

Ministereren for videnskab, teknologi og udvikling

Udvalget for Videnskab og Teknologi
Folketinget
Christiansborg
1240 København K

Hermed fremsendes svar på spørgsmål nr. 254, 255 og 256 (Alm. del) stillet af Udvalget for Videnskab og Teknologi den 23. september 2010. Spørgsmålene er stillet efter ønske fra Yildiz Akdogan (S).

Med venlig hilsen

Charlotte Sahl-Madsen

14. oktober 2010

Ministeriet for Videnskab
Teknologi og Udvikling
Bredgade 43
1260 København K
Telefon 3392 9700
Telefax 3332 3501
E-post vt@vtu.dk
Netsted www.vtu.dk
CVR-nr. 1680 5408

Sagsnr. 10-094995
Dok nr. 1557967
Side 1/1

Spørgsmål nr. 254, 255 og 256 stillet af Udvalget for Videnskab og Teknologi den 23. september 2010 til Ministeren for videnskab, teknologi og udvikling (Alm. del).

Spørgsmål 254

Hvilke konkrete nye initiativer vil ministeren tage for at gøre NemID mere brugervenlig for grupper som ældre og handicappede?

Svar

Som det fremgår af Videnskabsministeriets arbejdsprogram Digitale Veje til Vækst, er tilgængelighed for f.eks. handicappede og ældre et vigtigt indsatsområde for at nå regeringens målsætning om fuld digital kommunikation mellem borgerne og den offentlige sektor.

NemID er udviklet i et samarbejde mellem den finansielle og den offentlige sektor. Med NemID har vi både i forhold til den gamle digitale signatur og i forhold til flere af de tidligere netbankløsninger fået en sikkerhedsmæssig forbedring. Sikkerheden har været et af de overordnede formål med at etablere en fælles digital signatur for det offentlige og finanssektoren, men alle parter har naturligvis en meget stor interesse i, at løsningen også er så brugervenlig som muligt.

Under udviklingen af NemID er der derfor gennemført afprøvninger af løsningens brugervenlighed for mange forskellige målgrupper, herunder ældre og brugere med svage it-kompetencer. NemIDs hjemmeside www.nemid.nu overholder de standarder for tilgængelighed, som er en del af de åbne, obligatoriske standarder fastlagt i henhold til beslutning i Folketinget i 2006 (B 103) og i henhold til aftale mellem regeringen, KL og Danske Regioner.

Samtidig er der i samarbejde med Dansk Blindesamfund udviklet specielle alternativer til nøglekortet rettet mod blinde og svagtseende – det store nøglekort med magnaprint og Voice Response-løsningen, hvor brugeren bliver ringet op på telefonen og får læst en nøgle på seks cifre højt. Disse alternativer er også anvendelige for andre handicapgrupper.

Både en gruppe ældre fra en datastue på Nørrebro og Dansk Blindesamfund har endvidere evalueret løsningen umiddelbart inden idriftsættelsen den 1. juli 2010. De ældre på datastuen meldte meget positivt tilbage, og de deltagende havde nemt ved at forstå og anvende nøglekortet.

IT- og Telestyrelsen har netop afholdt et møde med repræsentanter for Dansk Blindesamfund den 11. oktober 2010. Dansk Blindesamfund har foreslået yderligere vejledning til de blinde brugere, og det blev aftalt, at der nu udarbejdes en særlig vejledning til blinde brugere. Dansk Blindesamfund udtrykte stor tilfredshed med dialogen og den imødekommenhed, der er i forhold til forbedrende tiltag for blinde.

Ministeriet for Videnskab
Teknologi og Udvikling
Bredgade 43
1260 København K
Telefon 3392 9700
Telefax 3332 3501
E-post vtu@vtu.dk
Netsted www.vtu.dk
CVR-nr. 1680 5408

Sagsnr. 10-094995
Dok nr. 1557967
Side 1/1

Danske Handicaporganisationer har på et møde med mig den 19. august 2010 fremført, at NemID byder på nogle nye udfordringer i forhold til den tidligere digitale signatur og de fleste eksisterende netbankløsninger.

IT- og Telestyrelsen har i forlængelse heraf indledt en meget konstruktiv dialog med Danske Handicaporganisationer, og det er aftalt, at Danske Handicaporganisationer afprøver den eksisterende Voice Response-løsning, som Danske Handicaporganisationer ikke har været tilstrækkeligt bekendt med.

Desuden var Danske Handicaporganisationer meget positive over for én af de planlagte fremtidige løsninger, der baseres på en elektronisk enhed, som indsættes i computeren (USB Etoken). DanID er kontraktligt forpligtet til at levere denne løsning senest i løbet af 2011. Løsningen vil bl.a. hjælpe de bevægelseshæmmede handicappede, der har svært ved at taste tal og bogstaver, når de skal logge på offentlige hjemmesider.

Som jeg redegjorde for på samrådet den 7. oktober 2010, har IT- og Telestyrelsen sammen med finanssektoren og DanID desuden allerede nedsat en taskforce, som hurtigst muligt igen vil gennemgå de henvendelser, der er modtaget med kritik af og spørgsmål til NemID for at se, om der er behov for forbedringer.

