



# **Undersøkelse om autentisering, innlogging og tilgjengelighet blant medlemmer i Norges Blindeforbund**

Notatnr  
Forfattere

DART/12/2013  
Ingvar Tjøstheim

**30.09.2013**

## Forfatter

Ingvar Tjøstheim er seniorforsker i avdeling DART, NR

## Norsk Regnesentral

Norsk Regnesentral (NR) er en privat, uavhengig stiftelse som utfører oppdragsforskning for bedrifter og det offentlige i det norske og internasjonale markedet. NR ble etablert i 1952 og har kontorer i Informatikkbygningen ved Universitetet i Oslo. NR er et av Europas største miljøer innen anvendt statistikk. Det jobbes med svært mange forskjellige problemstillinger innen finansiell risiko, reservoarbeskrivelse og beslutningsstøtte under usikkerhet, og overvåking av klimaendringer. NR er også ledende i Norge innen utvalgte områder innen informasjons- og kommunikasjonsteknologi. Problemstillinger kan være tilgjengelighet, IKT for alle, hvordan overvåke inntrengning i datasystemer, bruk av sensorer og datateknologi i markedsanalyse samt anvendelser av multimedia på forskjellige plattformer. NRs visjon er forskningsresultater som brukes og synes.

<b>Tittel</b>	<b>Undersøkelse om autentisering, innlogging og tilgjengelighet blant medlemmer i Norges Blindforbund</b>
<b>Forfattere</b>	<b>Ingvar Tjøstheim</b>
Dato	30.09.2013
År	2013
Publikasjonsnummer	DART/12/2013

### **Sammendrag**

Formålet for undersøkelsen er å fremskaffe informasjon om bruk av elektroniske tjenester hvor det kreves autentisering. Viktige spørsmål er i denne sammenhengen i hvilken grad disse tjenestene oppleves som tilgjengelige eller ikke tilgjengelige? Undersøkelsen handler derfor om passord og koder, og særskilt om hvordan man forvalter disse, om IKT-ferdigheter om holdninger til personvern, og om ord og begreper som brukes om passordvevt. Resultatene av undersøkelsen viser at mange har praktiske IKT ferdigheter - et flertall sier at de kan installere programmer og oppdatere Java på sin PC, og endre innstillinger på sin PC. Videre viser undersøkelsen at det er tilgjengelighetsproblemer knyttet til mange av tjenestene, men at det er store variasjoner for de ulike elektroniske tjenestene som det er spurt om. Minibanker kommer klart best ut. For sosiale medier som Facebook, og for BankID svarer 1 av 3 "ikke er tilgjengelig." Av deltakerne i undersøkelsen oppgir et flertallet at de bruker fem eller flere brukernavn og passord. Nesten alle i aldersgruppen til og med 39 år svarer at de vanligvis bruker ulike passord, mens det blant de eldre er ca 1 av 3 som sier at de vanligvis bruker det samme passordet. Det er nesten ingen som svarer at de gir passord og brukernavn til andre. Undersøkelsen avdekker problemer, men også at det er mange med gode IKT ferdigheter og som har kommet frem til måter å håndtere eventuelle hindringer på.

Emneord	Autentisering, innlogging, tilgjengelighet, funksjonsnedsettelse, svaksynt, blind.
Målgruppe	Alle
Tilgjengelighet	Åpent
Prosjektnummer	320457
Satsningsfelt	Inkludering
Antall sider	32
© Copyright	Norsk Regnesentral



# Innhold

<b>1 Innledning .....</b>	<b>9</b>
1.1 Utarbeidelse av undersøkelsen.....	10
<b>2 Om deltakerne - demografi.....</b>	<b>10</b>
<b>3 Tilgjengelighet .....</b>	<b>12</b>
3.1 Inndeling etter synsnedsettelse.....	12
3.2 Inndeling etter alder .....	14
<b>4 Om passordforvaltning .....</b>	<b>19</b>
4.1 Personvern.....	23
<b>5 Vedlegg .....</b>	<b>27</b>

<b>Tabell 1 To grupper funksjonsnedsettelse og to aldersgrupper</b>	<b>10</b>
<b>Tabell 2 Kjønn</b>	<b>11</b>
<b>Tabell 3 Utdannelse</b>	<b>11</b>
<b>Tabell 4 Yrkesaktiv på heltid eller deltid</b>	<b>11</b>
<b>Tabell 5 IKT-ferdigheter</b>	<b>11</b>
<b>Tabell 6 IKT-ferdigheter og alder</b>	<b>11</b>
<b>Tabell 7 Minibanker</b>	<b>12</b>
<b>Tabell 8 Nettbank</b>	<b>12</b>
<b>Tabell 9 Sosiale medier som Facebook</b>	<b>12</b>
<b>Tabell 10 MinID</b>	<b>13</b>
<b>Tabell 11 BankID</b>	<b>13</b>
<b>Tabell 12 Minibanker</b>	<b>13</b>
<b>Tabell 13 Kodebrikker til nettbank</b>	<b>13</b>
<b>Tabell 14 Kode til sosiale medier som Facebook</b>	<b>14</b>
<b>Tabell 15 Kode til MinID</b>	<b>14</b>
<b>Tabell 16 Kode til BankID</b>	<b>14</b>
<b>Tabell 17 Installere et program på PC</b>	<b>15</b>
<b>Tabell 18 Oppdatere Java på min PC</b>	<b>15</b>
<b>Tabell 19 Endre innstillinger på PC f. eks. endre passordet for innlogging</b>	<b>15</b>
<b>Tabell 20 Koble opp skriveren til min PC</b>	<b>15</b>
<b>Tabell 21 Minibanker - tilgjengelighet</b>	<b>15</b>
<b>Tabell 22 Nettbank - tilgjengelighet</b>	<b>16</b>
<b>Tabell 23 Sosiale medier som Facebook - tilgjengelighet</b>	<b>16</b>
<b>Tabell 24 MinID - tilgjengelighet</b>	<b>16</b>
<b>Tabell 25 BankID - tilgjengelighet</b>	<b>16</b>
<b>Tabell 26 Minibank</b>	<b>16</b>
<b>Tabell 27 Kode til nettbank</b>	<b>17</b>
<b>Tabell 28 Kode til sosiale medier som Facebook</b>	<b>17</b>
<b>Tabell 29 MinID</b>	<b>17</b>

