eksisterende praksis	Eksisterende praksis
Jeg har vænnet mig til at bruge NemId.	Jeg har vænnet mig til at bruge NemId.
Ulemper	Ulemper
Jeg synes at det tager længere tid for mig at logge på Netbank med NemId.	Jeg synes at det tager længere tid for mig at logge på Netbank med NemId.
Jeg synes at det er blevet mere besværligt at logge på Netbank med NemId.	Jeg synes at det er blevet mere besværligt at logge på Netbank med NemId.

Det generer mig at skulle bruge NemId hver gang jeg ønsker at logge på Netbank.	Det generer mig at skulle bruge NemId hver gang jeg ønsker at logge på Netbank.
Jeg synes at det er besværligt at holde styr på NemId kortet hele tiden.	
Kommunikation	Kommunikation
Jeg ved hvem jeg skal kontakte hvis jeg får problemer med NemId.	Jeg ved hvem jeg skal kontakte hvis jeg får problemer med NemId.
Jeg ved hvor jeg skal finde yderligere information om NemId.	Jeg ved hvor jeg skal finde yderligere information om NemId.
Jeg føler at jeg havde den nødvendige information om NemId før jeg gik i gang med at bruge det.	
Innovationsvillighed	Innovationsvillighed
Jeg kan godt lide at prøve nye og anderledes ting.	Jeg kan godt lide at prøve nye og anderledes ting.
Jeg prøver ofte nye ting før mine venner og naboer gør det.	Jeg prøver ofte nye ting før mine venner og naboer gør det.
Jeg kan godt lide at prøve nye produkter for at se hvordan de er.	Jeg kan godt lide at prøve nye produkter for at se hvordan de er.
Forudgående erfaring	Forudgående erfaring
At bruge NemId er en ny oplevelse for mig.	At bruge NemId er en ny oplevelse for mig.
NemId er anderledes at bruge end andre software programmer jeg har brugt tidligere	NemId er anderledes at bruge end andre software programmer jeg har brugt tidligere.
Brugen af NemId er forskellig fra de metoder jeg tidligere brugte for at logge på Netbank	Brugen af NemId er forskellig fra de metoder jeg tidligere brugte for at logge på Netbank
Generel bekymring for	Generel bekymring
Computervirus eller andre skadelige programtyper fx orme, trojanske heste,	Computervirus eller andre skadelige programtyper fx orme, trojanske heste,

bagdøre, osv.	bagdøre, osv.
Økonomisk tab som følge af falske e-mails (phishing) eller bedrageriske hjemmesider osv.	Misbrug af personoplysninger på internettet eller /og andre former for krænkelse osv.
Misbrug af personoplysninger på internettet eller /og andre former for krænkelse osv.	Økonomisk tab som følge af falske e-mails (phishing) eller bedrageriske hjemmesider osv.
Økonomisk tab som følge af misbrug af kreditkort til betalinger? Har ikke noget at gøre med NemId	
Teknologisk angst	Teknologisk angst
Jeg tøver med at bruge de fleste former for teknologi, i frygt for at lave fejl jeg ikke kan rette	Jeg undgår teknologi som jeg ikke kender.
Jeg undgår teknologi som jeg ikke kender	Jeg tøver med at bruge de fleste former for teknologi, i frygt for at lave fejl jeg ikke kan rette.
Teknologiske termer lyder som forvirrende jargon for mig	Teknologiske termer lyder som forvirrende jargon for mig.
Jeg føler mig ængstelig når jeg bruger teknologi	

Bilag 12. Model med målevariable



Bilag 13. Item reliability

	Eksisterende praksis	Forudgående erfaring	Generel bekymring	Innovationsvillighed
q14_3				0,706809
q14_4				0,8479
q14_5				0,870875
q3_1	1			
q4_1		0,896707		
q4_2		0,726922		
q4_3		0,799752		
q5_2			0,739675	
q7_2			0,974948	
	Kommunikation	Oplevet brugervenlighed	Oplevet nytte	Risiko
q10_1		0,794926		
q10_2		0,714059		
q10_3		0,780443		
q10_4		0,71536		
q11				
q12_1	0,766188			
q12_2	0,867234			
q12_4	0,829854			
q5_2				0,736667
q7_2				0,845851
q7_3				0,880003
q7_4				0,791045
q7_5				0,805932
q9_2			0,846558	
q9_3			0,771436	
q9_4			0,834091	
q9_5			0,888696	
q9_6			0,80461	
	Teknologisk angst	Tilfredshed	Ulemper	WOM
q11				1
q13		1		
q14_3				
q16_2	0,933725			
q16_3	0,918085			
q16_4	0,845654			
q2_1			0,815881	
q2_2			0,908341	
q2_4			0,911904	
q2_5			0,807248	

