

Pensionsmyndigheten

Utvärdering av ÅB 2011

Det orange kuvertet till pensionssparare 2011

2011-04-13

Claes Falck
Kidist Hamrén
TNS SIFO

Bakgrund och syfte

- ▶ Pensionsmyndigheten följer varje år upp hur det årliga orange kuvertet, årligt värdebesked (ÅB), uppmärksammas och används. Undersökningarna är en viktig del i arbetet med att vidareutveckla kuvertets innehåll och göra detta överskådligt och lätt att förstå för pensionsspararna.
- ▶ Årets undersökning kring det orange kuvertet är den trettonde eftermätningen i ordningen sedan 1999.
- ▶ Syftet med den här aktuella undersökningen har varit att följa upp hur ÅB11 (normal-ÅB) har tagits emot, lästs och uppfattats i olika avseenden av mottagarna.
- ▶ Frågeformuläret är programmerat av TNS SIFO efter ett underlag från Pensionsmyndigheten. Det baseras i stor utsträckning på tidigare års motsvarande frågeformulär.
- ▶ TNS SIFO:s projektledare har varit Claes Falck. Projektansvarig på Pensionsmyndigheten har varit Christer Nordh som även gjort redigeringar och tillägg i TNS SIFO sammanfattande rapport.

Genomförande

Målgrupp

- ▶ Personer som fått normal-ÅB 2011 i åldern 18 år och äldre.

Urval

- ▶ Slumpmässigt urval från utskicksfilerna för ÅB 2011.

Metod

- ▶ Telefonintervjuer

Tidsperiod

- ▶ 15 februari – 25 mars 2011 enligt ett rullande schema som följde utskicksordningen för normal-ÅB.

Fältarbete

- ▶ TNS SIFO

Omfattning

- ▶ 1 000 intervjuer

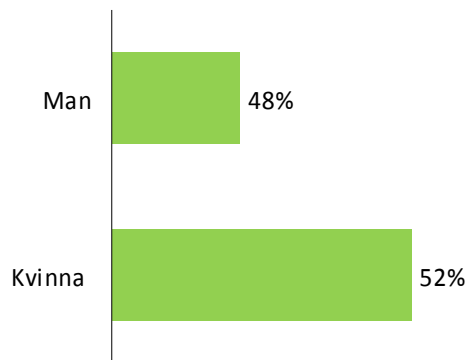
Frågeområden

- ▶ Avsändare
- ▶ Mottagande, läsning och förståelse
- ▶ Förändringar i kuvertet
- ▶ Info via Internet
- ▶ E-legitimation
- ▶ Upplevd kunskap och förtroende för den allmänna pensionen
- ▶ Bakgrundsfrågor

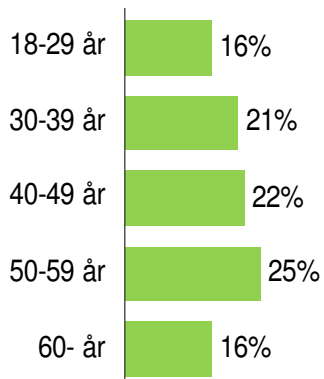
Beskrivning av de intervjuade

Demografi

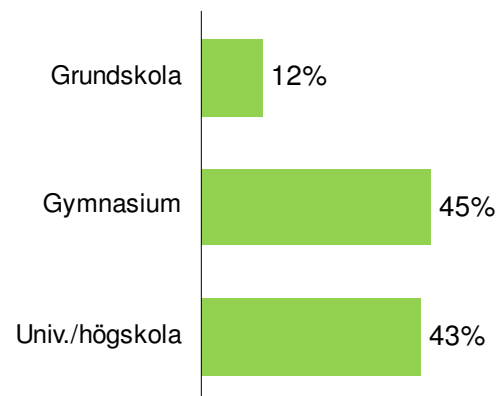
Kön



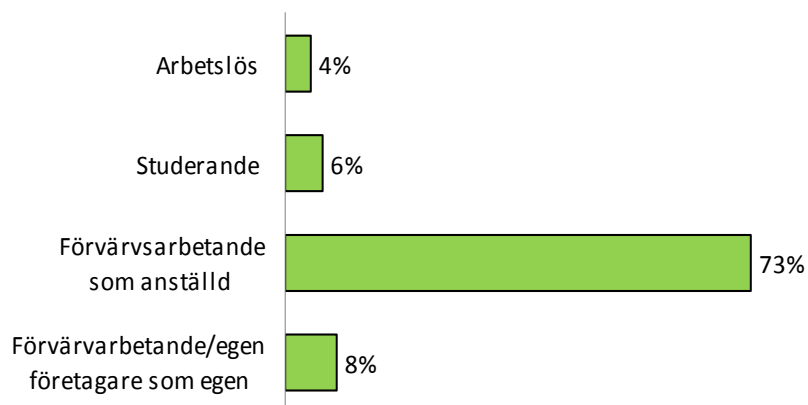
Ålder



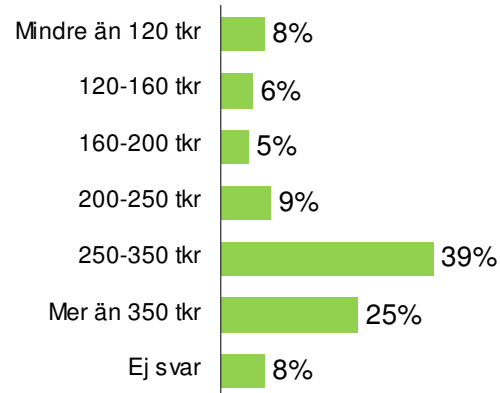
Utbildning



Förvärvsarbete



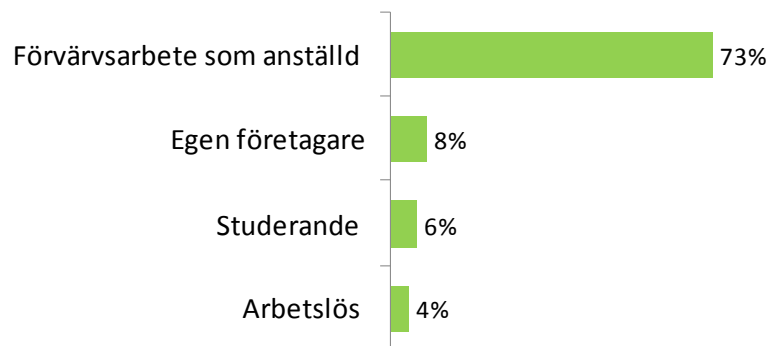
Årsinkomst



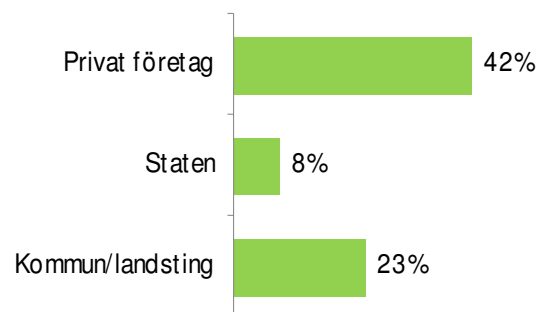
Bas: Alla (1000 intervjuer)

Demografi, forts

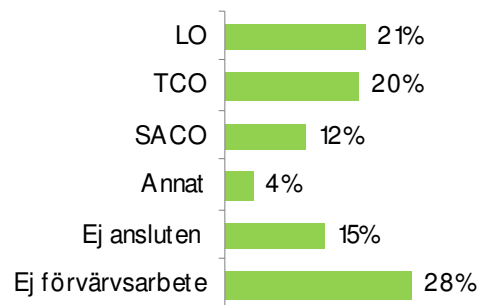
Sysselsättning



Anställd inom



Medlemskap i fackförbund



Bas: Alla (1000 intervjuer)

Sammanfattning

- Den självupplevda kännedomen om den allmänna pensionen ökar och i år är det i stort sett lika många som upplever att de känner till den allmänna pensionen mycket/ganska väl (48 procent) som tycker att de känner till den ganska dåligt eller inte alls (51 procent).
- Förtroendet för den allmänna pension minskar något men det är fortfarande fler som känner förtroende för den allmänna pensionen än som inte gör så.
- Allt fler förknippar felaktigt det orange kuvertet med tjänstepensionen. Var femte pensionssparare tror spontant att kuvertet innehåller denna information.
- Pensionsmyndigheten har etablerat sig som avsändare av det orange kuvertet. En av tre som fått kuvertet anger spontant Pensionsmyndigheten som avsändare. Fortfarande kan dock närmare hälften inte nämna någon avsändare.
- Allt fler öppnar kuvertet och fler läser innehållet. 94 procent vet att de fått kuvertet från Pensionsmyndigheten och 83 procent av dessa har öppnat det. Drygt åtta av tio som öppnar kuvertet läser något av innehållet.
- Innehållet i det orange kuvertet upplevs som lätt att förstå. Sex av tio tycker innehållet är lätt att förstå. På de senaste sex åren har andelen som upplever att innehållet är svårt att förstå minskat från 30 till 12 procent.
- Prognosen är den del av innehållet som läses av flest (78 procent). Den upplevs i huvudsak som trovärdig även om en av tre blir negativt överraskade av den.

Sammanfattning

- Flertalet tycker att det orange kuvertet innehåller den information de behöver och att denna är värdefull och användbar för dem.
- I de fall man saknar någon information gäller det ofta information om hela pensionen och tjänstepensionen.
- Andelen som söker information om sin pension via olika informationskanaler ökar stadigt. Främst vänder man sig till en i familjen eller till en bank.
- Fortsatt stort intresse för att få ÅB-informationen via Internet i stället för i det orange kuvertet. Sex av tio är intresserade av att i stället få denna information via inloggning på Internet.
- Andelen som hört talas om e-legitimation är hög och andelen som använt e-legitimation det senaste året ökar något. Drygt nio av tio har hört talas om e-legitimation och över hälften (53 procent) har använt e-leg en eller fler gånger det senaste året.
- Lite knappt hälften (47 procent) i undersökningen säger sig vara intresserade (4-5 på skala 1-5) av frågor kring sin pension. Dessa personer är också klart mer engagerade i sitt orange kuvert och dess information. Var fjärde (23 procent) är ointresserad (1-2 på skala 1-5).

Den allmänna pensionen Upplevd kännedom och förtroende

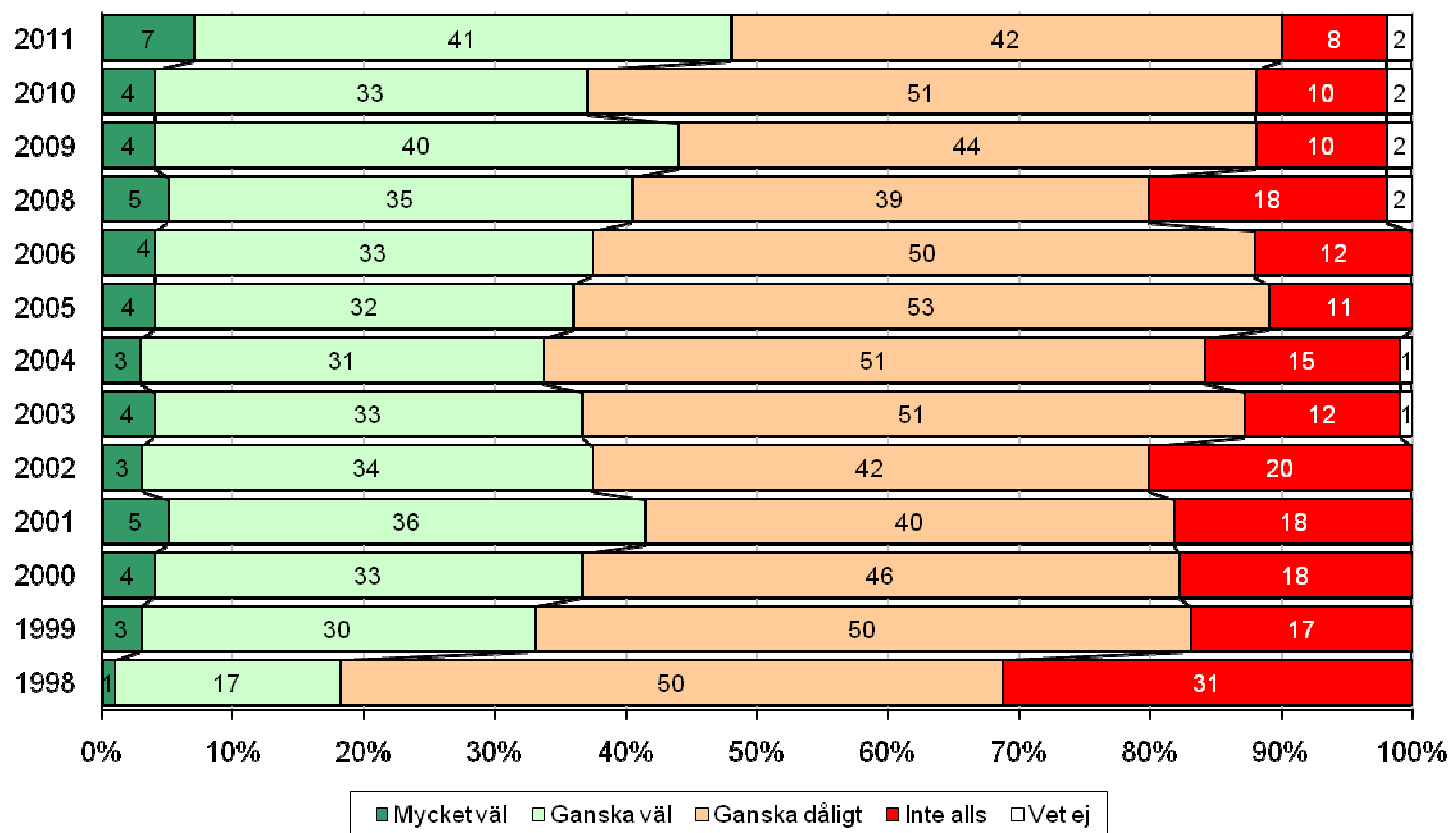
Ökande kännedom om den allmänna pensionen

”Hur väl anser du att du känner till vad den allmänna pensionen, som betalas ut av staten, innebär?”