Tabell 30 BankID	17
Tabell 31 Pinkode på mobiltelefon og passord på PC	18
Tabell 32 Om hvilke tjenester som man har brukt ca 30 dager	18
Tabell 33 Antall tjenester hvor man har brukernavn og passord	19
Tabell 34 Lar andre skrive inn passord for meg	19
Tabell 35 Brukes samme passord flere steder?	20
Tabell 36 Om lette og vanskelige passord	20
Tabell 37 Hvor ofte har du gitt fra deg kortkoden i forbindelse med bruk av minibank?	20
Tabell 38 Har du gitt kortkoden til ektefelle eller partner?	21
Tabell 39 Om man har gitt sin kode til noen andre?	21
Tabell 40 Lar du datamaskinen huske koden?	21
Tabell 41 Hvilke metoder bruker du til å huske passord?	21
Tabell 42 Bytter du ofte passord?	22
Tabell 43 Skiller du mellom enkle og vanskelig passord?	22
Tabell 44 Om antallet passord	23
Tabell 45 Om alternative innloggingsmetoder	23
Tabell 46 Personvern	23
Tabell 47 Hvor mye av betingelsen eller bruksvilkårene leser du?	24
Tabell 48 Hva er grunnene til at du ikke leser alt (bruksvilkårene)?	24
Tabell 49 Hvilke av disse ordene vet du hva er, dvs kan du forklare dem til en annen person?	25
Tabell 50 Undersøkelse om bruk av PC i 2008	27
Tabell 51 Undersøkelse om bruk av PC i 2010	27
Tabell 52 Om tilgang til PC (2010)	28
Tabell 53 Aldersprofil på deltakerne i undersøkelsen desember 2010	28
Tabell 54 Bruk av leselist, forstørrelsesprogram, tale, ikke bruk av hjelpemidler (desember 2010)	28
Tabell 55 Skjema fra NAV (2010)	28
Tabell 56 Å betale regninger på nettet (2010)	29
Tabell 57 Netthandel (2010)	29
Table 58 Betale regninger via PC (2010)	29
Tabell 59 Å bruke minibank (2010)	30
Table 60 Å bruke betalingskort/terminal i butikk (2010)	30
Tabell 61 Å bruke kort i sammen med informasjon på mobiltelefonen (2010)	30
Tabell 62 Å bruke nettbank (2010)	30
Tabell 63 Å bruke sosiale media (2010)	31
Tabell 64 Å bruke MinID (2010)	31
Tabell 65 Bruke BankID på nettet (2010)	31





## 1 Innledning

Denne rapporten handler om hovedresultatene fra undersøkelsen som ble gjennomført i e-Me prosjektet desember 2012 og januar 2013. Undersøkelsen ble gjennomført i sammen med Norges Blindforbund. e-Me er et forskerprosjekt som finansieres av VERDIKT-programmet i Norges forskningsråd og hovedmålet med e-Me er å framskaffe ny kunnskap om inkluderende identifiserings- og autentiseringsmekanismer i nye sosiale medier.

Formålet for undersøkelsen er å fremskaffe informasjon om bruk av elektroniske tjenester hvor det kreves autentisering. Viktige spørsmål er i denne sammenhengen i hvilken grad disse tjenestene oppleves som tilgjengelige eller ikke tilgjengelige? Undersøkelsen handler om;

- passord og koder, og særskilt om hvordan man forvalter disse,
- om IKT-ferdigheter,
- om holdninger til personvern,
- og om ord og begreper som brukes om passordvett.

Målgruppen for undersøkelsen er medlemmer av Norges Blindforbund (NBF) som bruke elektroniske tjenester hvor det kreves autentisering. Fra undersøkelser gjennomført blant blindforbundets medlemmer vet vi at ikke alle bruker Internett og elektroniske tjenester, det gjelder særlig personer som er 70 år eller eldre. For å rekruttere deltakere til undersøkelsen ble det derfor ikke trukket et tilfeldig utvalg blant alle medlemmene. Følgende fremgangsmåte ble fulgt. Fra medlemslistene til NBF ble det laget 4 grupper. Deretter ble det trukket et tilfældige utvalg fra disse 4 gruppene. Dette er ringelistene med kontaktinformasjon.

De fire ringelistene er:

- 1) punktskrift 16 - 39 år, 82 navn
- 2) punktskrift 40 - 69 år, 69 navn
- 3) storskrift 15 - 39 år, 77 navn, og
- 4) storskrift 40 - 69 år, 77 navn

Hensikten med å bruke denne måten å trekke utvalg på er å få et større antall yngre deltakere i undersøkelsen enn det et tilfeldig utvalg blant alle medlemmer vil gi som resultat. Vi får også noe flere svaksynte med i undersøkelsen ved å rekruttere på med denne stratifiserte fremgangsmåten.

Temaet for undersøkelsen ble presentert for den som ble kontaktet. Setningen nummer to var følgende; *"Undersøkelsen dreier seg om passord og innlogging for eksempel når man skal bruke nettbank."* Noen av personene som ble kontaktet takket nei til å delta på grunn av temaet for undersøkelsen. Andre takket nei fordi tidspunktet ikke passet. I vedlegget, i tabellene 51-53

presenteres tall fra medlemsundersøkelser i Norges Blindeforbund i 2008 og 2010. Disse undersøkelsene var ikke avgrenset til temaene innlogging, autentisering og passordforvaltning. Disse to undersøkelsene for medlemmene i Norges Blindeforbund. De avgrensningene som ble gjort for denne undersøkelsen gjør at deltakerne må beskrives som mer IKT-vante enn medlemmene i NBF generelt er.

I undersøkelsen var målet 50 intervjuer. Undersøkellesperioden var desember 2012 og januar 2013. På denne bakgrunn avsluttet intervjuer undersøkelsen da målet om 50 intervju var oppnådd. Det ble benyttet 213 telefonnummer for å gjennomføre 50 intervju. Dette gir en svarprosent på 23.5%. Det bør legges til at dette tallet på 213 inkluderer telefonnummer hvor ingen besvarte oppringingen. Derrest, ingen ble ringt til mer enn 1 gang med unntak av 34 personer. Dette var personer som det ble oppnådd kontakt med, og som spurte om de kunne bli oppringt på et annet tidspunkt.

Det ble laget kun en versjon av ringelistene på papir, og ringelistene ble makulert etter at undersøkelsen var avsluttet.

### 1.1 Utarbeidelse av undersøkelsen

For å utarbeide spørsmålene til undersøkelsen ble det nedsatt en arbeidsgruppe bestående av Mari Digerness i Karde og Ingvar Tjøstheim fra NR. Andre deltakere i e-Me prosjektet kom med forslag til spørsmål og leste gjennom spørreskjemaet mens dette var under utarbeidelse.

Kari-Anne Flaa i Norges Blindeforbund (NBF) laget kontaktlister eller det man kan kalle utvalgsramme fra medlemsregisteret til NBF. Ingvar Tjøstheim trakk deretter tilfeldige utvalg fra disse kontaktlistene, og laget ringelister til intervjuer. Sondre Fuglerud fikk i oppdrag fra e-Me prosjektet å gjennomføre telefonintervjuene. Til dette ble NR sine kontorlokaler og fasttelefon benyttet.

## 2 Om deltakerne - demografi

Vi presenterer først tall for alderen på deltakerne fordelt mellom svaksynte og blinde. Tallene i parrantes er antallet. Med et antall på 50 er det begrensede muligheter til å dele inn i undergrupper utover de to aldersgruppene og de to gruppene for synsnedsettelse.

