



Folketingets Udvalg for Digitalisering og It

Stormgade 2-6  
1470 København K  
Telefon 72 28 24 00  
digmin@digmin.dk

Sagsnr.  
2023-3155

Svar på spørgsmål fra Betina Kastbjerg (DD) stillet den 8. september 2022.

Doknr.  
37402

**Spørgsmål nr. 118:**

Dato  
28-09-2023

”Vil ministeren redegøre for, i hvilket omfang Digitaliseringsstyrelsen orienterer brugerne både før og efter større ændringer i betjeningen og brugeroplevelsen af MitID? Vil ministeren desuden redegøre for, om og i hvilket omfang Digitaliseringsstyrelsen tilbyder vejledning til brugere af MitID, hvis de oplever problemer med at benytte MitID efter større ændringer i betjeningen og brugeroplevelsen af MitID?”

**Svar:**

Til besvarelse af spørgsmålet har jeg indhentet bidrag fra Digitaliseringsstyrelsen, som oplyser følgende:

”Det vil løbende være nødvendigt at opdatere MitID, så løsningen kan blive ved med at være sikker og leve op til de nyeste standarder. Mange af disse opdateringer vil være små og ske i maskinrummet bag MitID, uden at borgerne lægger mærke til dem i hverdagen. Samtidig kan det af og til være nødvendigt med større tilpasninger til MitID. Det skete senest den 6. juni 2023, hvor det med en sikkerhedsopdatering blandt andet blev indført, at man nu skal scanne en QR-kode for at logge ind med MitID på computeren, bl.a. for at forebygge svindel gennem social engineering.

*Kommunikation om opdateringer til MitID*

Over 5 millioner danskere har MitID, og derfor skal kommunikation om opdateringer til MitID ramme mange forskellige mennesker, som har forskellige behov og ønsker. Det er derfor vigtigt, at kommunikationen om ændringer til MitID, store som små, er målrettet og bidrager til at skabe forståelse og tryghed hos borgere med forskellige forudsætninger for det digitale.

Det er Digitaliseringsstyrelsens erfaring, at hvor nogle borgere sætter pris på at få så meget information som muligt, kan store kommunikationskampagner om ’noget nyt’ hos andre bidrage til usikkerhed og utryghed.

Det er vigtigt at bemærke, at Digitaliseringsstyrelsen løbende samarbejder med fx Ældre Sagen og andre organisationer, som bidrager med værdifuld viden om de grupper af borgere, som kan have svært ved at favne ændringer til MitID, sådan at kommunikationen kan tilrettelægges på bedste vis.

Det betyder også, at en stor del af den mere detaljerede kommunikation om nye funktioner til MitID gerne sker i tæt samarbejde med og gennem organisationer, der har direkte kontakt til borgere i de målgrupper, der kan have brug for ekstra hjælp. Disse organisationer kan samtidig også bidrage til at vejlede deres medlemmer i ændringer og nye funktioner til MitID.



Digitaliseringsstyrelsen vurderer altid det kommunikative behov med udgangspunkt i indholdet i en kommende opdatering og med input fra relevante hjælpeorganisationer og lægger en målrettet kommunikationsplan på den baggrund. Det kan fx indebære at anvende forskellige kanaler til at nå bredt ud til forskellige målgrupper med budskaber, der rammer det konkrete behov.

#### *Vejledning til brugerne efter opdatering af MitID*

Der er mange kanaler, som borgerne kan henvende sig gennem, hvis de har brug for hjælp til MitID, både i almindelighed eller konkret efter en opdatering.

Digitaliseringsstyrelsen har forskellige vejledningstilbud til borgerne om MitID. Et væsentligt element i denne vejledning handler om "hjælp til selvhjælp", altså hvordan borgerne kan lære at anvende funktionerne på mitid.dk eller i MitID-appen til selv at løse den udfordring, som de måtte opleve. Dette vejledningsmateriale bliver løbende opdateret, så det er ajourført med den seneste opdatering. Fx udarbejder Digitaliseringsstyrelsen løbende videoguides, så borgerne kan få visuel trin for trin vejledning i, hvordan de bruger forskellige funktioner i MitID, fx få MitID med pas eller scanne QR-koden ved login. Disse og anden vejledning kan tilgås i hjælpeuniverset på MitID.dk.

Digitaliseringsstyrelsen samarbejder endvidere også her med flere hjælpeorganisationer, herunder bl.a. Ældre Sagen, om at klæde organisationernes it-supportere på til at kunne vejlede deres medlemmer i nye funktioner til MitID.

Der er naturligvis borgere, der oplever ikke selv at kunne løse den udfordring, de støder på. Andre kan opleve en problemstilling, som det ikke kan lade sig gøre at løse selv hjemmefra. Disse vil i de allerfleste tilfælde kunne få hjælp ved at ringe til MitID Supportten, som har åbent hverdage fra kl. 8:00 til 20:00, og weekend og helligdage fra kl. 10:00 til 16:00. Alternativt har borgeren også mulighed for at bestille tid i borgerservice i vedkommendes kommune og få hjælp ved fysisk fremmøde. Det skal dertil bemærkes, at der for borgere uden pas er enkelte supportscenarier, som kræver fysisk fremmøde i borgerservice, fx oprettelse af MitID eller udstedelse af aktiveringskode til en ny app eller kodeviser. Digitaliseringsstyrelsen samarbejder løbende med både MitID Supportten og borgerservice om at sikre, at disse er klædt på til at vejlede i nye funktioner til MitID.

Bankerne, som ejer halvdelen af MitID, yder ligeledes support til deres kunder om, hvordan man bruger MitID. Heraf er enkelte banker også supportorganisation eller såkaldt "registreringsenhed", hvilket vil sige, at disse banker har samme mulighed for at hjælpe borgeren, som MitID Supportten og borgerservice har.

Endelig er der borgere, der kontakter Digitaliseringsstyrelsen direkte med spørgsmål om MitID. Medarbejderne i Digitaliseringsstyrelsen vurderer i disse tilfælde, om henvendelsen bedst bevares af styrelsen selv eller af MitID supportten."

Med venlig hilsen

**Marie Bjerre**