- ▶ Andelen som upplever att de känner till den allmänna pensionen mycket bra eller ganska bra har ökat stegvis sedan 2004 men föll under 2010. I årets mätning förefaller kännedomsnivån ha återhämtat sig och fortsätter den tidigare långsiktigt ökande trenden. Årets resultat ligger 4 procentenheter högre än 2009 års mätning.
- ▶ För första gången är det nu lika stor andel som tycker att de känner till den allmänna pensionen bra eller mycket bra som andelen som tycker sig känna till den mycket eller ganska dåligt.
- ▶ Män (50 procent) upplever i högre utsträckning än kvinnor (45 procent) att de känner till den allmänna pensionen. Andelen som upplever att de känner till den allmänna pensionen ökar med ökande ålder och utbildningsnivå och årsinkomst. I åldersgruppen 60 år och äldre är det 68 procent som tycker sig känna till den allmänna pensionen mycket eller ganska väl, att jämföra med 26 procent i åldersgruppen 18-29 år. Kunskapen är också högre bland tjänstemän medlemmar i SACO/TCO än inom LO-kollektivet.
- ▶ Pensionssparare som har öppnat och tagit del av innehållet i kuvertet och de som har lätt att förstå innehållet i det orange kuvertet har högre kännedom om den allmänna pensionen än de som inte gjort så.
- ▶ Personer som upplever att de känner till den allmänna pensionen ”mycket väl” öppnar och tar del av innehållet i kuvertet i signifikant högre grad än övriga.

Upplevd kännedom om den allmänna pensionen

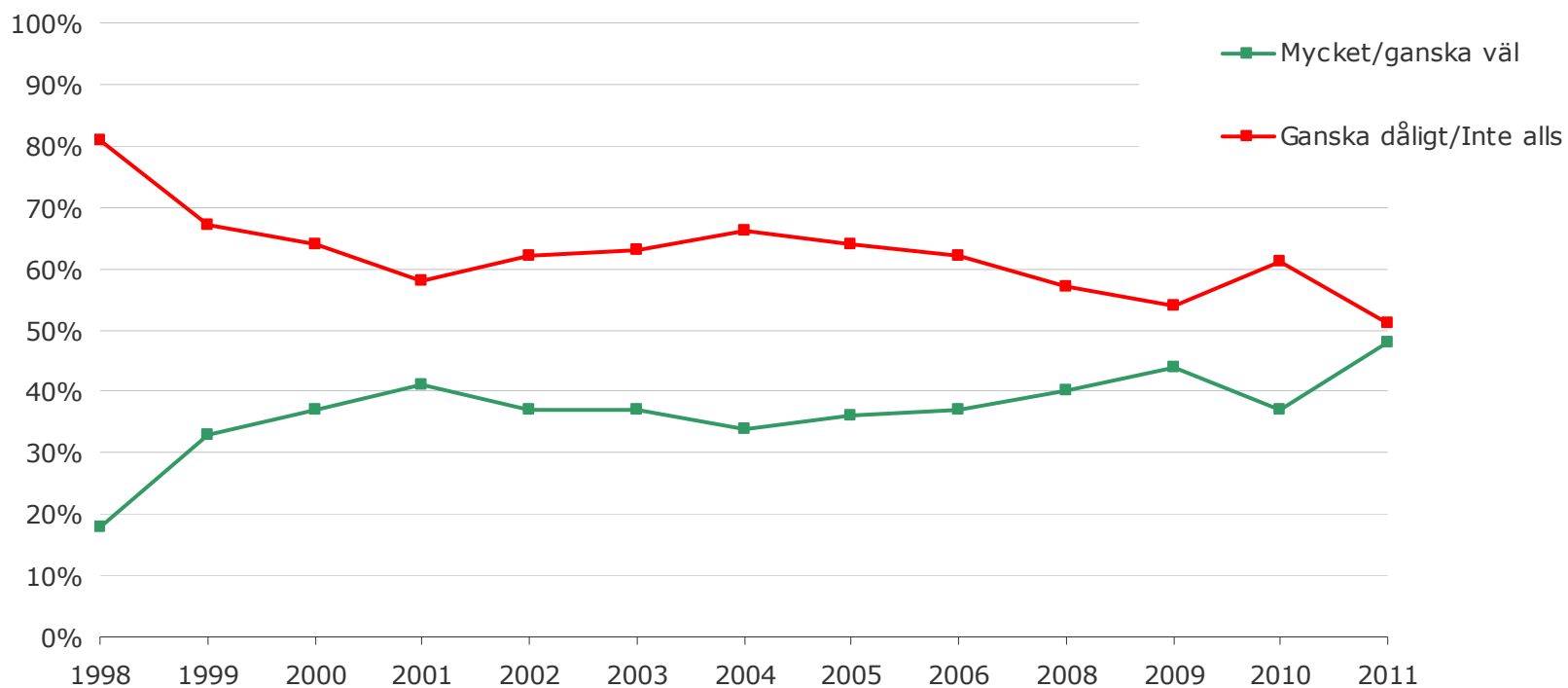
Andelen som tycker sig känna till den allmänna pensionen ökar igen efter 2010 års minskning



Bas: Alla (1000 intervjuer)

Upplevd kännedom om den allmänna pensionen

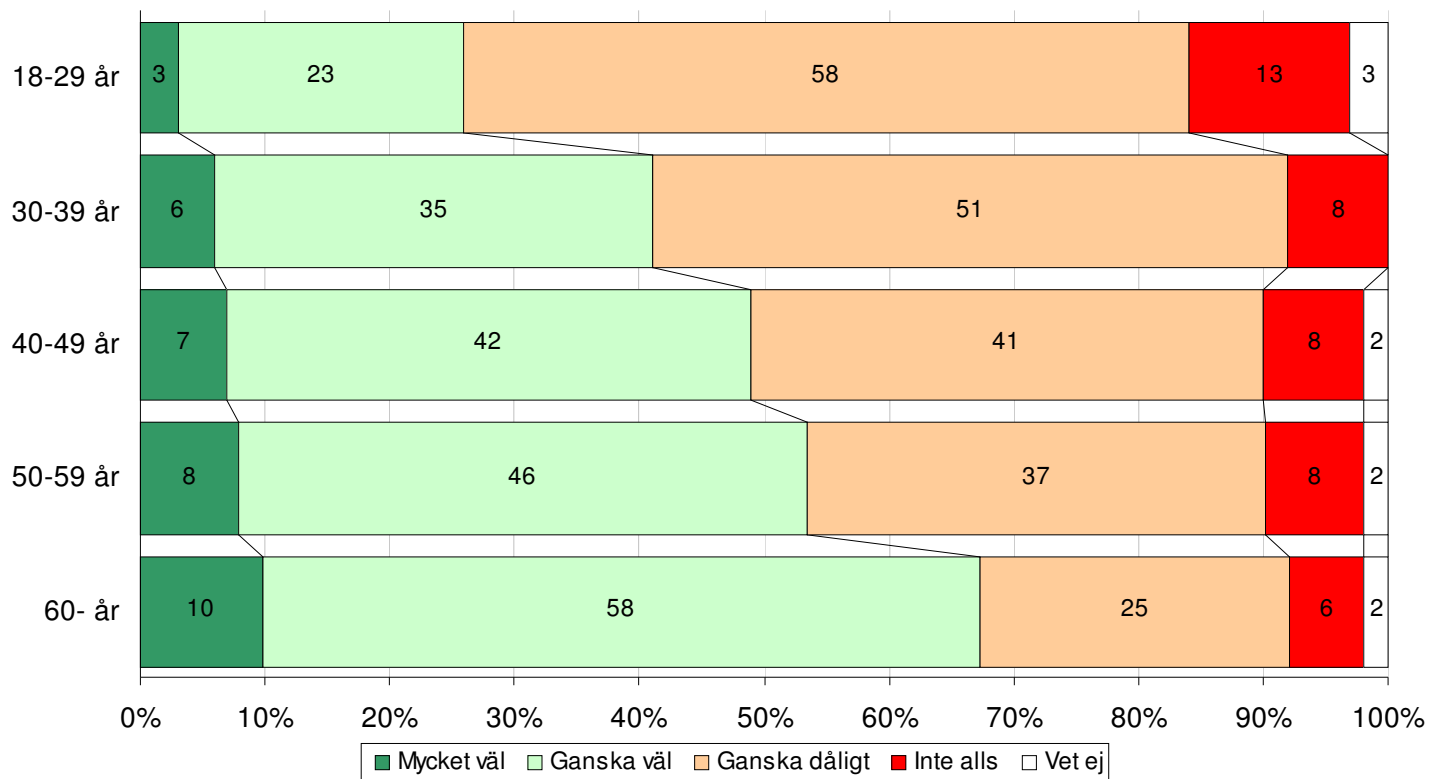
För första gången sedan mätningarna började ligger andelen som tycker sig känna till den allmänna pensionen mycket/ganska väl och andelen som känner till den allmänna pensionen ganska dåligt/inte alls på nästan samma nivå.



Bas: Alla (1000 intervjuer)

Upplevd kännedom om den allmänna pensionen

Andelen som tycker sig känna till den allmänna pensionen ökar med stigande ålder



Bas: Alla (1000 intervjuer)

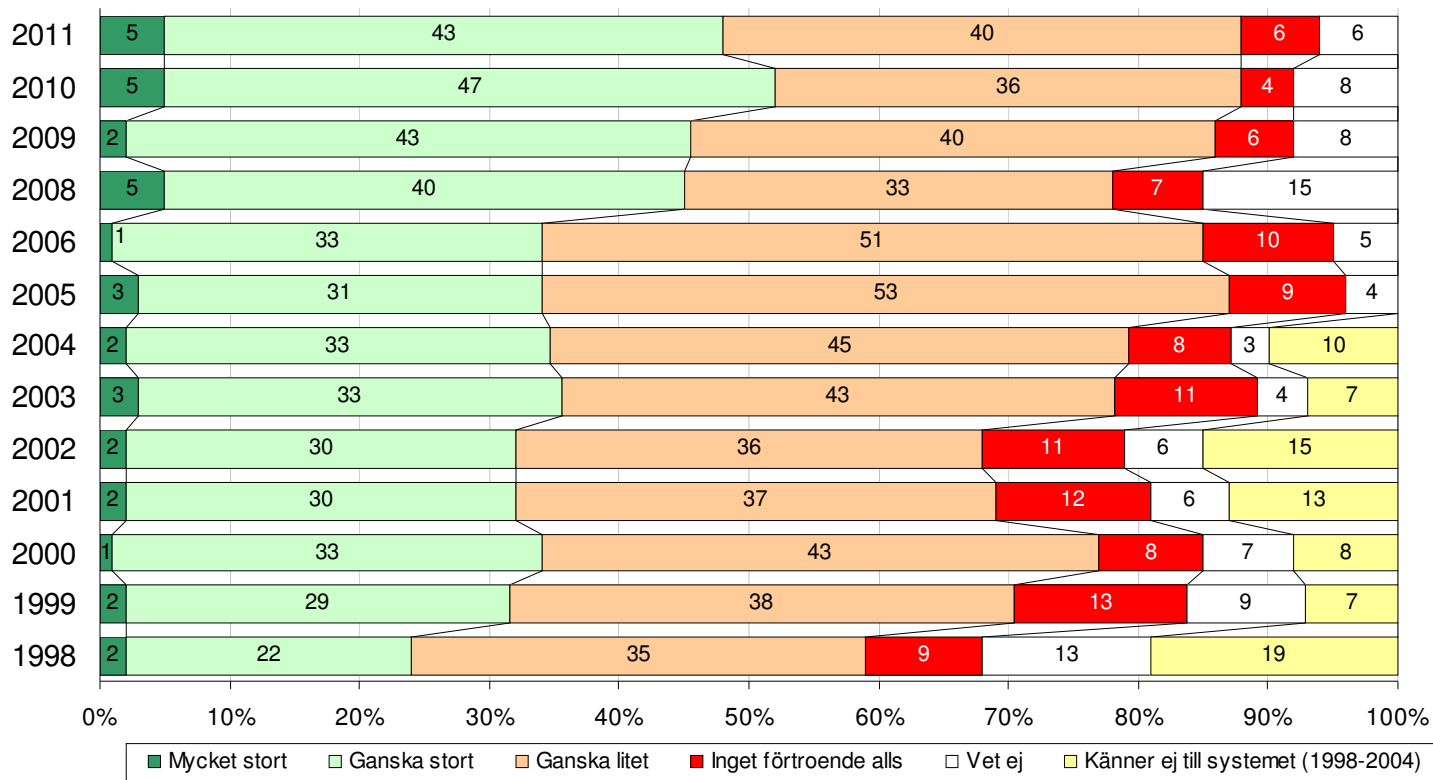
Minskat förtroende för den allmänna pensionen

”Vilket förtroende har du för den allmänna pensionen?”