Tabell 1 To grupper funksjonsnedsettelse og to aldersgrupper

	16-39 år	40-69 år	Totalt
Svaksynt	17% (4)	83% (19)	23
Blind	63% (17)	37% (10)	27
	42% (21)	58% (29)	50

Tabell 2 Kjønn

	Kvinne	Mann	Totalt
Svaksynt	61% (14)	39% (9)	23
Blind	41% (11)	59% (16)	27
	50% (25)	50% (25)	50

Tabell 3 Utdannelse

	Ikke svart	Grunn- skole	Videre- gående skole	Høgskole inntil 4 år	Høgskole mer enn 4 år
Svaksynt	4% (1)	-	35% (8)	48% (11)	13% (3)
Blind	-	-	48% (13)	44% (12)	7% (2)

Tabell 4 Yrkesaktiv på heltid eller deltid

	Ikke svart	Ja	Nei	
Svaksynt		78% (18)	22% (5)	(23)
Blind	7% (2)	82% (22)	11% (3)	(27)

Tabell 5 IKT-ferdigheter

IKT ferdigheter	Meget dårlig	Nokså dårlig	Verken god eller dårlig	Nokså god	Meget god
Svaksynt	9% (2)	9% (2)	39% (9)	22% (5)	22% (5)
Blind	-	8% (2)	50% (13)	35% (9)	8% (2)
	2	4	22	14	7

Tabell 6 IKT-ferdigheter og alder

IKT ferdigheter	Meget dårlig	Nokså dårlig	Verken god eller dårlig	Nokså god	Meget god
16-39 år	-	-	52% (11)	38% (8)	10% (2)
40-69 år	7% (2)	14% (4)	39% (11)	21% (6)	17% (5)
	2	4	22	14	7

Fra Tabell 1 ser vi at det er flest blinde i aldersgruppen opp til 39 år i denne undersøkelsen. I Norges Blindeforbund er den største gruppen blinde/lav synsrest 60 år eller eldre. Vi benyttet en stratifisering slik at det skulle bli flere yngre deltakere i undersøkelsen. Det ble også resultatet 42% (21) er i aldersgruppen til og med 39 år.

Når det gjelder utdanning og yrkesaktivitet er det ikke vesentlige forskjeller mellom gruppene. IKT ferdigheter er målt med et subjektivt spørsmål, dvs det er deltakeren selv som vurderer og oppgir sine ferdigheter. Hva man legger i meget gode ferdigheter og nokså gode ferdigheter kan variere fra person til

person. Man må derfor være forsiktige når man tolker denne type svar. Svarene gir indikasjoner, og i mange tilfeller er man avhengig av de subjektive vurderingene som man bør lytte til. Noen ganger er det slik at egenvurderingen ikke nødvendigvis samsvarer med eksperters vurderinger. Det er derfor det er viktig å stille spørsmål om adferd, og mest mulig konkrete spørsmål. Det vil også her være rom for skjønn, men i mindre grad enn for totalvurderinger av IKT-ferdigheter.

Blant de yngste er det ingen som oppgir lave IKT-ferdigheter. Dette er som forventet – de yngre er aktive brukere av IKT, og oppgir gode IKT ferdigheter.

### 3 Tilgjengelighet

#### 3.1 Inndeling etter synsnedsettelse

Dette er et av hovedtemaene i undersøkelsen. Det er ikke gitt en forklaring til begrepet tilgjengelighet. Dette fordi vi søker å avdekke den subjektive vurderingen og opplevelsen i denne undersøkelsen. Vi har grunn til å anta at deltakerne er vant til spørsmål om tilgjengelighet fordi mange av dem enten selv bruker hjelpemidler, eller fordi man har kjennskap til hjelpemidler og utfordringer knyttet til tilgjengelighet som blind eller svaksynt.

Deltakerne fikk spørsmål om følgende tjenester; minibanker, nettbank, sosiale medier som facebook, MinID og BankID. Svarene gjengis i tabellene 7-11.

Tabell 7 Minibanker

	Ikke svart	Ikke tilgjengelig	Delvis tilgjengelig	Tilgjengelig
Svaksynt		4% (1)	13% (3)	83% (19)
Blind		4% (1)	22% (6)	74% (20)
		4% (2)	18% (9)	78% (39)

Tabell 8 Nettbank

	Ikke svart	Ikke tilgjengelig	Delvis tilgjengelig	Tilgjengelig
Svaksynt		26% (6)	35% (8)	39% (9)
Blind		30% (8)	44% (12)	26% (7)
		28% (14)	40% (20)	32% (16)

Tabell 9 Sosiale medier som Facebook

	Ikke svart	Ikke tilgjengelig	Delvis tilgjengelig	Tilgjengelig
Svaksynt		35% (8)	17% (4)	48% (11)
Blind		37% (10)	26% (7)	37% (10)
		36% (18)	22% (11)	42% (21)

Tabell 10 MinID

	Ikke svart	Ikke tilgjengelig	Delvis tilgjengelig	Tilgjengelig
Svaksynt	4% (1)	26% (6)	30% (7)	33% (9)
Blind	-	33% (9)	44% (12)	22% (6)
	2% (1)	30% (15)	38% (19)	30% (15)

Tabell 11 BankID

	Ikke svart	Ikke tilgjengelig	Delvis tilgjengelig	Tilgjengelig
Svaksynt	4% (1)	35% (8)	22% (5)	39% (9)
Blind	-	37% (10)	41% (11)	22% (6)
	2% (1)	36% (18)	32% (16)	30% (15)

For alle rapporterer en høyere andel av de svaksynte at tjenestene oppleves som tilgjengelige. Minibankene kommer klart best ut. For de andre tjenestene mener et flertall at det for dem er tilgjengelighetsproblemer med tjenestene.

De neste spørsmålene dreier seg om kodebrikker og koder for tjenestene. Spørsmålet som stilles er "Hvor vanskelig eller lett oppleves koder?". For noen tjenester skjer autentisering i flere steg, for eksempel både med kodebrikke og eget passord. Her er det kodene som er temaet.