Kilde: PLS output

Bilag 14. Composite reliability

	AVE	Composite Reliability	R Square	Cronbachs Alpha
Eksisterende praksis	1,000000	1,000000		1,000000
Forudgående erfaring	0,657367	0,851044		0,770434
Generel bekymring	0,748821	0,854063		0,727293
Innovationsvillighed	0,658979	0,851870		0,755724
Kommunikation	0,675932	0,861902		0,760253
Oplevet brugervenlighed	0,565654	0,838625		0,750775
Oplevet nytte	0,688932	0,917003	0,440061	0,886779
Risiko	0,661565	0,906879	0,235203	0,870784
Teknologisk angst	0,809951	0,927337		0,896154
Tilfredshed	1,000000	1,000000	0,756979	1,000000
Ulemper	0,743491	0,920357	0,397712	0,884438
WOM	1,000000	1,000000		1,000000

	Communality	Redundancy
Eksisterende praksis	1,000000	
Forudgående erfaring	0,657367	
Generel bekymring	0,748822	
Innovationsvillighed	0,658979	
Kommunikation	0,675932	
Oplevet brugervenlighed	0,565654	
Oplevet nytte	0,688932	0,299940
Risiko	0,661565	0,014521
Teknologisk angst	0,809950	
Tilfredshed	1,000000	0,209402
Ulemper	0,743491	0,288112
WOM	1,000000	