- ▶ 48 procent har ett ”mycket eller ganska stort förtroende” för den allmänna pensionen vilket är en minskning med 4 procentenheter jämfört med förra året. 46 procent har i år ”inget eller ganska litet förtroende”, detta är en ökning med 6 procentenheter som gör att resultaten nu ligger på samma nivå som 2009.
- ▶ Kvinnor har mindre förtroende för den allmänna pensionen än män. Förtroendet är högre bland personer som öppnat och tagit del av innehållet i kuvertet och de som har lätt att förstå innehållet.
- ▶ Förtroendet för den allmänna pensionen är högre i den yngsta åldersgruppen (18-29 år) än hos övriga åldersgrupper. Förtroendet ökar med stigande utbildningsnivå och årsinkomst.
- ▶ Det finns också en koppling mellan kännedomen om den allmänna pensionen och förtroendet för den. 6 av 10 av dem som tycker att de känner till den allmänna pensionen har ett mycket eller ganska stort förtroende för denna. Bland dem som känner till den allmänna pensionen dåligt eller inte alls har 38 procent ett mycket eller ganska stort förtroende för den.

Förtroende för den allmänna pensionen

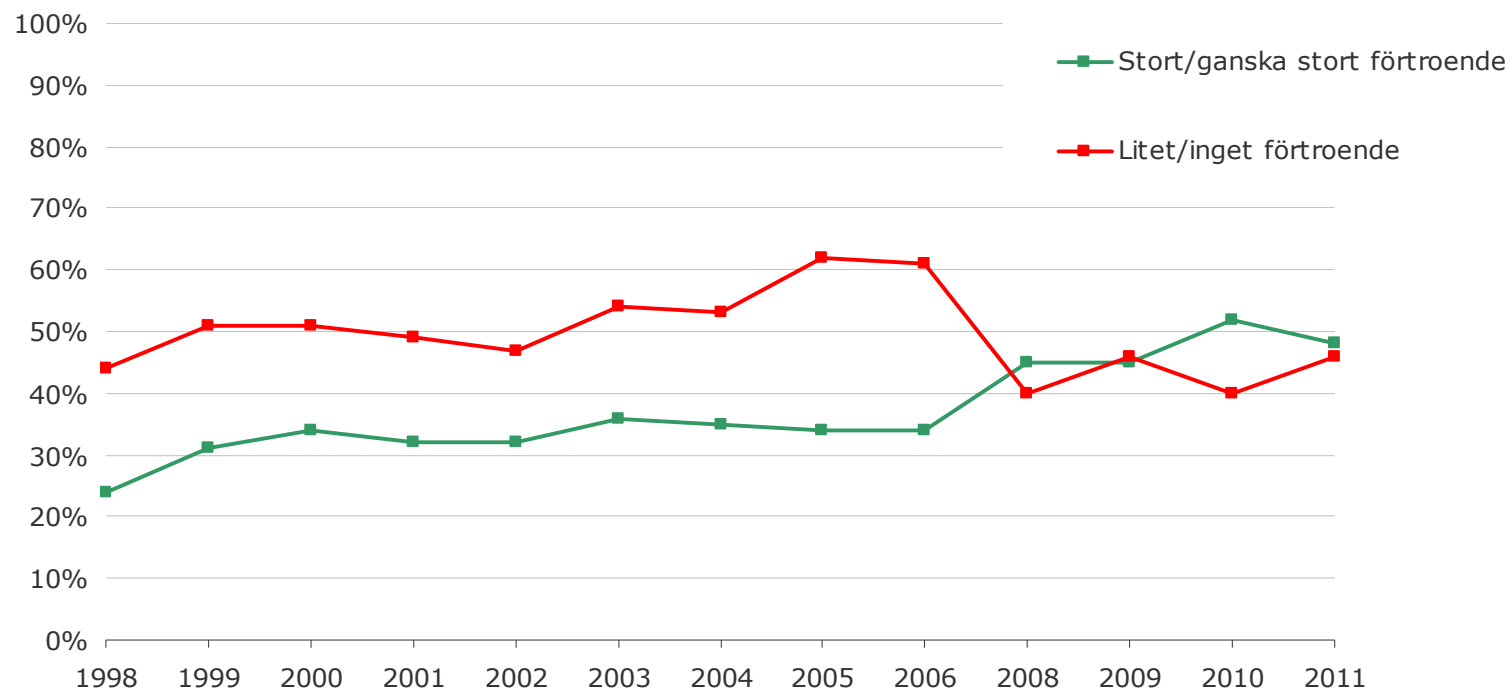
Förtroendet minskar något



Bas: Alla (1 000 intervjuer)

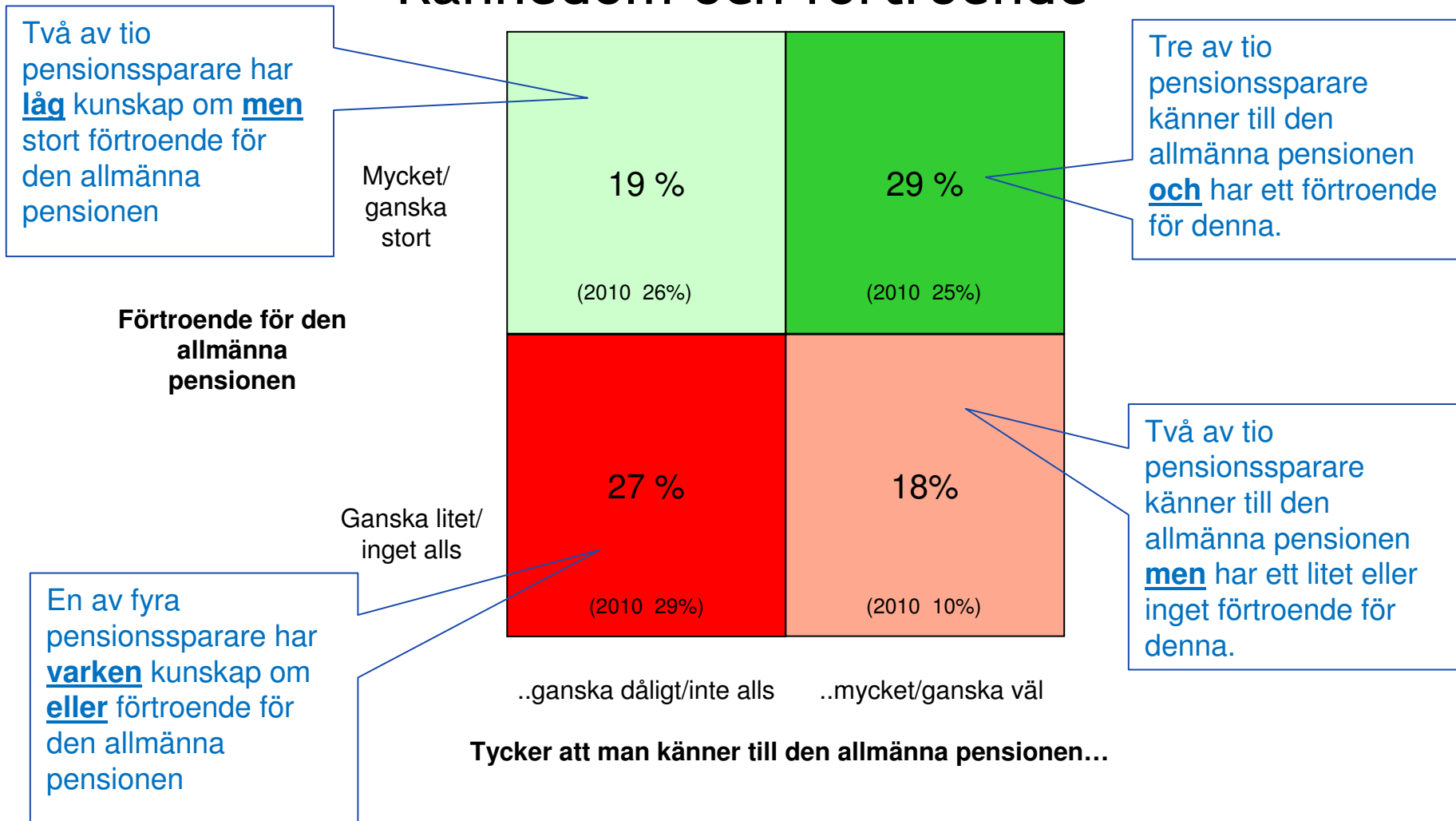
Förtroende för den allmänna pensionen

I årets mätning har andelen som känner ett stort/ganska stort förtroende minskat något. Dock är andelen fortfarande något högre (48 procent) än andelen som har litet/inget förtroende (46 procent).



Bas: Alla (1000 intervjuer)

Den allmänna pensionen - Kännedom och förtroende



Bas: Alla (1000 intervjuer)

Kuvertets innehåll

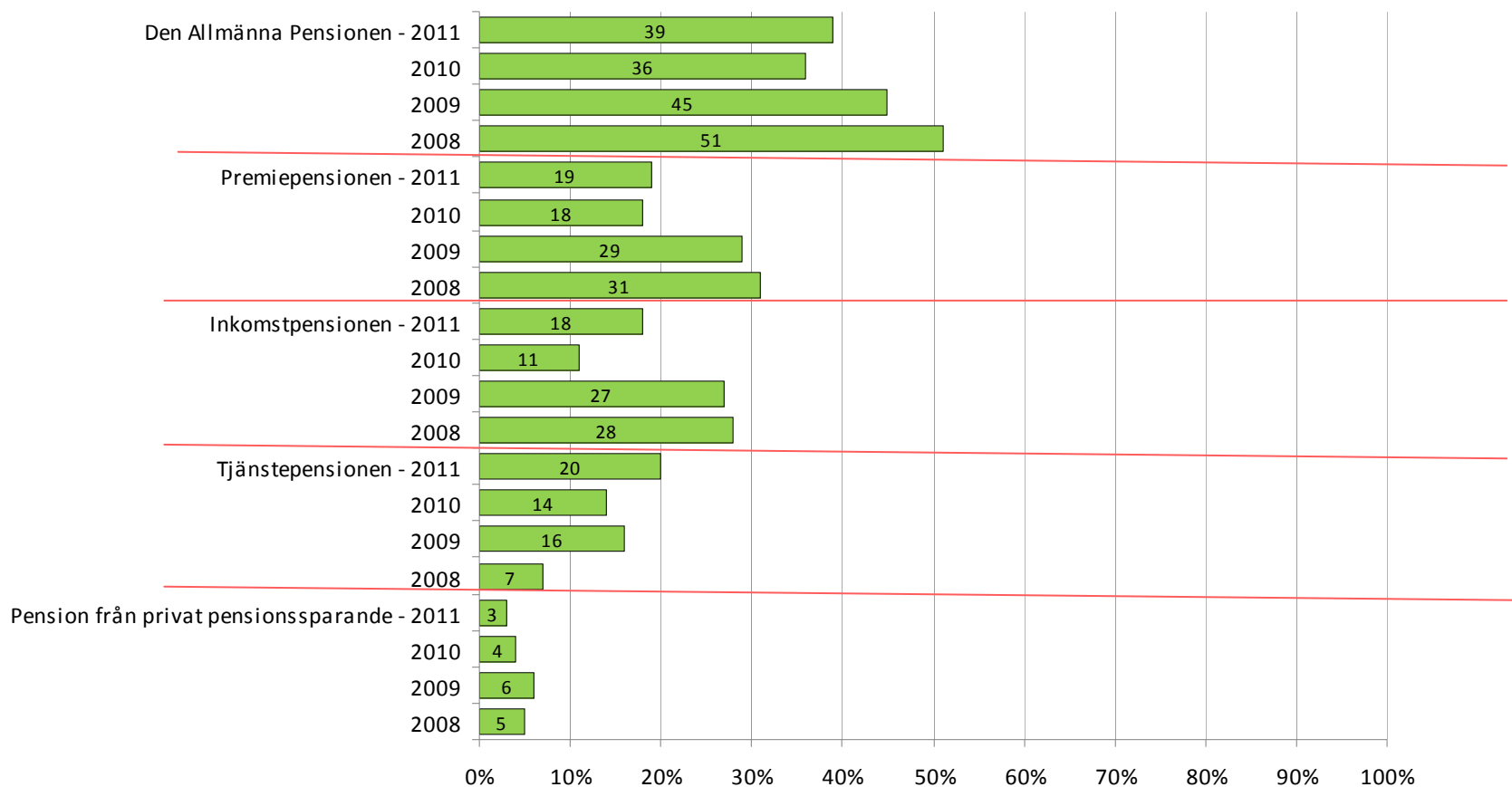
Fler förknippar spontant det orange kuvertet med den allmänna pensionen, premie- eller inkomstpensionen

”Vilken eller vilka delar av din pension vet eller tror du att det orange kuvertet innehåller information om?”