Tabell 12 Minibanker

	Ikke svart	1 Meget vanskelig	2	3	4	5	6 meget enkelt
Svaksynt	-	-	5% (1)	-	14% (3)	24%(5)	57% (12)
Blind	3% (1)	7%(2)	10% (3)	14%(4)	7% (2)	14%(4)	45% (13)
	2% (1)	4% (2)	8% (4)	8% (4)	10% (5)	18%(9)	50% (25)

Tabell 13 Kodebrikker til nettbank

	Ikke svart	1 Meget vanskelig	2	3	4	5	6 meget enkelt
Svaksynt	-	10% (2)	14% (3)	33% (7)	14% (3)	24% (5)	5% (1)
Blind	3% (1)	31% (9)	21% (6)	7% (2)	3% (1)	17% (5)	17% (5)
	2% (1)	22% (11)	18% (9)	18% (9)	8% (4)	20%(10)	12% (6)

Tabell 14 Kode til sosiale medier som Facebook

	Ikke svart	1 Meget vanskelig	2	3	4	5	6 meget enkelt
Svaksynt	-	5% (1)	10% (2)	24% (5)	10% (2)	43% (9)	10% (2)
Blind	4% (1)	43% (12)	11% (3)	4% (1)	7% (2)	7% (2)	25% (7)
	2% (1)	27% (13)	10% (5)	12% (6)	8% (4)	22%(11)	18% (9)

Tabell 15 Kode til MinID

	Ikke svart	1 Meget vanskelig	2	3	4	5	6 meget enkelt
Svaksynt	-	-	5% (1)	-	14%(3)	24% (5)	57%(12)
Blind	3% (1)	7% (2)	10%(3)	14% (4)	7% (2)	14% (4)	45% 13)
	2% (1)	4% (2)	8% (4)	8% (4)	10%(5)	18% (9)	50%(25)

Tabell 16 Kode til BankID

	Ikke svart	1 Meget vanskelig	2	3	4	5	6 Meget enkelt
Svaksynt	-	10% (2)	24% (5)	29% (6)	19% (4)	14%(3)	5% (1)
Blind	7% (2)	41% (12)	17% (5)	-	7% (2)	17%(5)	10% (3)
	4% (2)	28% (14)	20%(10)	12% (6)	12% (6)	16%(8)	8% (4)

Det er de blinde som rapporterer om størst grad av vanskelighet. Det er BankID som kommer dårligst ut - det er svært få som svarer meget enkelt, og en stor gruppe befinner seg i den andre enden av skalaen.

### 3.2 Inndeling etter alder

I det følgende er inndeling de to aldersgruppene. Først presenterer vi de to samme temaene som tidligere.

Det første temaet er om å bruke eller kunne gjøre følgende med sin PC, for eksempel installere ting selv.

Tabell 17 Installere et program på PC

	Nei	Har ikke prøvd, men tror jeg kan gjøre det	Ja, med litt hjelp	Ja, helt på egen hånd
16-39 år	13% (3)	9% (2)	35% (8)	44% (10)
40-69 år	7% (2)	7% (2)	22% (6)	63% (17)
Alle	10% (5)	8% (4)	28% (14)	54% (27)

Tabell 18 Oppdatere Java på min PC

	Nei	Har ikke prøvd, men tror jeg kan gjøre det	Ja, med litt hjelp	Ja, helt på egen hånd
<b>16-39 år</b>	9% (2)	-	35% (8)	57% (13)
<b>40-69 år</b>	11% (3)	4% (1)	11% (3)	74% (20)
	10% (5)	2% (1)	22% (11)	66% (33)

Tabell 19 Endre innstillinger på PC f. eks. endre passordet for innlogging

	Nei	Har ikke prøvd, men tror jeg kan gjøre det	Ja, med litt hjelp	Ja, helt på egen hånd
<b>16-39 år</b>	-	-	29% (6)	71% (4)
<b>40-69 år</b>	17% (5)	7% (2)	17% (5)	59% (29)
	10% (5)	4% (2)	22% (11)	64% (32)

Tabell 20 Koble opp skriveren til min PC

	Nei	Har ikke prøvd, men tror jeg kan gjøre det	Ja, med litt hjelp	Ja, helt på egen hånd
<b>16-39 år</b>	19% (4)	19% (4)	29% (7)	33% (7)
<b>40-69 år</b>	45% (13)	17% (5)	14% (4)	24% (7)
	34% (17)	18% (9)	20% (10)	28% (14)

Svarene viser at det er flest i aldersgruppen 40-69 år som noen ganger svarer "helt på egen hånd." Det er ikke alltid slik, men det er interessant å merke seg at det ikke er alltid er aldersforskjeller i de eldres disfavør.

Det neste temaet er tilgjengelighet. Spørsmålsformulering som er benyttet er "I hvilken grad er disse tjenestene tilgjengelige?"

Tabell 21 Minibanker - tilgjengelighet

	Ikke svart	Ikke tilgjengelig	Delvis tilgjengelig	Tilgjengelig
<b>16-39 år</b>	-	-	5% (1)	95% (20)
<b>40-69 år</b>	-	7% (2)	28% (8)	66% (19)
	-	4% (2)	18% (9)	78% (39)

Tabell 22 Nettbank - tilgjengelighet

	Ikke svart	Ikke tilgjengelig	Delvis tilgjengelig	Tilgjengelig
<b>16-39 år</b>	-	14% (3)	52% (11)	33% (7)
<b>40-69 år</b>	-	38% (11)	31% (9)	31% (9)
	-	28% (14)	40% (20)	32% (16)

Tabell 23 Sosiale medier som Facebook - tilgjengelighet

	Ikke svart	Ikke tilgjengelig	Delvis tilgjengelig	Tilgjengelig
<b>16-39 år</b>	-	14% (4)	33% (7)	52% (11)
<b>40-69 år</b>	-	52% (15)	14% (4)	35% (10)
		36% (18)	22% (11)	42% (21)

Tabell 24 MinID - tilgjengelighet

	Ikke svart	Ikke tilgjengelig	Delvis tilgjengelig	Tilgjengelig
<b>16-39 år</b>	-	14% (3)	57% (12)	29% (6)
<b>40-69 år</b>	3% (1)	41% (12)	7% (24)	31% (9)
	2% (1)	30% (15)	38% (19)	30% (15)

Tabell 25 BankID - tilgjengelighet

	Ikke svart	Ikke tilgjengelig	Delvis tilgjengelig	Tilgjengelig
<b>16-39 år</b>	-	14% (3)	57% (12)	29% (6)
<b>40-69 år</b>	3% (1)	52% (15)	14% (4)	31% (9)
	2% (1)	36% (18)	32% (16)	30% (15)

Deltakerne i den yngste aldesgruppen svarer, når man ser helt og delvis tilgjengelighet under ett, i større grad at tjenestene minibank, nettbank, sosial medier, MiniD og BankID, er tilgjengelige.

Det neste spørsmålet dreier seg om koder. Spørsmålet er "Hvor lett eller vanskelig oppleves koder til følgende tjenester?"