Kilde: PLS output

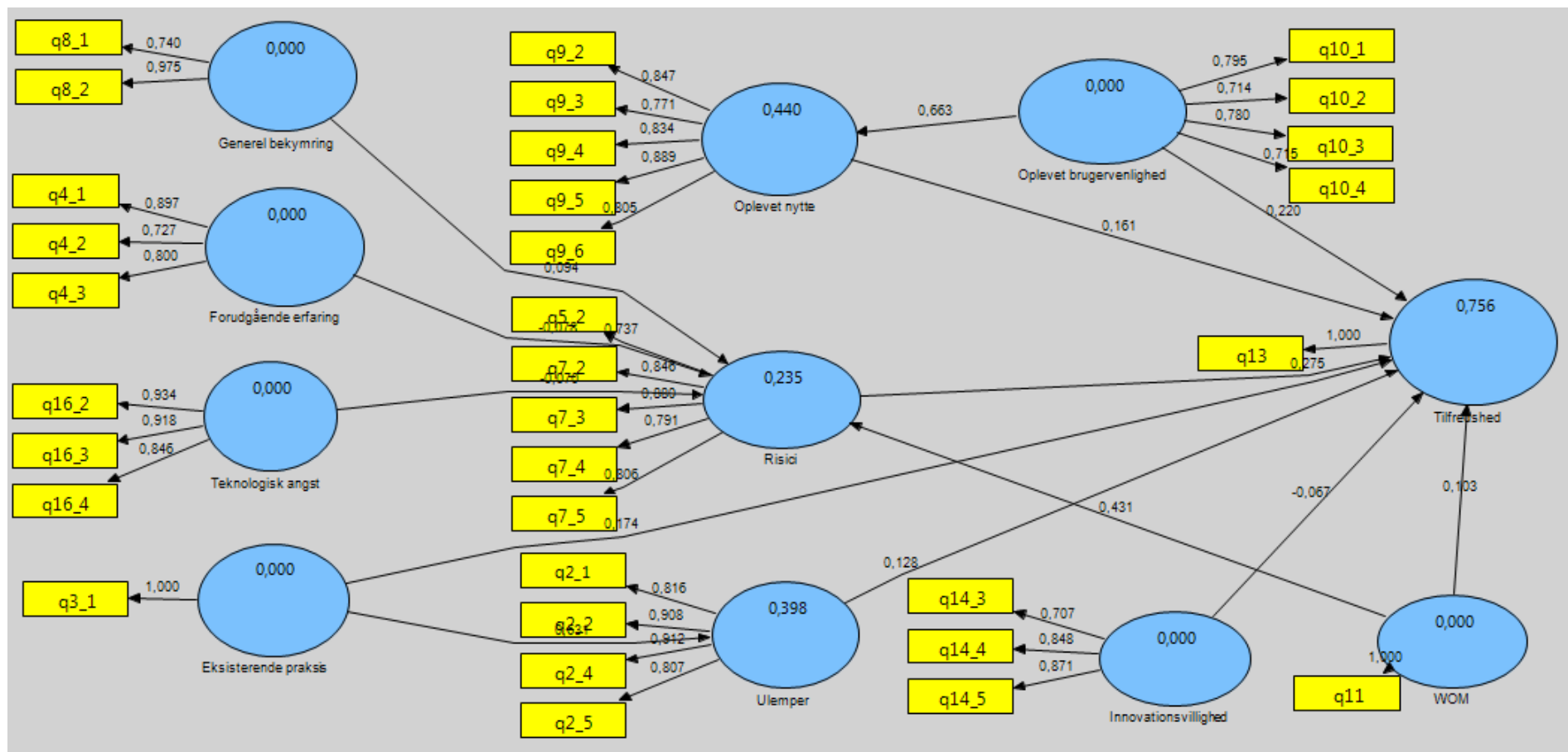
Bilag 15. Diskriminant validitet

	Eksisterende praksis	Forudgående erfaring	Generel bekymring
Eksisterende praksis	1		
Forudgående erfaring	-0,24794	0,811	
Generel bekymring	0,07368	-0,069123	0,865
Innovationsvillighed	-0,058489	0,133925	0,009865
Kommunikation	0,306619	-0,122483	0,0789
Oplevet brugervenlighed	0,669855	-0,273988	0,078543
Oplevet nytte	0,591126	-0,230481	0,021463
Risiko	0,544451	-0,181516	0,131139
Teknologisk angst	-0,034421	-0,081922	0,143732
Tilfredshed	0,695901	-0,259686	0,11041
Ulemper	0,630644	-0,356556	0,0897
WOM	0,428719	-0,237728	0,096869
	Innovationsvillighed	Kommunikation	Oplevet brugervenli
Eksisterende praksis			
Forudgående erfaring			
Generel bekymring			
Innovationsvillighed	0,812		
Kommunikation	0,101477	0,822	
Oplevet brugervenlighed	-0,063951	0,363922	0,752
Oplevet nytte	-0,071244	0,25767	0,663371
Risiko	-0,122956	0,299733	0,610157
Teknologisk angst	0,341325	0,211822	-0,010063
Tilfredshed	-0,146796	0,337995	0,741658
Ulemper	-0,060178	0,261043	0,596819
WOM	-0,024864	0,257282	0,475151

	Oplevet nytte	Risiko	Teknologisk angst
Eksisterende praksis			
Forudgående erfaring			
Generel bekymring			
Innovationsvillighed			
Kommunikation			
Oplevet brugervenlighed			
Oplevet nytte	0,83		
Risiko	0,599851	0,813	
Teknologisk angst	-0,190376	-0,100681	0,9
Tilfredshed	0,726267	0,722766	-0,127747
Ulemper	0,69157	0,508337	-0,008795
WOM	0,557091	0,467334	-0,117065
	Tilfredshed	Ulemper	WOM
Eksisterende praksis			
Forudgående erfaring			
Generel bekymring			
Innovationsvillighed			
Kommunikation			
Oplevet brugervenlighed			
Oplevet nytte			
Risiko			
Teknologisk angst			
Tilfredshed	1		
Ulemper	0,678659	0,862	
WOM	0,569224	0,52236	1

Kilde: PLS output og egen tilvirkning

Bilag 16. Den estimerede model



	T Statistics (O/STERR)
Eksisterende praksis -> Tilfredshed	3,821988
Eksisterende praksis -> Ulemper	19,749219
Forudgående erfaring -> Risiko	2,042228
Generel bekymring -> Risiko	2,149018
Innovationsvillighed -> Tilfredshed	3,109498
Oplevet brugervenlighed -> Oplevet nytte	25,603013
Oplevet brugervenlighed -> Tilfredshed	5,685378
Oplevet nytte -> Tilfredshed	3,916528
Risiko -> Tilfredshed	8,536677
Teknologisk angst -> Risiko	2,173974
Ulemper -> Tilfredshed	3,080227
WOM -> Risiko	9,950899
WOM -> Tilfredshed	3,036367

Bilag 17 Værdierne af de latente variable

	LV Index Values
Eksisterende praksis	26,372998
Forudgående erfaring	39,253886
Generel bekymring	37,756024
Innovationsvillighed	30,284446
Oplevet brugervenlighed	29,973419
Oplevet nytte	50,997936
Risiko	41,102618
Teknologisk angst	21,279147
Tilfredshed	39,130435
Ulemper	51,741398
WOM	58,423913

På grund af omvendt kodning er de ovenstående værdier misvisende i forhold til det der står i afhandlingen. Jeg har taget de ovenstående værdier og trukket disse fra 100, for at lette fortolkningsarbejdet.