- ▶ 39 procent svarar spontant att kuvertet innehåller information om *den allmänna pensionen*. 19 procent svarar *premie-* och 18 procent svarar *inkomstpensionen*. 20 procent vet eller tror att kuvertet innehåller information om *tjänstepensionen* och 3 procent svarar *pension från privat pensionssparande*.
- ▶ Det är ungefär samma nivåer som förra årets spontan svar men vi kan konstatera att erinran om de rätta delarna i det orange kuvertet har ökat något. Störst ökning ser vi för inkomstpensionen där den spontana erinran har ökat från 11 till 18 procent.
- ▶ Även i år liksom förra året är det en större andel som spontant tror att det orange kuvertet innehåller information om tjänstepensionen (20 procent) än inkomstpensionen (18 procent).

Det orange kuvertets innehåll

Andelen som spontant förknippar det orange kuvertet med den allmänna pensionen, premie- eller inkomstpensionen sjunker över tiden medan andelen som spontan anger tjänstepensionen ökar.



Bas: Alla (1000 intervjuer)

20

Spontan erinran

Avsändare – Läsning - Förståelse

Pensionsmyndigheten har etablerat sig som avsändare av det orange kuvertet

”Har du den senaste tiden fått ett orange kuvert i brevlådan med information om din pension?”

- ▶ 94 procent uppger att de fått ett orange kuvert med pensionsinformation.

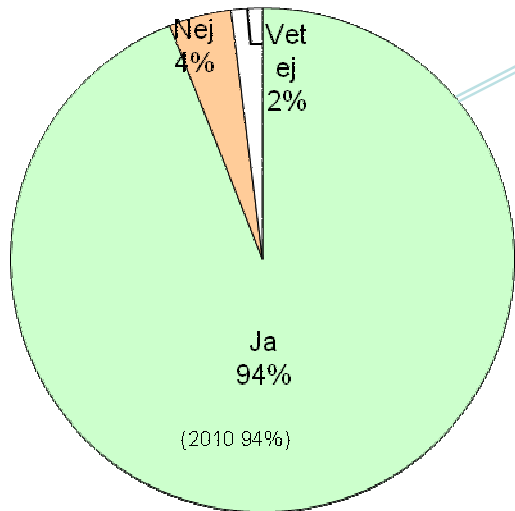
”Vem var avsändare till denna information?”

- ▶ I den mån de tillfrågade spontant kan ange en avsändare till det orange kuvertet svarar de i klart störst utsträckning Pensionsmyndigheten - 35 procent (25 procent 2010).
- ▶ 13 procent nämner PPM medan 46 procent inte kan nämna någon avsändare.
- ▶ Den spontana kännedomen om att Pensionsmyndigheten är avsändaren är högre bland kvinnor (39 procent), universitetsutbildade (44 procent) och de med en månadsinkomst över 30 000 kronor (46 procent).
- ▶ Andelen som inte vet vem som är avsändare av det orange kuvertet har sjunkit med 15 procentenheter jämfört med förra årets mätning men fortfarande kan nästan hälften (46 procent) inte ange någon avsändare.

Avsändare

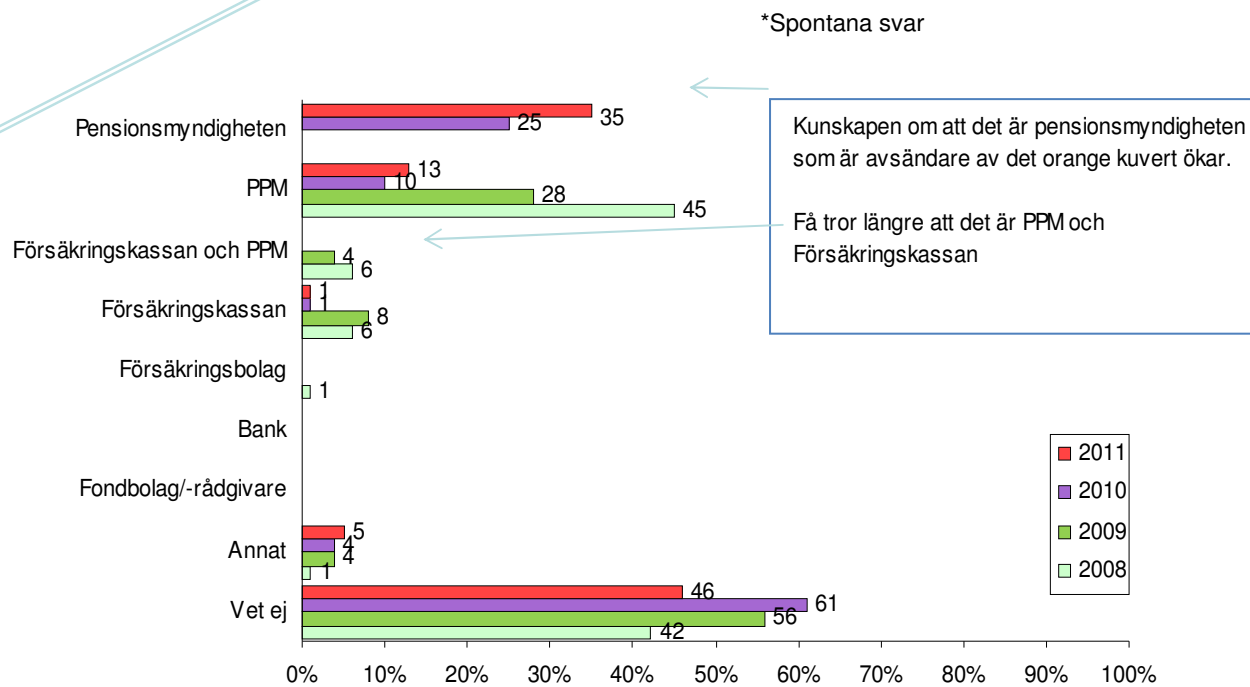
Pensionsmyndigheten har etablerat sig som avsändare av det orange kuvertet

Har du den senaste tiden fått ett orange kuvert i brevlådan med information om din pension?



Bas: Alla (1 000 intervjuer)

*Vem var avsändare av denna information?**



Bas: Fått ett orange kuvert (941 intervjuer)

Fler öppnar kuvertet och fler läser också innehållet

”Har du öppnat det orange kuvertet?”

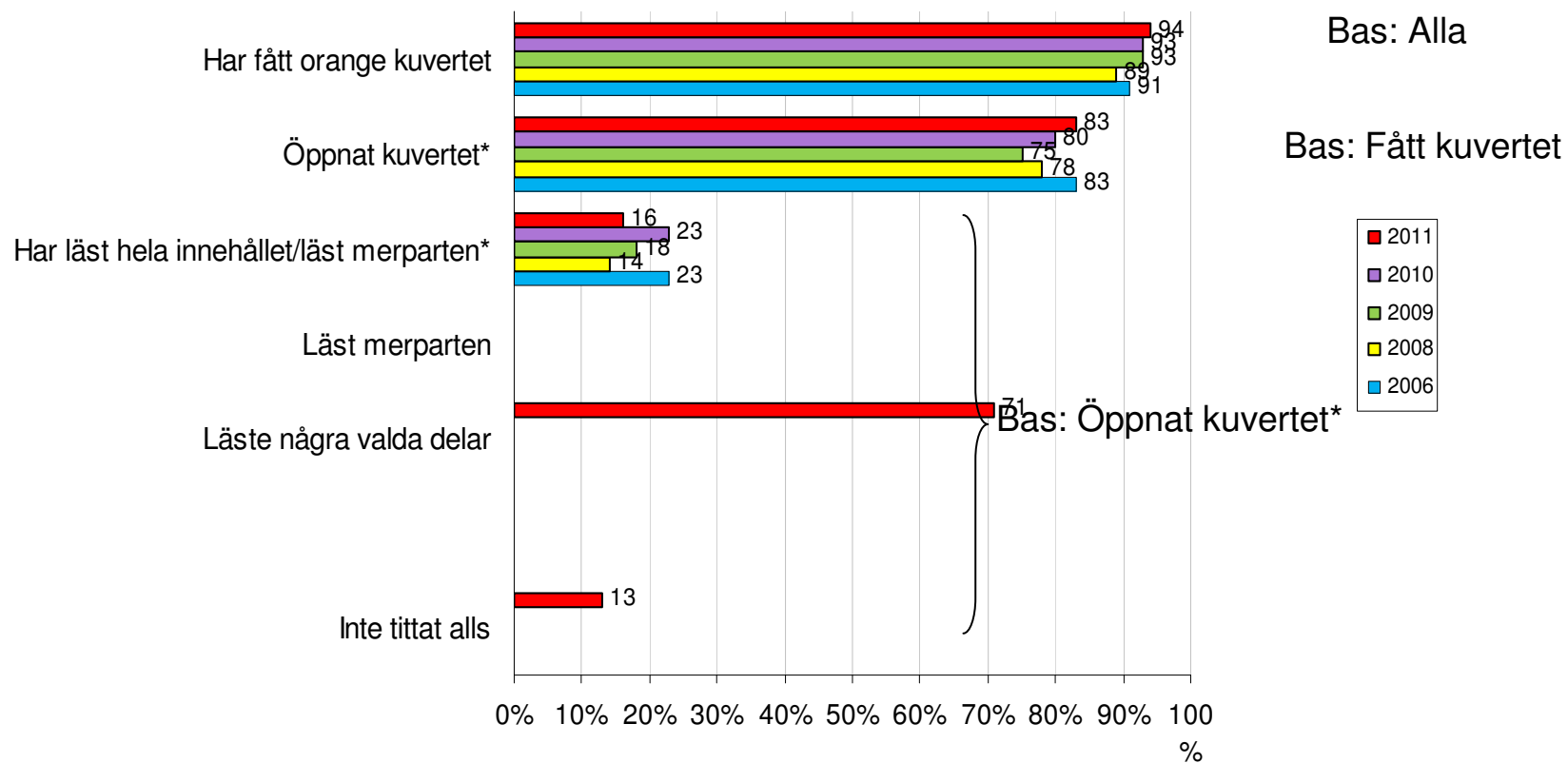
- ▶ Åtta av tio (83 procent) av dem som vet att de fått kuvertet har öppnat det. Detta är en ökning med 3 procentenheter sedan förra året.
- ▶ Av dem som har öppnat kuvertet har i sin tur åtta av tio läst något (71 procent) eller allt (15 procent) av innehållet.
- ▶ Omräknat på samtliga i målgruppen innebär detta att av de som Pensionsmyndigheten har skickat ett orange till vet 94 procent att de fått kuvertet, 78 procent har öppnat det och 67 procent läste något av innehållet.
- ▶ Störst andel som öppnat kuvertet ser vi hos den äldsta åldersgruppen 60 år och äldre där 91 procent av dem som fått kuvertet också öppnat det.

”Har du gjort någon jämförelse med det orange kuvertet du fick förra året?”

- ▶ 23 procent har tagit fram sitt kuvert från förra året och gjort en jämförelse med årets utfall, detta är en ökning med 6 procentenheter jämfört med förra året. Äldre personer, 60 år och äldre, har i större utsträckning än andra jämfört sitt gamla kuvert med årets (42 procent).