Ministeriet for Videnskab
Teknologi og Udvikling

Side 2/2

Vi er desuden i dialog med finanssektoren omkring at lave en målrettet brugerundersøgelse af netbankkundernes modtagelse af NemID. Vi skal bruge brugerens udsagn til at forbedre indsatsen, herunder at afklare hvorvidt der er udfordringer med NemID i aktiveringsfasen.

Spørgsmål 255

Hvilke konkrete initiativer er der taget i forbindelse med lanceringen af NemID for at sikre, at løsningen er brugervenlig for grupper som ældre og handicappede?

Svar

Som det fremgår af mit svar på spørgsmål 254, er der under udviklingen af NemID gennemført afprøvninger af løsningens brugervenlighed for mange forskellige målgrupper, herunder ældre og brugere med svage it-kompetencer.

Samtidig er der som nævnt i svar på spørgsmål 254 udviklet specielle alternativer til nøglekortet rettet mod blinde og svagtseende – det store nøglekort med magnaprint og Voice Response-løsningen, hvor brugeren bliver ringet op på telefonen og får læst en nøgle på seks cifre højt. Disse alternativer er også anvendelige for andre handicapgrupper.

Endvidere har jeg i svaret på spørgsmål 254 nævnt, at både en gruppe ældre fra en datastue på Nørrebro og Dansk Blindesamfund har evalueret løsningen umiddelbart inden idriftsættelsen den 1. juli 2010. De ældre på datastuen meldte meget positivt tilbage, og de deltagende havde nemt ved at forstå og anvende nøglekortet.

Som det også fremgår af mit svar på spørgsmål 254, har IT- og Telestyrelsen indledt en konstruktiv dialog med Danske Handicaporganisationer, herunder om afprøvning af den eksisterende Voice Response-løsning, som Danske Handicaporganisationer ikke har været tilstrækkeligt bekendt med, samt fremtidige mulige løsninger, herunder NemID signatur på hardware (USB Etoken).

Spørgsmål 256

Er det en målsætning for ministeren, at flere ældre skal bruge NemID i forhold til den gamle Digitale Signatur?

Svar

Som nævnt i mit svar på spørgsmål 254 fremgår det af Videnskabsministeriets arbejdsprogram Digitale Veje til Vækst, at tilgængelighed for f.eks. handicappede og ældre er et vigtigt indsatsområde for at nå regeringens målsætning om fuld digital kommunikation mellem borgerne og den offentlige sektor.

NemID er udviklet med øget brugervenlighed som ét af målene, og det er opnået blandt andet ved at undgå, at NemID skal installeres på borgerens egen computer – i modsætning til den gamle digitale signatur. Det gør NemID markant nemmere at tage i brug, og det er særlig vigtigt for den gruppe borgere, herunder ældre, der ikke har så veludviklede it-kompetencer.

At NemID ikke skal installeres, har endvidere den positive effekt, at borgernes NemID ikke er knyttet til egen pc, hvorved it-svage og ældre kan få hjælp til at bestille og anvende NemID, uanset hvor borgerne er. Det kan være på ældrecentre, i borgerservicecentret, på biblioteket eller hos venner og familie. At få den nødvendige hjælp kan være det afgørende springbræt til at komme i gang med digital selvbetjening.

Der er desuden udarbejdet e-læringsfilm om NemID. Disse er distribueret til landets folkebiblioteker med henblik på, at bibliotekerne gør dem tilgængelige via deres hjemmesider.

Filmene er også distribueret via Lær mere om it-netværket, der blandt andre omfatter Ældre Sagen, Ældremobiliseringen, folkeoplysningsforbund, biblioteker med videre.

Via dette netværk udbydes også gratis kurser i NemID over hele landet via biblioteker og ældreorganisationernes datacentre, hvorfra der også distribueres USB-usbånd med NemID-vejledning.

Der arbejdes intenst med at styrke Lær mere om it-netværket, som når ud til rigtig mange danskere. Det er et unikt netværk, hvor alle folkebiblioteker, borgerservicecentre, ældreorganisationer, folkeoplysningsforbund, partnere fra arbejdsmarkedet og andre relevante organisationer arbejder sammen om undervisningsmateriale, kursusaktiviteter mv. på it-færdighedsområdet.

I forhold til den ældre del af befolkningen har vi netop gennemført en undersøgelse af initiativer i andre EU-lande og Norge med henblik på at få inspiration til

at etablere nye initiativer i Danmark. Det er vi nu i dialog med ældreorganisationerne om.

Det har været hensigten med NemID at komme bredt ud til den danske befolkning og opfordre til, at de digitale selvbetjeningsmuligheder tages i brug. Og selvfølgelig har det også været hensigten at skabe mulighed for, at flere ældre tager springet om bord på den digitale vogn. Med NemID er det en reel mulighed, som samtidig understøttes med flere store offentlige kampagner i dette efterår: eDag3 og netsikker nu!-kampagnerne. Jeg ser frem til, at de store kampagner vil øge digitaliseringen af Danmark med øget vækst, velstand og velfærd til følge.