Tabell 26 Minibank

	Ikke svart	1 Meget vanskelig	2	3	4	5	6 Meget enkelt
16-39 år	-	-	5% (1)	-	14%(3)	24%(5)	57% (12)
40-69 år	3% (1)	7% (2)	10% (3)	14% (4)	7% (2)	14%(4)	45% (13)
	2% (1)	4% (2)	8% (4)	8% (4)	10%(5)	18%(9)	50% (25)



Tabell 27 Kode til nettbank

	Ikke svart	1 Meget vanskelig	2	3	4	5	6 Meget enkelt
16-39 år	-	10% (2)	14% (3)	33% (7)	14% (3)	24% (5)	5% (1)
40-69 år	3% (1)	31% (9)	21% (6)	7% (2)	3% (1)	17% (5)	17% (5)
	2% (1)	22% (11)	18% (9)	18% (9)	8% (4)	20%(10)	12% (6)

Tabell 28 Kode til sosiale medier som Facebook

	Ikke svart	1 Meget vanskelig	2	3	4	5	6 Meget enkelt
16-39 år	-	5% (1)	10% (2)	24% (5)	10% (2)	43% (9)	10% (2)
40-69 år	4% (1)	43% (12)	11% (3)	4% (1)	7% (2)	7% (2)	25% (7)
	2% (1)	27% (13)	10% (5)	12% (6)	8% (4)	22%(11)	18% (9)

Tabell 29 MinID

	Ikke svart	1 Meget vanskelig	2	3	4	5	6 Meget enkelt
16-39 år	-	10% (2)	29% (6)	24% (5)	14% (3)	19%(4)	5% (1)
40-69 år	7% (2)	31% (9)	17% (5)	7% (2)	7% (2)	17%(5)	14% (4)
	4% (2)	22% (11)	22%(11)	14% (7)	10% (5)	18%(9)	10% (5)

Tabell 30 BankID

	Ikke svart	1 Meget vanskelig	2	3	4	5	6 Meget enkelt
16-39 år	-	10% (2)	24% (5)	29% (6)	19% (4)	14%(3)	5% (1)
40-69 år	7% (2)	41% (12)	17% (5)	-	7% (2)	17%(5)	10% (3)
	4% (2)	28% (14)	20%(10)	12%(6)	12% (6)	16%(8)	8% (4)

Svarene viser at deltakerne i den eldste aldersgruppen har mer vanskeligheter med koder enn de yngre, og at kode til nettbank og sosiale medier oppleves som vanskeligst for denne gruppen.

Mange bruker koder på mobiltelefon og PC. Det neste spørsmålet er ”bruker du kode på din mobiltelefon eller din PC?”

Tabell 31 Pinkode på mobiltelefon og passord på PC

Pinkode på mobil	Ja	Nei
16-39 år	86% (14)	14% (3)
40-69 år	76% (22)	24% (7)
Passord på PC		
16-39 år	48% (10)	52% (11)
40-69 år	64% (18)	36% (10)

Svarene viser at det er få som ikke bruker passord på mobiltelefon, men at ca halvparten av de yngre ikke bruker passord på som PC.

Det neste spørsmålene dreier seg om ulike tjenester, og om man har brukt disse siste 30 dager. Det er tatt med nettsteder og tjenester hvor man vanligvis må bruker passord og/eller koder for å logge seg inn.

Tabell 32 Om hvilke tjenester som man har brukt ca 30 dager

	Ja	Nei	Husker ikke
Nettbank			
16-39 år	67% (14)	33% (7)	-
40-69 år	52% (15)	41% (12)	7% (2)
Sosiale medier som Facebook			
16-39 år	76% (16)	24% (5)	-
40-69 år	45% (13)	52% (15)	3% (1)
Nettsiden til mobilleverandør			
16-39 år	10% (2)	86% (18)	5% (1)
40-69 år	28% (8)	72% (21)	-
Din/husstandens strømlleverandører			
16-39 år	-	91% (19)	10% (2)
40-69 år	24% (7)	76% (22)	-
TV- eller Internettleverandør			
16-39 år	5% (1)	76% (16)	19% (4)
40-69 år	21% (6)	72% (21)	7% (2)
Klubber (foto, musikk, bøker)			
16-39 år	5% (1)	76% (16)	19% (4)
40-69 år	17% (5)	72% (21)	10% (3)
Netthandel, flybilletter, bestille blomster			
16-39 år	5% (1)	91% (19)	5% (1)
40-69 år	10% (3)	90% (26)	-
Offentlige tjenester f eks. NAV			
16-39 år	5% (1)	95% (20)	-
40-69 år	7% (2)	86% (25)	7% (2)

Tabell 32 viser at nettbank og sosiale medier er de hyppig benyttede tjenestene, og dette gjelder særlig de som er i aldersgruppen 16-39 år.

## 4 Om passordforvaltning

Det neste temaet er passordforvaltning. Det kan, for noen, oppleves som vanskelig å svare på spørsmål om dette. Det kan være at man svarer det som er sosialt akseptabelt. Dette kan i noen grad også være en konsekvens av at man snakker med en intervjuer. Vi har ikke grunnlag for å gjøre konkrete vurderinger om dette i denne undersøkelsen, men mener at det er relativt å nevne dette innledningsvis fordi temaet for noen er et sensitivt tema.

Tabell 33 Antall tjenester hvor man har brukernavn og passord

	Ingen	1	2-4	5-9	10 eller flere
16-39 år	-	-	24% (5)	<b>67%</b> (14)	10% (2)
40-69 år	3% (1)	7% (2)	41% (12)	41% (12)	7% (2)
	2% (1)	4% (2)	34% (17)	52% (26)	8% (4)

Det mest vanlige antallet passord blant deltakerne er 5-9. Dette er ikke et spesielt høyt antall i lys av at det finnes en rekke tjenester som krever innlogging.

Det neste spørsmålet er "Lar du andre skrive inn passordet for deg?"

Tabell 34 Lar andre skrive inn passord for meg

	Nei, aldri	Ja, noen få ganger
16-39 år	100% (21)	-
40-69 år	86% (25)	14% (4)
	46	4

Det er svært få som oppgir at de lar andre skrive inn passord.

Passordforvaltning dreier seg også om man bruker samme passord, eller om man varierer på passordene. Analyser av logger for passord tyder på at passord gjenbrukes.

Tabell 35 Brukes samme passord flere steder?

	Bruker vanligvis det samme	Bruker vanligvis ulike
16-39 år	14% (3)	86% (18)
40-69 år	39% (11)	61% (17)
	14	35

Svarene i tabell 35 tyder på at det er særlig deltakerne i aldersgruppen 40-69 år som bruker samme passord flere steder.

Det neste spørsmålet er et oppfølgingsspørsmål om man bruker lette og vanskelige passord, og om man veksler mellom noen få passord.

Tabell 36 Om lette og vanskelige passord

	Ikke svart	Mange forskjellige	Veksler mellom noen få	Lett og vanskelige, vanskelige når betaling
16-39 år	14% (3)	81% (17)	-	5% (1)
40-69 år	41% (12)	35% (10)	7% (2)	17% (5)
	15	27	2	6

De yngre rapporterer at de bruker mange forskjellige passord. Det er også noen som veksler mellom lette og vanskelige, men det er langt færre som gjør dette.

Det å gi fra seg kode, og få hjelp fra andre forekommer. Spørsmålene i tabell 37 til 40 dreier seg om dette.

Tabell 37 Hvor ofte har du gitt fra deg kortkoden i forbindelse med bruk av minibank?

	Aldri	1 gang	Noen få ganger
16-39 år	91% (19)	10% (2)	-
40-69 år	69% (20)	14% (4)	18% (5)
	39	6	5

Tabell 38 Har du gitt kortkoden til ektefelle eller partner?