Bilag 18. Effekter

	Oplevet brugervenlighed	Oplevet nytte	Risiko	Teknologisk angst
Eksisterende praksis				
Forudgående erfaring			-0,078196	
Generel bekymring			0,094016	
Innovationsvillighed				
Oplevet brugervenlighed		0,663371		
Oplevet nytte				
Risiko				
Teknologisk angst			-0,070094	
Tilfredshed				
Ulemper				
WOM			0,431432	

	Tilfredshed	Ulemper	WOM
Eksisterende praksis	0,174352	0,630644	
Forudgående erfaring			
Generel bekymring			
Innovationsvillighed	-0,066904		
Oplevet brugervenlighed	0,220393		
Oplevet nytte	0,161423		
Risiko	0,275288		
Teknologisk angst			
Tilfredshed			
Ulemper	0,127929		
WOM	0,102689		

Bilag 19 R Square

	R Square
Eksisterende praksis	
Forudgående erfaring	
Generel bekymring	
Innovationsvillighed	
Oplevet brugervenlighed	
Oplevet nytte	0,440061
Risiko	0,235203
Teknologisk angst	
Tilfredshed	0,756087
Ulemper	0,397712
WOM	

Bilag 20. Målevariablernes vægte

Oplevet nytte	Vægt	Overordnet	Mænd	Kvinder
9.2 Jeg synes at brugen af NemId gør det lettere for mig at logge på Netbanken.	0,2027	50	46	53
9.3 Jeg logger på min netbank oftere end tidligere.	0,1967	37	33	40
9.4 NemId giver mig flere muligheder.	0,2021	56	50	61
9.5 Jeg synes at NemId er fleksibelt.	0,2189	54	47	60
9.6 Det er blevet nemmere for mig at huske adgangskoder da jeg nu kun skal huske en.	0,1796	47	42	51
WOM				
11 Hvordan omtales NemId i din omgangskreds?	1	42	40	43
Risiko				
5.2 Jeg har tillid til at NemId altid fungerer.	0,1682	58	53	62
7.2 Jeg synes at beskyttelsen af de personlige oplysninger med NemId er tilstrækkelig.	0,2193	61	57	65
7.3 Jeg synes at NemId er en mere sikker løsning end de tidligere løsninger.	0,2097	56	52	60
7.4 Jeg føler det som en dobbelt sikkerhed at der både er en kode og et NemId kort.	0,194	62	57	66
7.5 Jeg var mere tryk ved min gamle netbank løsning.	0,2088	56	55	57
Oplevet brugervenlighed				
10.1 Jeg synes at det har været nemt at lære at bruge NemId.	0,2672	75	76	74
10.2 Jeg synes at brugen af NemId kræver stor mental indsats.	0,2553	74	76	73
10.3 Jeg synes at det er blevet lettere med den samme login boks over det hele.	0,2627	60	58	77
10.4 Jeg synes at NemId kortet er svært at læse.	0,2148	67	63	70
Eksisterende praksis				
3.1 Jeg har vænnet mig til at bruge NemId.	1	74	70	76
Ulemper				
2.1 Jeg synes at det tager længere tid for mig at logge på Netbank med NemId.	0,2479	38	36	40
2.2 Jeg synes at det er blevet mere besværligt at logge på Netbank med NemId.	0,2656	45	42	48
2.4 Det generer mig at skulle bruge NemId hver gang jeg ønsker at logge på Netbank.	0,2569	51	51	51
2.5 Jeg synes at det er besværligt at holde styr på NemId kortet hele tiden.	0,2296	59	60	58
Innovationsvillighed				
14.3 Jeg kan godt lide at prøve nye og anderledes ting.	0,3442	79	81	77
14.4 Jeg prøver ofte nye ting før mine venner og naboer gør det.	0,3174	61	65	57
14.5 Jeg kan godt lide at prøve nye produkter for at se hvordan de er.	0,3385	69	70	68