Läsning av det orange kuvertet

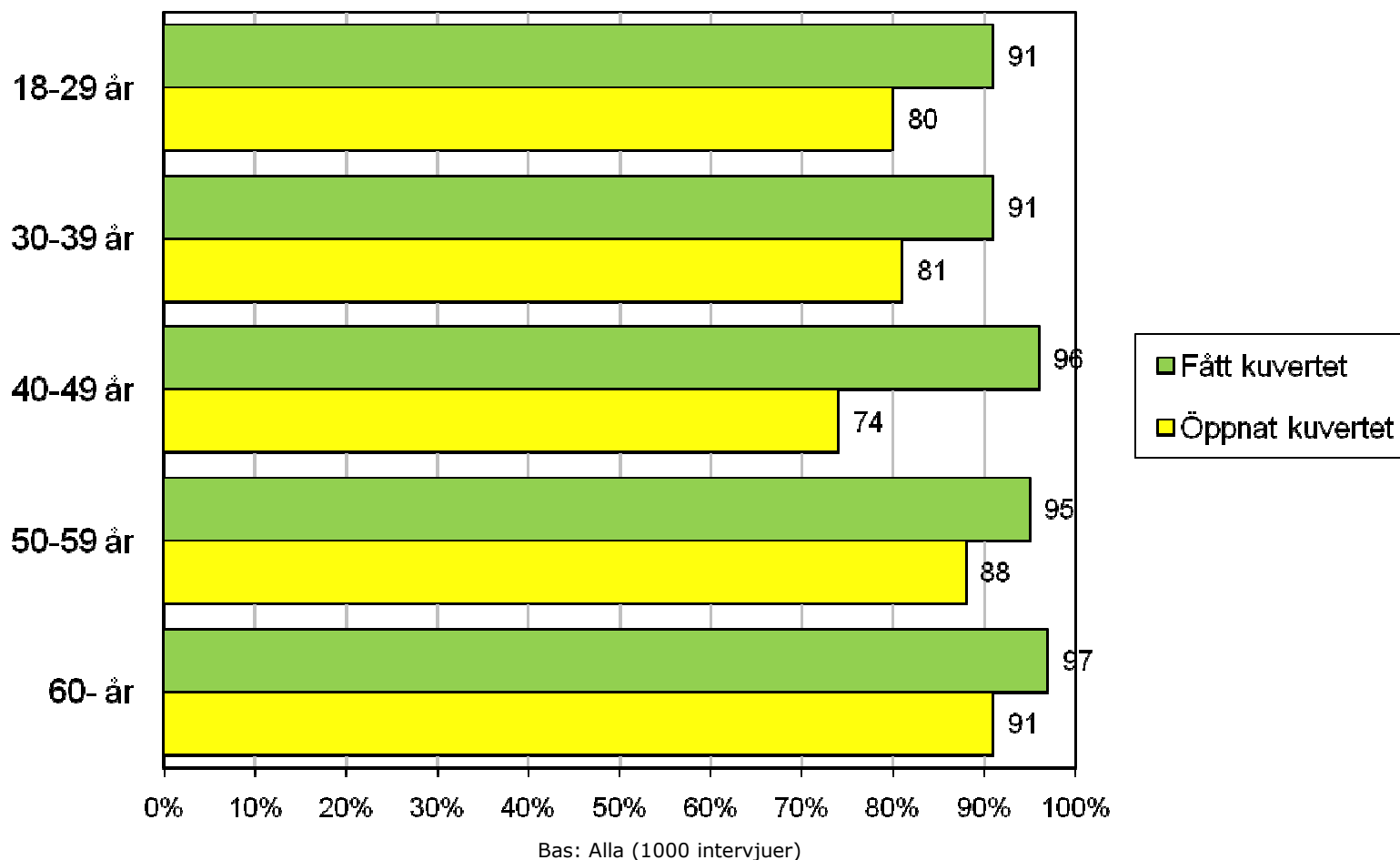
Allt fler öppnar kuvertet och fler läser innehållet



*För 2011 har frågorna om läsning ändrats och där jämförelser med tidigare år inte är relevanta har staplar utelämnats.

Vem öppnar kuvertet?

Kuvertet har störst genomslag i den äldsta åldersgruppen



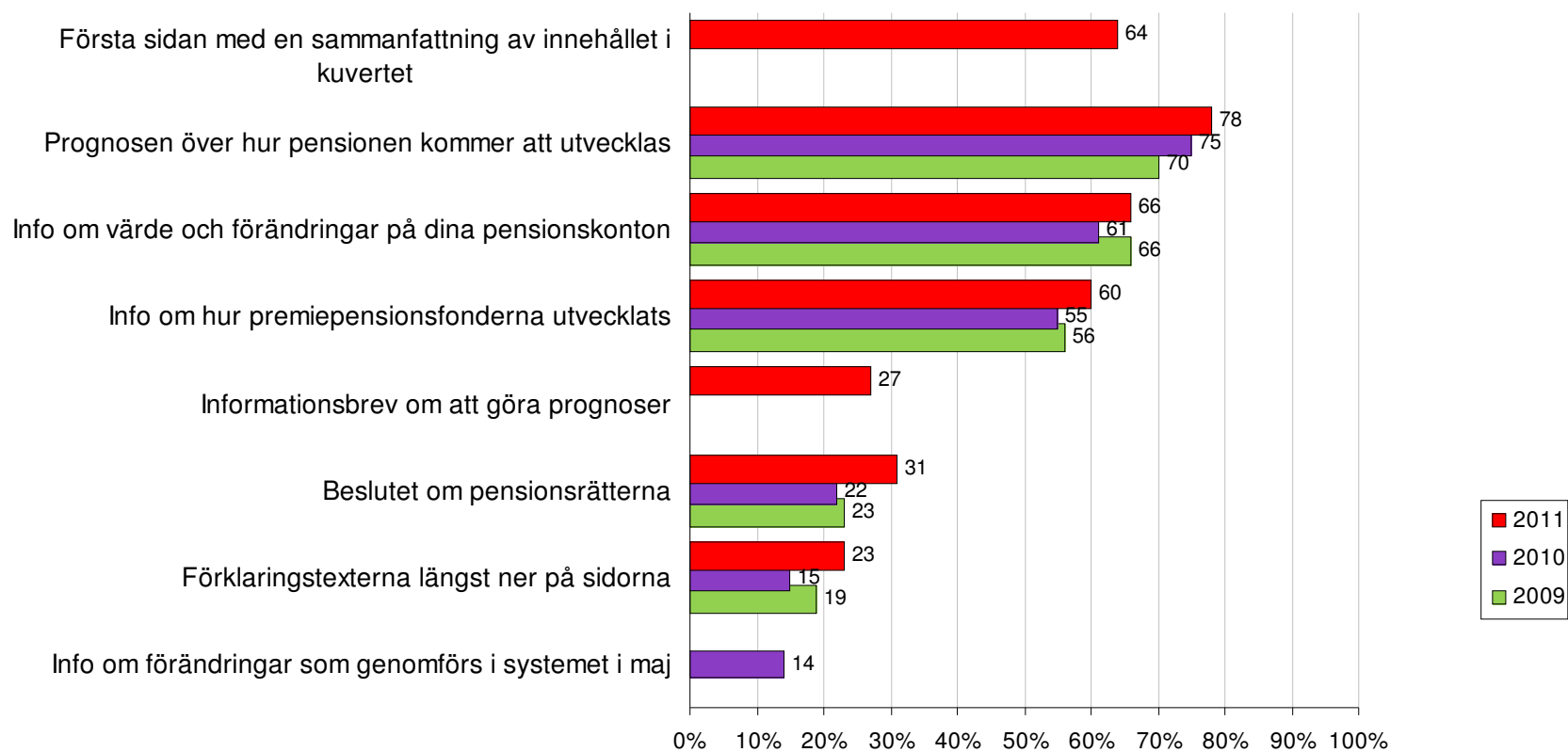
Störst intresse för att läsa prognosen om hur pensionen kommer att utvecklas

”Det orange kuvertet innehåller information om inkomstpensionen och premiepensionen som är delar av den allmänna pensionen, alltså den del av pensionen som staten betalar ut. Vad av detta har du läst eller tittat på?”

- ▶ 78 procent av dem som läst eller tittat på något av innehållet i det orange kuvertet har läst/tittat på *prognosen för hur pensionen kommer att utvecklas*. Detta är också den del av innehållet som fortsätter att öka i läsning.
- ▶ 66 procent har läst/tittat på *informationen om värdet och förändringar på sina pensionskonton*. Nästan lika många - 64 procent - har läst *första sidan med en sammanfattning av innehållet* och 60 procent har läst/tittat på *informationen om hur deras premiepensionsfonder har utvecklats*.
- ▶ En av fyra (27 procent) läste det separata informationsbrevet om möjligheten att göra egna pensionsprognoser.
- ▶ Minst intresse har beslutet om pensionsrätterna (31 procent) och förklaringstexterna längst ner på sidan (23 procent) fångat.
- ▶ Den yngsta åldersgruppen (18-29 år) har läst de aktuella avsnitten i klart lägre omfattning än övriga tillfrågade.
- ▶ Vi har tidigare noterat att det finns en koppling mellan upplevd kännedom om den allmänna pensionen och läsning av innehållet i kuvertet. Detta gäller även för dessa avsnitt.
- ▶ Jämfört med förra året ser vi en ökning av läsningen av avsnittet om prognoserna. Generellt fortsätter läsningen av alla delarna rörande inkomstpensionen och premiepensionen att öka.

Vad har man läst/tittat på?

Nästan åtta av tio har läst eller tittat på prognosen

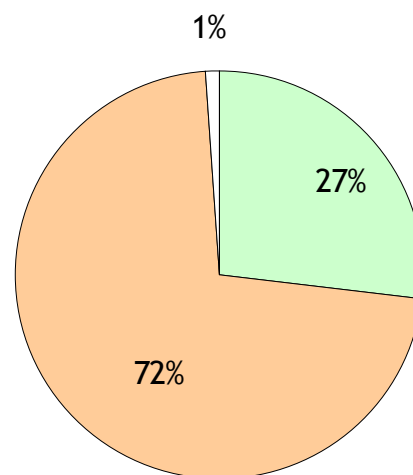


Bas: Öppnat och läst/tittat på innehållet i kuvertet (672 intervjuer)

Informationsbrev om möjlighet att göra pensionsprognoser

Tre av tio som har öppnat det orange kuvertet har också läst/tittat på detta informationsbrev

I det orange kuvertet fanns även ett separat brev som informerade om möjligheten att göra pensionsprognoser på pensionsmyndighetens webbplats på Internet. Har du läst eller tittat på denna information?



Bas: Öppnat och läst/tittat på innehållet i kuvertet (777 intervjuer)

Innehållet i det orange kuvertet upplevs mindre svårt att förstå

”Hur tyckte du, på det hela taget, att det var att förstå informationen i det orange kuvertet?”

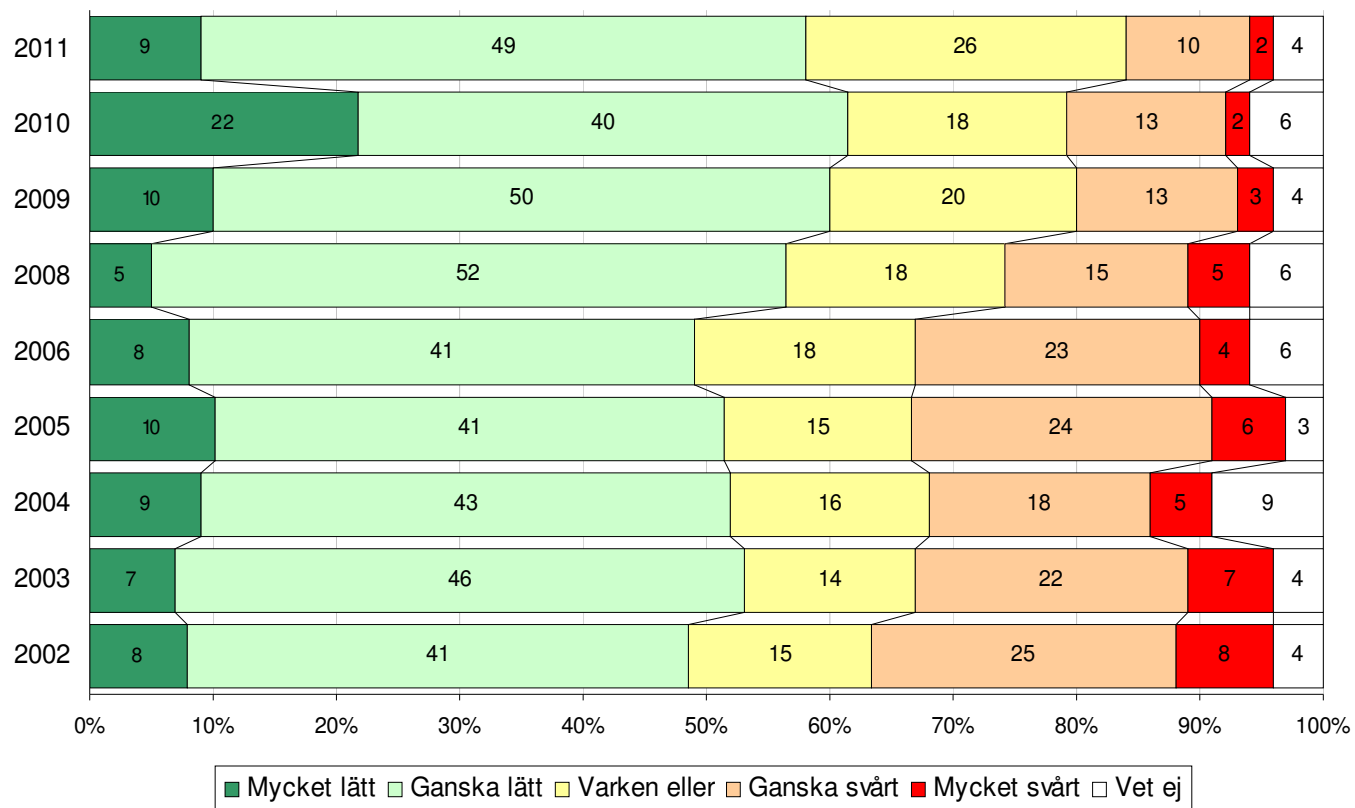
- ▶ 58 procent av dem som läst eller tittat på något av innehållet i det orange kuvertet upplever att innehållet, på det hela taget, är mycket eller ganska lätt att förstå. Det är en liten minskning (med 4 procentenheter) från förra året, och andelen som tycker det var mycket lätt har minskat från 22 till 9 procent. Sett över tiden har andelen som inte upplever att det är svårt att förstå innehållet sjunkit och fortsätter att sjunka denna mätning.
- ▶ Vi ser att personer med universitetsutbildning har lättare att förstå innehållet än personer med lägre utbildning. Dessutom har höginkomsttagare lättare att förstå innehållet än låginkomsttagare. Män upplever innehållet som lätt att förstå i något högre utsträckning än kvinnor.
- ▶ De senaste sex åren har andelen som tycker att innehållet i det orange kuvertet (på det hela taget) är svårt att förstå sjunkit. På sex år har andelen som upplever att innehållet är svårt att förstå minskat från 30 till 12 procent.