	Ja	Nei
16-39 år	-	100% (21)
40-69 år	28% (8)	72% (21)
	8	42

Tabell 39 Om man har gitt sin kode til noen andre?

	Ja	Nei
16-39 år	-	100% (21)
40-69 år	28% (8)	72% (21)
	8	42

Tabell 40 Lar du datamaskinen huske koden?

	Nei	Ja
16-39 år	62% (13)	38% (8)
40-69 år	66% (19)	35% (10)
	64% (32)	36% (18)

Svarene tyder på at svær få av de unge får hjelp fra andre på dette området. Det er noen av de eldre som gir koden til andre, særlig ektefelle.

Hvordan husker man, og hvordan oppbevarer man passordene siden? Dette kan oppfattes som et sensitivt spørsmål. Her er formålet å få informasjon om hvilke metoder som eventuelt benyttes.

Tabell 41 Hvilke metoder bruker du til å huske passord?

	Ja	Nei
Skriver dem ned og har dem i håndveske eller lommebok		
16-39 år	10% (2)	90% (21)
40-69 år (1 ikke svart)	-	100% (28)
Skriver dem ned og gjemmer dem på et hemmelig sted		
16-39 år	29% (6)	71% (15)
40-69 år (1 ikke svart)	14% (4)	86% (24)
Lærer dem utenat og skriver dem ikke ned		
16-39 år	86% (14)	14% (3)
40-69 år	90% (26)	10% (3)

En venn eller en i familien tar vare på passordet/ene for meg		
16-39 år	5% (1)	95% (20)
40-69 år (1 ikke svart)	-	100% (28)
Jeg bruker flere av disse alternative måtene, men når det gjelder betaling, skriver jeg aldri ned passord		
16-39 år	5% (1)	95% (20)
40-69 år (4 ikke svart)	-	86% (25)
Annet		
16-39 år	5% (1)	95% (20)
40-69 år	10% (3)	90% (26)

Svarene tabell 41 tyder på at et stort flertall lærer passordene utenat, og uten å skrive dem ned.

Noen tjenester er laget slik at man må bytte passord etter en viss tid. Man kan også selv velge å bytte passord. Dette nestes spørsmålet dreier seg om hvro ofte man bytter passord.

Tabell 42 Bytter du ofte passord?

	Ja	Nei/aldri
16-39 år	81% (17)	19% (4)
40-69 år	69% (20)	31% (9)
	74% (37)	% (26)

Ifølge tabell 42 byter et klart flertall passord ofte. Deltakerne ble etter dette spurt om det å lage enkle eller vanskelige spørsmål.

Tabell 43 Skiller du mellom enkle og vanskelig passord?

	Nei, skiller ikke	Ja, jeg har passord som er laget for at de skal være vanskeligere å avsløre
16-39 år	89% (17)	11% (2)
40-69 år	71% (20)	29% (8)
	79% (37)	21% (10)

Tabell 43 viser at de fleste av deltakerne i undersøkelsen ikke skiller mellom enkle og vanskelige passord.

Tabell 44 Om antallet passord

	Ikke svart	Passe antall passord	Litt for mange	Alt for mange
16-39 år		100% (21)	-	
40-69 år	3% (1)	90% (26)	7% (2)	-
	2% (1)	94% (47)	4% (2)	-

Noen smarttelefoner har et mønster hvor man starter med fingeren et sted og så dra (trykker) fingeren over skjermen i et mønster. Hva synes du om slike alternative metoder?

Tabell 45 Om alternative innloggingsmetoder

	Ikke svart	Jeg synes det er vanskelig å ta stilling til spørsmålet uten å vite mer om metodene	Jeg har savnet slike alternative metoder	Jeg har ikke savnet slike alternative metoder
16-39 år		76% (16)	10% (2)	14% (3)
40-69 år	3% (1)	79% (23)	17% (5)	-
	2% (1)	78% (39)	14% (7)	6% (3)

Svarene indikerer at et er vanskelig å ta stilling til alternative metoder, ca 4 av 5 svarer dette.

#### 4.1 Personvern

Personvern er et viktig tema knyttet til autentisering. Det er ikke bare sikkerhet som skal ivaretas – det er også et spørsmål om personvernet er ivaretatt.

Tabell 46 Personvern

	Helt uenig	Litt uenig	Verken enig eller uenig	Litt enig	Helt enig
Dagens lover og praksis sørger for tilstrekkelig personvern					
16-39 år	-	-	19% (4)	24% (5)	57% (12)
40-69 år	3% (1)	-	21% (6)	28% (8)	48% (14)
	2% (1)	-	20% (10)	26% (13)	52% (26)
Når jeg gjør ting på nettet, eller bruker elektroniske tjenester tenker jeg ofte på hvordan jeg kan beskytte mine personopplysninger					
16-39 år	29% (6)	24% (5)	19% (4)	29% (6)	-
40-69 år	43% (12)	11% (3)	18% (5)	21% (6)	7% (2)
	37% (18)	16% (8)	18% (9)	24% (12)	4% (2)
Jeg er bekymret over hvordan firmaer og myndigheter behandler mine personlige data					

16-39 år	67% (14)	19% (4)	10% (2)	5% (1)	-
40-69 år	68% (19)	18% (5)	11% (3)	4% (1)	-
	67% (33)	18% (9)	10% (5)	4% (2)	-

Ifølge svarene i tabell 46 er få som er bekymret over hvordan personlige data behandles. I hovedsak anses lover og praksis som tilstrekkelige, og kun et mindretall tenker på hvordan beskytte sin personopplysninger.

Når man skal bruke en tjenester er det gjerne noe vilkår for bruken. Man må registrere seg og akseptere disse vilkårene. Spørsmålet er nå om man leser disse betingelsen og vilkårene?

Tabell 47 Hvor mye av betingelsen eller bruksvilkårene leser du?

	Noe	Lite eller aldri
16-39 år	15% (3)	85% (17)
40-69 år	14% (4)	86% (25)
	14% (7)	86% (26)

Det er meget få som leser disse, og kun noe av dem, ikke alt ifølge resultatene presentert i tabell 47.

Tabell 48 Hva er grunnene til at du ikke leser alt (bruksvilkårene)?

	Ja	Nei
For lang tekst		
16-39 år	81% (17)	19% (4)
40-69 år (1 ikke svart)	82% (23)	17% (5)
På fremmedspråk		
16-39 år	-	100% (21)
40-69 år (5 ikke svart)	4% (1)	96% (23)
For liten skrift		
16-39 år	-	100% (21)
40-69 år (6 ikke svart)	-	100% (23)
Unødvendig, jeg må trykke godta for å kunne bruke tjenesten		
16-39 år	95% (20)	5% (1)
40-69 år (4 ikke svart)	84% (21)	16% (4)
Annet		
16-39 år	% (1)	100% (21)
40-69 år (6 ikke svart)	-	100% (23)

På spørsmålet om grunnen til at man ikke leser alt, tabell 48, er det fordi det anses som unødvendig, og fordi teksten er for lang.

