

Ministeren for videnskab, teknologi og udvikling

Udvalget for Videnskab og Teknologi  
Folketinget  
Christiansborg  
1240 København K

Svar på spørgsmål 239 (alm. del)

8. juli 2011

I brev af 27. juni 2011 har udvalget efter ønske fra Yildiz Akdogan (S) stillet mig følgende spørgsmål:

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

Spørgsmål 239:

”Mener ministeren, at det uforudsete høje supportbehov på NemID er et udtryk for, at NemID ikke er tilstrækkelig brugervenligt, eller at danskernes It-færdigheder ikke er tilstrækkeligt gode?”

Sagsnr. 11-112708  
Dok nr. 1939646  
Side 1/1

Svar:

Nej, det mener jeg bestemt ikke. Jeg mener snarere, det er et udtryk for, at der er rigtig mange danskerne, der har taget NemID til sig. Med mange brugere følger også ofte et større behov for support. NemID-supporten har bidraget til at sikre, at NemID er kommet godt fra start. Der er nu mere end 3,2 millioner aktive brugere, og der er gennemført over 310 millioner brugertransaktioner siden NemID løsningen blev lanceret i sommeren 2010.

Supportbehovet har især været knyttet til ibrugtagning af NemID, og når brugerne først er kommet i gang med at anvende NemID, falder behovet markant. De mange henvendelser til supporten stammer overvejende fra den periode, hvor netbankerne omlagde deres kunder til NemID. I marts 2011 var der ca. 128.000 supporthenvendelser, men i maj måned 2011 var tallet faldet til ca. 40.000 henvendelser.

Det var selvfølgelig bedst, hvis der ikke havde været behov for support, men som det er tilfældet i alle større it-løsninger, er der altid behov for ekstraordinær support ved ibrugtagningen.

Som det fremgår af min redegørelse til udvalget den 23. juni 2011, er der løbende fokus på at identificere årsagerne til, at behovet for support opstår – og på at eliminere årsagerne.

I øvrigt kan jeg oplyse, at IT- og Telestyrelsen har brugt NemID som en anledning til iværksættelse af særlige initiativer i forhold til danskernes it-færdigheder. Således er der udarbejdet undervisningsmateriale, E-læringsmateriale mv. om NemID, som er distribueret til biblioteker, ældreorganisationerne og andre relevante organisationer. Muligheden for gratis undervisning i NemID er dermed landsdækkende.

Med venlig hilsen

Charlotte Sahl-Madsen

Ministeriet for Videnskab  
Teknologi og Udvikling

Side 2/2