”Tycker du att förklaringstexterna hjälpte dig att bättre förstå innehållet i årets orange kuvert?”

- ▶ Sex av tio av de som tog del av förklaringstexterna tyckte dessa bidrog till att bättre förstå innehållet i brevet.

Lätt eller svårt att förstå informationen?

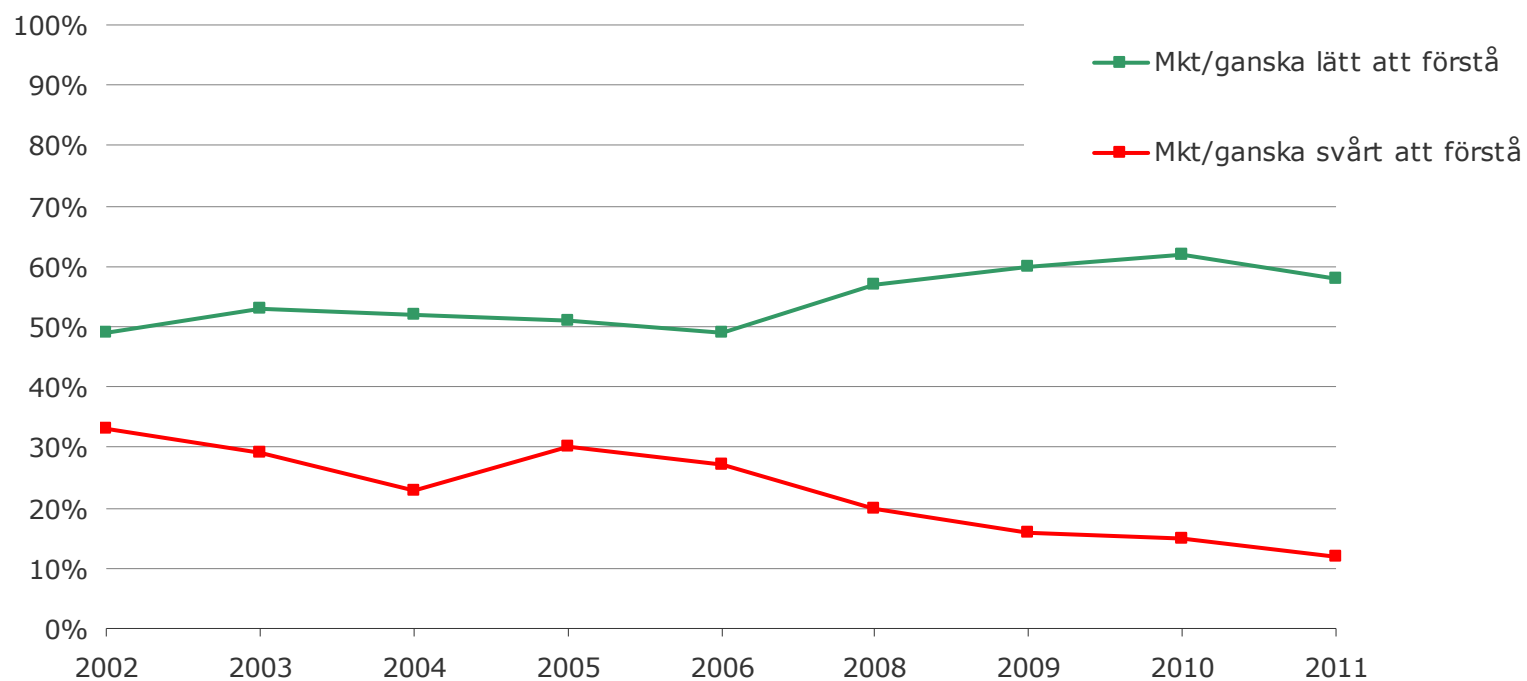
Allt färre personer tycker innehållet är ganska eller mycket svårt att förstå



Bas: Öppnat och läst/tittat på innehållet i kuvertet (672 intervjuer)

Lätt eller svårt att förstå informationen?

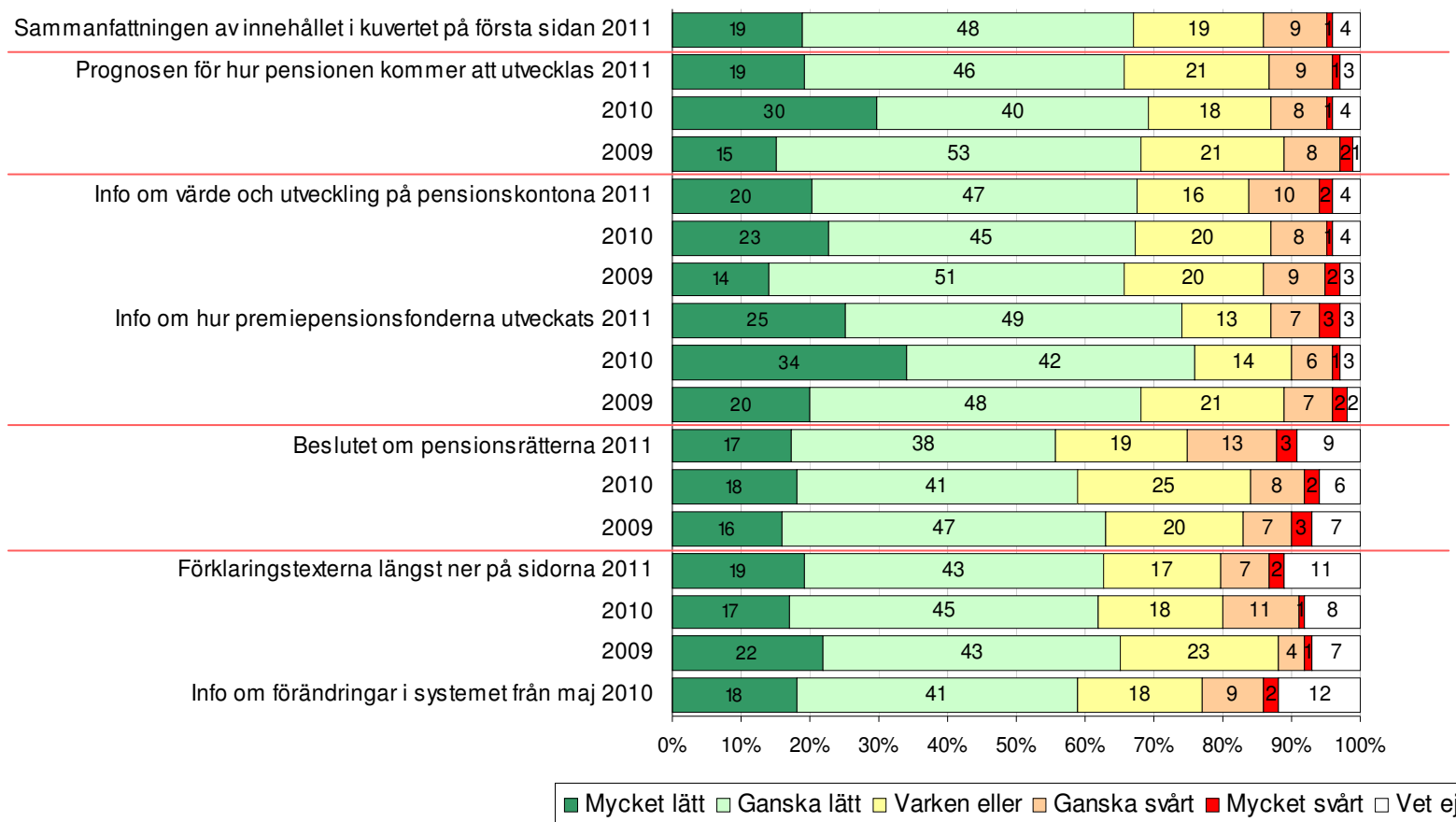
Tydlig utveckling mot att allt färre upplever det orange kuvertet som svårt att förstå



Bas: Öppnat och läst/tittat på innehållet i kuvertet
(672 intervjuer)

Lätt eller svårt att förstå delarna av det orange kuvertet?

De flesta upplever inte att dessa delar är svåra att förstå



Bas: Läst/tittat på respektive del i kuvertet

Prognosen

Prognosen upplevs i huvudsak som trovärdig

”Hur trovärdig upplever du att prognosen är?”

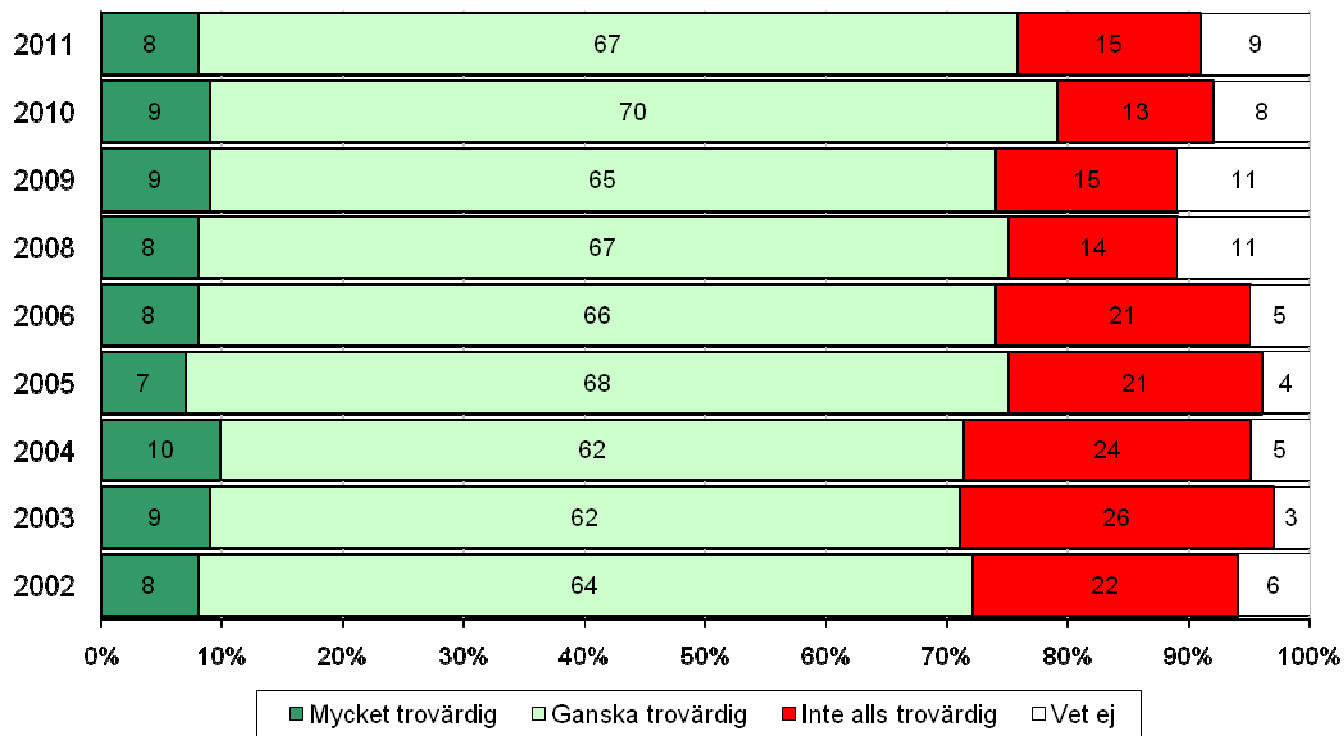
- ▶ Prognosen upplevs av de flesta som trovärdig. Åtta procent av dem som läst/tittat på den upplever prognosen som *mycket trovärdig* och 67 procent upplever den som *ganska trovärdig*.
- ▶ 15 procent anser att prognosen *inte alls är trovärdig*.

”Var beloppet i prognosen för din pension mycket högre, något högre, ungefär som du förväntat dig, något lägre eller mycket lägre än du förväntat dig?”

- ▶ Nästan hälften (48 procent) av alla som läst/tittat på prognosen tyckte att utfallet var *ungefär som väntat*. 36 procent blev negativt överraskade av prognosen. Endast en mindre andel (6 procent) upplevde att utfallet i prognosen var högre än de väntat sig.
- ▶ Det är framförallt personer som uttrycker ett lågt förtroende för den allmänna pensionen som uppfattar att beloppet i prognosen var lägre än förväntat.