Det forutsettes gjerne en viss kunnskap om IT og sikkerhet for at man skulle unngå usvarlig adferd, og gjøre informerte valg. Det neste spørsmålet dreier seg om begreper som angår IT-sikkerhet.



Tabell 49 Hvilke av disse ordene vet du hva er, dvs kan du forklare dem til en annen person?

	Vet ikke hva er	Vet litt	Vet hva er
Brannmur			
16-39 år	-	-	100% (21)
40-69 år	7% (2)	10% (3)	83% (24)
HTTPS			
16-39 år	-	29% (6)	71% (15)
40-69 år	17% (5)	24% (7)	59% (17)
Nøkkeltkryptering			
16-39 år	57% (12)	33% (7)	10% (2)
40-69 år	59% (17)	10% (3)	31% (9)
Sikkerhetssertifikat			
16-39 år	57% (12)	29% (6)	14% (3)
40-69 år	52% (15)	21% (6)	28% (8)
Vet du hva symbolet eller ikonet er for å sjekke sertifikatet er?			
16-39 år	86% (18)	10% (2)	5% (1)
40-69 år	79% (22)	7% (2)	14% (2)
Antivirus			
16-39 år	-	5% (1)	95% (20)
40-69 år	-	24% (7)	76% (22)

Disse begrepene er en del av det man gjerne kaller en fagterminologi, de er tekniske begreper. For eksempel er et sikkerhetssertifikat noe en nettside sender til nettleseren for å bekrefte dens identitet. Med andre ord at siden er den den utgir seg for å være, og at det ikke er en falsk side. Https, hvor s betyr security og kryptering, sier noe om at man er koblet til en sikker nettside. Espen Andreasen ved BI skriver i sin blogg tversover følgende: *Moderne kryptografi fungerer ved at hver bruker har en offentlig (delt) og en privat (hemmelig) nøkkel. (En nøkkel her er en kode som brukes som inngangsverdi i et krypteringssystem.) Hvis man krypterer noe med den offentlige nøkkelen, kan den bare leses med den private nøkkelen, og omvendt. Hvis den private nøkkelen holdes hemmelig, kan folk sende deg meldinger kryptert med din offentlige nøkkel – og da kan bare du lese innholdet. Et slikt krypteringssystem kan også brukes til autentisering.*

Tallene i tabell 49 viser brannmur og antivirus ser velkjente begreper. Det er 90% (45 av 50) og 84% (42 av 50) som sier at de vet hva disse to begrepene er. Det er motsatt for symbolet eller ikonet er for å sjekke sertifikatet – det er 40 av 50 som svarer at de ikke vet hva dette er.

På sin nettside om passordvett skriver NORSIS om beskyttelse av passord.

*”Dersom nettleverandøren tilbyr alternative autentiseringssystemer bør du velge Kerberos, challenge/response eller en offentlig nøkkeltkryptering. Og deretter: Bruker leverandøren bare vanlige passord bør du be dem om å gå over til sikrere løsninger.”*

I denne undersøkelsen er det et flertall som ikke vet hva nøkkeltkryptering er. Videre skriver NORSIS; *”Når du ser hengelåsen er det et tegn på at det er satt opp en kryptert forbindelse mellom webserver hos nettsted og din nettleser. En måte å sjekke ektheten er å klikke/høyre klikke på hengelåsen og sjekke sertifikatdetaljer.”* Symbolet er en hengelås, men meget få av deltakerne i undersøkelsen kjenner til dette symbolet og hvordan man kan sjekke sertifikatet.

NORSIS skal skrive slik at allmennheten blir informert. Da må man bruke ord og uttrykk som forstås, eller man må forklare ordene og begrepene. Det er sannsynligvis et godt stykke igjen før man kan si allmennheten forstår det NORSIS skriver. Undersøkelsens deltakere er ikke rekruttert fra befolkningen generelt, men blant blinde og svaksynte som bruker IKT-tjenester med innlogging. Undersøkelsen avdekker viktige problemsstillinger og utfordringer på viktige områder. Det er bred enighet om at både IT-sikkerhet og personvern er viktig. Dette gjelder også for tilgjengelighet. Det er viktig at det jobbes videre med dette slik at færre opplever tilgjengelighetsproblemer, og flere forstår hvordan man kan ha en forsvarlig, men også praktisk passordforvaltning, og at man forstår hvorfor autentisering er viktig. Norges Blindeforbund har gjennomført en rekke undersøkelser om IKT. Vi leverer i et IKT-samfunn, og uavhengig av om man har funksjonsnedsettelse er det viktig at hindringer fjernes og at ansvarlig myndigheter og aktører gir råd som kan forstås og etterfølges.

## 5 Vedlegg

Utdrag fra undersøkelse blant medlemmer i Norges Blindforbund i 2008 og 2010 om IKT-bruk.

I undersøkelsen i 2008 ble 400 personer intervjuet. I de tilsvarende undersøkelsen ble 150 personer intervjuet. For begge undersøkelsene ble det trukket tilfeldige utvalgt fra medlemslistene til Norges Blindforbund. Det ble benyttet en stratifisert rekruttering med fire aldersgrupper og tre grupper for grad av synsnedsettelse. Undersøkelsen dekker flere temaer innen IKT-bruk. Det var Ipsos MMI som gjennomførte undersøkelsene.

Tabell 50 Undersøkelse om bruk av PC i 2008

2008	Tilgang til PC med hjelpemidler	Tilgang til PC uten hjelpemidler	Nei, ikke tilgang til PC
Blind	81%	4%	15%
Sterkt Svaksynt	56%	2%	42%
Svaksynt	41%	2%	57%
20-24 år	63%		37%
25-39 år	72%		28%
40-59 år	67%	4%	29%
60-75 år	64%	4%	32%

Tabell 51 Undersøkelse om bruk av PC i 2010

2010	Tilgang til PC med hjelpemidler	Tilgang til PC uten hjelpemidler	Nei, ikke tilgang til PC
Blind	63%	0%	37%
Sterkt Svaksynt	64%	1%	36%
Svaksynt	74%	45%	26%
15-24 år	80%	20%	0%
25-39 år	52%	40%	8%
40-59 år	73%	10%	17%
60-75 år	46%	15%	39%

Tabell 52 Om tilgang til PC (2010)

	Tilgang til PC	Ikke tilgang til PC
Blind	63%	37%
Sterkt svaksynt	64%	36%
Moderat grad av svaksynt	74%	26%

Tabell 53 Aldersprofil på deltakerne i undersøkelsen desember 2010

	15-24 år	25-39 år	40-59 år	60-75 år
Blind	19%	42%	22%	40%
Sterkt svaksynt	33%	50%	19%	39%
Svaksynt – moderat grad	48%	8%	59%	21%
	100%	100%	100%	100%

Tabell 54 Bruk av leselist, forstørrelsesprogram, tale, ikke bruk av hjelpemidler (desember 2010)

	Leselist	15-24	25-39	40-59	60-75
Blind	62%	39%	38%	65%	68%
Sterkt svaksynt	33%	37%	62%	25%	33%
Svaksynt – moderat grad	6%	25%	-	11%	-
	101%	101%	100%	101%	101%
	Forstørrelsesprogram				
Blind	0.2%	-	2%	-	-
Sterkt svaksynt	59%	40%	86%	40%	88%
Svaksynt – moderat grad	31%	60%	12%	61%	12%
	100%	100%	100%	101%	100%
	Tale				
Blind	40%	56%	27%	44%	39%
Sterkt svaksynt	52%	33%	64%	37%	61%
Svaksynt – moderat grad	8%	11%	10%	19%	-
	100%	100%	101%	100%	100%
	Uten hjelpemidler				
Blind	-	-	-	-	-
Sterkt svaksynt	3%	25%	9%	-	-
Svaksynt – moderat grad	97%	75%	91%	100%	100%
	100%	100%	100%	100%	100%

Tabell 55 Skjema fra NAV (2010)

Å fylle ut skjema fra NAV							
Alder	Ikke relevant	I veldig lav grad					I meget høy grad

	/ vet ikke	1	2	3	4	5	6
15-24	5%	10%	0%	15%	20%	15%	35%
25-39	9%	22%	13%	5%	11%	17%	25%
40-59	8%	32%	4%	14%	12%	21%	9%
60-75	24%	51%	6%	0%	7%	6%	6%
Alle (vektede tall)	17%	6%	6%	9%	12%	10%	17%

Tabell 56 Å betale regninger på nettet (2010)

Å betale regninger på nettet							
Alder	Ikke relevant / vet ikke	I veldig lav grad 1	2	3	4	5	I meget høy grad 6
15-24	20%	0%	0%	5%	15%	44%	16%
25-39	11%	17%	0%	5%	5%	57%	5%
40-59	28%	4%	12%	0%	17%	23%	17%
60-75	44%	1%	0%	0%	12%	24%	18%
Alle (vektede tall)	35%	4%	4%	1%	13%	28%	16%

Tabell 57 Netthandel (2010)

Netthandel (kjøpe eller bestille noe på nettet)							
Alder	Ikke relevant / vet ikke	I veldig lav grad 1	2	3	4	5	I meget høy grad 6
15-24	25%	5%	5%	10%	15%	35%	5%
25-39	18%	0%	14%	4%	15%	44%	5%
40-59	19%	9%	12%	17%	22%	9%	12%
60-75	75%	1%	0%	6%	0%	6%	12%
Alle (vektede tall)	49%	4%	5%	9%	9%	12%	11%

Table 58 Betale regninger via PC (2010)

Betale regninger via PC							
Alder	Ikke relevant / vet ikke	I veldig lav grad 1	2	3	4	5	I meget høy grad 6
15-24	30%	0%	5%	15%	20%	25%	30%
25-39	5%	18%	4%	15%	13%	33%	5%
40-59	31%	22%	7%	3%	7%	15%	15%
60-75	50%	24%	4%	4%	0%	7%	11%
Alle (vektede)	41%	22%	5%	4%	3%	10%	14%

tall)							
-------	--	--	--	--	--	--	--

Tabell 59 Å bruke minibank (2010)

Bruke minibank							
Alder	Ikke relevant / vet ikke	I veldig lav grad 1	2	3	4	5	I meget høy grad 6
15-24	16%	0%	5%	15%	25%	15%	25%
25-39	9%	28%	9%	9%	9%	8%	29%
40-59	13%	23%	7%	19%	10%	11%	17%
60-75	19%	39%	15%	4%	7%	11%	5%
Alle (vektede tall)	17%	33%	12%	9%	9%	11%	11%

Table 60 Å bruke betalingskort/terminal i butikk (2010)

Bruke betalingskort/terminal i butikk							
Alder	Ikke relevant / vet ikke	I veldig lav grad 1	2	3	4	5	I meget høy grad 6
15-24	10%	5%	0%	30%	10%	20%	25%
25-39	0%	5%	4%	12%	16%	32%	32%
40-59	7%	11%	10%	17%	11%	18%	27%
60-75	16%	16%	8%	15%	11%	15%	19%
Alle (vektede tall)	12%	13%	8%	16%	12%	17%	23%

Tabell 61 Å bruke kort i sammen med informasjon på mobiltelefonen (2010)

Betalingskort i sammen med mobiltelefonen							
Alder	Ikke relevant / vet ikke	I veldig lav grad 1	2	3	4	5	I meget høy grad 6
15-24	45%	5%	0%	10%	15%	10%	15%
25-39	22%	15%	12%	4%	19%	13%	15%
40-59	43%	10%	7%	17%	4%	14%	5%
60-75	54%	34%	0%	0%	0%	7%	4%
Alle (vektede tall)	48%	26%	3%	5%	3%	10%	5%

Tabell 62 Å bruke nettbank (2010)

Bruke nettbank							
Alder	Ikke relevant / vet ikke	I veldig lav grad 1	2	3	4	5	I meget høy grad

							6
15-24	25%	0%	10%	5%	10%	20%	30%
25-39	6%	18%	11%	4%	15%	17%	30%
40-59	28%	23%	7%	10%	11%	11%	12%
60-75	54%	23%	0%	0%	0%	7%	15%
Alle (vektede tall)	42%	22%	3%	3%	4%	10%	16%

Tabell 63 Å bruke sosiale media (2010)

Bruke sosiale media							
Alder	Ikke relevant / vet ikke	I veldig lav grad 1	2	3	4	5	I meget høy grad 6
15-24	5%	0%	0%	0%	10%	35%	50%
25-39	10%	7%	11%	10%	15%	16%	31%
40-59	43%	14%	0%	13%	14%	5%	11%
60-75	72%	12%	0%	4%	4%	0%	8%
Alle (vektede tall)	57%	12%	1%	7%	8%	4%	12%

Tabell 64 Å bruke MinID (2010)

Bruke MinID							
Alder	Ikke relevant / vet ikke	I veldig lav grad 1	2	3	4	5	I meget høy grad 6
15-24	20%	5%	0%	5%	16%	10%	44%
25-39	27%	19%	13%	1%	8%	27%	6%
40-59	42%	16%	8%	7%	3%	20%	4%
60-75	69%	16%	4%	4%	0%	0%	8%
Alle (vektede tall)	57%	16%	5%	4%	2%	6%	10%

Tabell 65 Bruke BankID på nettet (2010)

Bruke BankID på nettet							
Alder	Ikke relevant / vet ikke	I veldig lav grad 1	2	3	4	5	I meget høy grad 6
15-24	30%	0%	0%	10%	25%	15%	20%
25-39	18%	29%	5%	4%	15%	11%	18%
40-59	41%	29%	1%	10%	8%	4%	7%
60-75	54%	27%	0%	0%	4%	7%	8%
Alle (vektede tall)	47%	27%	1%	3%	6%	7%	9%