Prognosens trovärdighet

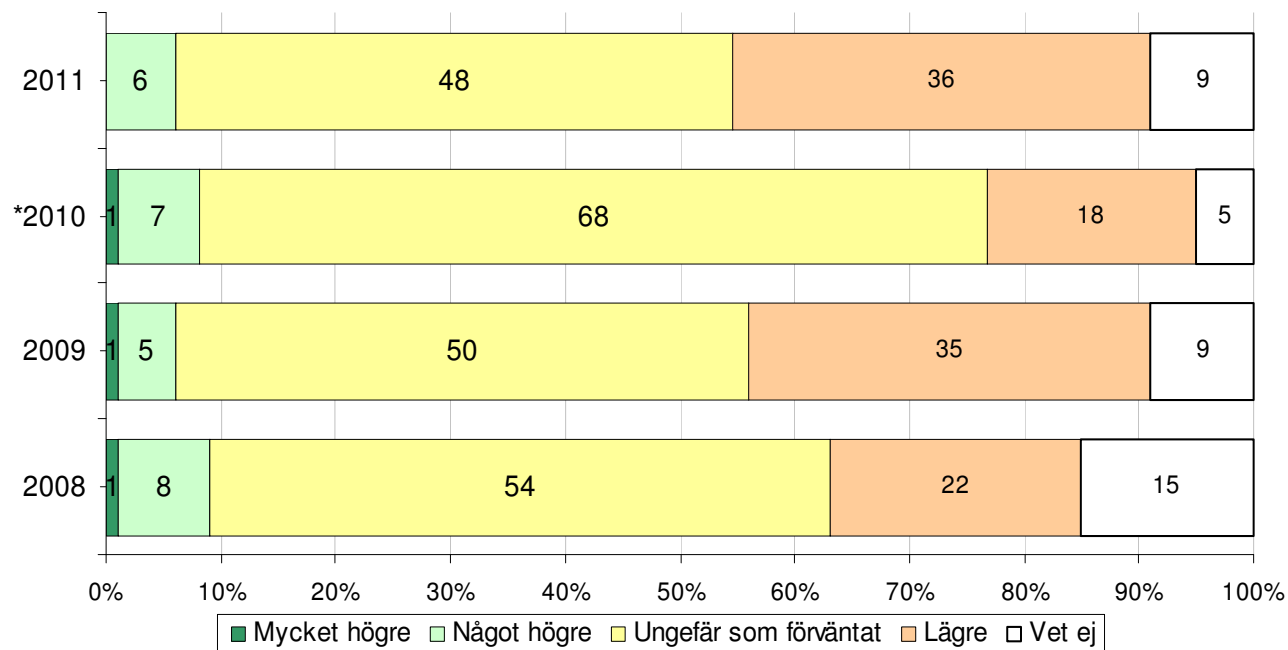
Årets trovärdighetssiffra minskar något i förhållande till 2010



Bas: Läst/tittat på prognosen (527 intervjuer)

Var prognosen för pensionen som förväntat?

Många blir negativt överraskade



Bas: Läst/tittat på prognosen (527 intervjuer)

*Observera att för 2010 var svarsalternativen formulerade annorlunda jämfört med övriga år

Värdet av informationen

Flertalet tycker att det orange kuvertet innehåller den information de behöver och att denna är värdefull och användbar

”Tycker du på det hela taget att informationen som du fick i ditt orange kuvert är värdefull och användbar för dig?”

- ▶ 72 procent tycker att informationen i kuvertet är värdefull och användbar för dem. Detta är en ökning med tre procentenheter sedan förra året. 21 procent tycker inte att den är värdefull medan 6 procent inte kan svara om den var det eller inte.
- ▶ Personer i åldergruppen 40-49 år tycker i högre grad att informationen i det orange kuvert är värdefull jämfört med andra åldersgrupper (80 procent).
- ▶ De som inte tycker att informationen är värdefull och användbar menar att den är krånglig och svår att förstå. Vissa menar också att de är för unga eller att de inte kan påverka utfallet.

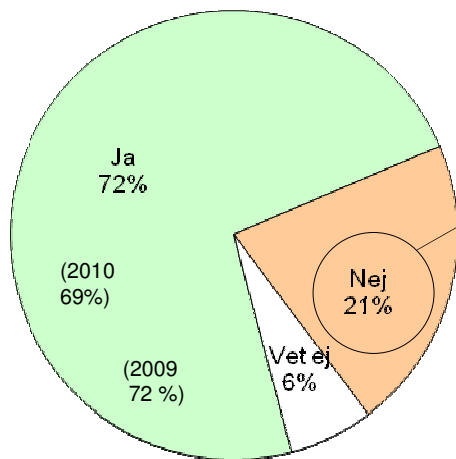
”Är det någon information om din allmänna pension som du saknar i det orange kuvertet?”

- ▶ 71 procent (78 procent 2010) tycker inte att de saknar någon information i det orange kuvertet. 17 procent saknar information medan 11 procent inte vet.
- ▶ De som mer än andra saknar information återfinns bland personer över 60 år och äldre och bland universitetsutbildade.
- ▶ Främst saknar man information om vad man totalt får i pension, tjänste- och privatpensionsdelarna, information om att byta fonder samt att man vill ha klarare prognoser.

Värdefull och användbar information?

Sju av tio tycker att informationen i det orange kuvertet är värdefull och användbar för dem

Tycker du på det hela taget att informationen som du fick i ditt orange kuvert är värdefull och användbar för dig?



Varför inte användbar och värdefull?

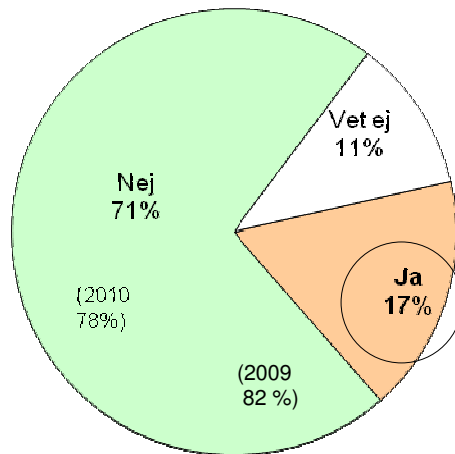
- För tidigt med pensionsinformation
- Kan inte påverka, det blir vad det blir
- Krångligt, svårt att förstå
- Bara prognoser, vet inget om hur det blir

Bas: Läst/tittat på något av innehållet i kuvertet (672 intervjuer)

Saknas information?

Sju av tio tycker inte att de saknar någon information om den allmänna pensionen i det orange kuvertet.

Är det någon information om din allmänna pension som du saknar i det orange kuvertet?



Detta saknar man information om:

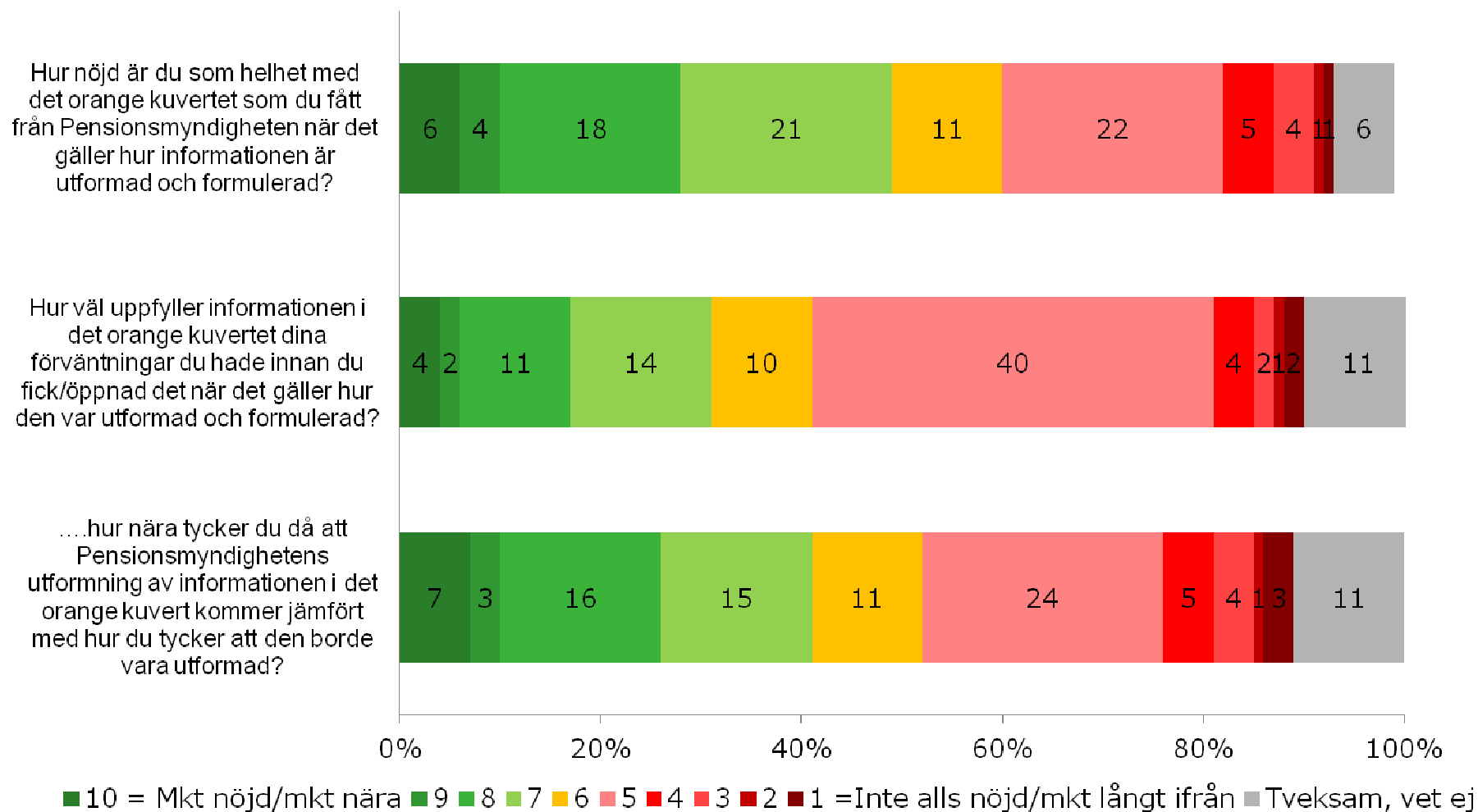
- Vad man får totalt i pension
- Tjänstepensionen och privatdelen
- Sammanställning av alla inkomster/helheten
- Info om att byta fonder
- Klarare prognoser

Bas: Läst/tittat på något av innehållet i kuvertet (672 intervjuer)

Nöjd-Kund-Index (NKI)

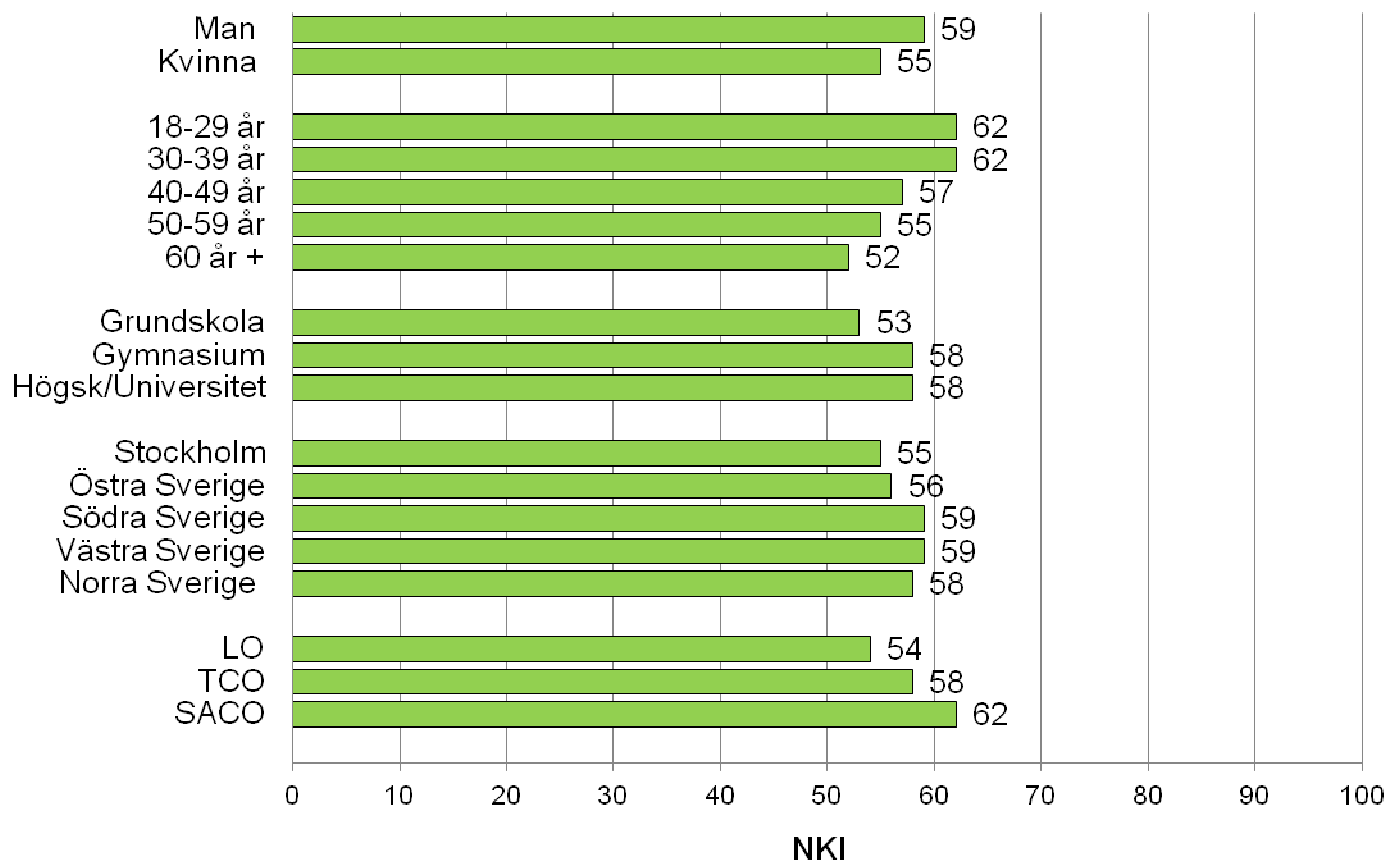
Nöjd-Kund-Index

Nöjd-Kund-Index (NKI): 57



NKI i delgrupper

Nöjd-Kund-Index (NKI): 57



Informationskanaler

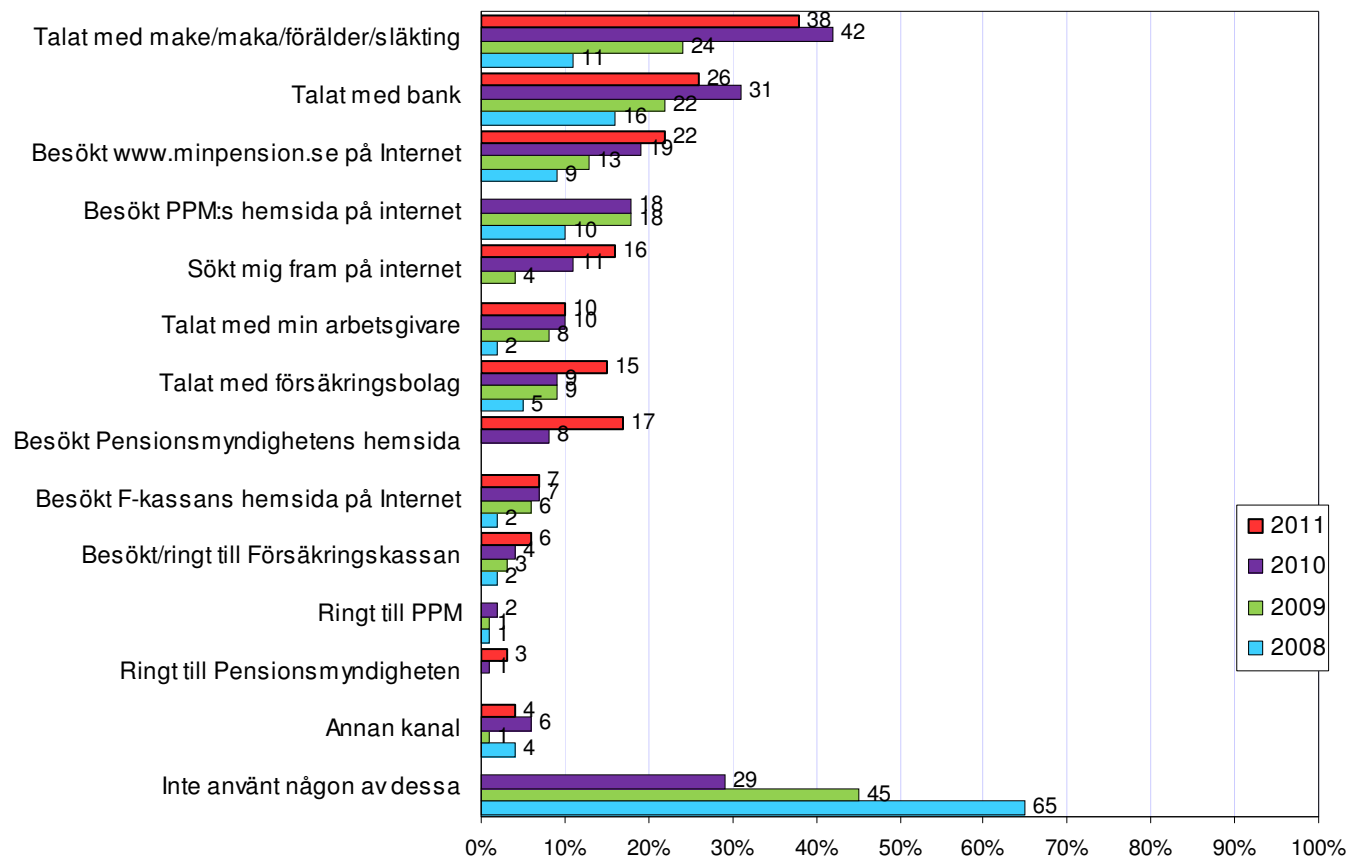
Allt fler söker information om sin pension via olika informationskanaler

”Har du under det senaste året använt någon av dessa informationskanaler för att få reda på något om din pension...?”

- ▶ Andelen som sökt information i någon av kanalerna i undersökningen ökar kraftigt.
- ▶ Vanligast är att man talat med någon familjemedlem eller släkting (38 procent) eller en bank (26 procent).
- ▶ 22 procent har besökt www.minpension.se. 16 procent har sökt fram information på Internet (allmänt).
- ▶ 17 procent har besökt Pensionsmyndighetens hemsida, vilket är nästan fördubbling av föra årets resultat (8 procent).
- ▶ Personer med hög årsinkomst och personer 60 år och äldre har använt informationskanaler i större omfattning än andra grupper. Den yngsta åldersgruppen (18-29 år) har gjort så i klart lägre utsträckning än övriga. De som tar del av det orange kuvertets innehåll har också i högre grad än andra sökt information om sin pension på annat håll.

Informationskanaler

Betydelsen av Internet som informationskanal för den allmänna pensionen ökar



Bas: Alla (1000 intervjuer)

Information på Internet - E-legitimation

Fortsatt stort intresse för att få information via Internet i stället för i det orange kuvertet

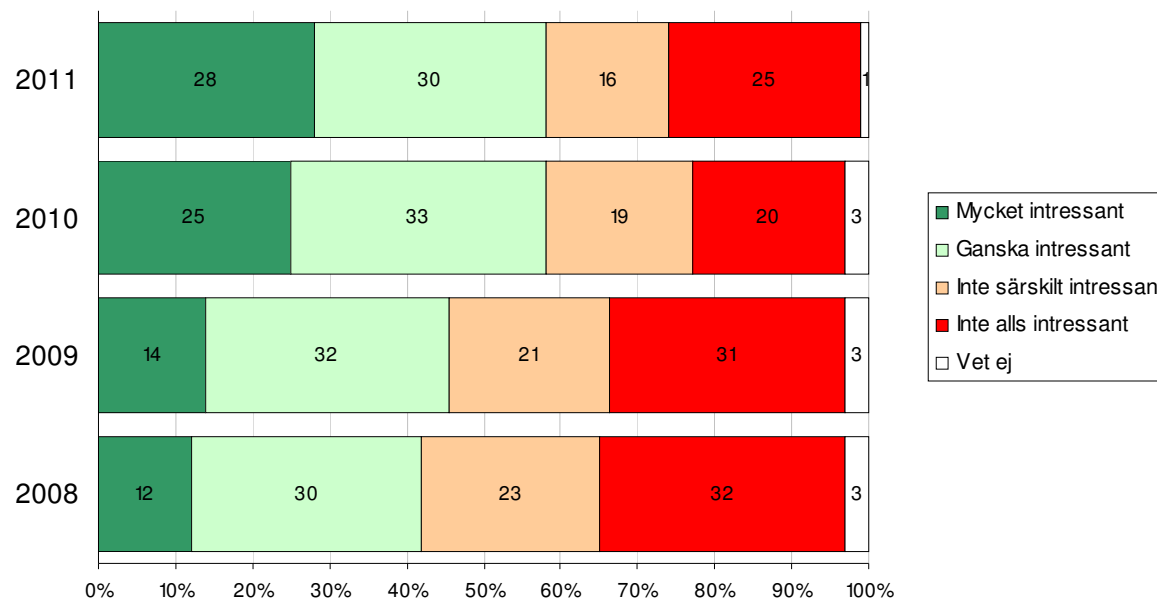
”Hur intressant eller ointressant skulle det vara för dig att I STÄLLET få den information du nu fått i det orange kuvertet genom att logga in på Internet?”

- ▶ 58 procent tycker att det skulle vara mycket eller ganska intressant att i stället få den information de idag får i det orange kuvertet genom att logga in på Internet.
- ▶ Höginkomsttagare (>30 000 kr i månaden) och universitetsutbildade är de som är mest intresserade av att få informationen via Internet i stället för det orange kuvertet.

Information på Internet?

Intresset för att få informationen i det orange kuvertet genom att i stället logga in på Internet är fortsatt stort

*Intresse för information genom att **logga in på Internet** i stället för i det orange kuvertet?*



Bas: Alla intervjuade (1000 intervjuer)

Andelen som hört talas om e-legitimation är hög och andelen som använt e-legitimation det senaste året ökar

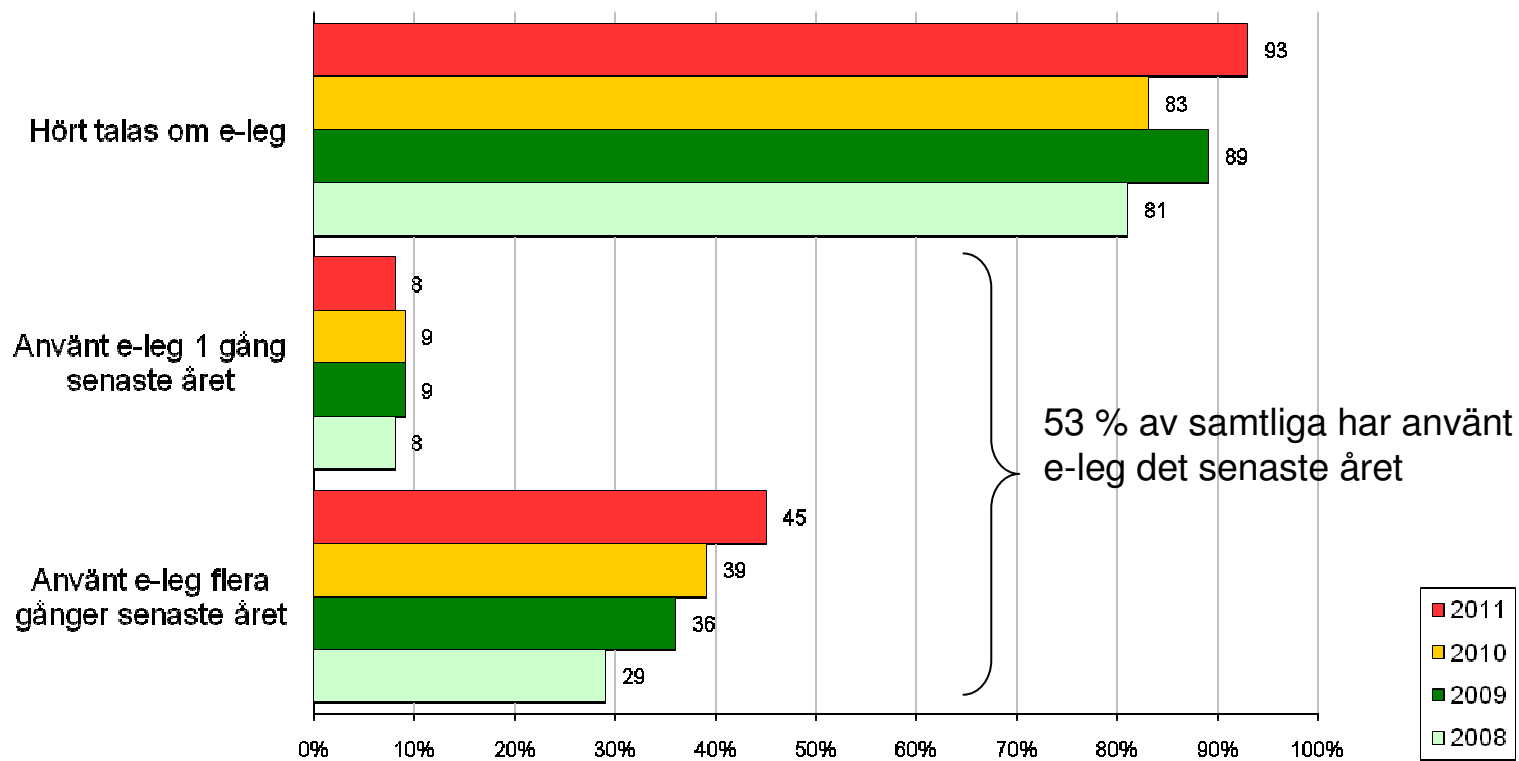
”Har du tidigare hört talas om sk. e-legitimation? E-legitimation är en elektronisk legitimation som man använder för att identifiera sig med på Internet.”

”Har du använt dig av e-legitimation under det senaste året? En eller flera gånger?”

- ▶ 93 procent, främst personer med högre inkomst och högre utbildning, har tidigare hört talas om e-legitimation. Två av tre som hört talas om e-legitimation har också skaffat en sådan. Så gott som alla (88 procent) av dem som skaffat e-legitimation har använt denna det senaste året.
- ▶ Omräknat på samtliga intervjuade innebär detta 53 procent av samtliga har använt e-legitimation en eller fler gånger det senaste året. Detta är en ökning med fem procentenheter sedan förra året (48 procent).

E-legitimation

Kännedomen om och användningen av e-legitimation ökar.



Bas: Alla (1000 intervjuer)

